SIAO67

RAPPORT ANNUEL 2019

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation du Bas-Rhin
1A Place des Orphelins
67 000 Strasbourg

Le SIAO 67 est financé par

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DU BAS-RHIN

Strasbourg.eu
eurométropole

ADMINISTRATION PENITENTIAIRE

COMITÉ INTERMINISTÉRIEL DE PRÉVENTION DE LA DÉLINQUANCE ET DE LA RADICALISATION
PRÉVENIR POUR PROTÉGER

SOMMAIRE

Rapport moral de la Présidente du Conseil d'Administration 4

Organigramme du SIAO 67 au 31 Décembre 2019 6

Le 115 du Bas-Rhin 7

- Les appels entrants et décrochés au 115 du Bas-Rhin 7
- L'hébergement d'urgence et le « roulement du 115 » 9
- Le public en demande et hébergé par le 115 du Bas-Rhin 13

La coordination de la veille sociale 15

- Les maraudes 15
- Les accueils de jour 16
- Les structures d'hébergement d'urgence et les urgences posées 17

L'hébergement d'urgence dans le parc hôtelier 18

- Entrées, sorties et évolution de la file active 18
- Le public mis à l'abri au cours de l'année 2019 dans le dispositif hôtelier 19
- L'accompagnement social à l'hôtel : un manque criant 19
- Les sorties du dispositif d'hébergement d'urgence à l'hôtel en 2019 20
- Le projet Entre-Deux 20

Les parcours d'insertion en hébergement et logement 21

- Une procédure d'orientation refondue en 2019 21
- Le recensement des places au 31 Décembre 2019 22
- Les nouvelles demandes d'insertion reçues par le SIAO 67 en 2019 23
- Les orientations et admissions en hébergement d'insertion ou logement adapté 28
- Focus sur les publics spécifiques (SPIP, FVV, PMR, jeunes, personnes avec animal) 31

Le Droit à l'Hébergement Opposable 36

L'observation sociale 37

Les nouvelles missions confiées au SIAO en 2019 38

- Le Logement d'Abord 38
- Une nouvelle maraude « professionnelle » dans le Bas-Rhin 40

Perspectives 2020 et au-delà 41

- La feuille de route 2020 du SIAO 67 41
- Des changements institutionnels majeurs à venir 42

Rapport moral de la Présidente du Conseil d'Administration

Madame, Monsieur, Chers amis,

Permettez-moi tout d'abord de vous remercier pour votre présence, en visio-conférence, pour une Assemblée Générale dont le format a été adapté en raison de la crise sanitaire que nous traversons. L'Ordonnance n° 2020-321 du 25 mars 2020 permet en effet à l'organe qui convoque l'assemblée, de décider que la réunion aura lieu par visioconférence ou conférence téléphonique même si cela n'est pas prévu par les statuts. Tout est cependant organisé pour que vous puissiez valablement vous exprimer lors des différents votes.

L'année 2019 : une année de transition

Comment qualifier cette année 2019 dont nous avons à rendre compte à l'occasion de cette assemblée générale : une année foisonnante, débordante, compliquée à maints égards, riche d'actions et d'enseignements. Je dirais qu'il s'agit d'une année de transition car elle a permis d'aller de l'avant tant en interne qu'à l'externe.

Nous partions début 2019 avec deux déficits :

- Un déficit de reconnaissance de la part de notre principal financeur et autorité de tutelle,
- Un déficit de reconnaissance de la part des partenaires, en particulier, de vous tous, membres fondateurs du SIAO 67 : vous interrogiez par exemple le manque de retour rapide aux référents des usagers, la lenteur des disponibilités des opérateurs pour répondre aux usagers.

Comment croire en un service qui ne fonctionne pas bien et qui ne semble pas apporter de plus-value ? Mais, à la suite de tout ce qui a été fait durant cette année 2019 sous l'impulsion du directeur Henri HANNEQUIN avec l'aide de son adjointe Karin KLEIN, le SIAO est en fin d'année 2019 repositionné. Le rapport d'activité qui vous sera présenté toute à l'heure nous permettra de mesurer le travail considérable qui a été effectué en 2019 et l'ampleur des changements réalisés.

Une année compliquée, une année de changements, pour les salariés en premier lieu.

Départ de la directrice, arrivée d'un directeur par intérim, arrivée d'une nouvelle directrice-adjointe et enfin arrivée du directeur actuel, Henri HANNEQUIN le 1er juin. Autant de moments où il faut s'adapter à un nouvel interlocuteur, à ses questions, aux changements opérés.

Ce fut l'arrivée d'un directeur par intérim chargé de rendre plus lisible l'action du SIAO, de remettre du cadre et du formalisme à l'interne, de procéder aux embauches des postes vacants, de mettre en place les outils obligatoires du droit du travail, DURP, les dossiers du personnel à compléter, promouvoir des réunions internes, les formations notamment sécurité incendie ou l'apprentissage des gestes de premiers secours.
Ce fut l'arrivée du directeur, M. HANNEQUIN qui a très vite constaté l'impérieuse nécessité de reconquérir la légitimité des partenaires en améliorant l'organisation, les méthodes, les processus, en redonnant aux salariés de l'autonomie.

Cela a nécessité un important travail de réflexion en étroite collaboration avec le Conseil d'Administration et surtout avec l'équipe. Cela a entraîné des évolutions de l'organigramme, des fiches de fonction, des manières de travailler. Un management résolument participatif a permis une évolution constructive et enrichie des expériences des uns et des autres. Un exemple pour illustrer : depuis fin septembre 2019, les nouvelles demandes de logement accompagné ou d'hébergement d'insertion font l'objet d'une nouvelle procédure ceci afin d'accélérer leur traitement et par conséquent leur orientation.

Je veux remercier et rendre un hommage appuyé à tous les salariés du SIAO67 qui n'ont pas ménagé leur peine tout au long de l'année et qui, malgré leurs craintes, se sont adaptés, se sont mobilisés pour permettre au SIAO du Bas-Rhin d'évoluer et de mieux répondre à ses missions. Les talents de cette équipe se sont révélés, les compétences individuelles aussi.

Je remercie également les membres du Conseil d'Administration qui ont participé activement aux 9 Conseils d'Administration qui se sont tenus cette année. Les sujets ont été très denses et l'implication de chacun très appréciable.

L'année 2019, une année de contrôles

Le SIAO67 a fait l'objet de deux contrôle et inspection en 2019

- D'un côté d'une inspection sur site les 4, 5, 19 et 20 mars : la mission confiée à trois inspecteurs par le Préfet était très large, de l'usage des crédits au fonctionnement du SIAO. Compte tenu du rôle pivot que joue le SIAO et son interconnexion aussi bien avec les institutions qu'avec les opérateurs, des constats ont impliqué, de fait, les partenaires associatifs (ex : le SIAO doit gérer l'ensemble des places d'insertion, alors qu'à ce moment-là, certaines places continuaient à être gérées de façon autonome par certains opérateurs) et institutionnels (ex : le SIAO ne dispose pas - au moment du contrôle- d'un pouvoir de décision autonome dans sa mission d'orienter les familles en HU). Les prescriptions et recommandations de l'inspection qui restent à mettre en œuvre, font partie intégrante de la feuille de route 2020
- Un contrôle inopiné le 3 décembre, portant sur les maraudes, contrôle qui est intervenu après vingt-huit jours de fonctionnement de la maraude mise en place dans le cadre d'un appel à projets porté par les services de l'Etat. Quelques recommandations en sont issues, en particulier la formalisation de conventions de partenariat, objectif inclus dans la feuille de route du SIAO 2020.

2019 : le début de la reconnaissance de la place centrale du SIAO67 ?

Je disais au début de ce rapport moral que l'un de nos défis à relever était celui de la confiance des acteurs associatifs et institutionnels. Le travail extraordinaire qui a été fait au 2e semestre, conduit petit à petit à des relations partenariales multiples et riches, dépassant les opérateurs de l'hébergement ou du logement, et favorisant la coordination des acteurs sur le territoire dans l'intérêt des personnes.

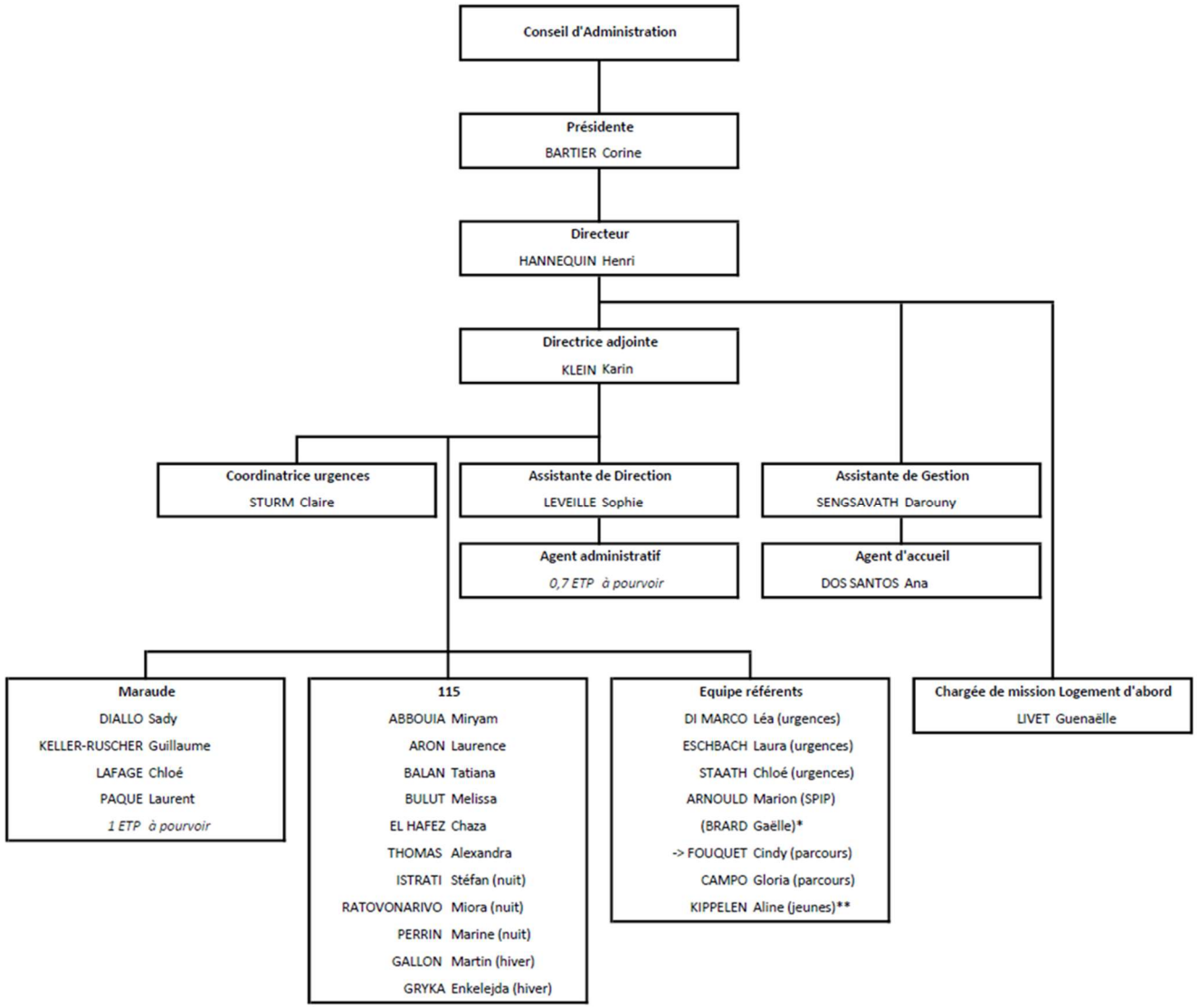
Si l'autonomie du SIAO dans ses orientations n'est pas encore complète, force est de constater en fin d'année, une avancée. La question de la place des services de l'Etat par rapport au SIAO est toujours vive. Le SIAO a une mission de service public sans être un service public. Le SIAO est une association qui doit garder son autonomie tout en collaborant très étroitement avec les services de l'Etat.

