

LE SIAO À L'USAGE

Le SIAO c'est vous, c'est nous !





Sommaire

LE SIAO DANS LES TEXTES	6
LE SIAO EN SEINE-SAINT-DENIS	8
I. LA DEMANDE	10
De mise à l'abri, d'hébergement, logement	
1. Définir la demande	10
2. Adresser une demande	18
3. Traiter la demande	22
Livret central à détacher : la demande d'hébergement-logement au SIAO 93	24
II. L'ORIENTATION DES DEMANDES	26
Vers l'hébergement, le logement	
1. Les réponses de mise à l'abri par le 115	28
2. Les places d'hébergement	30
3. Le logement intermédiaire adapté	34
4. L'accès au logement	39

Cette troisième édition de ce «Repères» précise le fonctionnement du SIAO 93, lequel est en constante évolution, ainsi que les critères d'orientation vers les différents dispositifs.

LIVRET CENTRAL
À DÉTACHER
P24

ICI LE SIAO, C'EST TOUS ENSEMBLE

En Seine-Saint-Denis et spécifiquement à Interlogement93, la notion de réseau associatif recouvre pour bon nombre d'associations, une réalité quotidienne. Les mobilisations, les engagements en direction des publics les plus démunis et les plus vulnérables se déclinent chaque jour au travers des actions conduites dans les associations et leurs services par leurs salariés.

L'instauration du SIAO par la circulaire du 08 avril 2010 est venue conforter et structurer l'engagement des associations adhérentes à Interlogement 93, à s'organiser en réseau cohérent et opérationnel pour les questions de mise à l'abri, d'hébergement et d'accès au logement.

Ni la circulaire du 29 mars 2012, ni la loi Alur du 24 avril 2014 ne sont venues remettre en cause notre volonté d'organiser en Seine-Saint-Denis, la panoplie de réponses plurielles qui nous paraissait la plus opérante pour tenter de répondre aux besoins extraordinairement nombreux et fondamentaux des personnes concernées par les dispositions relatives au SIAO.

Il nous reste cependant tant à développer, organiser, coordonner, mobiliser...

La tâche est immense, les besoins sont considérables, les moyens sont limités...

Néanmoins, notre volonté d'être plus et mieux au service des populations vulnérables dans notre territoire ne peut souffrir une quelconque démobilisation.

L'engagement de toutes nos intelligences et de tous nos moyens dans un réseau structuré et pertinent, est plus que jamais indispensable !

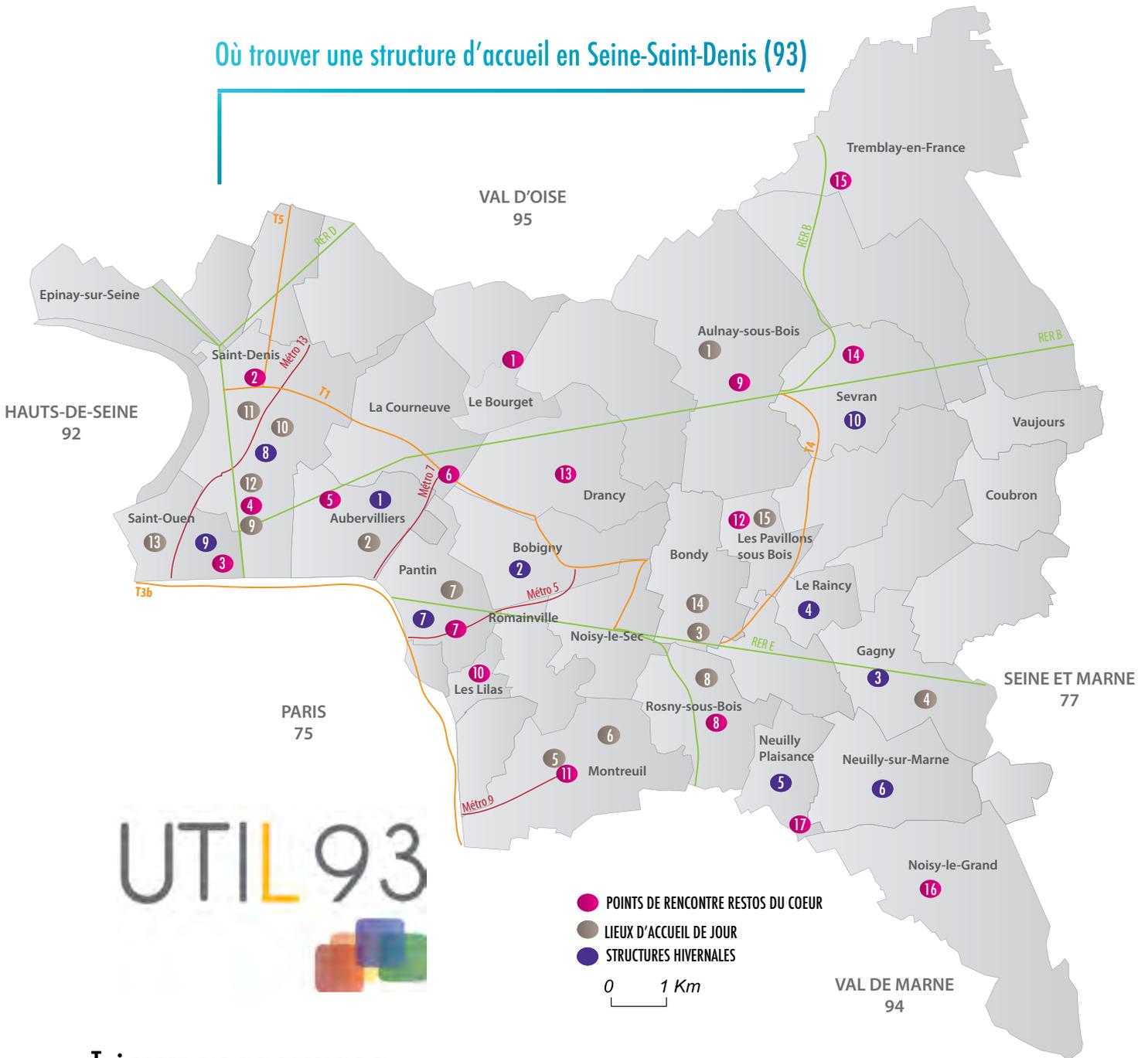
Les besoins croissent et évoluent, notre réseau notamment organisé au travers du SIAO doit nous permettre d'agir et de réagir pour relever le défi, de faire reculer la grande précarité, ici, aujourd'hui, et demain en métropole et en Île-de-France.

Ce document vous permettra de bien comprendre les mécanismes du SIAO, ses évolutions, sa mise en œuvre en Seine-Saint-Denis et l'engagement mutuel qu'il est nécessaire de parfaire et de développer.

Le SIAO, c'est vous, c'est nous ! Cette réalité vous appartient !

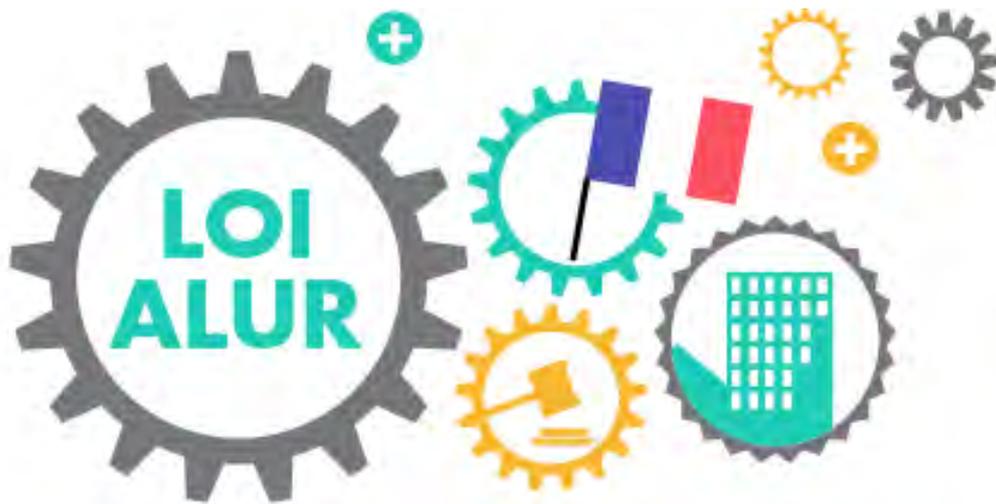
Philippe MARTEL, président

Où trouver une structure d'accueil en Seine-Saint-Denis (93)



Lieux ressources
pour les personnes
sans abri





LE SIAO DANS LES TEXTES

Instauré par la circulaire du 08 avril 2010, le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) était l'un des outils de la refondation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion (AHI), inscrit dans le projet de politique publique du « logement d'abord ».

Aussi qualifié de « nouveau service public de l'hébergement et de l'accès au logement », il est chargé d'organiser et de gérer la demande et l'offre d'hébergement-logement grâce à un travail en réseau partenarial entre les acteurs de la veille sociale, de l'hébergement, du logement adapté et du logement.

La loi pour l'accès au logement et à un urbanisme rénové, dite loi Alur, est venue consacrer juridiquement le SIAO et en préciser les missions.

L'activité du 115 a été intégrée au SIAO et l'État s'est engagé dans chaque département à se doter d'un SIAO unique, comprenant les volets Urgence et Insertion.

La loi incite également les SIAO à passer des conventions avec des acteurs particuliers tels que le dispositif national de l'asile, les services pénitentiaires d'insertion et de probation, l'aide sociale à l'enfance, les bailleurs sociaux, les collectivités territoriales, les établissements de santé et médico-sociaux.

Le SI-SIAO

L'application informatique SI-SIAO est un support informatique déployé par l'État pour la gestion de l'activité des SIAO.

Il permet de :

> recevoir l'ensemble des demandes d'hébergement et logement adapté adressées au SIAO. Le référent social ayant créé une demande doit l'actualiser régulièrement et suivre l'évolution de son traitement par le SIAO ;

> disposer d'une vision exhaustive de l'occupation des places d'hébergement d'urgence et d'insertion, ainsi que des logements adaptés relevant de la gestion de l'État (contingent préfectoral) ;

> orienter les demandes de personnes vers les places mises à disposition du SIAO.

La confidentialité du SI-SIAO est garantie par la CNIL.

LES MISSIONS DU SIAO :

- > Recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative.
- > Gérer le service d'appel téléphonique (115).
- > Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles.
- > Traiter équitablement leurs demandes et leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire.
- > Suivre le parcours des personnes ou familles (...)
- prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation.
- > Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social.
- > Assurer la coordination des outils concourant au dispositif de veille sociale.
- > Produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement.
- > Participer à l'observation sociale.



Les références réglementaires :

- > Circulaires du 08/04/2010 et du 07/07/2010 relative au Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)
- > Circulaire du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des Services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)
- > Loi Alur du 26/04/2014 (article L. 345-2 du code de l'action sociale et des familles)

Loi Alur et confidentialité

Les professionnels appelés à intervenir dans l'instruction des demandes de prise en charge, l'évaluation et l'orientation des personnes ou familles sont tenus au secret professionnel. Ils peuvent échanger entre eux les informations confidentielles dont ils disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision.

Toute personne prise en charge dans un centre d'hébergement dispose d'un droit d'accès à :

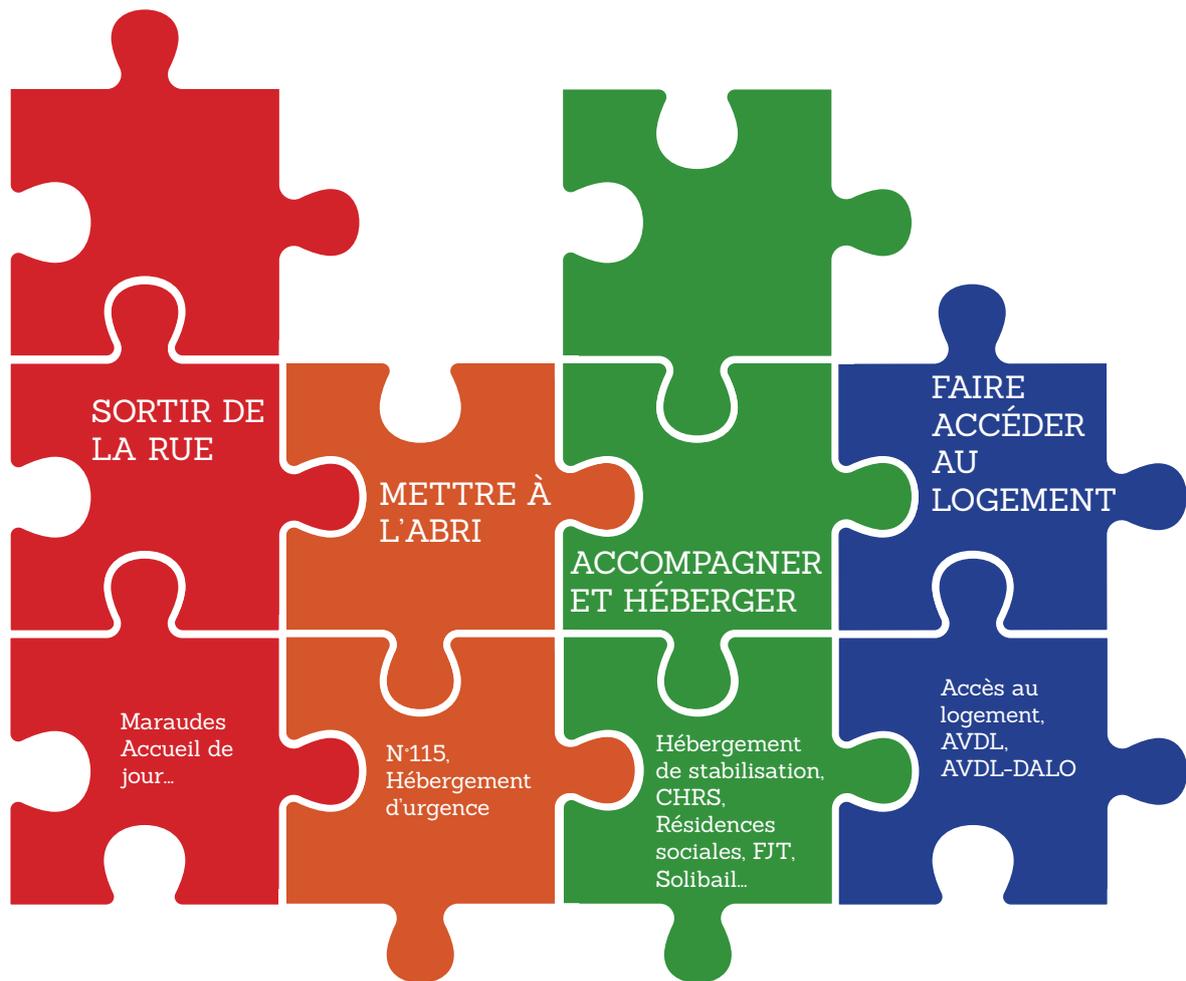
- > L'information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières dont elle bénéficie,
- > Les voies de recours à sa disposition et les moyens de les exercer,
- > La liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement, agréées dans le département.

LE SIAO EN SEINE-SAINT-DENIS

URGENCE

INSERTION

LOGEMENT



Dans le cadre de la refondation du dispositif de prise en charge des personnes sans abri ou risquant de l'être, un SIAO est créé dans chaque département.

En 2010, à la demande de l'État, Interlogement93 propose la construction d'un SIAO regroupant les volets urgence et insertion. Devançant les recommandations de la loi ALUR de 2014, Interlogement93 s'est constitué en trois pôles : urgence, insertion, logement.