Bien qu'il y ait toujours un besoin de réponses d'urgence au sans-abrisme, - l'impossibilité de répondre à toutes les demandes d'hébergement, même en hiver, m'est toujours aussi insupportable - il y a clairement une urgence à mettre en pratique les politiques stratégiques avec une vue à long terme qui est de mettre un terme au sans-abrisme. Le plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme nous oblige tous. Il implique tous les acteurs concernés dans la conception d'alternatives plus cohérentes et intégrées au fait de dormir dans la rue.

L'Abbé Pierre disait : « *La responsabilité de chacun implique deux actes : vouloir savoir et oser dire* ». C'est bien là la responsabilité du SIAO.

Corine BARTIER

Organigramme du SIAO 67 au 31 Décembre 2019



Le 115 du Bas-Rhin

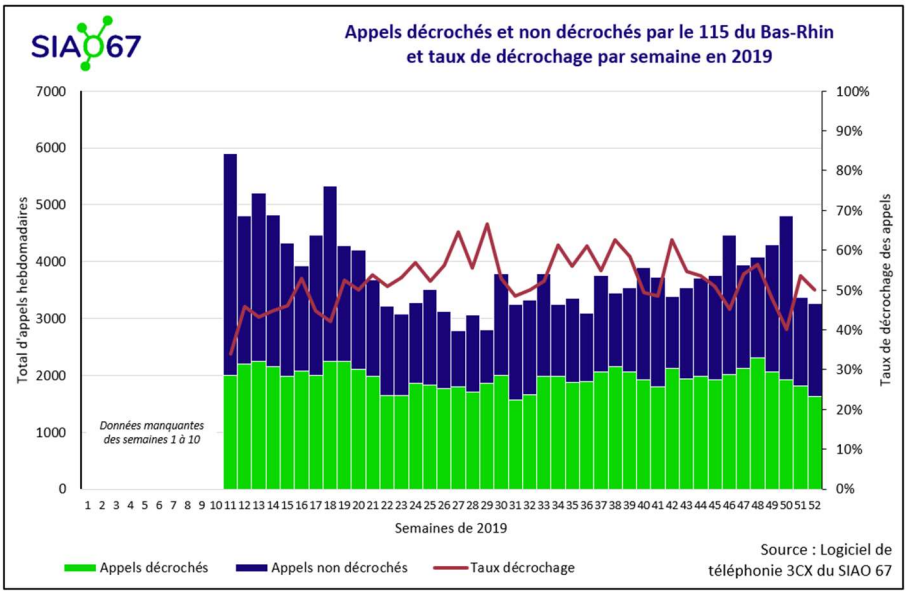
On mesure et évalue ici l'activité du 115 du Bas-Rhin selon deux axes : l'activité du plateau téléphonique d'une part, les données liées à l'hébergement d'urgence d'autre part. Avant d'entrer dans le détail de ces deux axes, quelques évolutions marquantes du 115 au cours de l'année 2019 doivent être mises en exergue : D'abord, un message d'attente est dorénavant diffusé par le 115 du Bas-Rhin, pour éviter que lorsque toutes les lignes sont occupées les appels ne sonnent dans le vide. Ensuite, un message prédécroché (diffusé par le logiciel de gestion de la téléphonie quelques secondes avant que l'écoutant de la veille sociale ne prenne l'appel) est maintenant joué pour rappeler aux usagers leurs droits en matière d'usage, d'accès et de rectification de leurs données personnelles. Par ailleurs, pour résoudre les problématiques d'absences inopinées, un système d'astreinte est en place pour les écoutants en fin de semaine. Enfin, le SIAO a obtenu l'accès au logiciel de téléphonie qui lui permet de suivre en direct (via un écran installé sur le plateau téléphonique du 115) les appels en attente, les écoutants en ligne et le taux de décrochage du jour.

Les appels entrants et décrochés au 115 du Bas-Rhin

Le 115 du Bas-Rhin dispose de deux lignes téléphoniques entrantes : celle qui répond au numéro gratuit 115 et une ligne dédiée aux partenaires du 115 (maraudes, accueils de jour, structures d'hébergement d'urgence). L'activité du 115 du Bas-Rhin liée aux demandes d'hébergement et demandes de prestations est consignée dans le système d'information SI-SIAO 115. Cette activité ne rend cependant compte que d'une partie de la demande. En effet, tous les appels entrants au 115 ne sont pas décrochés.

Analyse des données de la téléphonie

Depuis Mars 2019, le logiciel de téléphonie du 115 du Bas-Rhin est paramétré pour déterminer combien d'appels entrent et sont décrochés. Le graphique ci-dessous permet de constater que le 115 du Bas-Rhin décroche un nombre quasi constant d'appels, autour de 2000 par semaine. Le nombre d'appels entrants, en revanche, connait des variations bien plus marquées d'une semaine à l'autre.

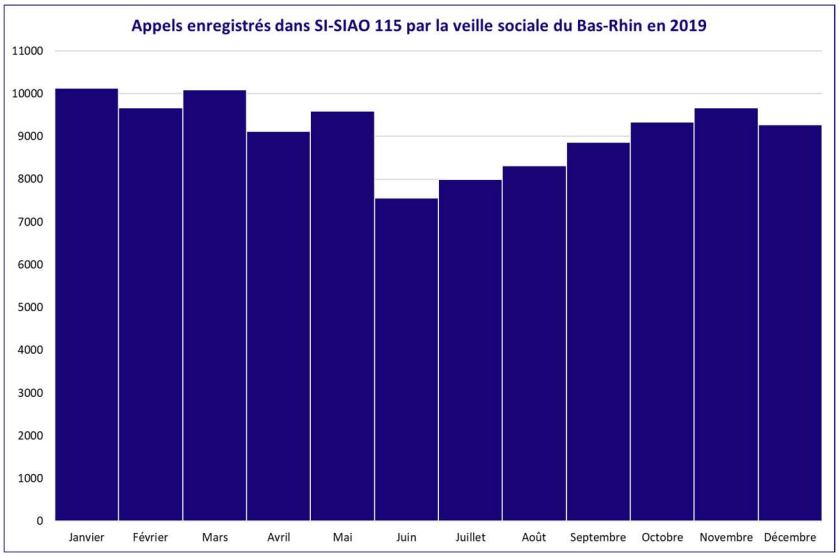


Le taux de décrochage moyen sur l'année 2019 s'établit autour de 50%. Ce résultat pourrait constituer un biais majeur dans l'analyse des données enregistrées dans le logiciel SI-SIAO 115. Cependant, le logiciel de téléphonie qu'utilise le SIAO 67 lui permet d'avoir accès aux numéros de téléphones qui appellent, sauf lorsque l'appel est en anonyme. Dès lors, l'étude des numéros de téléphone cherchant à joindre le 115, comparé au nombre de personnes distinctes formulant une demande recensée dans

SI-SIAO 115, permet d'affirmer que la très grande majorité des appelants arrive à contacter le 115 du Bas-Rhin au moins une fois par jour, quand bien même c'est après plusieurs tentatives.

Analyse des données SI-SIAO 115

109 600 appels ont été enregistrés dans le logiciel SI-SIAO 115 par le 115 du Bas-Rhin en 2019. L'absence de données complètes en provenance du logiciel de téléphonie ne permet pas de comparer sur l'ensemble de l'année 2019 les données de la téléphonie des données du logiciel SI-SIAO 115. Néanmoins il semble qu'il y ait plus d'appels enregistrés dans SI-SIAO 115 que d'appels décrochés selon le logiciel de téléphonie. Cette différence s'explique par la saisie d'appels dans SI-SIAO 115 en provenance de la ligne partenaire (demandes formulées par les accueils de jour ou les maraudes pour le compte des usagers qu'ils accompagnent dans leurs démarches).



Parmi les 109 600 appels enregistrés par le 115 du Bas-Rhin au cours de l'année 2019, il faut distinguer

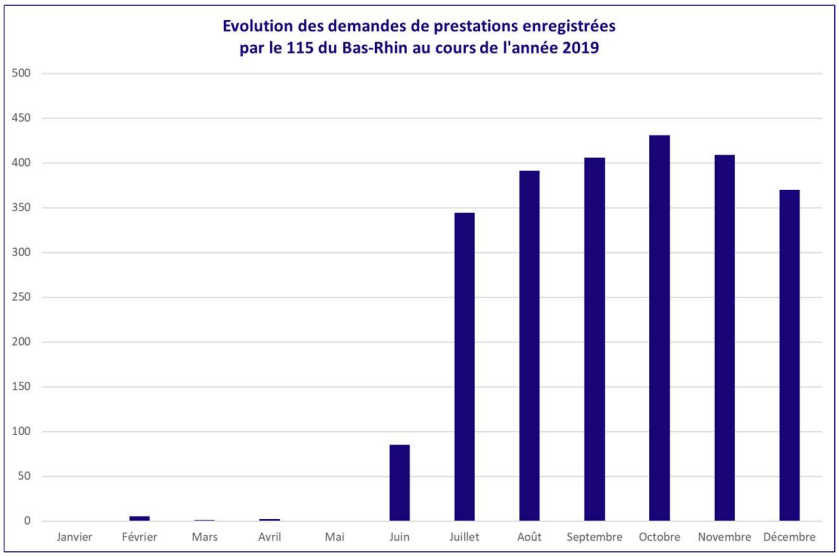
- 2 446 appels polluants (harcèlement, insultes, …), soit 2,23%
- 459 erreurs de numéro (notamment le 15), soit 0,42%
- 7 530 réitérations d'appels d'usagers, soit 6,87%

Les demandes de prestations

2 444 demandes de prestations ont été enregistrées par le 115 du Bas-Rhin au cours de l'année 2019.

Le graphique ci-dessous montre une évolution marquée des tendances au cours de l'année. Cette dernière est due au changement des modalités d'accès à la Halte Bayard – accueil de nuit (Horizon Amitié) en Juin, passée d'un accueil inconditionnel à une régulation par le 115. Comme la Halte Bayard n'est pas une structure d'hébergement, ces demandes mise à l'abri, et leur pourvoi, sont recensées comme des demandes de prestations et non comme des demandes d'hébergement.

De nouvelles fonctionnalités offertes par le logiciel SI-SIAO 115 sont apparues au cours de l'année. Elles permettent de recenser les demandes de passage de maraude, de soins, etc… mais le 115 du Bas-Rhin ne les utilise pas encore toutes.



L'hébergement d'urgence et le « roulement du 115 »

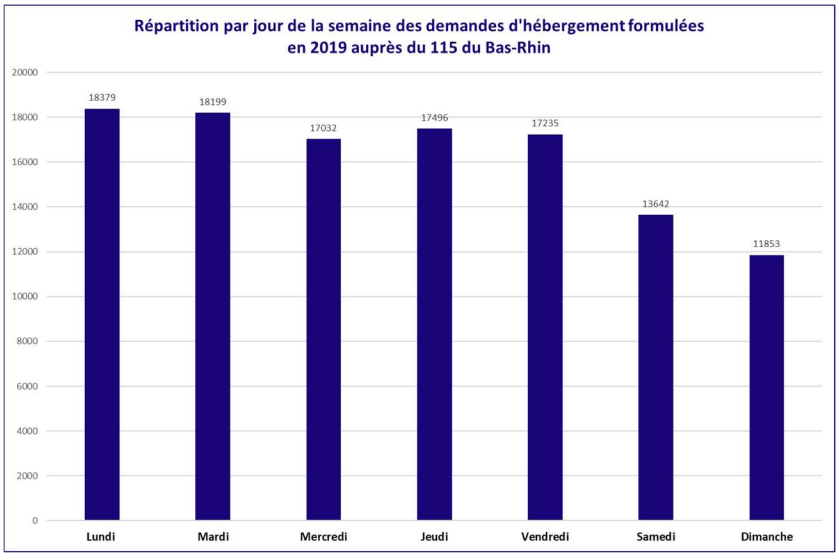
L'étude des demandes d'hébergement doit être dissociée de l'étude de la téléphonie. En effet, un même appel peut générer plusieurs demandes d'hébergement (dès lors que l'interlocuteur représente plusieurs personnes, pour une famille par exemple). En revanche, le logiciel SI-SIAO 115 ne comptabilise qu'une demande d'hébergement par jour et par personne.

Les demandes d'hébergement

113 836 demandes d'hébergement individuelles ont été formulées auprès du 115 du Bas-Rhin au cours de l'année 2019. Cela représente une moyenne mensuelle de 9486 demandes et une moyenne quotidienne de 312 demandes.

78% des demandes sont formulées en semaine, pour 22% en fin de semaine. Deux facteurs expliquent cette distorsion de l'activité selon que les jours sont ouvrables ou non :

- Certains usagers n'ont recours au 115 qu'au travers des maraudes et accueils de jour. Or l'activité cumulée de ces derniers est plus intense en semaine qu'au cours des week-ends.
- Les usagers anticipent qu'ils ont moins de chance d'obtenir une place (sans fondement) ou trouvent plus aisément des solutions d'hébergement autre en fin de semaine.



Parmi les 113 836 demandes d'hébergement individuelles formulées auprès du 115 du Bas-Rhin au cours de l'année 2019, seules 119 demandes ont été laissées sans traitement (clôturées automatiquement en fin de journée par le logiciel) par les écoutants de la veille sociale.

Les demandes d'hébergement non pourvues

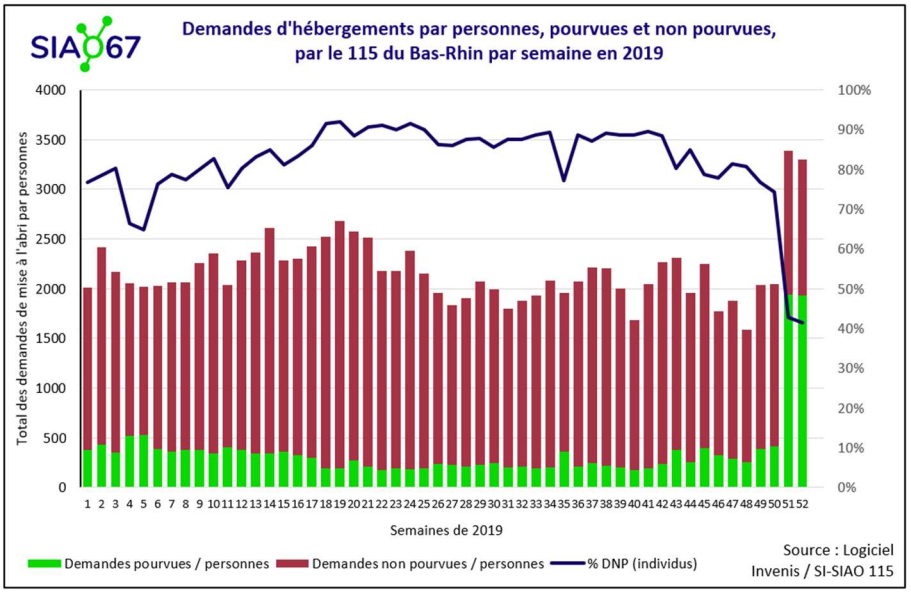
Le taux de demandes non pourvues est un indicateur clé de la veille sociale. Il a fait l'objet en fin d'année 2019 dans le Bas-Rhin d'une attention toute particulière des services de l'Etat, car il est très élevé dans le Bas-Rhin, en comparaison avec les moyennes nationales et de la Région Grand-Est. Le taux de demandes non pourvues du Bas-Rhin est néanmoins comparable à celui des 115 des autres grandes métropoles françaises qui affichent des taux de décrochage équivalents. Le taux de demandes non pourvues est établi en prenant la moyenne des demandes non pourvues sur une base hebdomadaire pour les motifs de refus suivants :

- Absence de places disponibles
- Absence de places compatibles avec la composition du ménage
- Problème de mobilité
- Fin de prise en charge 115
- Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde, ...)
- Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal)
- Refus lié au comportement de l'usager (problème d'agressivité, emprise de psychotropes...)
- Refus de la structure d'accueillir la personne pour toute autre raison
- La personne a pu se maintenir dans l'hébergement où elle était

Le taux de demandes non pourvues a vocation à mesurer l'adéquation entre offre et demande d'hébergement d'urgence dans le territoire. Dans le département du Bas-Rhin, cet indicateur est tronqué par les effets statistiques du « roulement du 115 ». Le roulement consiste à offrir une mise à l'abri pour quelques nuits à une personne, avant de mettre fin à sa prise en charge, y compris pendant la période hivernale. Cette pratique contrevient à la notion de Droit A l'Hébergement Opposable qui voudrait qu'une personne ne quitte l'hébergement qui lui est offert que lorsqu'une solution plus durable lui est proposée ou qu'elle quitte l'hébergement de son plein gré. Le roulement du 115 fait néanmoins l'objet d'une forme de consensus dans le territoire du Bas-Rhin, en ce qu'il est la seule solution pour gérer la contingence de places par rapport à la demande.

Le roulement du 115 introduit ainsi deux biais majeurs dans l'étude du taux de demandes non pourvues : D'une part le roulement entretient pour les hommes et les femmes isolés un nombre quotidien d'attribution de places fixe (selon la saisonnalité), et par conséquent un socle statistique de demandes pourvues. D'autre part, le roulement incite les personnes en demandes d'hébergement à rappeler quotidiennement, si ce n'est constamment, le 115 afin de rester en lice dans la compétition entre usagers pour accéder aux places d'hébergement d'urgence. Le roulement entretient donc une demande importante, quand il ne la décourage pas, auprès des hommes et des femmes isolés.

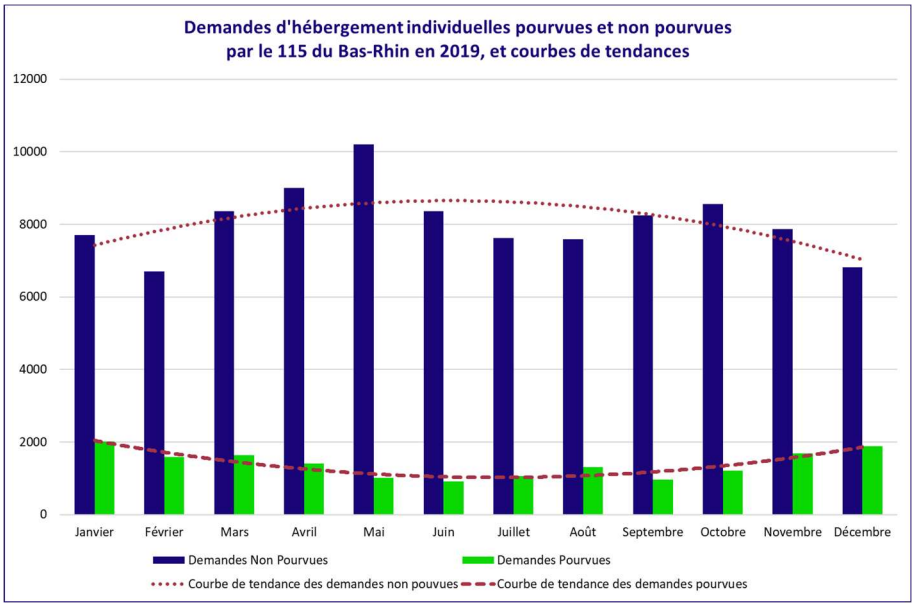
Le graphique ci-dessous montre l'évolution hebdomadaire des demandes pourvues et non pourvues, et du taux de demandes non pourvues. Au regard des biais présentés précédemment, il convient d'analyser les évolutions des demandes pourvues avec trois variables principales : les places dédiées au roulement du 115 sont plus nombreuses en hiver, des places dédiées à la prise en charge durable de familles existent en hiver, le dispositif hôtelier est la variable d'ajustement.



Dans le détail, cette évolution mérite d'être commentée :

- Semaine 1 à semaine 17 : Le plan hiver 2018 - 2019, en vigueur jusqu'en avril dans le Bas-Rhin, met à disposition du 115 plus de places d'hébergement d'urgence que le reste du temps. Par conséquent le nombre de demandes pourvues est plus élevé au cours de cette période.
- Semaine 35 : Une évacuation de campement engendre un nombre important de demandes pourvues, et par conséquent un trou dans l'évolution du taux de demandes non pourvues.
- A partir de la semaine 42 : Le plan hiver 2019 – 2020 entre en vigueur.
- Semaines 51 et 52 : saisie massive de données dans le système d'information SI-SIAO 115. Ces données concernent la file active des personnes mises à l'abri dans le dispositif hôtelier qui était jusqu'alors suivi avec un autre outil informatique. Si le nombre de demandes non pourvues est juste, le nombre de demandes pourvues est artificiellement élevé. Pour autant, il ne s'agit pas d'une régularisation des statistiques des semaines antérieures, car les demandes pourvues des ménages mis à l'abri dans le parc hôtelier étaient comptabilisées.

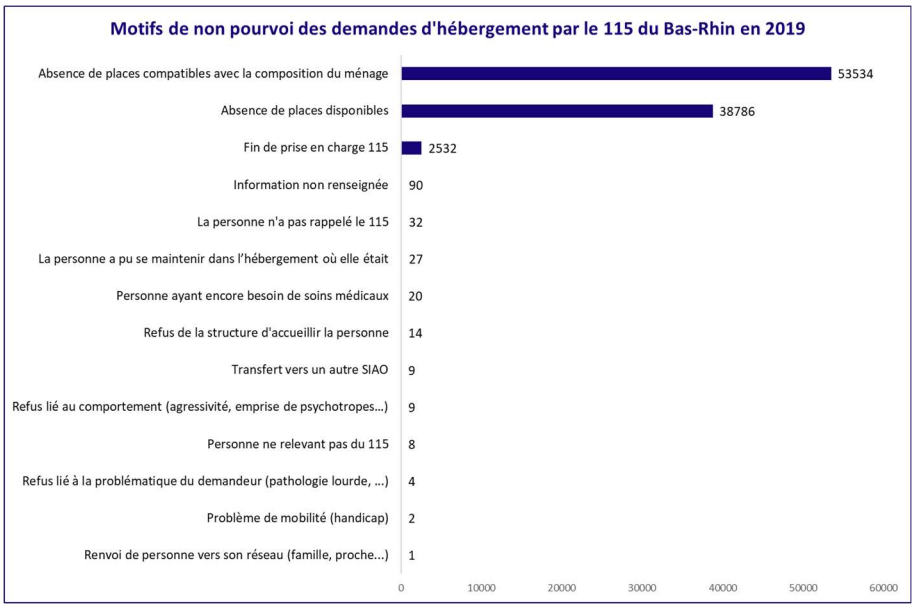
En gommant les effets liés à la correction de données, et en mensualisant les totaux de demandes pourvues et non pourvues, on obtient le graphique suivant :



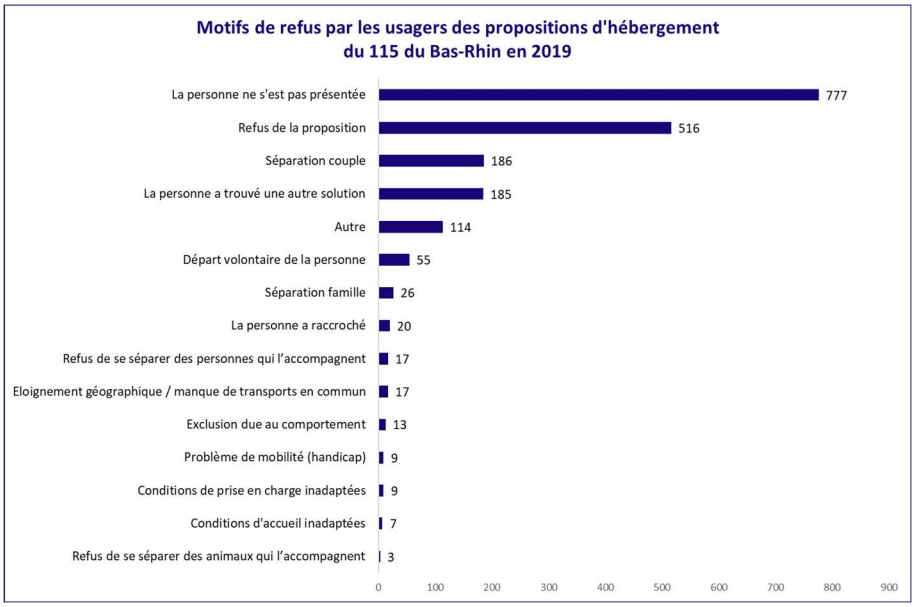
L'analyse des courbes de tendances (polynomiales indice 2) montre l'existence d'une saisonnalité du pourvoi des demandes d'hébergement. Cette saisonnalité, en revanche, n'est pas tant liée à la demande, relativement constante à l'exception d'un pic à la fin de la trêve hivernale (avril – mai), qu'à la nature de l'offre, augmentée en hiver.