L'intention d'un SIAO unique doit se traduire par une recherche systématique de cohérence entre les actions développées de l'urgence jusqu'à l'accès au logement.

Ce service public de l'hébergement et de l'accès au logement est fondé sur les principes de :

- > **égalité face au service rendu**
- > **inconditionnalité de l'accueil**
- > **continuité de la prise en charge, jusqu'à l'accès au logement dès lors que la personne y est prête.**

Si cette politique vise l'accès au logement pour tous, certains ont préalablement besoin d'être accompagnés dans un parcours résidentiel garantissant une insertion durable.

Le SIAO 93 a la particularité d'une organisation fondée sur une **plate-forme unique** garantissant l'articulation entre la fonction d'orientation en urgence et celle d'orientation en insertion, mettant **au centre du système les usagers, leurs besoins et la fluidité de leur parcours d'accès au logement.**

Charte d'engagement SIAO de la Seine-Saint-Denis

Chacun des acteurs du département de la Seine-Saint-Denis joue un rôle complémentaire et indissociable dans la mise en œuvre du SIAO 93.

L'objectif partagé est de permettre à chaque personne sans-abri ou mal logée de bénéficier d'un hébergement adapté et d'un

accompagnement individualisé tout au long de son parcours d'habitation, de l'hébergement d'urgence au logement de droit commun.

Les services s'engagent à agir dans le sens des valeurs communes énoncées dans cette charte.

LES PRINCIPES

Égalité et transparence du service rendu pour toute personne en demande d'hébergement

En tant que plateforme unique urgence et insertion, le SIAO interassociatif de la Seine-Saint-Denis centralise l'ensemble des demandes d'hébergement-logement. Le traitement des demandes et les préconisations d'orientation s'effectuent de manière concertée et collégiale, dans le cadre des différentes instances que sont les Commissions Partenariales d'Orientation (CPO), les réunions de Concertation Technique de l'Urgence (CTU) et les temps dits de « ventilation » des demandes, auxquelles contribuent les acteurs du SIAO.

L'antériorité de la demande est le principe premier dans la prise en compte des orientations, une fois les critères de la place disponible pris en compte. Vu le nombre important de situations de rue sans solution de mise à l'abri, les problématiques de santé, de violences, et l'offre limitée de solutions en Seine-Saint-Denis, le caractère imminent de l'urgence peut relativiser le critère d'antériorité.

Inconditionnalité de l'accueil

L'accueil inconditionnel en hébergement d'urgence et d'insertion est inscrit dans le Code de l'action sociale et des familles (article L.345-1). Ce principe vise que toute personne confrontée à de « graves difficultés, notamment économiques, familiales,

de logement, de santé ou d'insertion » puisse être admise dans un CHRS jusqu'à ce qu'elle puisse « accéder ou recouvrer son autonomie personnelle et sociale ». Pour les publics ayant des difficultés d'accès à un logement ordinaire pour des raisons sociales et économiques, et pour les publics aux revenus modestes, en demande de logement temporaire pour des raisons de mobilité professionnelle, la résidence sociale peut constituer une étape dans le parcours résidentiel (Code de la construction et de l'habitat, article L.301.1). Le SIAO oriente les demandes vers les structures, dans le respect de leur projet d'établissement, de leurs modalités d'accompagnement social et des particularités liées à la place disponible. Les établissements accueillent de manière inconditionnelle les personnes orientées. Tout refus doit être motivé.

Continuité de la prise en charge jusqu'à l'accès au logement et du « logement d'abord »

Cet engagement a pour objectif l'accueil de nouvelles personnes en attente du type d'hébergement et de l'accompagnement proposé par l'établissement. Les signataires sont responsables de la continuité des parcours, de l'accueil du ménage jusqu'au relogement. Le SIAO et les établissements partagent le principe de fluidité des parcours des personnes accueillies. Cette charte se décline au travers de principes opérationnels déclinés dans le mode d'emploi.

Le SIAO conduit par le réseau Interlogement93 est fondé, en référence au cadre réglementaire, sur les principes posés par le nouveau « service public de l'hébergement et de l'accès au logement », sans distinction de prescription ou de qualification de la demande.

Le comité de pilotage oriente la construction de ce service public en Seine-Saint-Denis, l'Etat le pilote, et l'association Interlogement93 le met en œuvre.

Les signataires de la charte, chacun à leur niveau, contribuent à la meilleure prise en charge des ménages.

L'intérêt des publics est le principe directeur de l'exercice des missions du SIAO de la Seine-Saint-Denis.

Circulaires du 8 avril et 7 juillet 2010, relative au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. Article L 345-2 du Code de l'action sociale et des familles, article issu de la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre les exclusions du 25 mars 2009 : « d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état »



Assemblée Générale mai 2013

I. LA DEMANDE

DE MISE À L'ABRI, D'HÉBERGEMENT, LOGEMENT

1. DÉFINIR LA DEMANDE

Une évaluation sociale qualifiant le besoin d'hébergement et d'accompagnement pour un ménage sans abri ou mal logé

Définie par les circulaires SIAO du 8 avril et 7 juillet 2010, l'évaluation sociale est le point d'entrée du dispositif SIAO, afin que le besoin de prise en charge d'hébergement et d'accès au logement du ménage soit pris en compte. Toute personne, par l'intermédiaire d'un travailleur social chargé de réaliser l'évaluation sociale des besoins d'accompagnement et d'hébergement, peut adresser une demande au SIAO.

L'évaluation sociale doit être remplie :

- par un travailleur social qualifié ;
- en face à face avec le ménage concerné lors d'un entretien ;
- en indiquant les éléments du parcours de vie dans les champs libres prévus mais sans mentionner d'informations sensibles à caractère discriminatoire ;
- en recueillant l'accord de la personne sur les préconisations proposées.

L'évaluation sociale intervient à un moment donné du parcours du ménage. Elle doit être actualisée en fonction de l'évolution de sa situation.

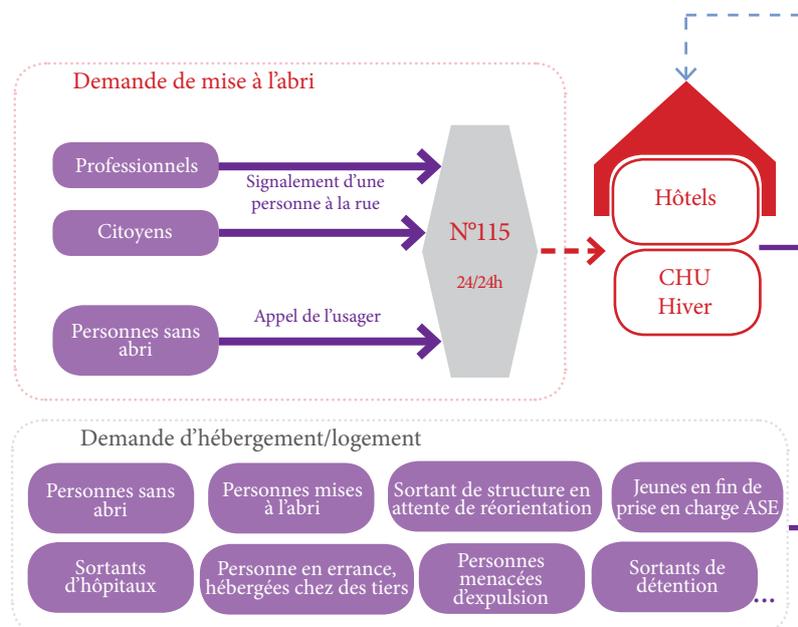
L'importance de l'évaluation sociale

Les informations renseignées dans la demande d'hébergement-logement permettent de préconiser la solution la plus adaptée aux besoins de la personne. Les besoins d'accompagnement social du demandeur sont évalués en fonction de son projet de vie et des difficultés repérées. L'actualisation des informations de l'évaluation sociale est essentielle pour qu'elles soient valables au moment où le SIAO adressera la demande à un centre d'hébergement-logement.

Quel territoire ?

Les SIAO sont organisés distinctement dans chaque département. Cependant les textes réglementaires ne précisent pas si les personnes peuvent cibler le territoire de leur choix, ou celui sur lequel un ancrage administratif et social est défini. Des pratiques peuvent varier d'un territoire à un autre selon les règles fixées par chaque gestionnaire de SIAO, et selon la tension connue dans le département en terme de solutions d'hébergement.

Cf. pages centrales : notices d'aide à l'évaluation sociale



■ LA DEMANDE DES PUBLICS « DE L'URGENCE »

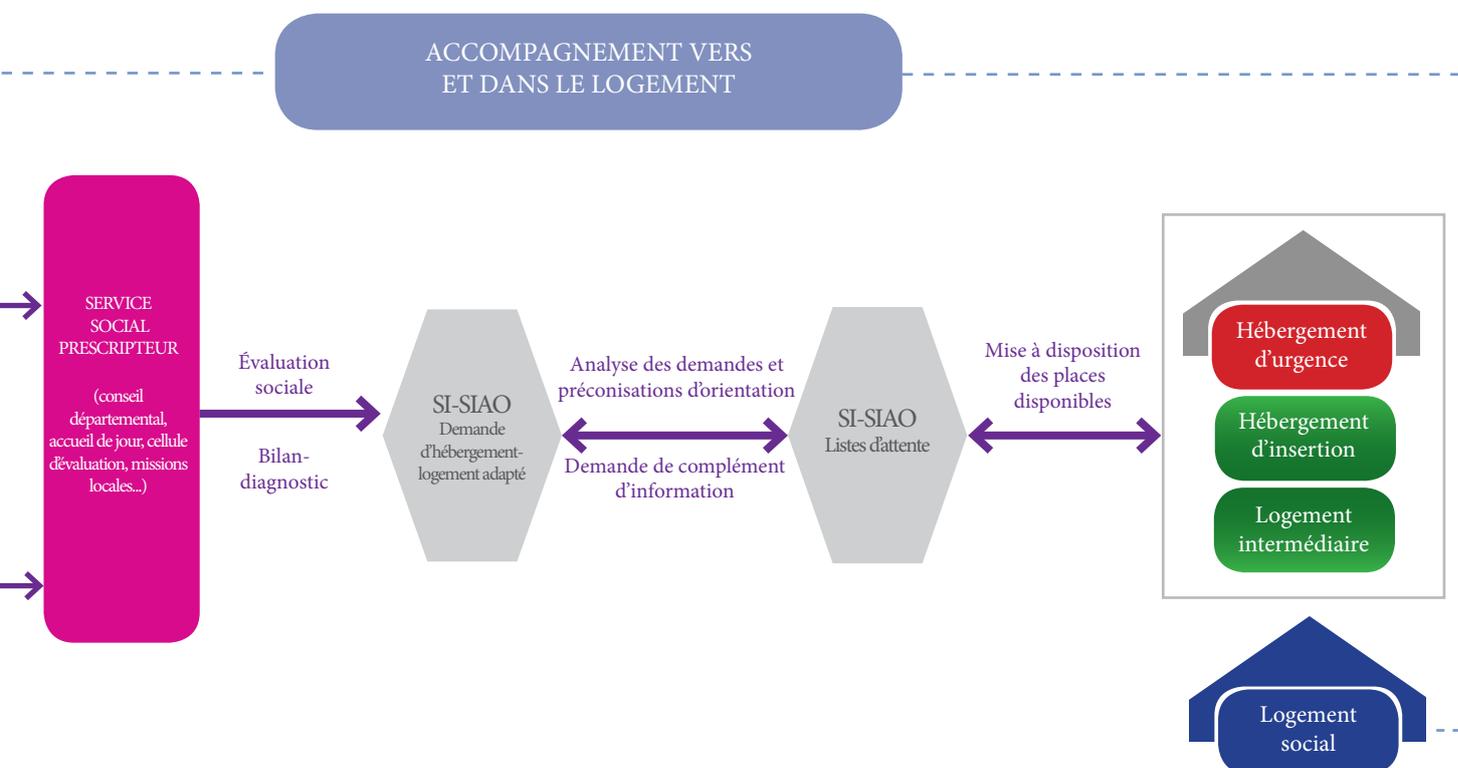
Demande de mise à l'abri au 115 vs demande d'une solution adaptée d'hébergement-logement

La notion de demande de mise à l'abri est à distinguer de la demande d'hébergement-logement.

Toute demande de mise à l'abri doit être effectuée directement par le ménage au 115, numéro vert d'urgence sociale pour les sans abris (cf. p 12).

Un même ménage peut nécessiter une mise à l'abri (situation de danger de rue) et une orientation vers un hébergement ou un logement en parallèle.

Le SIAO a pour objectif de proposer une évaluation sociale à toute personne en rupture d'hébergement : ceux bénéficiant d'une prise en charge par le 115 en hôtel ou en structure hivernale, ou ceux vivant à la rue, n'ayant pas pu être mis à l'abri et connus par les équipes des maraudes, des accueils de jour ou d'un autre acteur de la veille sociale.



■ MISE À L'ABRI : N°115

Le 115 est un service téléphonique pour les personnes ou familles sans domicile et éprouvant des difficultés particulières, dues à l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent. « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale, a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence (...)» (article L.345-2-2 du code de l'action sociale et des familles).

Les missions principales du 115

- > offrir un premier contact attentif et humain ;
- > faire un diagnostic de situation, notamment sur le caractère urgent de la situation du ménage, évaluer le caractère avéré du danger de rue et définir son territoire de référence ;
- > informer le demandeur en fonction de ses besoins, sur les modalités de prise en charge du 115, l'hébergement d'urgence, les accueils de jour, l'accès aux soins, les points de distribution alimentaire, les services sociaux, les téléphonies sociales, etc. ;
- > proposer et organiser une mise à l'abri immédiate, en fonction du diagnostic de la situation et lorsque les disponibilités en structure ou en hôtel le permettent.

DIAGNOSTIC DE SITUATION DE L'APPELANT

01

MESURE DE L'URGENCE DE LA SITUATION

VULNÉRABILITÉ

(grossesses, enfants en bas âges, violences conjugales ou familiales, santé...)

DEMANDE DU MÉNAGE (mise à l'abri, informations utiles)

IDENTIFICATION DU MÉNAGE (noms, prénoms, dates de naissance)

PARCOURS D'HÉBERGEMENT

ENVIRONNEMENT SOCIAL (réseau familial et amical)

02

RECUEIL DE DONNÉES SOCIALES

COUVERTURE MÉDICALE

SITUATION ADMINISTRATIVE

(n'entre pas en compte dans la réponse de mise à l'abri)

SUIVI SOCIAL

RESSOURCES

DOMICILIATION

SCOLARITÉ DES ENFANTS

EMPLOI (lieu, type de contrat)

QUOTIDIEN (accès alimentation, douches, vestiaires...)



L'évaluation sociale des ménages pris en charge par le 115 en hôtel

Une équipe de travailleurs sociaux du SIAO (cellule d'évaluation) a pour mission d'inscrire l'ensemble des ménages pris en charge par le 115 de Seine-Saint-Denis dans un parcours résidentiel. Elle prend attache avec les travailleurs sociaux référents des ménages lorsque ceux-ci bénéficient d'un suivi par le conseil départemental ou l'opérateur régional Croix Rouge. Lorsque le ménage ne bénéficie d'aucun suivi, une visite à l'hôtel est organisée afin de réaliser une évaluation sociale du ménage et de l'orienter vers les services sociaux susceptibles de pouvoir assurer son accompagnement et l'ouverture de ses droits.