Les motifs de refus

98% des demandes non pourvues sont liés à des refus du 115 :



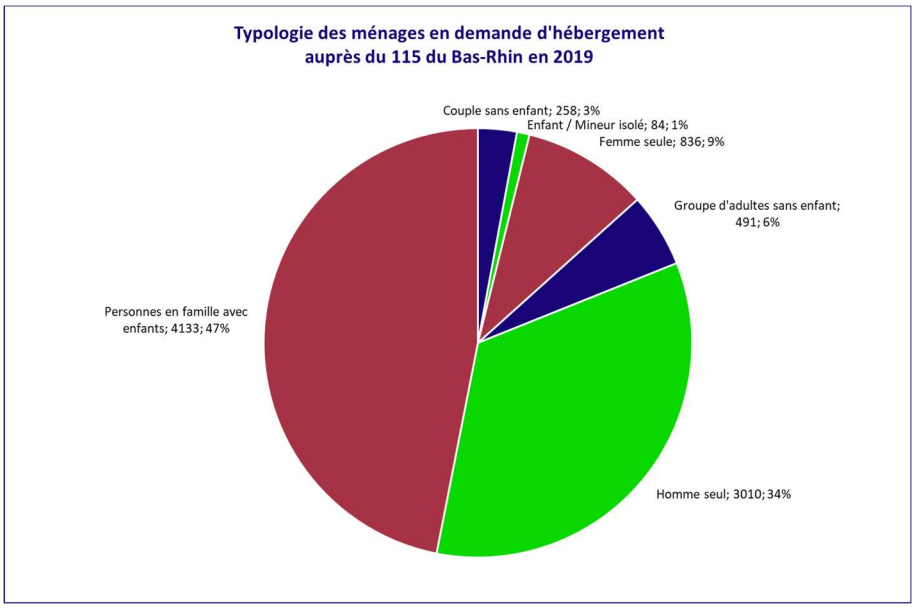
2% des demandes non pourvus sont liés à des refus des usagers :



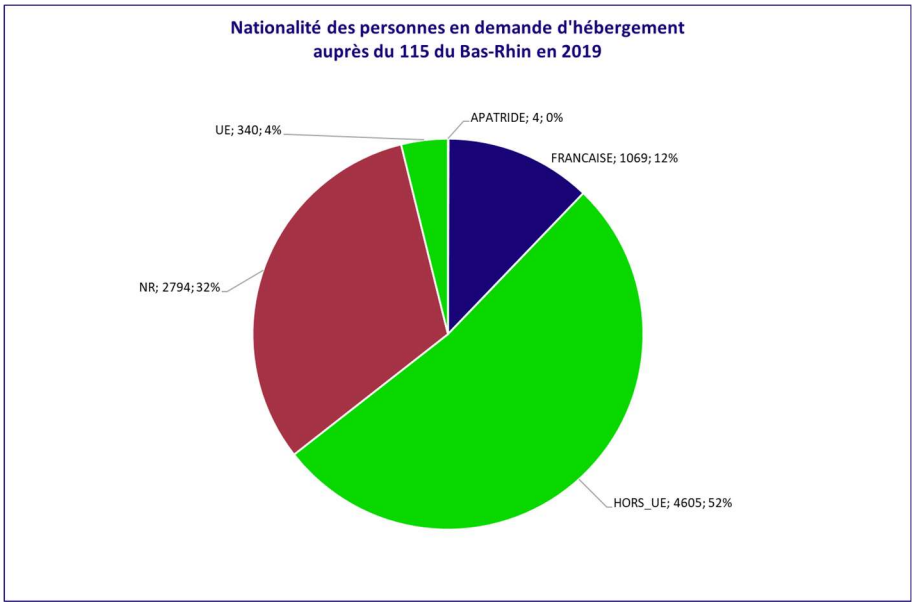
L'écrasante majorité des motifs de non-pourvoi de demandes d'hébergement est liée au manque de places disponibles ou adaptées. Au-delà des motifs de refus par le 115, et des non-présentations des personnes, les motifs « refus de la proposition » et « séparation du couple » doivent interroger la qualité de l'offre d'hébergement d'urgence dans le territoire du Bas-Rhin.

Le public en demande et hébergé par le 115 du Bas-Rhin

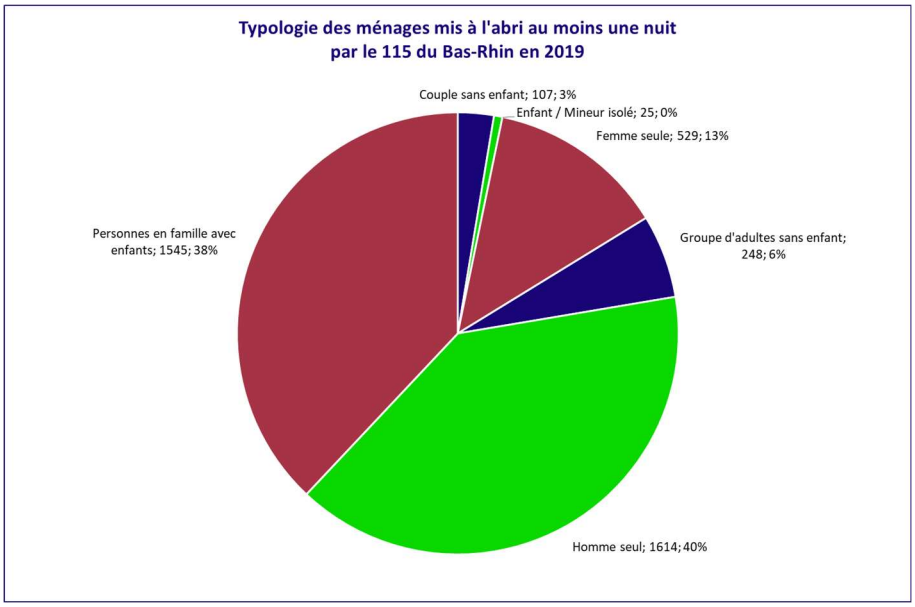
8812 personnes distinctes ont formulé au moins une demande d'hébergement individuelle auprès du 115 du Bas-Rhin au cours de l'année 2019.



Les familles avec enfants sont la catégorie de ménage la plus représentée, suivie par celle des hommes isolés.
Les personnes de nationalité étrangère représentent la grande majorité des personnes en demande d'hébergement auprès du 115 du Bas-Rhin.



4 068 personnes distinctes ont bénéficié d'un moins une nuit de mise à l'abri par le 115 au cours de l'année 2019. Cela représente 46% des personnes ayant formulé au moins une demande.



- 37% des familles avec enfant en demande ont vu leur demande pourvue, avec une prise en charge à durée indéterminée l'immense majorité du temps.
- 53% des hommes isolés en demande d'hébergement ont vu leur demande pourvue au moins une nuit, dans le cadre du roulement dans l'immense majorité des cas, c'est-à-dire avec une remise à la rue après 7 nuits à l'abri.
- 63% des femmes isolées en demande d'hébergement ont vu leur demande pourvue au moins une nuit, avec une prise en charge différente selon qu'elles relèvent du public grand précaire (roulement) ou femme victime de violence (prise en charge renouvelable au besoin).

La coordination de la veille sociale

La fonction de coordination de la veille sociale est au cœur du rôle des SIAO dans les territoires.

Cette coordination se traduit notamment par la tenue régulière de réunions avec les accueils de jour, les maraudes et depuis fin 2019 les structures d'hébergement d'urgence. Les partenaires de la veille sociale se sont réunis à six reprises en 2019.

Ces réunions sont l'occasion d'un temps d'échanges d'expérience, de lien avec le public et d'axes d'amélioration à envisager, des pistes de réflexion : ainsi un questionnaire à destination des femmes a été réfléchi. L'enquête a été menée en juin 2019. Puis un groupe travail s'est constitué pour exploiter les données collectées lors de cette enquête. Un bilan a été rédigé et transmis aux institutions et partenaires.

D'autres sujets sont abordés lors de ces rencontres : le bilan de la période hivernale 2018/2019 et la préparation de la campagne hivernale 2019/2020, présentation de structures partenaires, de nouveaux dispositifs, le partage d'informations, les dispositifs spécifiques tel que le plan canicule.

Les maraudes

Des maraudes sont mobilisées, été comme hiver, plusieurs jours par semaine, au côté des personnes à la rue. Des maraudes bénévoles (Restos du Cœur, Médecins du Monde, Ordre de Malte et Croix Rouge) et des maraudes professionnelles (Equipe Mobile de Rue du CCAS de Strasbourg et le SIAO 67). Des maraudes citoyennes autonomes sont aussi présentes à Strasbourg telles que Strasbourg action, solidarité, la maraude du partage, les petites roues...

Dans le cadre de sa mission de coordination de la Veille Sociale, le SIAO réunit les maraudes tous les deux mois. La première partie des réunions est l'occasion d'évoquer les situations individuelles des personnes rencontrées, lors de la deuxième partie sont abordées des questions de coordination entre les maraudes, des difficultés auxquelles font face les usagers.

Une réflexion a été menée sur les données chiffrées transmises par les maraudes : elles ne permettent de connaître que le nombre de personnes rencontrées chaque soir mais ne donnaient pas le nombre de personnes différentes. Sur le mois de décembre, chaque maraude a complété un tableau nominatif et la fréquence des rencontres avec chaque personne. La mise en commun de ce tableau donnera une indication sur le nombre de personnes différentes vues par les maraudes

L'arrivée de la maraude professionnelle du SIAO 67 en octobre 2019 (présentée dans les nouvelles missions confiées au SIAO67) a été l'opportunité de réfléchir l'intervention des maraudes auprès des personnes à la rue. Il a ainsi été convenu que les familles seraient plutôt rencontrées par la maraude du SIAO67 qui pourrait alors transmettre les éléments de vulnérabilité au 115 et permettre une mise à l'abri, si besoin, après validation du cadre d'astreinte.

Le SIAO 67 établit pour chaque période le planning d'intervention des maraudes dans l'EMS.

Tous les soirs, les maraudes disposent de 3 à 5 places mises à disposition par le 115. Ces places sont souvent attribuées à des personnes en demande d'hébergement mais qui n'ont pas ou plus recours au 115.

Les accueils de jour

Les accueils de jour sont nombreux sur l'Eurométropole et certains proposent un accueil à destination d'un public spécifique (femmes, familles à la rue, jeunes…). Ces accueils de jour permettent aux personnes à la rue de se mettre à l'abri pendant quelques heures, de partager un moment convivial, de se restaurer.

Ils sont aussi un lien essentiel entre le 115 et les personnes qui pour beaucoup ne disposent pas de téléphone ou maitrisent mal le français. Ainsi, les accueils de jour vont relayer au fil de la journée au 115 les demandes d'hébergement de leurs usagers, échanger sur la situation ou l'état de la personne. En se basant sur ces éléments et en fonction des disponibilités, le 115 pourra proposer des mises à l'abri. Les usagers seront ainsi immédiatement informés par les travailleurs sociaux de l'accueil de jour.