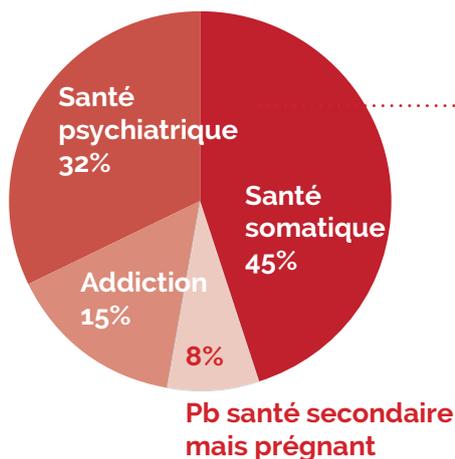
Cette équipe est l'interlocutrice privilégiée des travailleurs sociaux accompagnant les ménages hébergés au 115. Elle intervient également sur des situations identifiées comme préoccupantes par les écoutants du 115 ou les partenaires.

Certains ménages sollicitant le 115 sont directement orientés au sein d'un Centre d'hébergement d'urgence SAS géré par l'association Aurore. Ils bénéficient d'une période d'hébergement d'un mois environ, permettant à l'équipe sociale de réaliser une évaluation sociale de leur situation, et de les orienter dans leurs démarches. À l'issue de cette période, les familles sont soit réorientées sur une prise en charge hôtelière, soit en structure d'hébergement.

■ LES PUBLICS DE L'URGENCE ET LA COORDINATION DE LA VEILLE SOCIALE

Dans le cadre de la mission de coordination des acteurs de la veille sociale, des espaces ont été dédiés pour permettre la prise en compte de la situation d'urgence. Il s'agit principalement :

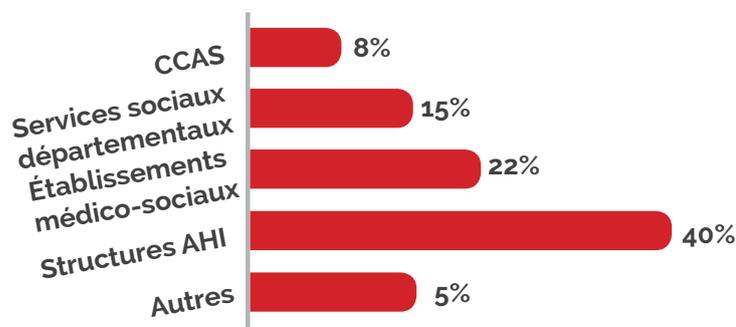
- > des personnes vivant durablement à la rue et signalées par les maraudes ;
- > des personnes mises à l'abri par le 115 en hôtel ou en centre d'hébergement d'urgence ;
- > des situations de personnes dont les travailleurs sociaux chargés de les accompagner sont en difficulté pour préconiser une orientation vers un dispositif d'hébergement-logement au regard de la complexité et/ou de la multiplicité des problèmes (santé, troubles psychiatriques, violences...)



En 2014 : 48 CTU
181 situations étudiées

60% des situations présentent une problématique principale (mais pas exclusive) autour de la santé

Situations présentées par :



LA COMMISSION TECHNIQUE DE L'URGENCE (CTU)

La CTU est un groupe de réflexion et de prise de décisions regroupant des travailleurs sociaux de dispositifs d'urgence (hébergement, équipes mobiles d'aide, psychiatrie...)

Le principe de la CTU est d'échanger sur les situations très préoccupantes pour lesquelles des décisions rapides doivent être prises. Ces situations nécessitent généralement des modalités innovantes d'accompagnement, la mise en réseau et l'articulation du médical et du social. Ce temps de travail permet aux participants de mieux se connaître et de comprendre les difficultés de chacun.

Chaque vendredi matin de 9h30 à 12h30, tout intervenant social ou médical peut venir exposer la situation sociale d'une personne qu'il accompagne et pour laquelle il se sent en difficulté pour faire son travail d'évaluation sociale et ne sait pas quel partenaire

solliciter. La participation à la CTU doit permettre aux différents professionnels de mettre leurs compétences au service des situations présentées. À partir de ces situations concrètes, l'enjeu est d'identifier les freins et de déterminer les leviers permettant d'initier un parcours d'accompagnement.

La CTU définit des préconisations relatives à la stratégie d'accompagnement à mettre en place, en proposant les acteurs à impliquer et l'articulation de leurs interventions. Une meilleure connaissance des missions de chacun permet de rendre complémentaires les actions tant au niveau social que médical. Le SIAO veille à la mise en œuvre de cet accompagnement médico-social en vue de faciliter la prise en charge en hébergement le cas échéant. La CTU n'est pas un « coupe-file » pour obtenir une réponse plus rapide en matière d'hébergement, et la recherche d'une solution d'hébergement adapté n'est qu'un des outils permettant de répondre à la complexité de certaines situations.



La CTU vue par Sandrine Bonnel, psychiatre de l'équipe mobile psychiatrique « La Boussole »

«La création de notre équipe en 2010 a été quasiment contemporaine de la mise en place du SIAO 93, avec lequel elle partage une implantation géographique au sud-est du département. Nous avons rencontré les membres du groupe de préfiguration, et nous avons « naturellement » été invités en CTU lorsque nous avons sollicité le SIAO Urgence pour une de ces situations de grande exclusion que nous ne savions pas comment faire évoluer, et pour laquelle nous nous sentions, armés du seul bagage psychiatrique classique, particulièrement inexpérimentés.

La rencontre avec la CTU a été suffisamment décisive pour que nous choissions depuis d'essayer d'y être présents chaque semaine. En effet, nous nous sommes rendus compte de l'intérêt de pouvoir comprendre l'organisation du secteur de l'AHI, son évolution « en temps réel » au gré des politiques saisonnières, d'approcher le fonctionnement des différentes structures, leurs publics, leurs difficultés, de connaître les travailleurs sociaux et les responsables de structure, et d'apprendre à considérer au travers du travail en direct sur les situations toute la donne sociale, administrative, éducative, qui n'est pas de notre champ

de compétence mais déterminante dans la prise en charge thérapeutique et globale des personnes. La CTU en ce sens nous est en tant qu'EMPP un espace de formation permanente, qui vaut bien le temps qu'elle réclame, dans une ambiance bienveillante et conviviale qui permet des débats de qualité, techniques comme éthiques.

Enfin, la représentation restreinte des acteurs du champ sanitaire nous fait nous y sentir utiles, en adéquation avec notre mission qui mentionne explicitement la fonction d'interface avec les acteurs sociaux de première ligne. Pour un avis ou pour des démarches concrètes, pour une intervention directe de notre équipe ou pour un travail de lien avec d'autres structures de soin, nous « trouvons du travail » en CTU. Nous ne nous y sentons donc pas en dette mais en échange, entre acteurs engagés du champ médico-social, au cœur d'un dialogue parfois difficile dans les tensions de l'époque, mais dialogue d'avenir, pensable et indispensable».

LES ÉQUIPES MOBILES D'AIDE : LA RÉGULATION (REMA)

En Seine-Saint-Denis, la régulation quotidienne des équipes mobiles d'aide (EMA), « les maraudes » est effectuée à partir du plateau 115. Il transmet les signalements venant des usagers eux-mêmes, des particuliers, ou de différents partenaires à la maraude la plus proche et la mieux adaptée.

Les EMA sont constituées de professionnels et de bénévoles du Samu Social (Hôtel Social 93), du Secours Islamique France et de la Croix-Rouge française (dont la maraude professionnelle interdépartementale de l'aéroport de Roissy Charles de Gaulle).



Les Restos du Cœur participent aussi à ces interventions quotidiennes pour les personnes en demande de prestations alimentaires.

La fonction de REMA a été élargie en 2014, à une mission dédiée au parcours des publics en grande exclusion. Il s'agit d'améliorer la coordination des maraudes, la couverture territoriale des EMA, le suivi des

personnes installées durablement à la rue d'une part et d'être garant de la construction d'un parcours d'hébergement pour les personnes en situation de grande exclusion d'autre part.

SORTIES
MARAUDES
EN 2014 :



L'axe santé du SIAO 93 :

Une approche spécifique des situations de personnes sans hébergement rencontrant des problèmes de santé.

Les problèmes de santé de personnes en difficultés sociales constituent un frein supplémentaire voire un écueil à leur parcours d'insertion.

Deux constats peuvent être posés :

- Les personnes ayant des pro-

blèmes de santé peuvent avoir besoin qu'une prise en compte de leur pathologie soit faite lors de leur orientation vers des dispositifs de l'AHF.

- L'accompagnement social global oblige à une meilleure connaissance des dispositifs de santé (prévention, soin etc.).

L'axe santé du SIAO permet de développer des partenariats avec les différents acteurs du département. La connaissance des dispositifs de santé permet au SIAO d'être un lieu de ressources,

d'informations pour les structures d'hébergement et de participer à la construction d'espaces d'échanges et de coordination. Ces espaces permettent d'approfondir les connaissances déjà existantes afin de créer ou de renforcer des passerelles entre deux types d'interventions sociale et médicale.

L'objectif final est de valoriser les ressources des acteurs et des territoires et de développer de nouveaux modes d'organisations et d'action.

La régulation des REMA vue par Gilles Pineau, chef de service du Samu Social 93 (Hôtel Social 93)

Z'avez pas vu Mama ? Ou l'art délicat de la coordination et des actions concertées.

Lundi soir, Mama ne s'est pas présenté au point de distribution alimentaire des Restos... ce n'est pas dans ses habitudes ! Les équipes bénévoles s'étonnent de cette absence et font remonter l'information.

Mardi, la coordination des EMA interroge les équipes du Samu Social. La réponse ne tarde pas ; Mama a été rencontré pour la dernière fois il y a deux jours lors du dernier passage à Bobigny. Ce soir-là, il était apparu épuisé et anxieux. Les informations avaient été consignées au sein du Samu Social avec la préconisation d'effectuer en journée un passage sur son lieu de vie habituel. Un intervenant social s'était rendu sur place, le lendemain, mais personne en vue. La "disparition" de Mama est donc prise très au sérieux et relayée aux différentes maraudes du département. Jeudi soir une équipe de la Croix Rouge constate que le lieu de vie habituel de Mama a été vidé de toutes ses affaires... Mama s'était installé depuis quelques mois dans ce

que le politiquement correct appelle un interstice urbain, à savoir l'entrée d'un parking d'immeuble ! Cette situation est d'autant plus préoccupante qu'en concertation avec la coordination des EMA, le SIAO Urgence et les intervenants sociaux du Samu Social, un projet d'accès à un hébergement était sur le point d'aboutir pour Mama.

Quelques jours plus tard, lors de la réunion mensuelle avec les équipes de Maraude, la situation de Mama est abordée. Il s'agit de croiser les informations, de définir une stratégie commune dans l'accompagnement de Mama, de tenir un même discours lorsqu'on le croisera à nouveau. Pendant plusieurs semaines les maraudes s'efforcent de retrouver Mama sans résultat... Enfin, un soir une équipe du Samu Social l'aperçoit sous un abri de bus. Mama explique avec ses mots qu'il s'est retrouvé délogé par le propriétaire de l'immeuble, que depuis il erre à la recherche d'un nouvel abri. Toute son énergie s'est concentrée autour de cette recherche vitale pour lui, au point que ses autres besoins essentiels et ses projets en cours ont

été mis de côté ! Bien sur cette fiction est entièrement basée sur des faits irréels. Toute ressemblance avec des hommes ayant existé serait même extrêmement difficile à obtenir...

Les équipes du Samu Social 93 remplissent chaque jour la mission "d'aller vers" toute personne sans domicile en situation de vulnérabilité. Qu'elles soient récemment signalées dans l'espace public ou installées à la rue depuis des années, il s'agit d'établir un diagnostic social pour envisager une relation avec les dispositifs de droit commun. Après avoir créé ce lien, l'accompagnement visera différents objectifs ; démarches administratives, accès aux soins, recherche d'orientation pour un hébergement... Dans le cadre de nos interventions, nous rencontrons des profils et des publics très différents. Pour chacun il s'agit de penser un accompagnement individualisé, prendre en compte l'extrême diversité des situations pour trouver des réponses au cas par cas.



Dans la petite fiction présentée, la multiplicité des équipes qui interviennent auprès de Mama a favorisé le déroulement de cette aventure. L'expérience a aussi démontré le risque d'interventions insuffisamment coordonnées et cohérentes, produisant des effets inverses à ceux attendus. C'est pourquoi la coordination

des différents acteurs auprès des sans domicile est essentielle, en particulier pour les situations les plus complexes ; alors la multiplicité des regards et des accompagnements seront la clé d'un possible changement dans la situation de la personne.

Ce principe de travail est totalement intégré aux pratiques du SIAO. La coordination des EMA se conjugue désormais au pluriel : un chargé de coordination et une régulation des EMA, des contacts journaliers entre les professionnels de jour et de nuit, des réunions mensuelles avec les équipes de terrain et les responsables de services. Récemment en poste au Samu Social, j'ai pu très rapidement vérifier qu'au SIAO la coordination n'était pas juste une intention, une jolie déclaration comme c'est parfois le cas, mais avant tout une réalité de terrain au service des personnes que nous accompagnons. Et c'est bien là l'essentiel ! »

2. ADRESSER UNE DEMANDE

Dans une logique de priorisation, le SIAO g3 distingue les publics issus de l'urgence (mis à l'abri à l'hôtel 115, en structure temporaire hivernale, repérés comme vivant à la rue par une maraude etc.) des autres publics sollicitant une demande d'hébergement-logement.

Les demandes d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement intermédiaire ou adapté sont à adresser au SIAO g3 via l'application nationale SI-SIAO.

LE SI-SIAO

Le SIAO g3 utilise depuis 2014 le système national SI-SIAO pour recevoir, traiter et orienter les demandes d'hébergement-logement. L'ensemble des acteurs du territoire peut se saisir de ce nouvel outil, le SIAO g3 propose régulièrement des temps de formation sur site.

L'existence d'une demande dans le logiciel national est limitée à deux ans. Si aucune modification n'est apportée à une demande de plus de deux ans, celle-ci devient alors caduque.

Tout prescripteur est tenu d'annuler les demandes caduques qu'il aurait réalisées afin d'éviter une orientation future qui n'aurait plus lieu d'être.



■ GESTION DES STRUCTURES ET DES COMPTES UTILISATEURS DANS LE SI-SIAO

Deux types de structures existent dans l'outil national :

- **Les structures de « premier accueil »** : créées pour les prescripteurs de demandes d'orientation. Ces utilisateurs doivent saisir leurs demandes, les modifier, les actualiser, les transmettre au SIAO compétent et suivre leur traitement directement en ligne.
- **Les structures d'hébergement-logement** : créées pour les structures sociales qui doivent, via l'outil, consulter les orientations faites par le SIAO et confirmer l'ensemble des mouvements qui les concernent : les places disponibles, les entrées et les sorties des ménages.

Les structures d'hébergement doivent saisir les informations liées aux spécificités de leur accueil et identifier l'ensemble de leurs places. Une structure d'hébergement-logement peut devenir de « premier accueil » pour réorienter les personnes accueillies. Chaque structure est rattachée a priori au SIAO dont elle dépend (gestion départementalisée de l'offre et de la demande de places).