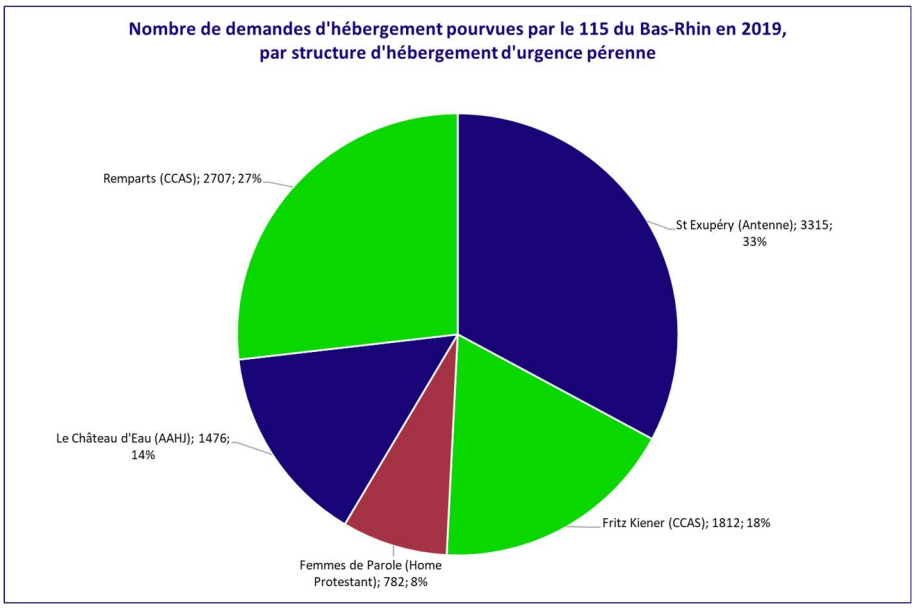
En lien avec le CCAS de Strasbourg et la DDDCS, les informations sur les horaires d'ouvertures des accueils de jour sont centralisées. En cas d'événements particuliers comme les périodes de canicules et grand froid des informations sur l'élargissement des horaires d'ouverture durant les périodes de canicule en été communiquées en 2019.

Au même titre que les maraudes, les accueils de jour se réunissaient tous les deux mois avec le SIAO. Au mois d'avril 2019, ils ont émis le souhait de ne plus se réunir entre eux, voyant un plus grand intérêt à se réunir avec les autres partenaires, évitant ainsi la démultiplication des réunions.

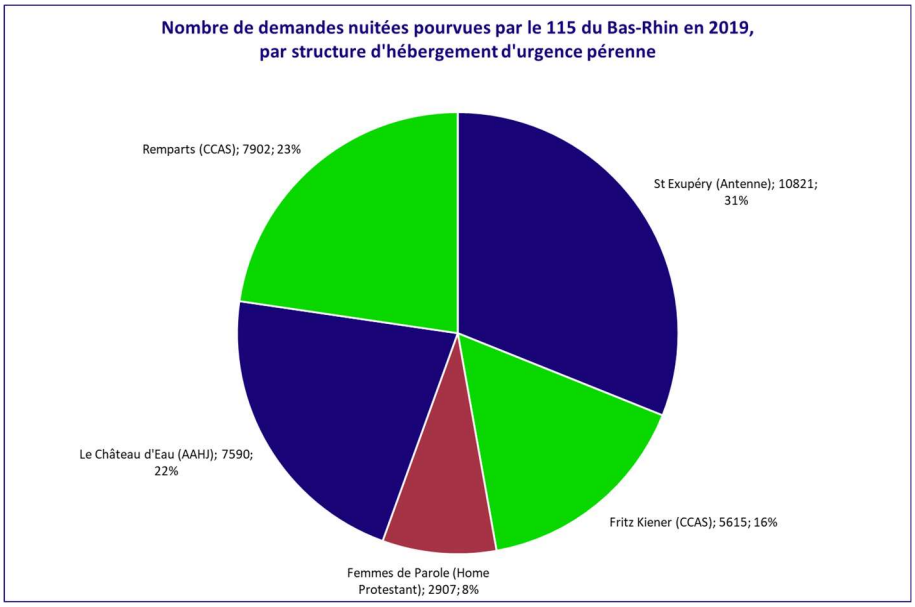
A la fin de l'année 2019, une expérience de remontées statistiques des accueils de jour a été menée par le SIAO et ses partenaires. Elle vise à mesurer l'évolution de la fréquentation des accueils de jour, comme indicateur de suivi de la veille sociale et de l'intensité de la demande.

Les structures d'hébergement d'urgence et les urgences posées

Dans le Bas-Rhin le 115 a la main, hors période hivernale, sur les places de cinq structures d'hébergement d'urgence. Il en existe d'autres dans le département, hors de l'Eurométropole de Strasbourg, mais les orientations sont réalisées le plus souvent au local, par les CCAS notamment.



Dans les structures d'hébergement d'urgence, le roulement du 115 s'applique. On n'observe pas de différence majeure dans la répartition des orientations et du nombre de nuitées.



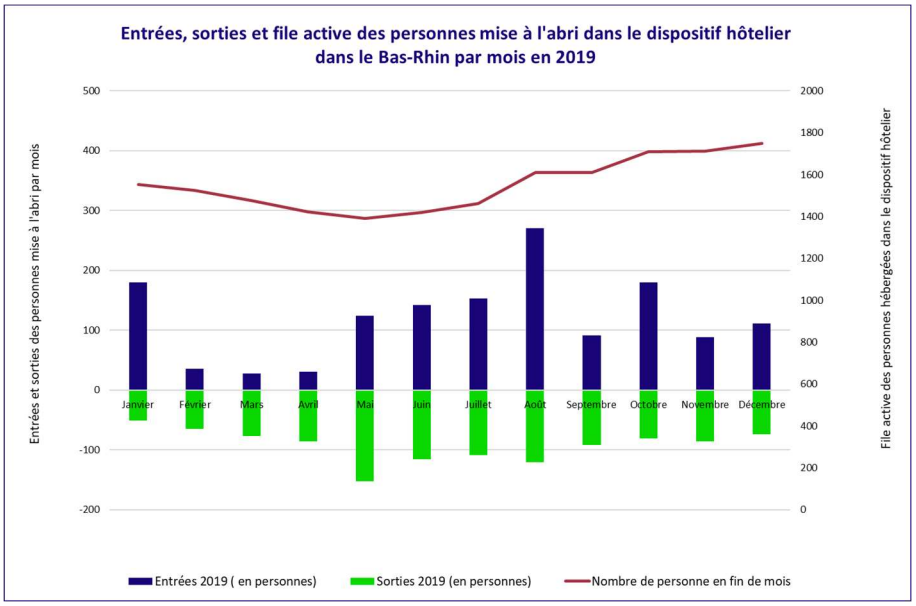
Pour compenser les effets « pervers » du roulement du 115, qui ne permet par définition que quelques nuits de mise à l'abri, les acteurs de la veille sociale du département du Bas-Rhin ont inventé des dispositifs *ad hoc* baptisés de façon oxymorique « Urgences Posées » ou « Lits Urgence Longue ». Ces dispositifs fonctionnent comme devrait sur le papier fonctionner tout centre d'hébergement d'urgence, c'est-à-dire qu'ils permettent à la personne hébergée de prendre du temps pour travailler avec l'aide d'une équipe de travailleurs sociaux sur son parcours, son insertion. Les modalités d'accès à ces places d'urgences posées ou ces lits urgence longue dépendent du projet de service de chaque établissement.

L'hébergement d'urgence dans le parc hôtelier

Le parc hôtelier est un élément essentiel de l'hébergement d'urgence dans le département du Bas-Rhin : il en est la variable d'ajustement. Au 31 Décembre 2019, 1 748 personnes y sont en file active. Si certaines familles restent plusieurs années à l'hôtel, les mouvements sont néanmoins nombreux : 1434 personnes sont entrées et 1111 personnes sont sorties du dispositif hôtelier au cours de l'année 2019, sans mentionner les mouvements entre hôtels. Le coût très significatif de ce dispositif est à souligner, notamment au regard de la quasi-absence d'accompagnement social des ménages qui y sont hébergés.

Entrées, sorties et évolution de la file active

Le graphique ci-dessous présente l'évolution mensuelle de la file active des personnes hébergées au sein du dispositif hôtelier, ainsi que les entrées et les sorties.



L'évolution dans le temps de la file active des personnes à l'hôtel repose sur plusieurs éléments : climatiques, contextuels et de gestion budgétaire par les services de l'Etat. Ainsi, « traditionnellement », en début d'année, les services de l'Etat instruisent le SIAO de tout mettre en œuvre pour faire baisser la file active pour restaurer une capacité de mise à l'abri dans un parc hôtelier sous tension. Cette marge de manœuvre permet de mettre à l'abri des familles vulnérables dès lors qu'hors période hivernal aucun dispositif d'hébergement d'urgence n'est prévu pour elles (saturation des capacités hivernales, hausse des admissions dès le mois de Mai). Le dispositif hôtelier permet aussi de répondre aux besoins de mise à l'abri liées aux canicules (juin, juillet).

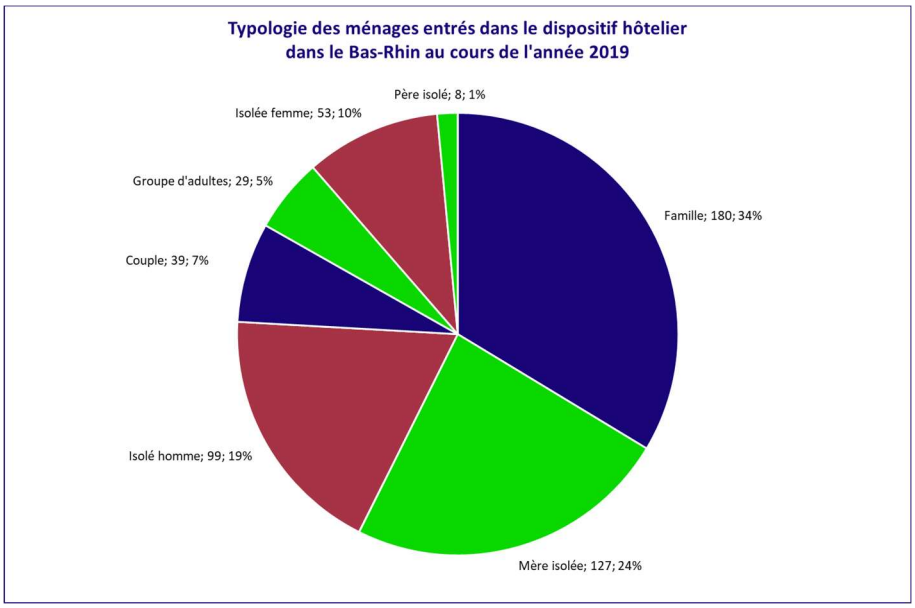
Au-delà des prises en charge au titre de la vulnérabilité ou pour cause de violences conjugales,

- 237 ménages, soit 598 personnes, ont été mis à l'abri dans le dispositif hôtelier en 2019 dans le cadre de démantèlements de campements (janvier, aout, octobre) ;
- 25 ménages, soit 69 personnes, ont été mis à l'abri dans le dispositif hôtelier en 2019 suite à un référé.