Compte utilisateur SI-SIAO

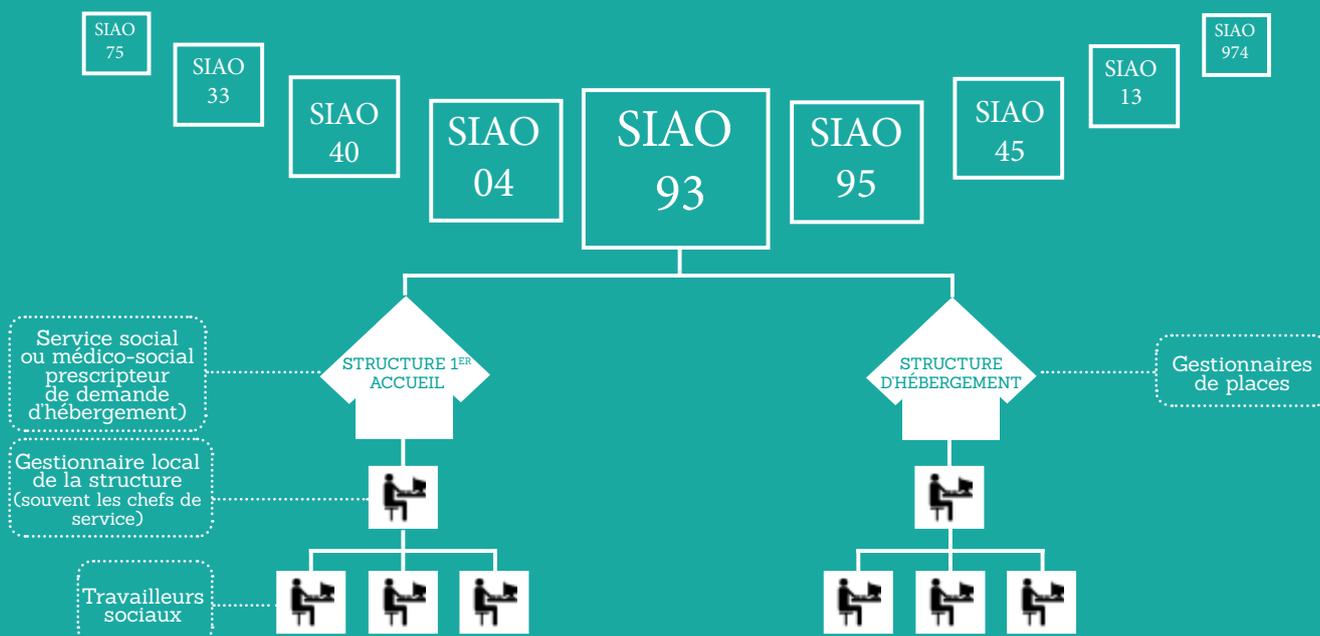
Chaque compte est nominatif et strictement personnel.

Les identifiants de chaque utilisateur sont créés avec le format :

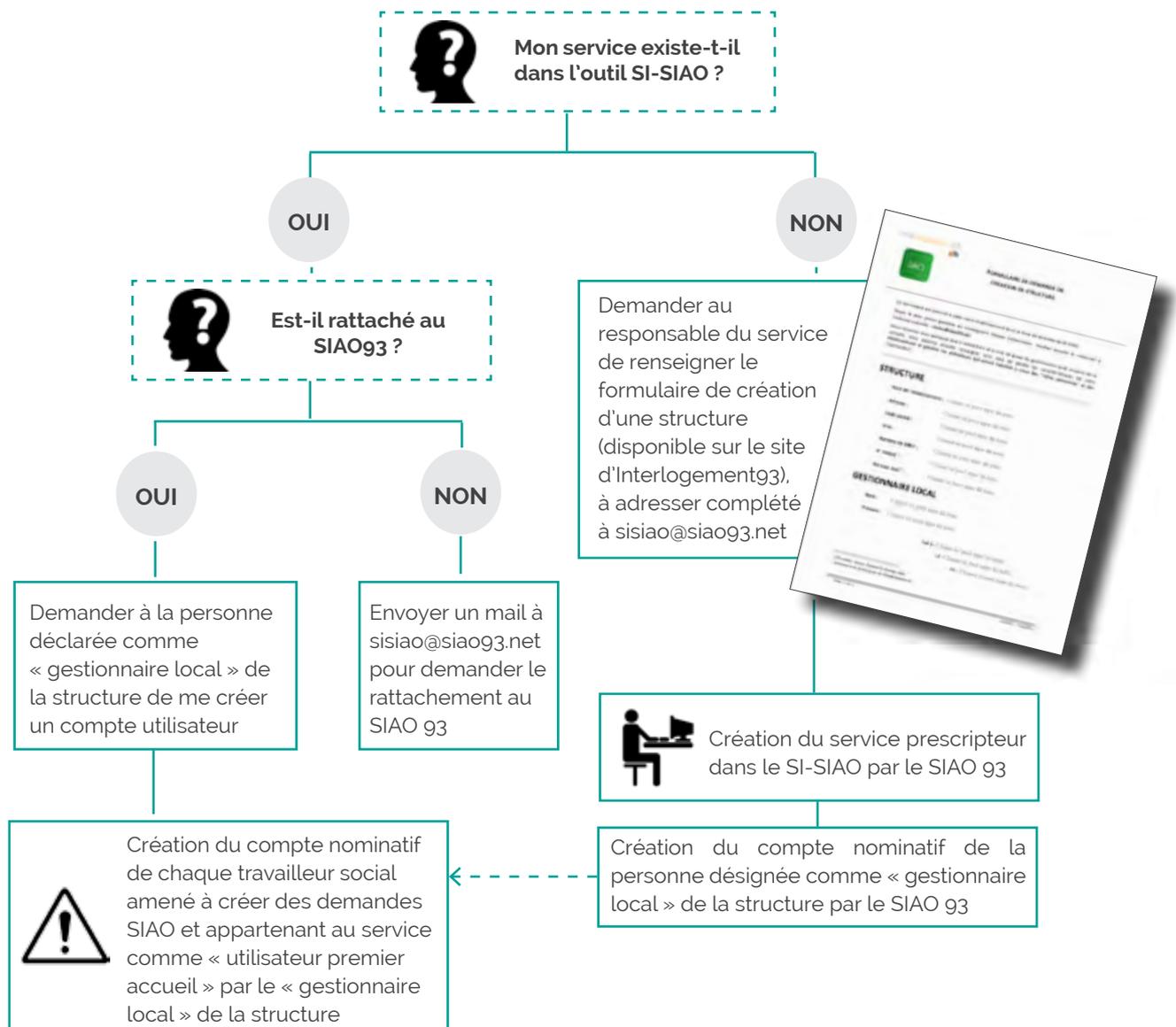
Pour Yvonne Dupont : io_93y-dupont

Le mot de passe est à réinitialiser par la personne lors de sa première connexion. En cas d'oubli du mot de passe ou de blocage du compte : adresser un mail à sisiao@siao93.net

SI-SIAO



PREMIÈRE DEMANDE SUR SI-SIAO : MODE D'EMPLOI



NB : LE RÉFÉRENT PERSONNEL

La notion de « référent personnel », au cœur des circulaires fondatrices des SIAO n'a pas trouvé ses contours en Seine-Saint-Denis. Dans la pratique, le référent de la demande est la personne ayant rempli l'évaluation avec l'usager, le « prescripteur » de la demande.

Il est garant de l'actualisation et du renouvellement de la demande auprès du SIAO.

RESPECT DES RÈGLES DE SÉCURITÉ ET DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

Quelques précautions utiles

L'application a obtenu le 21 juillet 2011 l'autorisation de la CNIL pour la mise en œuvre du traitement informatisé de données d'hébergement d'urgence et de logement d'insertion dans l'application SIAO (délibération CNIL n°2011-224).

Droit des personnes à l'accès et à la modification des informations personnelles les concernant

Les personnes concernées doivent être individuellement informées :

- > de leurs droits d'accès, de rectification et d'opposition aux informations personnelles ;
- > de leur faculté d'exercer librement ces droits et de l'absence de conséquences sur le suivi et les réponses à leur demande.

Le guide de formation des utilisateurs de l'application SIAO est disponible sur : www.interlogement93.net

Affichage et/ou information obligatoire aux personnes de leurs droits d'accès à leurs données personnelles

L'accès aux données personnelles enregistrées dans l'application doit être prévu pour les usagers des structures. Conformément à la loi informatique et libertés, il sera procédé à : l'affichage des modalités dans les structures, l'inscription de la mention de ce droit d'accès dans les livrets d'accueil, l'information des usagers du 115.

Impression de la demande d'hébergement de l'utilisateur

Il est possible d'imprimer la demande et la fiche d'évaluation sociale. Ces imprimés peuvent servir de moyen de consultation des données, d'accusé de réception des demandes d'hébergement (élément opposable dans le cadre des procédures DAHO), ou encore de fiche à présenter aux commissions de régulation pour l'examen des demandes. **Pour des questions de confidentialité des données, il est préférable de ne pas multiplier les impressions. Les imprimés peuvent être remis à l'utilisateur et à l'ensemble des professionnels susceptibles de les utiliser pour organiser sa prise en charge. Ces professionnels sont strictement soumis au secret professionnel qui est une obligation passible de sanctions pénales (article L226-13 du Code Pénal). Cette mention est rappelée en tête des impressions.**

Précaution sur les zones de textes libres :

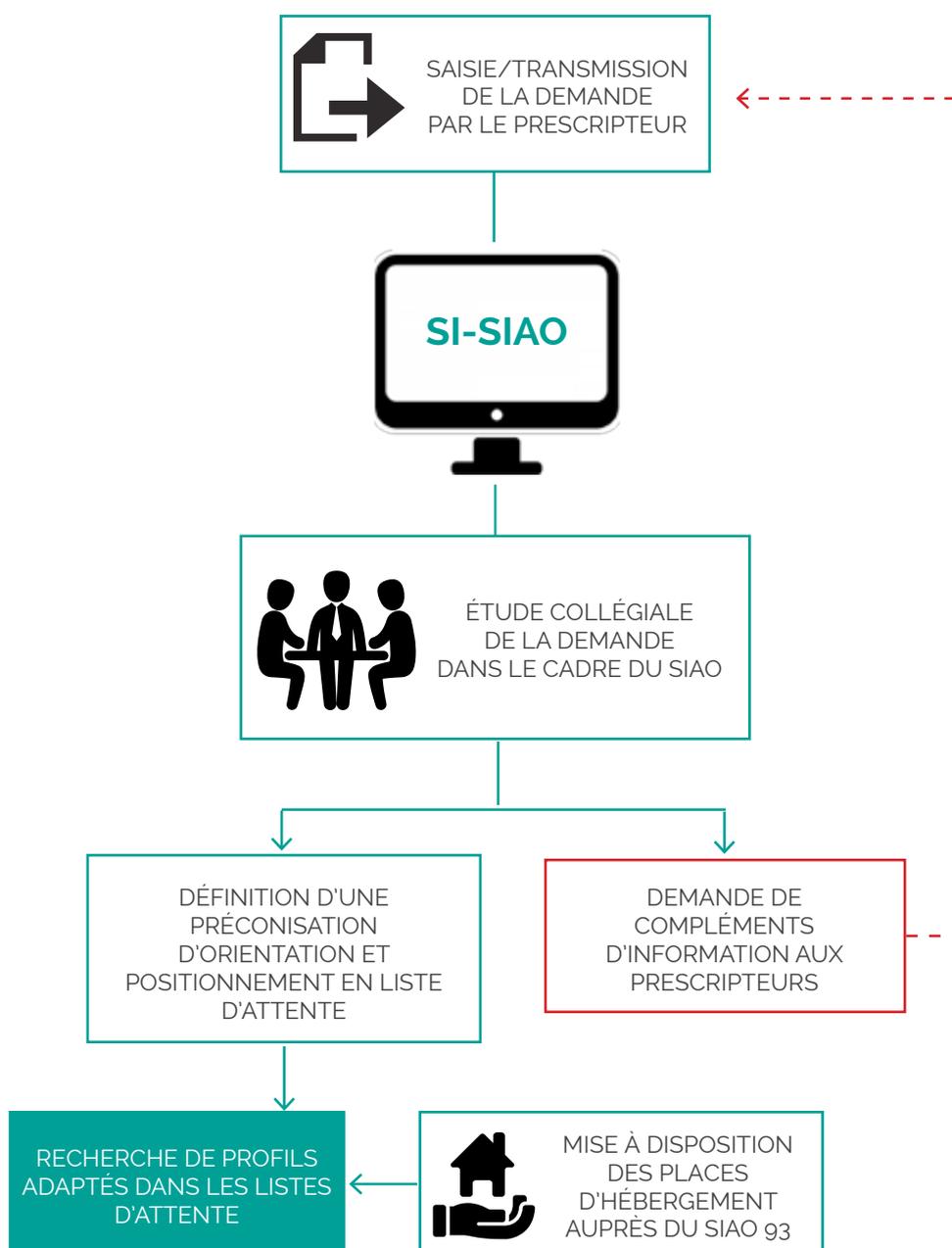
La fiche de demande et la fiche d'évaluation sociale contiennent des zones de texte libre où ne doivent être saisies que des informations utiles à l'orientation vers un hébergement ou un logement. Elles ne doivent pas comporter d'appréciations subjectives, ni faire apparaître, directement ou indirectement, les origines, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales ou les mœurs de la personne concernée.

3. TRAITER LA DEMANDE

■ L'ÉTUDE CHRONOLOGIQUE DES DEMANDES REÇUES

Le SIAO 93 traite de façon indistincte l'ensemble des demandes : hébergement d'urgence, hébergement d'insertion, logement intermédiaire, logement adapté, logement en intermédiation locative et dans certains cas, le logement autonome avec accompagnement.

Les demandes reçues sont instruites par ordre chronologique. Au regard du flux des demandes reçues chaque mois, quelques semaines peuvent s'écouler entre la réception de la demande et sa lecture.



Les éléments nécessaires à l'instruction de la demande

- > le motif de la demande (préciser le motif initial de la rupture d'hébergement) ;
- > le projet exprimé par la personne ;
- > l'adhésion à un accompagnement ;
- > les difficultés identifiées ;
- > le type d'accompagnement souhaité ;
- > un point de synthèse (arguments concis et informatifs dans le dernier champ « commentaire » de l'évaluation sociale).

Une notice complète sur les éléments attendus dans l'évaluation sociale est disponible dans le livret en pages centrales.

LIVRET CENTRAL
A DETACHER

La demande de complément d'information

Si les éléments nécessaires au traitement de la demande ne sont pas contenus dans l'évaluation sociale, celle-ci est placée en « demande de complément d'information » (statut « compléter » dans le SI-SIAO). Les prescripteurs doivent donc régulièrement consulter leur compte SI-SIAO afin d'observer l'évolution du traitement de leurs demandes, et y apporter les éventuels compléments d'informations. Toute demande incomplète rallongera le temps de traitement.

L'actualisation de la demande

Aucune règle n'impose à ce jour une actualisation de la demande. **Le principe qui prévaut** : toute demande d'hébergement doit être prête à bénéficier d'une proposition imminente d'hébergement-logement. Le SIAO et la structure d'hébergement ayant la place disponible doivent pouvoir joindre rapidement le prescripteur et/ou le ménage. La mise à jour de leurs coordonnées et la conformité des informations figurant dans l'évaluation sociale est primordiale.

> L'actualisation de la demande est impérative chaque fois que le ménage rencontre un changement dans sa situation, pour que les informations soient à jour lors de l'orientation.

La modification d'une information telle que le numéro de téléphone n'entraînera pas de nouvelle préconisation, mais elle est fondamentale pour une éventuelle orientation. Dans ce cas-là, une simple modification de l'onglet « accueil » est possible. Si des modifications simples sont apportées aux onglets de « l'évaluation sociale », l'ensemble des informations doivent être relues afin d'en vérifier la cohérence. L'application SI-SIAO ne permettant pas encore la visibilité de ces modifications par le SIAO, (cf. livret central)

> Dans le cas où le changement dans la situation du ménage est de nature à modifier la préconisation d'orientation (évolution substantielle des ressources, changement de situation administrative, émergence d'une nouvelle problématique...), **une nouvelle demande doit être transmise au SIAO.**

Remarque : le SI-SIAO ne permet pas à ce jour au SIAO d'identifier une demande qui aurait été réactualisée. Dans le cas où les nouvelles informations seraient susceptibles d'entraîner une modification de la préconisation (et donc d'éventuelles nouvelles opportunités à proposer par le SIAO aux ménages), il sera nécessaire d'annuler la précédente demande et d'en réenregistrer une. Sans cela, le SIAO ne pourra pas s'en ressaisir. Le SIAO 93 interpelle la DGCS chargée au niveau national du développement de l'outil de cette difficulté, afin que la ressaisie ne soit plus nécessaire.