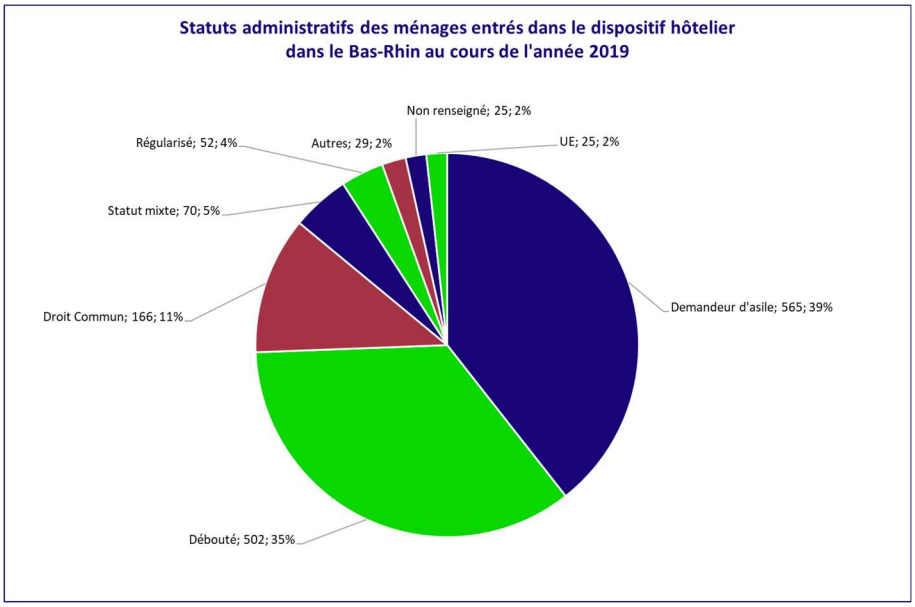
Ces deux motifs de prise en charge représentent 46,5% des personnes hébergées à l'hôtel au cours de l'année 2019.

Le public mis à l'abri au cours de l'année 2019 dans le dispositif hôtelier

Les 1 434 personnes entrées dans le dispositif hôtelier au cours de l'année 2019 appartiennent aux typologies de ménage suivantes :



Les 1 434 personnes entrées dans le dispositif hôtelier au cours de l'année 2019 relèvent des statuts juridiques suivants :

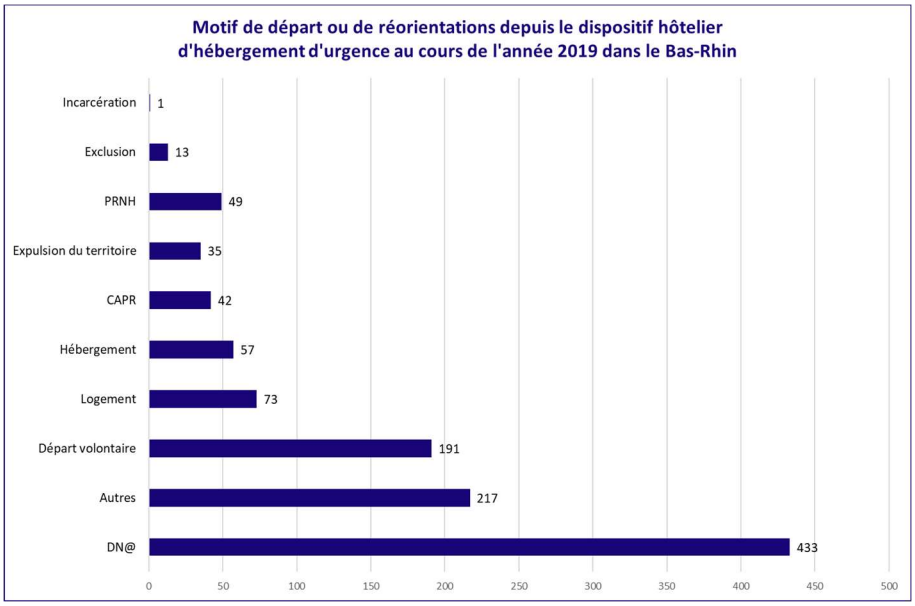


L'accompagnement social à l'hôtel : un manque criant

Concernant le public réfugié ou ayant la protection subsidiaire hébergé dans le dispositif hôtelier, le SIAO oriente vers le dispositif « Hors les murs » de l'Association Foyer Notre Dame (AFND) qui effectue une évaluation sociale du public. Si le ménage ne correspond pas aux objectifs d'accompagnement du dispositif Hors les murs, à savoir l'accompagnement vers un logement social ou privé, l'AFND renvoie l'évaluation au SIAO afin que ce ménage soit orienté vers un accompagnement de secteur et qu'une demande SI SIAO soit effectuée.

Les sorties du dispositif d'hébergement d'urgence à l'hôtel en 2019

1 111 personnes sont sorties du dispositif hôtelier au cours de l'année 2019, pour les motifs suivants :



Le projet Entre-Deux

« L'Entre Deux » est un dispositif expérimental innovant qui consiste à héberger une personne ou une famille, de façon temporaire à l'hôtel ou dans une structure d'hébergement, dans l'attente de son entrée à une date connue sur un dispositif classique et pérenne. Il permet d'éviter une rupture de prise en charge ou offre une prise en charge précoce. Le SIAO 67 met en œuvre « L'Entre-Deux » pour le compte de l'Eurométropole de Strasbourg dans le cadre d'une convention de financement d'un montant de 90 000 € signée le 22 décembre 2017. Les premières prises en charge de ménages par le SIAO 67 dans le cadre de « L'Entre-Deux » datent de février 2018.

43 personnes (33 ménages) ont bénéficié du dispositif au cours de l'année 2019. La prise en charge des ménages en 2019 représente 761 nuitées. La durée moyenne de séjour s'établit donc en 2019 à 17,69 nuits en moyenne (contre 18,58 nuits par personne en 2018).

17 186 € ont été consommés en 2019, soit 19% de l'enveloppe initiale. Le coût à la nuitée s'élève à 22,60 € en moyenne. A la fin 2019, le solde de l'enveloppe confiée par le CCAS de la Ville de Strasbourg au SIAO 67 s'élève à 44 071 €.

L'accès à « L'Entre Deux » repose sur la connaissance d'une date de prise en charge dans un dispositif classique. « L'Entre Deux » se greffe ainsi sur l'existant pour l'améliorer, ce qui assure sa pertinence. Néanmoins, cette « barrière à l'entrée » ne permet de cibler qu'un public restreint. « L'Entre Deux » consomme donc ses crédits à un rythme modéré. Entre outre, « L'Entre-Deux » ne permet pas de répondre à des situations laissées sans réponse faute de dispositifs adaptés ou de places disponible à court terme.

Les parcours d'insertion en hébergement et logement

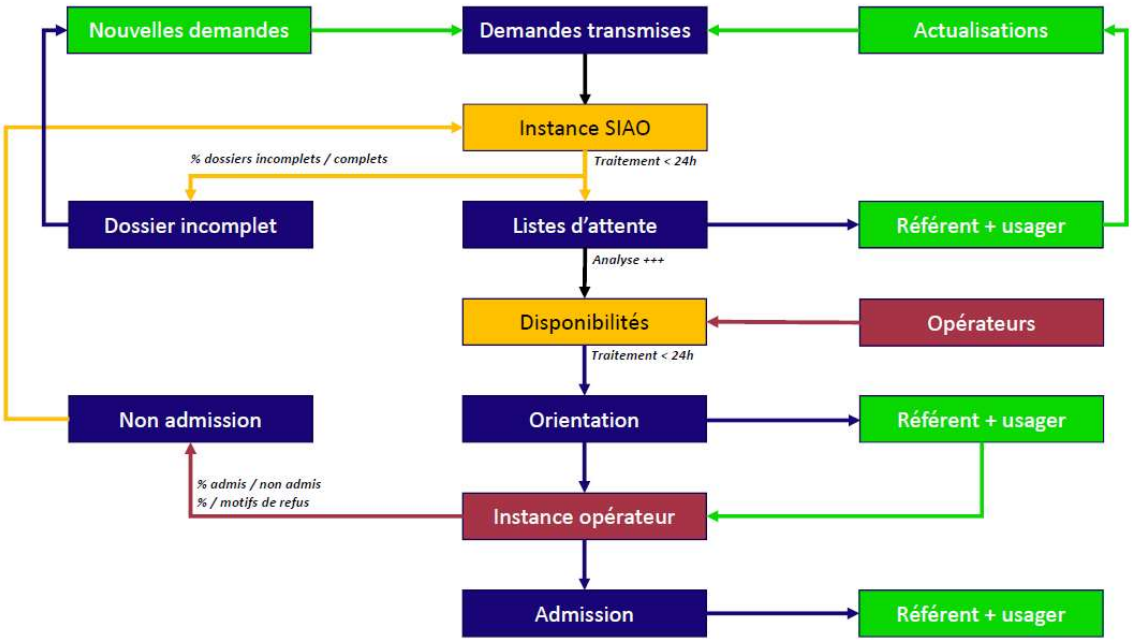
Le recensement des places d'hébergement d'insertion et de logement accompagné, ainsi que le traitement équitable des demandes des personnes qui souhaitent y accéder, est au fondement de la création des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation. En 2019, le SIAO 67 a reçu et traité 2 713 demandes (dossiers). L'équipe d'insertion du SIAO 67 a réalisé 1 958 orientations (par demande) dans l'année. Au 31 Décembre 2019, 562 demandes d'hébergement d'insertion et de logement accompagné, représentant 822 personnes, sont inscrits en listes d'attente.

L'année 2019 a été marquée par la refonte de la procédure d'orientation internes au SIAO 67, et notamment par la disparition de certaines commissions spécifiques. Un état des lieux du recensement des places a en outre été mené en fin d'année, conjointement avec les services de l'Etat, comme étape préalable à la conduite du changement des pratiques à l'égard des systèmes d'information SI-SIAO. L'inscription systématique des demandeurs en listes d'attentes permet dorénavant une observation plus fine des besoins du territoire et de l'adéquation de l'offre à la demande.

Une procédure d'orientation refondue en 2019

Dans le département du Bas-Rhin les systèmes d'information SIAO sont apparus récemment (2017), par rapport à la date de leur mise à disposition par les services de l'Etat (2011). Au SIAO 67, l'arrivée du SI-SIAO insertion n'a pas engendré une refonte des processus décisionnels d'orientation des demandes vers l'hébergement d'insertion ou de logement accompagné. Le SI-SIAO Insertion s'est ajouté aux outils existants précédemment, engendrant une bureaucratisation des processus de travail et une dispersion des données entre plusieurs bases.

Depuis fin septembre 2019, les demandes de logement accompagné ou d'hébergement d'insertion font l'objet d'une nouvelle procédure, ceci afin d'accélérer leur traitement et par conséquent leur orientation d'une part, et de mieux observer et analyser l'offre et la demande d'autre part. Dorénavant les demandes sont systématiquement mises sur liste d'attente ou rejetées. La file active des demandes « transmises à traiter par le SIAO » est passée de plus de 400 en Septembre à moins de 80 dossiers « à traiter » à la fin Décembre (pour une moyenne de



NB : les délais de traitement ci-dessus doivent être considérés comme des objectifs pour l'équipe du SIAO et pas encore comme un engagement de sa part.

Les demandes transmises sont examinées en commission SIAO le lendemain de leur réception. Si elles sont complètes, elles sont inscrites sur liste d'attente. Si, à l'inverse, leur étude ne permet pas de les inscrire sur une liste d'attente, une demande de complément d'information est adressée au référent qui réceptionne un message généré par le logiciel l'invitant à se connecter à la plateforme. La demande complétée revient alors dans le circuit d'examen des demandes le lendemain de sa mise à jour.

A noter qu'une demande peut également être annulée après son passage en commission parce que la demande ne relève pas du SIAO : aucun accompagnement social n'est demandé, l'usager n'adhère pas à l'accompagnement social, la personne demande à entrer dans un logement autonome, la personne relève du 115 etc.

Cette nouvelle procédure semble unanimement appréciée par les référents premier accueil qui saluent sa rapidité : ils connaissent, dès le lendemain de la transmission de la demande au SIAO, la liste d'attente sur laquelle la personne est positionnée, même si l'inscription sur liste d'attente ne vaut pas orientation vers une place de d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné.

La demande sera orientée vers une place en structure d'hébergement d'insertion ou vers une place en logement accompagnée dans la cadre d'une seconde commission SIAO : la commission d'orientation. Participent à cette commission tous les référents du SIAO (insertion et urgence).