■ LA COMMISSION PARTENARIALE D'ORIENTATION

Les demandes sont étudiées de manière collégiale, notamment lors de la commission partenariale d'orientation (CPO).

Celle-ci n'a pas vocation à traiter l'exhaustivité des demandes reçues. L'importance du flux de demandes (entre 400 et 500 demandes par mois) ne le permet pas. La CPO se réunit chaque jeudi matin, elle est ouverte à l'ensemble des intervenants sociaux souhaitant y participer. Le nombre de participants est variable (de dix à trente selon les semaines).

Après avoir effectué un rappel sur le caractère confidentiel des informations échangées, cette commission se déroule en deux temps :

> **L'étude des demandes d'hébergement** (10 à 12 par séance) adressées au SIAO 93. La lecture de la situation est effectuée de façon anonyme, tant sur l'identité du ménage que sur celle du prescripteur. Il s'agit de déterminer si la préconisation d'orientation est cohérente avec le contenu de l'évaluation sociale. La demande est inscrite sur une liste d'attente ou un complément d'information est demandé.

> **L'étude de situations considérées « bloquées » dans les structures d'hébergement.**

Ce deuxième temps de travail a été mis en place au vue des sollicitations grandissantes de structures dans le cadre de fins de prises en charge. Lorsque la rupture est actée par l'institution, il est souvent difficile de trouver un relai. Il s'agit alors pour la commission de tenter d'anticiper les difficultés, d'éviter les ruptures « sèches » et de penser collectivement à d'autres formes d'interventions sociales lorsque le travail avec le ménage se complique ou n'avance pas. Les participants ont bien souvent des pistes à

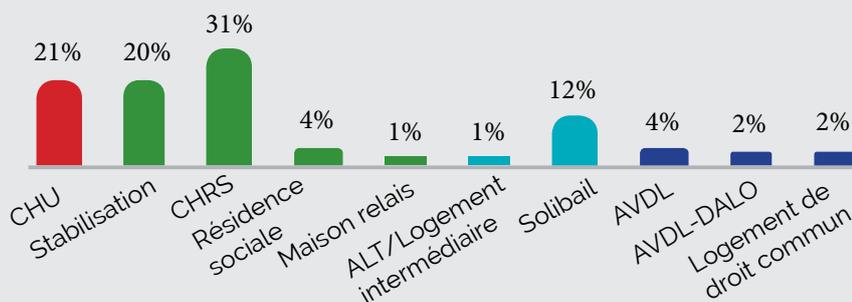
proposer tant en termes d'actions (ex : graduation des sanctions, suspension d'accompagnement, mise à pied,...), qu'en termes de réorientation vers des partenaires spécifiques (lieu d'écoute, associations spécialisées,...).

Parmi les situations présentées, 26 ont donné lieu à une réorientation et 7 ont permis une mise en lien avec les partenaires spécifiques.

Une nouvelle instance partenariale

Un second temps d'étude collégiale des demandes a été mis en place le mercredi matin afin de venir à bout de la masse des demandes reçues. Cette instance n'a pas la visée pédagogique de la CPO (qui s'apparente à de l'échange de pratiques) et réunit quatre à six partenaires déjà rompus à l'exercice.

Préconisations faites par le SIAO en 2014



Composition de la CPO :



La CPO, vue par Cyril Menin, travailleur social à la Cité Myriam (ACSC)

Les échanges sur les situations estimées bloquées lors des CPO rencontrent un vif succès. Ils semblent répondre à un besoin très partagé par les professionnels des dispositifs du réseau et du département. L'idée est de débloquer ou de réamorcer la prise en charge au sein des établissements, de réfléchir avec le référent ou les équipes à des réponses ajustées et de préconiser des alternatives à une rupture ou d'identifier des relais possibles si elle a lieu. Il est rappelé lors de chaque CPO que ces situations, préalablement repérées, doivent avoir fait l'objet de concertations en interne depuis un certain temps (en équipe, avec le responsable de service et/ou de l'établissement, avec les partenaires...).

Aussi, une demande auprès du SIAO doit être instruite, voire en cours d'instruction et les ménages informés de cette présentation en commission (même si rupture du lien). Les professionnels qui composent la CPO questionnent les éléments de la prise en charge, partagent leurs expériences, ouvrent leurs carnets d'adresses pour élargir les possibilités d'actions, d'interventions et d'orienta-

tions. En aucun cas, ce groupe (représentant le SIAO) ne peut se substituer à l'institution qui présente une situation et décider en son nom ou à sa place. Il peut préconiser une action, appuyer une décision ou une orientation. Il est souhaitable que les référents eux-mêmes présentent les situations, et le plus tôt possible afin d'anticiper les propositions, le facteur temps étant primordial.

La participation de plus en plus importante en CPO a permis à de nombreuses reprises de répondre aux prises en charges bloquées, faisant se rencontrer davantage de professionnels. Il est proposé aux travailleurs sociaux ayant présenté une situation, de revenir lors d'une prochaine CPO afin de faire un retour sur l'évolution de leurs prises en charge.

Désormais, les professionnels anticipent beaucoup mieux les ruptures avec les ménages et réagissent dès les premiers indicateurs pouvant conduire à un blocage, augmentant ainsi la possibilité de proposer des relais. Toutefois, les préconisations se confrontent à la réalité de l'offre de prise en charge et d'hébergement sur le territoire.

II. L'ORIENTATION DE VERS L'HÉBERGEMENT, LE LOGEMENT

LES CRITÈRES DE PRIORISATION

L'équité du traitement de la demande, repris dans la charte du SIAO 93, est l'un des principes fondateurs des SIAO. Faute de pouvoir proposer une solution à toutes les demandes, Interlogement93 s'est fixé comme exigence éthique la transparence des critères permettant de décider des situations retenues pour l'orientation.

À ce titre, lorsqu'une place d'hébergement-logement est mise à disposition auprès du SIAO, l'antériorité des demandes est un des éléments qui permet de sélectionner la situation la plus adaptée.

Les demandes qui ne sont pas régulièrement actualisées, et/ou non à jour lors de l'orientation sont plus difficilement positionnables (ex : ménage injoignable, incohérence de la composition familiale...). Parmi les demandes en attente de solution d'hébergement, sont traitées en priorité (sans hiérarchie des situations) :

- > **les personnes hébergées au sein d'un dispositif de mise à l'abri ou d'urgence** (115, CHU, LHSS) ;
- > **les personnes isolées** vivant à la rue et accompagnées par un accueil de jour ou une équipe mobile, et n'ayant pu bénéficier d'une place de mise à l'abri ;
- > **les situations de personnes déjà hébergées qui doivent être réorientées.**

Les personnes ayant été reconnues prioritaires au titre du DAHO ne sont pas priorisées en tant que telles.

LA FLUIDITÉ DES PARCOURS

Une des missions du SIAO est de favoriser la fluidité des parcours des ménages hébergés en structure d'urgence (115, CHU) ou d'insertion (centres de stabilisation, centres d'hébergement d'insertion, logements intermédiaires et adaptés).

Certaines personnes hébergées n'ont plus besoin d'être accompagnées, soit parce qu'elles ont avancé dans leur parcours et peuvent accéder à un autre dispositif d'insertion, voire un logement autonome, soit parce que l'accompagnement proposé n'est plus adapté à leurs besoins.

Le SIAO favorise la réorientation de ces personnes, afin de libérer des places d'hébergement. Il s'agit bien de faciliter autant que possible la rotation des places d'hébergement d'urgence et d'insertion, ressources rares dans notre département. Dans cet objectif de fluidité, la commission partenariale d'orientation (CPO) a dédié un temps à l'étude de ces situations de ménages hébergés (cf. CPO).

Orientation par le SIAO

Hébergement d'urgence (CHU)

Hébergement d'insertion (stabilisation, CHRS)

Intermédiation locative Solibail

Résidence sociale sans accompagnement /
RJA (contingent préfectoral uniquement)

FJT (contingent préfectoral uniquement)

FTM (contingent préfectoral uniquement)

Pension de Famille (contingent préfectoral
uniquement)

LES DEMANDES

DEMANDES
RECUES
DEPUIS 2011
14 160

DEMANDES REÇUES
EN 2014

5 106

PRÉCONISATIONS
D'HÉBERGEMENT OU
LOGEMENT D'INSERTION

69%

PLACES
D'HÉBERGEMENT
D'INSERTION

1 363

620

PLACES
D'HÉBERGEMENT
D'URGENCE

LOGEMENTS
D'INSERTION

6 322

ADMISSIONS EN
HÉBERGEMENTS OU
LOGEMENTS D'INSERTION

653

MÉNAGES

1. LES RÉPONSES DE MISE À L'ABRI PAR LE 115

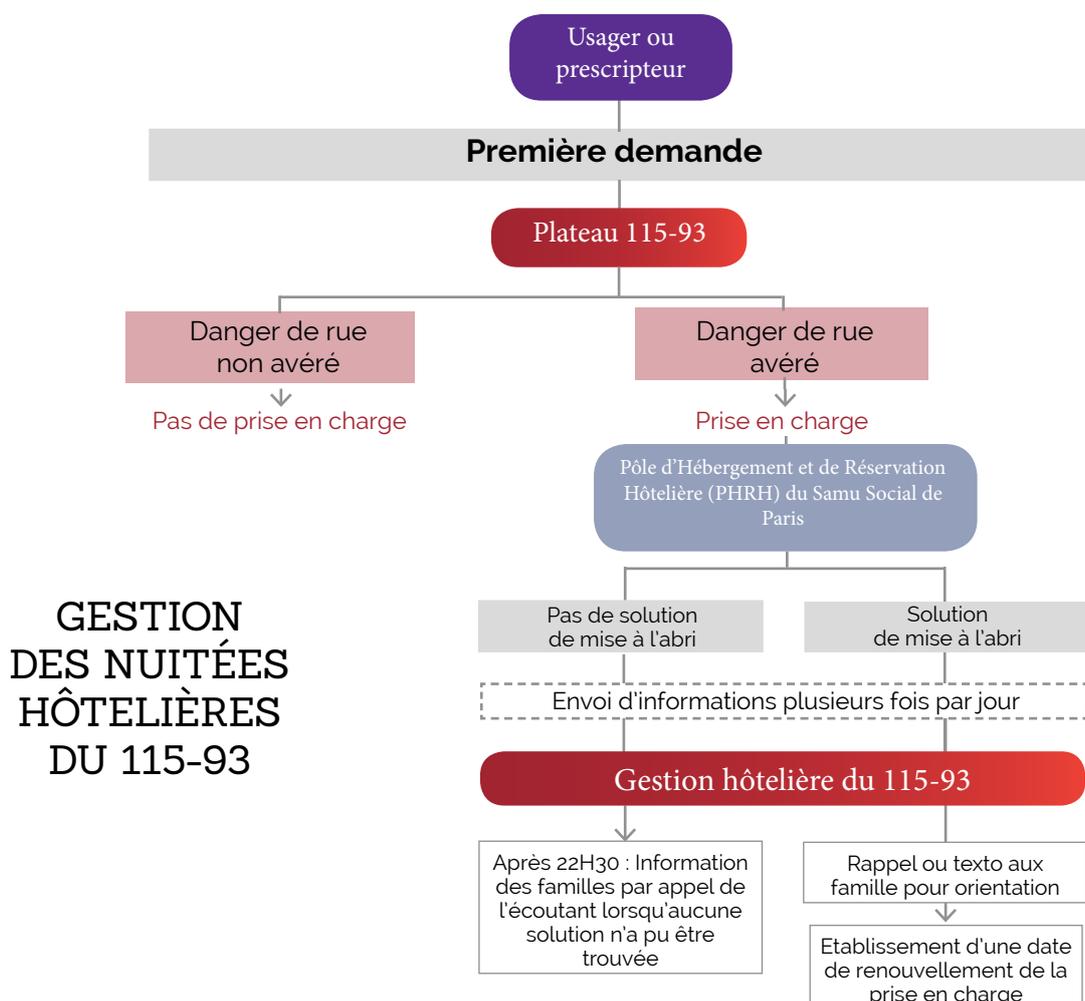
Le service 115 privilégie toujours l'orientation en centre d'hébergement lorsque celle-ci est possible. Cependant, compte-tenu du nombre limité de ce type de places, les ménages (quasi-exclusivement en présence d'enfants) sont très majoritairement pris en charge en chambres d'hôtel.

■ LA RÉPONSE HÔTELIÈRE

Lorsqu'un ménage sollicite le 115 et qu'il n'y a pas de place d'hébergement d'urgence en structure, l'écou- tant social lance une demande de prise en charge au- près du pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH) du Samu Social de Paris, qui a pour mission de trouver un hôtel correspondant au mieux aux besoins du ménage. Dès lors qu'un hôtel est identifié, l'informa- tion est transmise au 115 qui contacte la famille pour lui

donner les coordonnées de l'hôtel et l'itinéraire pour s'y rendre. Lorsqu'aucune solution ne peut être proposée faute de place, le PHRH informe dès que possible le 115 qui informe à son tour le ménage.

Dans le cas où une solution a pu être trouvée, le mé- nage doit impérativement renouveler sa demande de prise en charge en rappelant le 115 à la date qui lui aura été fixée par l'écou- tant.



Pour faciliter la transmission d'informations, il est proposé d'envoyer un SMS au ménage avec les coordonnées de l'hôtel et la prochaine date de renouvellement de prise en charge.

Une fois par trimestre, un travailleur social du SIAO prendra attache auprès du ménage ou du référent social afin de faire le point sur l'évolution de sa situation sociale, veiller à ce que la demande au SIAO soit à jour et éventuellement orienter la famille en vue des démarches à effectuer pour faire évoluer sa situation.

■ LES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES POUR LES PUBLICS FRAGILISÉS

Dédié aux femmes victimes de violences conjugales, le service de mise en sécurité (SMS) est un dispositif développé conjointement avec l'association SOS Femmes 93, en partenariat avec le PHRH. Lorsqu'une femme victime de violences contacte le 115 après une sortie du domicile conjugal la nuit ou le weekend, elle est orientée vers un hôtel où elle passera la nuit (ou le weekend, dans le cas d'un appel le samedi), avec ses enfants le cas échéant. Dans le même temps, le 115 signale la situation à SOS Femmes 93 qui prend contact dès le lendemain avec la personne afin de l'accueillir en structure d'hébergement pour environ une semaine. La prise en charge permet de proposer un accompagnement social, juridique et psychologique et d'évaluer la situation. A l'issue, si la personne n'a toujours pas de solution d'hébergement, elle est de nouveau prise en charge en hôtel.

Le circuit dédié aux femmes sortant de maternité a pour objectif d'améliorer la prise en charge des femmes enceintes et/ou sortantes de maternité sans solution d'hébergement par le 115/SIAO, afin de garantir un meilleur suivi médical et social. Il s'agit de faciliter la recherche d'une solution de mise à l'abri adaptée à la situation des femmes venant d'accoucher en maternité sans solution d'hébergement à leur sortie. Par un circuit dédié, le SIAO tente de stabiliser la famille en proposant

l'accès à une place d'hébergement spécifique pour les situations les plus fragiles, et à défaut une mise à l'abri stabilisée en hôtel.

La demande de jeunes isolés (18-24 ans) faisant appel au 115 de Seine-Saint-Denis fait l'objet d'une attention particulière. À ce titre une trentaine de places en hôtel sont dédiées afin de permettre une mise à l'abri tout au long de l'année (17 places en moyenne en 2014).

Par une intervention accélérée de la cellule d'évaluation, les jeunes sont rencontrés sous 15 jours à l'hôtel afin d'évaluer leur situation sociale en lien avec le référent social du jeune. Il s'agit de prioriser leur sortie vers une solution pérenne (vers des structures « jeunes » notamment dans 70% des réorientations 2014). Les jeunes orientés sont le plus souvent dans une situation de grande vulnérabilité mais présentent généralement une forte capacité à relancer un processus d'insertion (emploi, formation,...).

■ PLACES TEMPORAIRES HIVERNALES : LA VEILLE SAISONNIÈRE

Dans le cadre du plan national relatif à la prévention et à la gestion des impacts sanitaires et sociaux liés aux vagues de froid, l'État finance chaque année des places supplémentaires temporaires pendant la veille saisonnière (ancienne période hivernale), couvrant la période du 1er novembre au 31 mars de l'année suivante. Des conditions météorologiques particulières justifieront son activation anticipée ou son maintien.

La période hivernale offre une solution de prise en charge pour les publics qui manquent de places durant le reste de l'année, principalement les personnes isolées et les couples sans enfant.

2. LES PLACES D'HÉBERGEMENT

■ L'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Le cadre réglementaire des CHU est le même que celui du 115 et se réfère à l'article L.345-2-2 du code de l'action sociale et des familles : « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale, a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence (...)».

L'article précise « cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée

au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptible de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier».

L'application du principe d'inconditionnalité de l'accueil et de continuité de prise en charge a permis de ne plus remettre à la rue les personnes pour des durées contractuelles de quelques semaines. Cette amélioration de la prise en charge a pour conséquence inévitable de prolonger fortement sa durée, et d'amener les équipes des structures à accompagner les personnes

vers des démarches d'insertion voire jusqu'à l'accès au logement.

La frontière entre un hébergement d'urgence et d'insertion, en termes d'accompagnement proposé et de durée d'hébergement, s'est donc réduite. Les différences perdurent pour les critères d'accès et bien sûr pour les moyens dédiés à ces différents outils.

Compte-tenu de l'évolution générale, certaines structures examinent de manière plus restrictive les candidatures à l'hébergement en considérant leurs propres difficultés à maintenir une forme d'équilibre au sein du public qu'elles accueillent. C'est notamment le cas lorsque la majorité des usagers est durablement éloignée de l'insertion en raison d'une situation administrative bloquée.

SI-SIAO : L'occupation des places et l'orientation des candidatures vers les places mises à disposition en hébergement d'urgence est déclarée dans le SI-SIAO. Les structures adressent en parallèle leurs places disponibles par mail à urgence@siao93.net

Quelles appellations pour quel type de place ?

Les appellations « CHRS » et « ALT » renvoient à différents modes de financements (dotation globale, subvention...) et ne renvoient pas nécessairement à un type d'hébergement propre (collectif, diffus, colocation...). Le SIAO s'appuie donc davantage sur les différents projets de services et d'établissements, que sur les appellations susmentionnées pour définir le profil des candidats à orienter vers les places mises à dispositions.

EN 2014

des demandes reçues par
le SIAO préconisées vers de
l'hébergement d'urgence



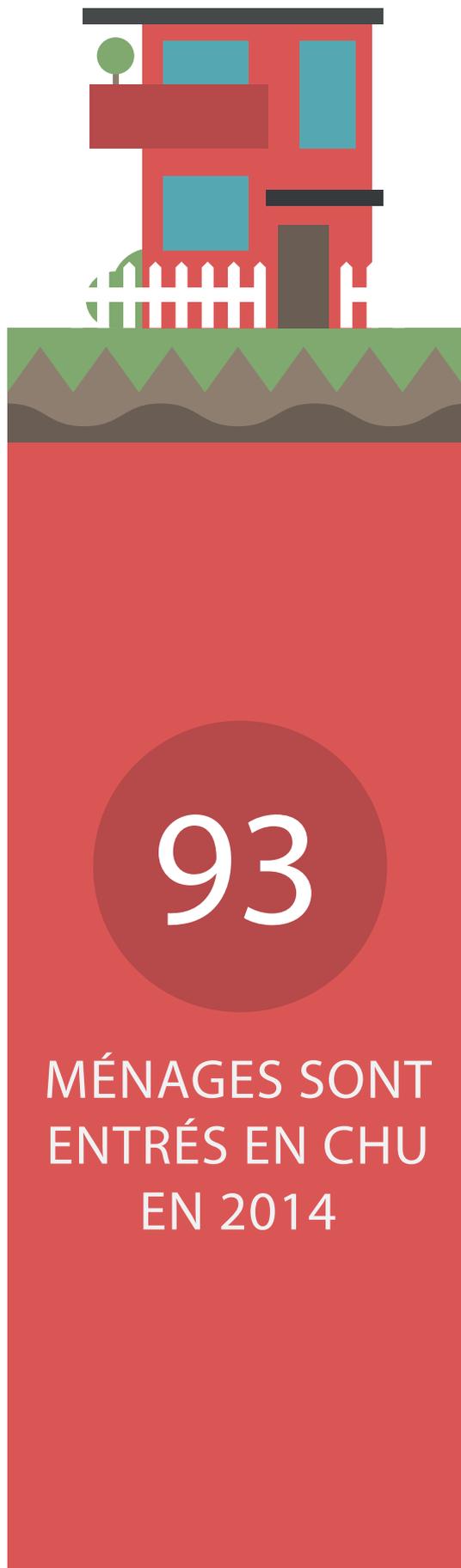
En Seine-Saint-Denis :

620
PLACES EN CENTRES
D'HÉBERGEMENT
D'URGENCE



**CENTRES ET ASSOCIATIONS
GESTIONNAIRES :**

ACSC-Cité Myriam
Amicale du Nid 93
Aurore
CCAS Saint-Ouen – Espace Henri Grouès
CCAS Saint-Denis – Maison de la Solidarité
Emmaüs Alternatives
France Horizon - ex CEFR
Hôtel Social 93
La Main Tendue
Le Refuge
SOS Femmes 93



■ L'HÉBERGEMENT D'INSERTION

Les centres de stabilisation

> Les missions

Assurer l'accueil et l'hébergement avec un accompagnement social permettant aux personnes éloignées de l'insertion de prendre le temps de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leur situation. La prise en charge doit permettre de faire émerger un projet en direction des dispositifs de droit commun même s'il n'aboutit pas à une autonomie complète.

> Le public accueilli

C'est un public très marginalisé, à la rue depuis plusieurs années et en rupture avec les structures classiques. Les personnes à la rue évoquent, elles aussi, un certain nombre d'éléments motivant leur refus d'aller dans les centres d'hébergement d'urgence : dortoirs collectifs, insécurité, vols, hygiène. Certaines expliquent même qu'elles préfèrent rester dans la rue plutôt que d'aller dans ces centres d'hébergement d'urgence qui, pour la plupart, ferment tôt le matin et ouvrent leurs portes en fin de journée. Dans la structuration du secteur hébergement-logement, l'hébergement d'urgence est bien souvent considéré comme la première étape permettant d'accéder à l'hébergement d'insertion ou au logement. Or, pour un certain nombre de personnes, cette première « marche » du parcours d'hébergement, « en escalier », est insurmontable.

Les centres de stabilisation sont donc une marche supplémentaire proposant un cadre plus adapté à des personnes n'accédant pas ou plus aux dispositifs classiques.

> La durée de séjour

La durée de séjour n'est pas limitée dans le temps.

Les centres d'hébergement et de réinsertion sociale « CHRS »

> Les missions

Assurer l'accueil, le logement/hébergement, l'accompagnement et l'insertion sociale des personnes ou familles connaissant de graves difficultés en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

Permettre une prise en charge individualisée et globale par le biais d'un projet d'insertion élaboré avec l'adhésion de la personne en demande d'accompagnement.

> Le public accueilli

Toute personne isolée ou famille connaissant des difficultés d'ordre économique et social, ayant un parcours d'errance et souhaitant se stabiliser, se soigner et retrouver une autonomie dans la vie quotidienne.

Pour être admis en CHRS, il est nécessaire que les personnes s'engagent sur des objectifs d'insertion sociale et professionnelle.

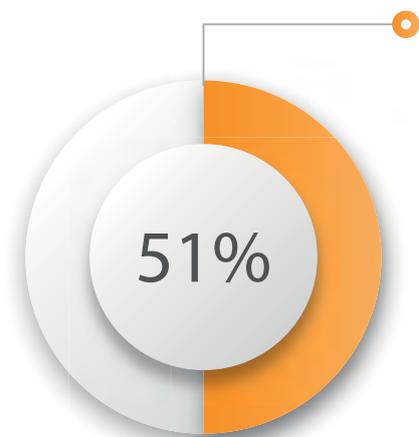
> La durée de séjour

L'admission en CHRS précise une durée déterminée et renouvelable, relative au projet associatif de la structure. La situation des personnes accueillies doit faire l'objet d'un bilan des objectifs d'accompagnement. La finalité est que la personne ou la famille accède le plus rapidement possible à une insertion durable en logement ordinaire ou adapté (logement, emploi...).

SI-SIAO : L'occupation des places et l'orientation des candidatures vers les places mises à disposition en hébergement d'insertion est déclarée dans le SI-SIAO. Les structures adressent en parallèle leurs places à disposition par mail à insertion@siao93.net

EN 2014

des demandes préconisées
vers de l'hébergement d'in-
sertion



En Seine-Saint-Denis :

1375
PLACES D'HÉBERGEMENT
D'INSERTION



**CENTRES ET ASSOCIATIONS
GESTIONNAIRES :**

ACSC – Cité Myriam
ALJT
Amicale du Nid 93
ARAPEJ 93
ATD Quart-Monde
Aurore
CCAS Saint-Ouen – Espace Henri Grouès
COS Les Sureaux
Emmaüs Alternatives
Emmaüs Solidarité
France Horizon - ex CEFR
Hôtel Social 93
La Main Tendue
SOS Femmes 93



3. LE LOGEMENT INTERMÉDIAIRE ET ADAPTÉ

■ L'INTERMÉDIATION LOCATIVE - SOLIBAIL

> L'objectif

> Mobiliser le parc de logements privés pour accueillir des ménages ayant des difficultés à accéder au logement tout en apportant une sécurité et des garanties au propriétaire bailleur.

> Le public

Le dispositif Solibail s'adresse à des ménages ne nécessitant pas un accompagnement social global : ménages autonomes dans la gestion d'un logement, ayant un emploi ou dans une démarche d'insertion. L'intervention du travailleur social est modulée en fonction des besoins du ménage, elle vise la préparation au logement définitif.

> Les conditions d'éligibilité au Solibail

Priorité 1 : les ménages hébergés à l'hôtel dans le cadre d'un financement État restent prioritaires.

Priorité 2 : les ménages hébergés dans d'autres structures sociales financées par l'État (CHU, CHS, CHI, CADA, ACT,...) ;

> Ménages éligibles en dehors d'un hébergement financé par l'État :

- Les ménages reconnus **PU DAHO**, avec une orientation « logement de transition ».

- Les **ménages victimes de violence intra-familiales, non accueillis à l'hôtel ou en structure d'hébergement spécialisée**, à condition qu'ils bénéficient d'un accompagnement spécialisé en plus de l'accompagnement vers et dans le logement assuré par l'opérateur Solibail.

Seules les personnes isolées ne sont pas éligibles au Solibail. L'opérateur gestionnaire du logement Solibail conclut avec le ménage une convention d'occupation

de six mois, puis d'un mois renouvelable par tacite reconduction jusqu'à dix-huit mois. Dans les faits, de nombreux ménages sont présent au sein du dispositif au-delà des dix-huit mois conventionnels.

Positionnement en Solibail

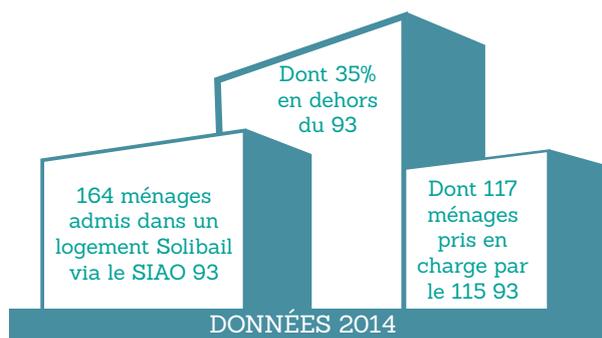
La demande pour un logement Solibail nécessite une demande au SIAO 93 via le SI-SIAO.

Le SIAO 93 est destinataire des listes de logements Solibail d'Île-de-France adressées par le GIP-HIS. Il positionne des ménages sur ces logements selon des critères de priorité liés aux publics et aux départements d'origine.

Références réglementaires :

> Circulaire du 05 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement

> Annexe IV de la Circulaire du 05 mars 2009 pour la relance relative à l'hébergement



■ LES RÉSIDENCES SOCIALES

Il existe trois types de résidences sociales sur le territoire de Seine-Saint-Denis :

> **les résidences sociales sans accompagnement (dont les résidences jeunes actifs) ;**

> **les résidences sociales avec accompagnement ASLL (dites « ORS ») ;**

> **les foyers de jeunes travailleurs (FJT).**

Le SIAO 93 oriente les ménages vers les logements du contingent préfectoral qui lui sont mis à disposition. Les logements du contingent préfectoral réservations État représentent généralement 30% des logements d'un établissement.

Les résidences sociales sans accompagnement

> **Le public accueilli**

Ce type de résidence sociale s'adresse aux personnes isolées et aux couples sans enfant. Ces personnes doivent être suffisamment autonomes dans la gestion du quotidien et de l'aspect administratif et rencontrer des difficultés d'ordre économique empêchant l'accès direct au logement de droit commun (en dessous des plafonds PLAI). La structure

ne proposant pas d'accompagnement social, le ménage peut solliciter les services sociaux de droit commun en cas de besoin. Le prescripteur est invité à faire le lien avec la circonscription sociale de secteur lors de l'admission d'un ménage susceptible de rencontrer des difficultés. Des éléments permettant de prouver que des démarches d'insertion professionnelle sont engagées, peuvent être demandés.

> **La durée de séjour**

La durée de séjour en résidence sociale ne peut excéder 24 mois.

> **Les logements meublés :**

> Studios aménagés type T1 de 18 m² (personnes seules) et T1' de 25m² (couples sans enfant) meublés avec un coin kitchenette, douche et sanitaires inclus.

> Chambres individuelles aménagées de 12-15m² avec douche et sanitaires inclus mais cuisine collective.

> **Les loyers modérés**

Un ménage a la possibilité d'accéder à un logement en résidence sociale avec les minima sociaux car les logements sont conventionnés APL. Exemple : Le reste à payer pour une personne seule au minima sociaux,

une fois perception des APL par le gestionnaire, pour un T1 d'un loyer oscillant entre 350 à 450€ sera de l'ordre des 50 à 150 € par mois.

Les « résidences jeunes actifs » (RJA) sont des résidences sociales sans accompagnement, dédiées au public jeune (18-30 ans) bénéficiant de ressources liées à une activité professionnelle. Les RJA ne bénéficient pas de financement complémentaire permettant de proposer des actions collectives et des suivis individualisés contrairement aux foyers de jeunes travailleurs.

DOSSIER DE CANDIDATURE EN LOGEMENT INTERMÉDIAIRE/LOGEMENT ADAPTÉ

1. Accompagnement social / Hébergement social

2. Personne

3. Autres justifications complémentaires

Les résidences sociales avec accompagnement ASLL

> **Le public accueilli**

Ce type de résidence sociale s'adresse aux familles ou aux personnes isolées, bénéficiant d'une labellisation « Orientation en Résidence Sociale » au titre du fonds de solidarité pour le logement (FSL) du Conseil départemental de Seine-Saint-Denis. Cette labellisation s'obtient en déposant un dossier auprès des services du Conseil départemental, en exposant les difficultés d'insertion économique ou sociale empêchant l'accès ou le maintien durable dans un logement de droit commun, et justifiant du besoin d'accompagnement social global et lié au logement (ASLL).