La liste des places disponibles est passée en revue et chaque référent propose une ou deux candidatures pour la place vacante. Les candidatures proposées sont celles que le référent aura sélectionnées sur la liste d'attente en prenant en compte d'abord la situation de la personne, puis, à degré d'urgence égal, l'ancienneté de la demande. Est retenue la candidature qui semble correspondre le mieux aux critères d'admission de la structure qui propose la place. Les référents orientent la demande sur la plateforme SI-SIAO, et le processus d'admission en structure commence.

SI-SIAO dispose d'une fonctionnalité spécifique qui se révèle fort utile au SIAO et à ses partenaires : les listes d'attentes. Cette fonctionnalité est absente de la plateforme SI-SIAO 115. Malgré les incohérences par rapport aux modalités de financement de ces places (urgence ou insertion), le SIAO 67 a fait le choix de créer des dispositifs relevant de l'urgence dans le logiciel SI-SIAO insertion afin d'utiliser cette fonctionnalité des listes d'attentes.

C'est en suivant ce raisonnement, et en y ajoutant la désuétude des Formulaires Unique Urgence Insertion (FUUH) et la logique du Logement d'Abord, que le SIAO a été amené au cours de l'année 2019 à créer les dispositifs dédiés aux Ménages dits aux Droits Incomplets (MDI) dans SI-SIAO insertion, et par conséquent à demander aux travailleurs sociaux « référents premier accueils » de formuler des demandes SI-SIAO pour ces ménages. Ce changement de pratique se heurte encore à des réticences et des délais d'appropriation mais il devrait permettre à terme une meilleure vue sur la demande, et par conséquent sur l'adéquation de l'offre de places à la demande.

Le recensement des places au 31 Décembre 2019

Les SIAO ont pour mission de recenser l'ensemble des places d'hébergement d'insertion et de logement adapté sur le territoire.

Au 31 Décembre 2019, la comparaison entre les places financées par les services de l'Etat et le système d'information SI-SIAO montre qu'il reste encore bien du travail au SIAO 67 pour accomplir cette mission.

Recensement des places par typologie de dispositifs dans le Bas-Rhin au 31 Décembre 2019	Places financées DDDCS	Places recensées SI-SIAO	Différence en places
Hébergement d'Urgence	207	179	- 28
Hébergement de Stabilisation	197	197	-
Ménages aux droits incomplets	1 938	1 601	- 337
Ménages aux droits incomplets (Fin. Nat.)	150	74	- 76
CHRS	644	625	- 19
Réfugiés	462	524	62
Régularisés	160	171	11
Résidences sociales	1 345	192	- 1 153
Pensions de familles / Maisons Relais	258	241	- 17
Logement accompagné (AVL)	235	204	- 31
Intermédiation locale (IL)	100	87	- 13
Intermédiation locative plan quinquenal (IML)	715	506	- 209
Total	**6 411**	**4 601**	**- 1 810**

Si cette tâche de recensement fin n'est pas à négliger, l'écart entre les places financées par la DDDCS et celles recensées par le SIAO 67 s'explique en partie par les motifs suivants :

- ADOMA, opérateur majeur, notamment de Résidences Sociales, a pour position nationale de ne pas déclarer ses places dans les Systèmes d'Information SI-SIAO, cette tâche venant en doublon de ses propres systèmes d'information. C'est donc au SIAO, ou parfois aux travailleurs sociaux « référents premier accueil » qu'il incombe de saisir dans l'interface d'ADOMA les demandes d'hébergement et logement, en doublon du travail réalisé dans SI-SIAO… Cette spécificité d'ADOMA compte pour près de 72% de la différence entre les places financées par l'Etat et celles recensées par le SIAO.

- Certaines structures d'hébergement et de logement ne déclarent pas encore toutes leurs places ou tous leurs dispositifs dans SI-SIAO. Le SI-SIAO est souvent perçu par les structures comme une modalité supplémentaire de *reporting* plutôt que comme l'outil de travail central du secteur de l'hébergement et du logement accompagné. A cet égard, une approche concertée et accompagnée d'un changement de pratique doit avoir lieu, afin d'assurer la transparence de l'offre et l'équité des orientations du public.

- Certaines places physiques spécifiques bénéficient d'un double financement par les services de l'Etat, produit de l'histoire de la construction de certains dispositifs ou de négociations avec les structures d'hébergement ou de logement. Il y a donc un peu moins de places réelles que n'en recensent les services de l'Etat au prisme d'une analyse financière.

Les nouvelles demandes d'insertion reçues par le SIAO 67 en 2019

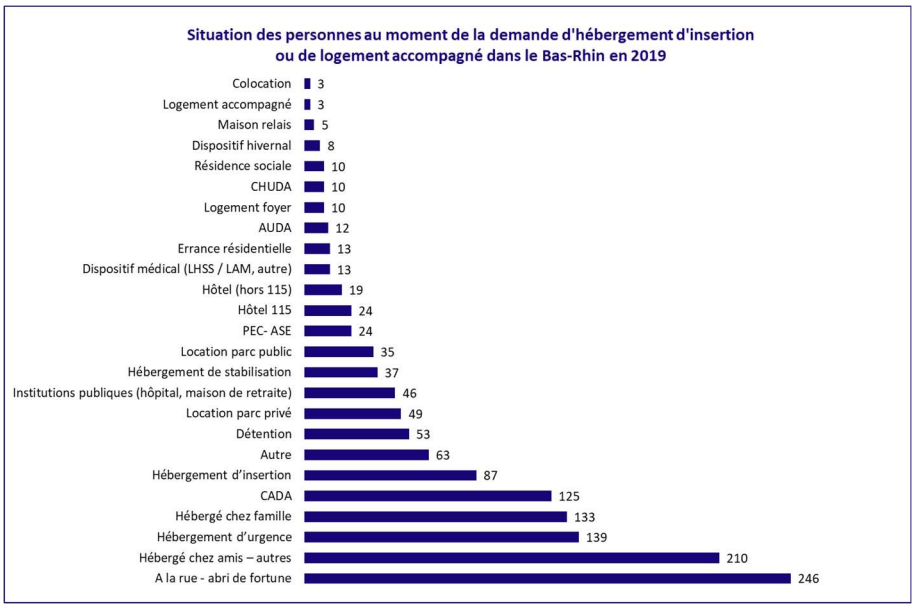
En 2019 le SIAO 67 a reçu 1377 nouvelles demandes, en baisse par rapport aux 1585 demandes reçues en 2018. Les préconisations des travailleurs sociaux « référents premier accueil » s'établissent comme suit :

Préconisations des nouvelles demandes d'hébergement d'insertion et de logement accompagné reçues par le SIAO 67 en 2019		
	Nombre de demandes	%
Hébergement	818	59%
Logement	519	38%
Non renseigné	40	3%
Total général	**1377**	**100%**

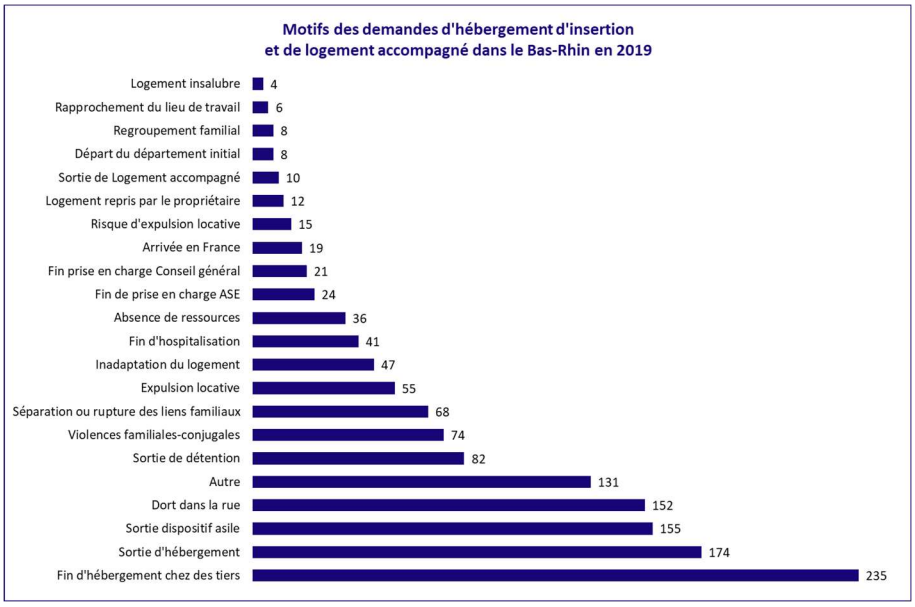
Situations et âges au moment de la demande et motif de la demande

Les situations des demandeurs au moment du dépôt de la demande SIAO sont très variées, mais toutes ces situations ont pour point commun leur précarité.

Certains demandeurs sont déjà dans des structures d'hébergement, d'autres sont en logement, d'aucuns encore sont hébergés par leur famille ou des tiers. On notera toutefois que principalement les usagers sont des personnes à la rue du moins pour 18 % (à la rue ou abri de fortune).



Ils ne sont cependant que 11% à mettre en avant ce motif pour justifier leur demande SIAO (soit 152 demandes). 17% (235 demandes) font état d'une fin d'hébergement chez un tiers et sont donc potentiellement à la rue.



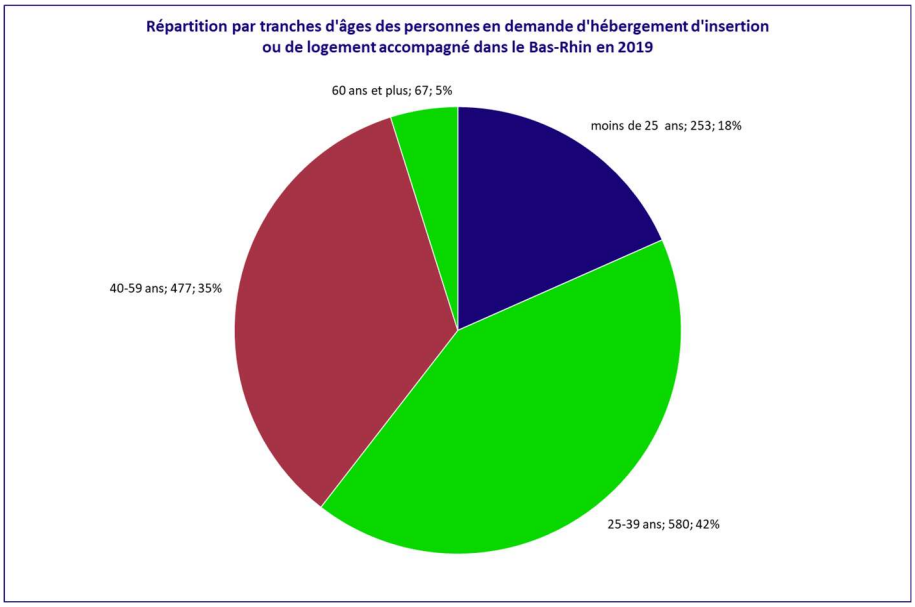
Pour les usagers en logement (parc public ou privé - 7% du total des demandes), qui font appel au SIAO, il s'agit de personnes faisant l'objet d'une mesure d'expulsion, principalement pour défaut de paiement du loyer. Là encore on constate que les demandeurs ne sont que 5% à faire état du fait qu'ils font l'objet d'une procédure d'expulsion ou qu'ils courent le risque de faire l'objet d'une telle

procédure pour motiver la saisine du SIAO. Ce décalage entre la situation des demandeurs au moment de la demande et le motif invoqué pour saisir le SIAO peut s'expliquer par le fait que les demandeurs ont souhaité mettre en avant un autre motif qui leur est apparu plus pertinent ou par une erreur de saisie au moment de compléter la demande sur la plateforme SI-SIAO.

On relève également pour les personnes en logement qu'un 1% d'entre elles font état du fait qu'elles courent le risque de se retrouver sans logement, le propriétaire souhaitant reprendre son bien.