> Les orientations

Les orientations vers les logements du contingent préfectoral de ces résidences sont gérées directement par le bureau d'accès au logement de l'UT DRIHL 93 qui a connaissance de l'ensemble des demandes labellisées.

> Les modalités de mise en œuvre de la mesure d'accompagnement

Réalisation d'un bilan diagnostique par les travailleurs sociaux référents des ménages et signature, dès l'entrée dans le logement et en parallèle au contrat d'hébergement, d'un contrat d'accompagnement définissant les objectifs et modalités de mise en œuvre de l'ASLL personnalisée.

> La durée de séjour et d'accompagnement

La durée de séjour en résidence sociale ne peut excéder 24 mois. Une mesure ASLL de 6 mois est renouvelable au maximum 2 fois, soit 18 mois (jusqu'à 24 mois exceptionnellement après accord FSL).

> **Les logements meublés** : logements aménagés du T1 au T3.

> **Les loyers modérés** : possibilité d'accéder à la résidence sociale avec les minima sociaux, si la famille est en capacité de justifier une démarche d'insertion professionnelle. Le reste à payer, une fois les APL perçues par le gestionnaire, oscille entre 50 et 250€ pour les bénéficiaires des minima sociaux.

Les foyers de jeunes travailleurs (FJT)

> Le public accueilli

Personnes isolées ou en couple sans enfant, âgés de 18 à 29 ans (maximum), autonomes dans la gestion de leur logement et du quotidien, avec des ressources minimum comprises entre 650 et 850€ selon les structures (et inférieurs aux plafonds PLAI). Ces ressources doivent être liées à une activité salariale (CDD, CDI, Intérim) ou issues de la formation professionnelle (formation rémunérée, contrat d'apprentissage et/ou de professionnalisation).

> La durée de séjour

La durée de séjour en résidence sociales ne peut excéder 24 mois.

> Les logements meublés :

Les logements proposés sont des studios aménagés type T1 de 12 à 18m² et T1 bis de 22 à 28m² meublés, douche/sanitaires inclus. En fonction des résidences, les logements comprennent une kitchenette, une cuisine collective ou un service de restauration.

> Les loyers modérés

Les logements sont conventionnés APL.

Exemple : pour un logement de 18 m², redevance de 450€ mensuels. Le reste à payer après APL est souvent compris entre 100 et 150€ mensuels pour les anciens bénéficiaires des minima sociaux.

Les foyers de travailleurs migrants (FTM)

Bien que n'étant pas des résidences sociales, les modalités d'orientations sont les mêmes pour les FTM

> Le public accueilli

Les personnes accueillies sont des hommes isolés, suffisamment autonomes dans la gestion du quotidien et de l'administratif, mais rencontrant des difficultés économiques empêchant l'accès direct au logement de droit commun (en dessous des plafonds PLAI).

> Les logements/chambres concernés

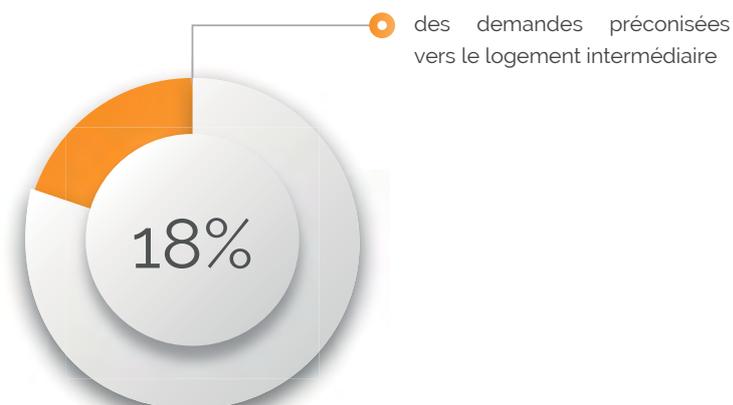
Ces logements sont des chambres individuelles de 7 à 10m². Les douches, les sanitaires et les cuisines sont en général collectifs.

> Les loyers modérés

Un homme isolé a la possibilité d'accéder à un FTM avec les minima sociaux car les logements sont conventionnés APL.

Exemple pour une chambre: 350-400 euros environ hors APL, reste à payer environ 50€ mensuels déduction faite des APL pour les bénéficiaires des minima sociaux.

EN 2014



EN 2014



87 ménages admis en résidence sociale sans accompagnement et FTM



25 ménages en FJT

ASSOCIATIONS ET GESTIONNAIRES :

RS + FTM : Adoma, Coalia, Adef
RJA : Arapej, Espacil, ALJT
FJT : ALJT, ALJ 93

Positionnement en résidence sociale et foyer de travailleur migrant :

Les prescripteurs doivent compléter la demande via le SI-SIAO, exposant le parcours professionnel et le parcours d'hébergement du ménage.

Une demande d'informations complémentaires peut vous être faite par mail suite à la réception du dossier. En fonction du type de résidence, sont nécessaires à l'orientation :

- > le « dossier de candidature en logement adapté » dûment complétée (téléchargeable sur le site IL93);
- > les pièces complémentaires doivent être adressées par mail à logementintermediaire@siao93.net.
- > le nom de la famille devra apparaître sur l'objet même du mail.

Un dépôt de garantie à hauteur d'un mois de redevance sera demandé par le gestionnaire lors de l'entrée, ainsi qu'une garantie des loyers. Si nécessaire, le prescripteur pourra instruire les demandes accès-maintien auprès du FSL ou Locapass avec le ménage.

■ LES PENSIONS DE FAMILLE (PF), ANCIENNEMENT MAISON-RELAIS

Le public accueilli

Accueil des personnes isolées ou couple sans enfant, fragilisés par des parcours de vie complexes. Avec des ressources modestes et stabilisées (plafond PLAI). Le ménage doit être en situation d'isolement rendant difficile son accès ou son maintien dans un logement autonome ordinaire.

la durée de séjour

La pension de famille est un logement pérenne, aucune durée de séjour limitée n'est fixée. Néanmoins des résiliations de contrat peuvent intervenir (manquement aux obligations contractuelles ou si le résident cesse de remplir les conditions d'admissions).

Les conditions d'admission

Les personnes ayant des difficultés de santé psychique ou physique doivent être inscrites dans un parcours de soins, avec un suivi et une stabilité supposée compatible avec les conditions d'accueil et de vie de la pension de famille.

Le public concerné doit :

- > Avoir un accompagnement social assuré par le prescripteur ou la structure de soin avec un engagement de maintien de cet accompagnement jusqu'au passage du relais au secteur de la ville d'accueil,
- > Avoir un accompagnement médical assuré par la structure de soin avec un engagement de maintien

de cet accompagnement jusqu'au passage du relais au secteur de la ville d'accueil,

- > Remplir les mêmes conditions d'autonomie dans la vie quotidienne que dans un logement privatif,
- > Être en capacité de respecter les règles de vie en semi collectivité,
- > S'inscrire aux activités proposées par la structure (ateliers thématiques, repas, sorties, etc.),
- > Avoir des revenus modestes mais réguliers (plafond PLAI) tels que minima sociaux, AAH, revenus d'activités (salaires, formations rémunérées ...).

Références réglementaires :

- > Art. L633-1 du CCH, R351-165 du CCH
- > Circulaire du 04/07/2006 relative aux résidences sociales
- > Décret du 23/12/1994 modifiant la réglementation des foyers logements

CENTRES ET ASSOCIATIONS GESTIONNAIRES :

ADOMA
AMICALE DU NID 93
AURORE
ACSC
EMMAUS - SOLIDARITÉ
HÔTEL SOCIAL 93
ASSOCIATION DE VILLEPINTE

Positionnement en pension de famille

Les prescripteurs doivent compléter la demande via le SI-SIAO, en exposant le parcours professionnel et le parcours d'hébergement de la personne. Il est impératif de renseigner l'évaluation sociale avec l'ensemble des informations indispensables permettant de s'assurer que la famille remplit l'ensemble des critères d'admission (cf. conditions d'admission).

Le dossier comprenant :

- > la demande de logement intermédiaire adapté
- > les pièces complémentaires doit être envoyé par mail à l'adresse : logementintermediaire@siao93.net

SI-SIAO : les demandes de logements adaptés sont à adresser via le SI-SIAO. L'ensemble des logements adaptés ne sont pas encore mis à disposition via le SI-SIAO.

4. L'ACCÈS AU LOGEMENT

Les logements sociaux (HLM pour l'essentiel) sont des logements financés et réglementés par l'État et gérés par les bailleurs sociaux.

Le financement d'un programme est ensuite complété par différents acteurs (État, collectivités locales, collecteurs d'action logement), qui obtiennent en contrepartie des droits de réservation, leur permettant de proposer la désignation d'un candidat à la commission d'attribution du bailleur.

L'État dispose de 30 % des réservations de logement, dont 25 % pour les publics mal-logés.

En pratique : La demande de logement social

Pour faire enregistrer la demande de logement social, il faut déposer dans un service enregistreur (n'importe lequel, tous les services sont reliés à la même base de données régionales), en Île-de-France (organisme HLM ou mairie), le formulaire « Imprimé de demande de logement social » accompagné des pièces justificatives nécessaires. Une attestation d'enregistrement est remise au demandeur sur place ou envoyée dans un délai d'un mois maximum. Depuis 2014, la demande peut s'effectuer en ligne sur le por-

tail internet présenté ci-dessous. Cette attestation contient le numéro unique régional (NUR), valable dans toute la région Île-de-France.

La demande de logement social n'ayant qu'une durée de validité d'un an, il faut veiller à la renouveler un mois avant son délai d'expiration, jusqu'à ce qu'une proposition soit faite. De plus, il est important de mettre à jour sa demande en cas de changement de situation (naissance, séparation, changement de ressources...) sans attendre le renouvellement.

Un nouveau portail internet pour la demande de logement social

Pour faciliter la consultation et l'actualisation de la demande de logement social. L'État a mis en place un portail internet permettant de faire ces démarches en ligne : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr>

Ce site internet, permet :

- la consultation des guichets
- la création en ligne de sa demande de logement social
- la mise à jour ou le renouvellement

de sa demande de logement social

- la consultation des chiffres clés
- fin 2015, des services supplémentaires viendront enrichir le portail (pièces justificatives directement à la demande pourront être déposées en ligne, suivi des étapes de traitement de sa demande)

La consultation des chiffres clés par commune est un réel support pédagogique pour accompagner

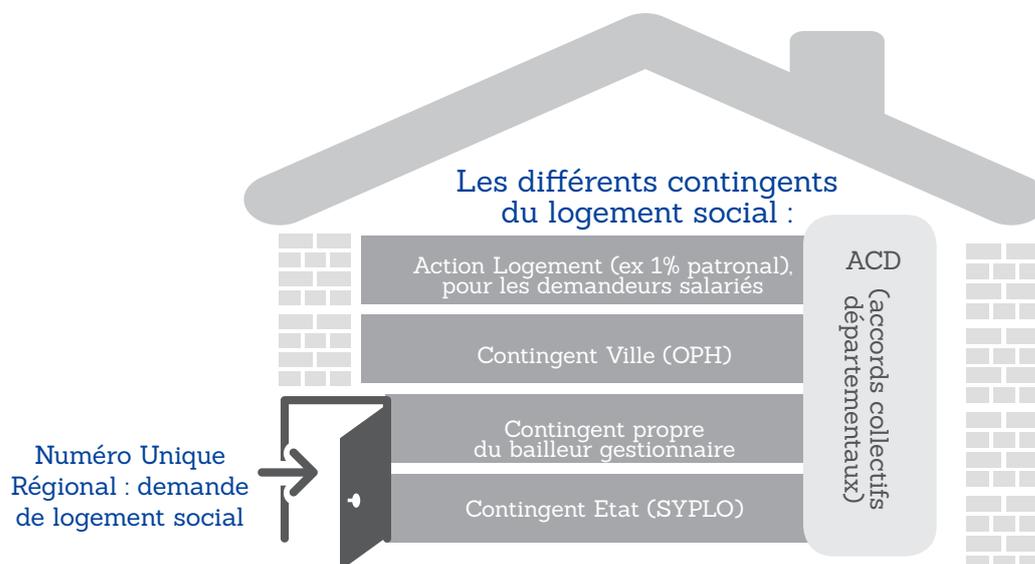
un ménage dans la définition de son projet de relogement et ainsi lui permettre d'augmenter ses chances d'obtenir une proposition de logement (nombre de logements sociaux existants, nombre de demandes de logements en attente ou encore le nombre de logements attribués l'année précédente).



Demande de logement social



■ STRUCTURATION DU LOGEMENT SOCIAL PAR RÉSERVATAIRE



Selon sa situation (lieu d'hébergement au moment de la demande, Reconnu prioritaire et urgent DALO, demande sur une commune précise, salarié...), le demandeur aura l'opportunité de voir sa demande de logement étudiée sur un ou plusieurs contingents réservataires. Par exemple, s'il s'agit d'une personne hébergée en structure d'hébergement et salariée, elle pourra recevoir des propositions de logements du contingent préfectoral (via SYPLO et l'intervention du service accès au logement d'Interlogement93) et du contingent d'Action Logement.

Le PDALPD et accords collectifs départementaux en Seine-Saint-Denis

Rendu obligatoire par la loi du 31 mai 1990, visant à la mise en œuvre du droit au logement (loi Besson), le plan départemental de l'accès au logement des personnes défavorisées (PDALPD) est un outil de coordination des actions et dispositifs en faveur des personnes ayant des difficultés d'accès ou de maintien dans un logement autonome. Il est élaboré et mis en œuvre sous la double responsabilité du Préfet et du Président du Conseil départemental. Signé en Seine-Saint-Denis pour la période 2014-2017, le dernier PDALPD prévoit la renégociation des accords collectifs du département. Il s'agit également de définir les règles de mobilisation des contingents (État et autres réservataires) et les modalités de gestion et de fonctionnement du dispositif ACD. Pour rappel, instaurés par la loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions, les ACD sont conclus entre l'Etat, les bailleurs sociaux et les réservataires, afin de définir avec chaque organisme un engagement annuel quantifié d'attribution de logements aux personnes cumulant des difficultés économiques et sociales.

En fonction des publics qui seront définis comme éligibles au titre des ACD (sortant d'hébergement, DALO...) avec des plafonds de ressources fixés, les demandeurs répondant aux critères définis et labellisés au titre des ACD, auront une possibilité supplémentaire, en tant que public prioritaire de se voir proposer un logement social. La renégociation des objectifs de relogement au titre des ACD entre l'État et chaque réservataire est toujours en cours en septembre 2015, ainsi que la définition des modalités de labellisation et publics éligibles. Ces éléments auront donc à être précisés ultérieurement.

■ L'ACCÈS AU LOGEMENT DES SORTANTS D'HÉBERGEMENT

Interlogement93 intervient pour l'accès au logement social des publics bénéficiant d'une prise en charge au sein d'une structure d'hébergement ou en hôtel 115 en apportant :

> **un appui technique et administratif** à la constitution de dossier de relogement de ménages en difficultés

> **une interface unique entre les différents réservataires de logements sociaux** (état, EPCI, communes, Action logement, bailleurs sociaux...), afin notamment de centraliser les offres de logement et d'assurer le lien pour aboutir au positionnement de candidats correspondants.

Les offres de logements proviennent principalement de la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL) qui met à disposition des logements du contingent préfectoral pour les « sortants d'hébergement », afin de favoriser la fluidité des parcours des publics de l'hébergement vers le logement.

Syplo

Le nouveau système d'information de gestion des logements du contingent préfectoral, système priorité logement (SYPLO) permet de recevoir les propositions de logements contingentés État des bailleurs sociaux et d'identifier les demandeurs de logements sociaux faisant partie des priorités de l'État (publics reconnus prioritaire et urgent au titre du Droit Au Logement Opposable, sortants d'hébergement, insalubrité, publics issus des Programme de Rénovation Urbaine...).

La mise en place de ce système a profondément bouleversé l'organisation de travail entre la DRIHL et Interlogement93. Alors que les positionnements de candidatures étaient jusqu'à présent réalisés par Interlogement93 à partir des offres de logements, c'est aujourd'hui l'État (bureau d'accès logement) qui positionne directement les ménages « sortant d'hébergement » identifiés comme prêts au relogement par Interlogement93 (dossier de relogement complet et actualisé). Pour les personnes hébergées au sein d'institutions non financées par l'État (Conseil départemental) ou accompagnées par des associations du département, le service tente de se rapprocher des bailleurs sociaux pour établir des conventionnements (mise à disposition de logement sur leur contingent propre) et ainsi permettre une sortie vers le logement de droit commun. Ces possibilités restent contraintes aux négociations des accords collectifs départementaux entre l'Etat et les bailleurs.

Attention : Syplo est alimenté à partir du NUR de manière hebdomadaire. Les informations figurant dans la demande de logement social et susceptibles d'avoir une incidence sur la proposition de logement doivent donc être actualisées dans les plus brefs délais (changement de composition familiale, nature et niveau de ressources etc..).

■ LA MISSION D'ACCÈS AU LOGEMENT D'INTERLOGEMENT93

Pour quels publics ?

Les ménages dont l'évaluation sociale précise les conditions administratives de ressources stables et d'autonomie nécessaire à l'accès au logement :

- > hébergés en hôtel par le 115-93 ou en structures d'hébergement dont les places libérées sont mises à disposition du SIAO (AHI et logement intermédiaire contingenté préfecture) ;
- > accompagnés par les associations adhérentes d'Interlogement93.

A quel stade de l'accompagnement envoie-t-on un dossier ?

Quand le ménage est «prêt au relogement», c'est à dire que :

- il a acquis une connaissance nécessaire pour assumer son futur statut de locataire (gestion du budget stable, frais liés à l'installation dans un logement, gestion des fluides...)
- il est en capacité de fournir les documents administratifs qui seront sollicités par le bailleur social pour l'étude du dossier en commission d'attribution : > pièces d'identité en cours de validité pour l'ensemble des membres majeurs constituant le foyer, justificatifs des ressources (emploi, revenus de transfert etc.)
- > deux derniers avis d'imposition sur le revenu (n-2 et n-1).

Le bailleur jugera des capacités du futur locataire à travers les éléments apportés par l'évaluation sociale. En fonction des situations des éléments peuvent être sollicités : jugement de divorce ou ordonnance de non-conciliation, document relatif aux droits de garde, jugement de protection de majeurs..

Comment adresser une demande de logement auprès du service ?

Le dossier de relogement est disponible sur le site d'Interlogement93 : www.interlogement93.net

Se diriger vers : Activités / Habitat / dossier logement dans encadré documents Pôle relogement

Il est constitué :

- > du formulaire d'Interlogement93 : dossier logement (document interne à notre service) ;
- > d'une notice pour construire l'évaluation sociale destinée à un bailleur ;
- > de la liste des pièces à fournir (pour le passage en commission d'attribution du bailleur).

Ils sont à adresser au service, sur la boîte mail suivante : relogement@interlogement93.net.

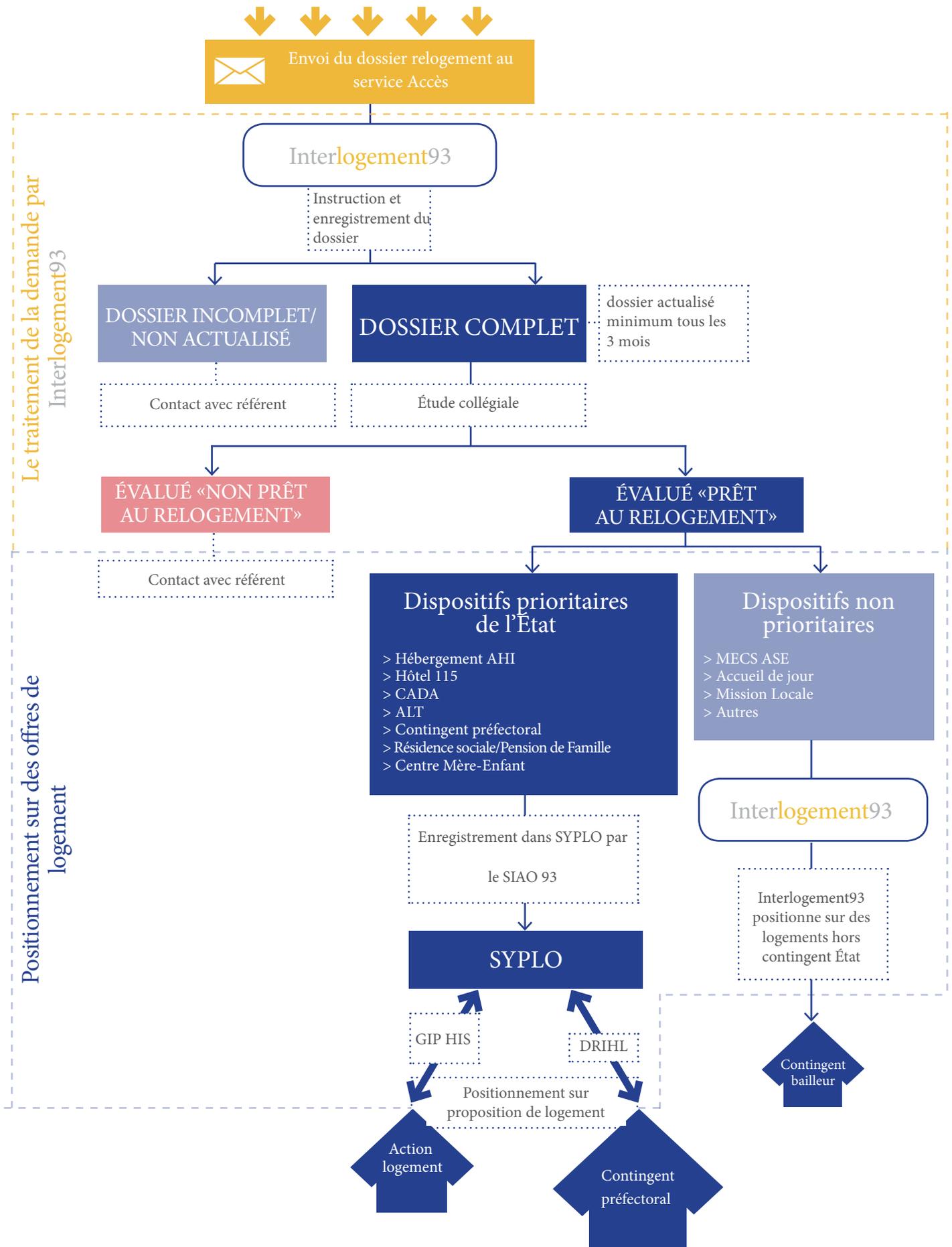
Un accusé de réception vous indiquant la personne en référence au sein d'Interlogement93 vous sera adressé, ainsi qu'un récapitulatif mensuel des demandes de relogement adressées au service.



«L'accompagnement social : principes et pratiques partagées», guide édité par l'AFFIL à destination des travailleurs sociaux sur la notion de «prêt au relogement». Téléchargez ce document sur : www.affil.fr

Pour permettre un traitement dans les plus brefs délais suite à une proposition de logement, il est impératif qu'une actualisation mensuelle du dossier soit effectuée par le travailleur social auprès de la chargée de relogement référente du dossier.

LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE PAR INTERLOGEMENT93



■ LA MISSION « ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT »

Dispositif d'accompagnement social financé par l'État, l'AVDL est destiné à favoriser la fluidité des parcours de la rue jusqu'à l'accès au logement et s'inscrit en cela dans l'intention du SIAO. Il cible principalement les publics mis à l'abri à l'hôtel par le 115, ou hébergés en structures d'urgence ou d'insertion relevant de l'AHJ, et peut être sollicité par les bailleurs sociaux après l'accord d'attribution d'un logement. Ces mesures d'accompagnement sont prévues pour une courte durée (trois mois renouvelables) pour préparer les démarches d'accès au logement de ménages dont la situation sociale correspond aux prérequis réglementaires pour accéder au logement social.

On distingue deux niveaux de mesures :

> l'accompagnement « vers » : en amont du relogement

> l'accompagnement « dans » : au moment de la signature du bail et dans les premières semaines de location.

Ce dispositif permet de proposer un accompagnement social de 3 mois renouvelable une fois aux ménages en amont et/ou lors de leur relogement.

Accompagnement « vers » le logement : aider les ménages fragiles dans la recherche d'un logement adapté à leur situation : évaluation de leurs capacités à accéder au logement et préparation des démarches préalables

Les mesures d'accompagnement "vers" sont proposées aux ménages hébergés dans un dispositif d'urgence (115 ou CHU) et ne bénéficiant pas d'accompagnement dans leurs démarches d'insertion et d'accès au logement. Ils font systématiquement l'objet d'un bilan diagnostique préalable : vérifier les pré-requis administratifs et les ressources nécessaires pour accéder au statut de locataire, ainsi qu'apprécier leurs besoins d'accompagnement dans leurs démarches d'accès au logement.

Témoignage AORIF

Pour une approche globale des politiques d'accompagnement

Dans un contexte de précarisation de la société, où les attentes en matière d'accès au logement des publics prioritaires et/ou à bas revenus se renforcent, une réflexion doit être portée sur les politiques d'accompagnement de ces publics dans l'accès au logement.

A ce propos, l'AORIF et les bailleurs sociaux aspirent, au même titre que les associations d'insertion, à plus de visibilité et de pérennité dans les moyens alloués à ces politiques. En Seine-Saint-Denis, les bailleurs sociaux travaillent en partenariat avec Interlogement93 dans le cadre de l'AVDL pour faciliter les relogements des publics issus de structures d'hébergement et des publics DALO.

De même que l'AORIF a porté au niveau régional une approche globale des publics prioritaires, afin de limiter les phénomènes de concurrence (ACD, DALO, PDALPD) et rendre plus lisibles les actions menées par les partenaires en faveur de ces publics, elle appelle de ses vœux une mise en cohérence des pratiques en matière d'accompagnement.

Accompagnement « dans » le logement : faciliter l'installation des ménages dans le logement et son environnement

À partir de la signature du bail et pendant les premiers mois d'occupation cette mesure a pour objectif d'aider à l'intégration dans le logement en préparant notamment à la gestion du budget.

Les bailleurs sociaux peuvent également solliciter cet accompagnement. Une expérimentation est en cours pour favoriser la sortie vers du logement autonome de ménages sortant de résidences sociales (occupant une place du contingent préfectoral). Les types d'intervention sociale pouvant être mis en oeuvre sont :

- > ouvertures de droits (APL, pension alimentaire) ;
- > gestion budgétaire en lien avec le logement : transmission de méthodes sur la gestion du budget familial,

- projection et anticipation des dépenses à moyen terme et plus long terme, gestion des flux et des coûts énergétiques ;
- > problématique de santé (mise en lien avec les acteurs du territoire) ;
- > gestion budgétaire avec situation d'endettement, voire de surendettement : plusieurs ménages présentent des situations de dettes après quelques semaines d'accompagnement (dette à la consommation, dette trésor public : transport, soins médicaux, cantines) ;
- > appropriation du logement : conseils de priorités

- d'achats, d'utilisation du logement et d'aménagement ;
- > sollicitation de financements d'aide pour l'aménagement ou à l'achat de matériel de première nécessité ;
- > sensibilisation à l'environnement institutionnel et administratifs du logement ;
- > répondre à des problématiques d'isolement.

COMMENT SOLLICITER UNE MESURE AVDL-ACCOMPAGNEMENT

Étape 1 :

Pour un accompagnement « vers » le logement :
les noms, prénoms et dates de naissance des personnes composant le ménage pris en charge par le 115 de Seine-Saint-Denis et dont le référent social aura préalablement enregistré la demande d'hébergement-logement et l'évaluation sociale dans le SI-SIAO.

Pour un accompagnement « dans » le logement :
Lors de la constitution du dossier logement IL93, le travailleur social devra cocher la case :
« sollicitant une mesure d'accompagnement ».

Étape 2 :

échanges avec le prescripteur de la demande sur la situation sociale du ménage orienté : (parcours, problématiques ciblées, besoins spécifiques d'accompagnement identifiés...).

Étape 3 :

prise de rendez-vous avec le ménage pour la réalisation d'un bilan-diagnostic, par le travailleur social AVDL (référence par secteur géographique).

Étape 4 :

présentation du bilan-diagnostic réalisé par le travailleur social en réunion hebdomadaire AVDL.

Étape 5 :

décision collégiale suite à la présentation de la demande d'accompagnement.

Soit la demande est validée :

- > définition du degré d'accompagnement (fréquence des rencontres)
- > réalisation du suivi sur une période de trois mois renouvelable une fois, soit six mois d'accompagnement.

Soit la demande est refusée :

- > pour les demandes d'accompagnement « vers », le bilan-diagnostic conclut que le ménage n'est pas prêt au relogement. Sa demande est alors transmise au SIAO pour une orientation vers du logement intermédiaire ou de l'hébergement pérenne ;
- > pour les demandes d'accompagnement « dans » au moment de l'accès au logement, le bilan-diagnostic peut conclure que le ménage est prêt à accéder à un logement autonome sans besoin d'accompagnement.





contacts

Pour toute demande d'information :

- > Permanence téléphonique du SIAO 93 :
Du lundi au vendredi de 14h à 17h
01.41.72.09.45
- > www.interlogement93.net / Activité SIAO
- > siao93@siao93.net
- > SI-SIAO :
sisiao@siao93.net

Volet urgence

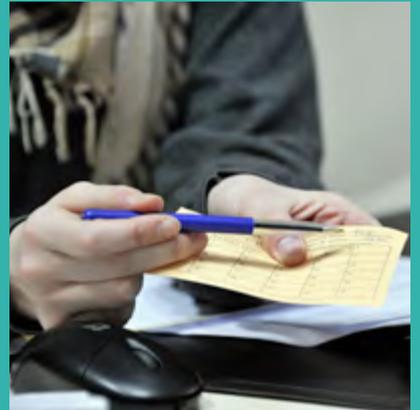
- > Référence familles prises en charge par le 115 :
115@siao93.net
- > Référence Hébergement d'urgence : urgence@siao93.net
- > Référence santé : sante@siao93.net

Volet insertion

- > Référence Hébergement d'insertion : insertion@siao93.net
- > Référence Logement d'insertion :
Solibail : solibail@siao93.net
Résidence Sociale, pension de famille, FJT, FTM : logementintermediaire@siao93.net

Accès au Logement – AVDL

- > Accès au logement :
relogement@interlogement93.net
- > Accompagnement AVDL :
avdl@interlogement93.net
- > Diagnostic DALO :
dalo@interlogement93.net



Repères

Publication d'Interlogement93, association loi 1901 - octobre 2015

30 boulevard Chanzy - 93100 Montreuil

Tel: 01.41.58.61.45 - Fax: 01.41.58.61.46

www.interlogement93.net

Avec le soutien de l'unité territoriale DRIHL 93 :



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

DIRECTION REGIONALE ET INTERDEPARTEMENTALE DE L'HEBERGEMENT ET DU LOGEMENT