On note par ailleurs la présence parmi les demandeurs de personnes sortant de dispositifs dédiés à l'accueil des demandeurs d'asile (11% des demandes). En règle générale, ces personnes font appel au SIAO car elles ont obtenu une protection internationale et n'ont plus vocation à rester dans le dispositif qui les accueille (elles doivent par ailleurs avoir besoin d'un accompagnement social pour faire appel au SIAO). Néanmoins, de plus en plus de travailleurs sociaux génèrent des demandes SI-SIAO « légères » pour les personnes déboutées de la demande d'asile, dans l'espoir de voir celles-ci accéder à une place « Ménages aux droits incomplets ».

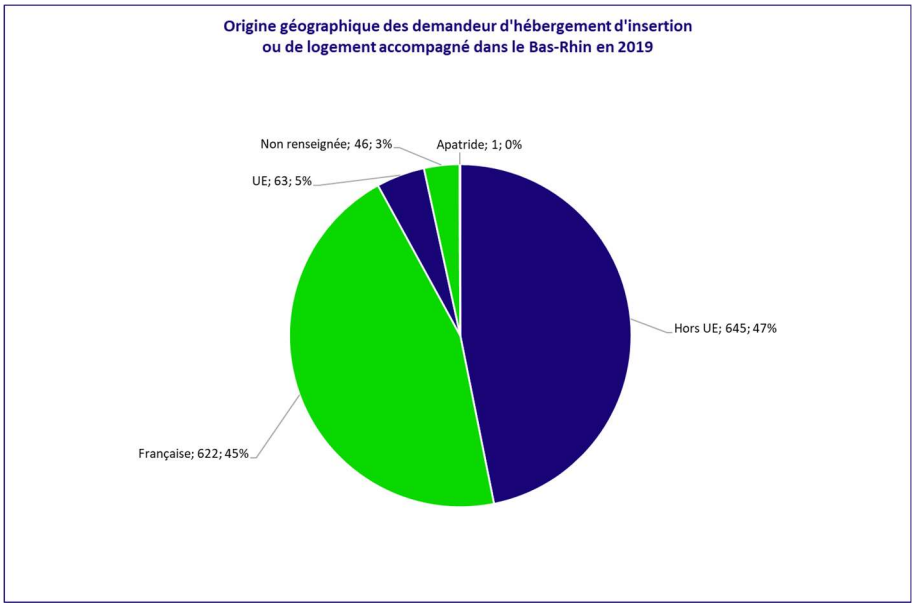
On trouve aussi parmi les nouvelles demandes, les demandes liées aux fins de prises en charge en hôtel par l'Aide Sociale à l'Enfance. Les demandeurs sont principalement des mères isolées accompagnées d'enfants dont l'âge a dépassé les trois ans. Ces demandes représentent 2% du total des demandes.



Certaines personnes sont en structure d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné et formulent une nouvelle demande d'orientation. Par exemple, lorsqu'elles sont parvenues au terme de leur accompagnement mais ne peuvent encore accéder à un logement autonome, ou lorsque l'accompagnement proposé par la structure d'accueil se révèle insuffisant par rapport aux besoins de la personne. Ces 152 demandes représentent 11% des demandes nouvelles en 2019. Ainsi, pour 1% des demandes les personnes sortent d'un dispositif de logement accompagné (par ex. la personne n'est plus en mesure de régler le loyer et les charges et a besoin d'un accompagnement plus soutenu), pour 13%, elles sortent d'un dispositif d'hébergement d'insertion (la personne a besoin d'un accompagnement plus soutenu ou à l'inverse l'accompagnement arrive à terme avec succès sans toutefois que la personne en puisse accéder immédiatement à un logement autonome).

Origine géographique des personnes en demande d'insertion

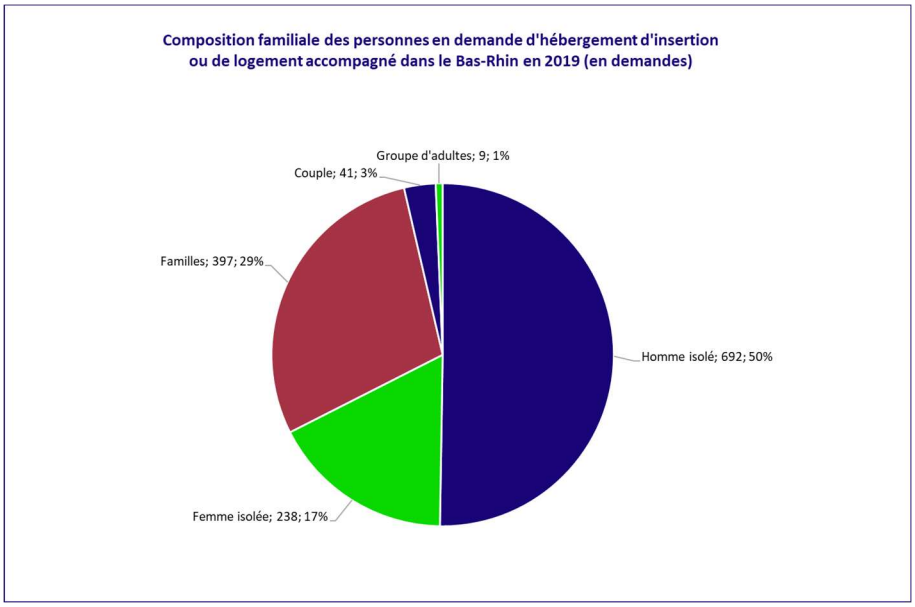
Les demandeurs sont issus à 47% de pays hors UE. On retrouvera dans cette catégorie les personnes qui ont obtenu la protection internationale, les personnes régularisées, les personnes en cours de procédure de régularisation de leur situation administrative, les personnes pour lesquelles le référent fait une demande pour un dispositif MDI.
Les demandeurs de nationalité française représentent quant à eux 45% du total des demandes. 5% des demandes ont été faites au nom d'un ressortissant de l'Union Européenne. A noter la particularité de ce public qui peut se retrouver sans ressources, le versement de certaines prestations sociales étant subordonné à une condition de durée de présence régulière sur le territoire.



Pour 3% des demandes le référent n'avait pas renseigné l'onglet « situation administrative » de la demande. La demande, dans ce cas, est renvoyée au référent afin qu'il la complète.

Composition familiale des personnes en demande d'insertion

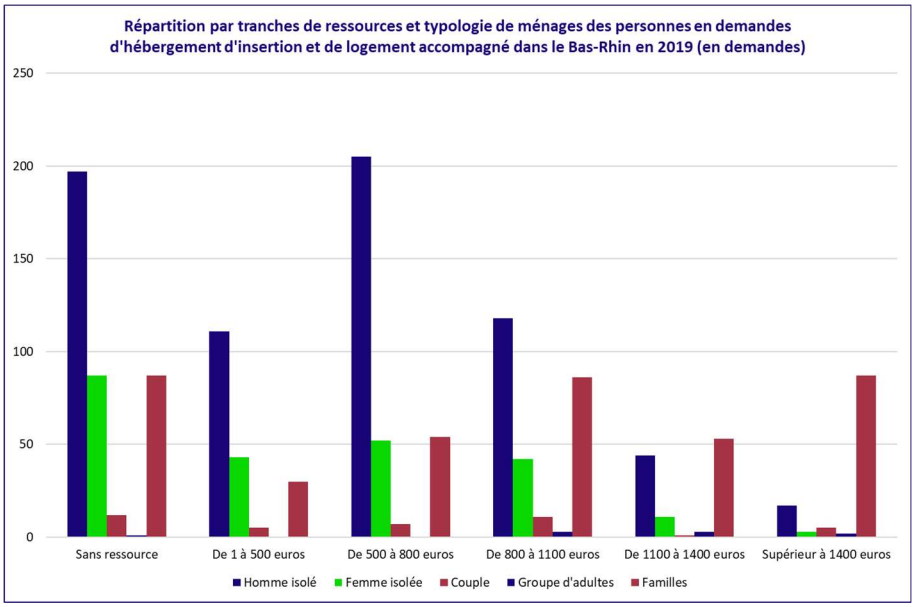
50% des demandes concernent les hommes isolés et 17% des femmes isolées. Seules 3% des demandes concernent des couples et 1% des groupes d'adultes.



29% des demandes concernent des familles avec enfants. Proportionnellement aux nombres de demandes reçues en 2019 par rapport à l'année 2018, ces familles sont plus représentées (29% des demandes en 2019 contre 22% en 2018).

Ressources financières des personnes en demande

En 2019, parmi les 1377 nouvelles demandes déposées, 28% des ménages ne perçoivent pas de ressources, soit 384 nouvelles demandes. 74% des personnes sans ressources sont des hommes et femmes isolés. Seules 12 nouvelles demandes concernent les couples sans ressources. Les autres ménages sans ressources sont des familles avec enfants.



A l'autre bout du spectre, seuls 8% des demandes reçues en 2019 concernent des personnes qui déclarent percevoir des revenus supérieurs à 1400 euros par mois. Il s'agit essentiellement de familles composées de plusieurs adultes et d'enfants mineur, qui peuvent cumuler leur revenu ou les minima sociaux avec des prestations de la CAF.

Sur 1377 nouvelles demandes en 2019, 453 ménages demandeurs perçoivent le RSA (ainsi que le RSA majoré) ce qui représente 33% des nouvelles demandes. 7 % des ménages demandeurs perçoivent l'AAH (Allocation Adulte Handicapé) et 1 % (soit 15 demandes) perçoivent les allocations familiales. Toutes ces prestations sont versées par la CAF.

17% des ménages demandeurs perçoivent un salaire, 5% sont indemnisés par le pôle emploi et perçoivent de l'ARE (Allocation d'Aide au retour l'emploi) et 1% de l'ASS (Allocation de Solidarité Spécifique) lorsque la personne se trouve en fin de droits. 4% déclare avoir des ressources dont la provenance n'est pas déterminée. Enfin 1% sont indemnisés au cours de leur formation.

2% des demandes concernent des personnes âgées de plus de 60 ans qui perçoivent leur retraite ou le minimum vieillesse, l'ASPA (allocation de soutien aux personnes âgées). Seuls 5% des nouvelles demandes concernent des personnes qui déclarent ne percevoir aucunes ressources. Avec l'intégration progressive des ménages aux droits incomplets dans les listes d'attente du SIAO, cette proportion est de nature à augmenter significativement.

Au cours de l'année 2019, 25% des demandes déposées sur la plateforme SI-SIAO ne précisent pas les ressources du ménage alors que cette information est absolument essentielle à l'orientation.

Les orientations et admissions en hébergement d'insertion ou logement adapté

Les orientations sont le processus qui consiste pour le SIAO 67 à présenter une ou plusieurs candidatures à une structure d'hébergement d'insertion ou de logement adapté, lorsqu'une place disponible lui est signalée. Les admissions sont les orientations qui aboutissent à l'intégration d'un candidat dans une structure. En 2019, le SIAO 67 a orienté 1155 demandes et obtenu 819 admissions. En d'autres termes, 71% des orientations (en demandes) ont débouché sur une admission. Une même demande peut être orientée à plusieurs reprises, ce qui engendre une distorsion des données dans les systèmes d'information SI-SIAO (les motifs de refus d'orientation ne s'additionnant pas, par exemple).

Pour une place proposée en structure, le SIAO oriente en général deux candidatures. Lorsque la structure propose la place dans le cadre d'une commission d'attribution, le SIAO oriente 4 à 5 candidatures pour examen par la commission. Ces pratiques, très hétérogènes selon les partenaires, questionnent la place du SIAO dans le maillage d'acteurs, démontrent la réticence de certaines structures à « jouer le jeu », et engendrent parfois une forme d'écrémage par le haut des publics dans l'intérêt des associations plutôt que des usagers.

Les orientations

2302 personnes ont été orientées en 2019, ce qui représente 1155 demandes. Ce chiffre est à comparer aux 1377 nouvelles demandes transmises au SIAO 67 en 2019, auquel il faut additionner le solde des demandes transmises les années antérieures et non admises encore en structure.

Nombre d'orientations vers l'hébergement d'insertion ou le logement accompagné dans le Bas-Rhin en 2019 (en demandes)				
	Nombre de demande	**%**	**Nombre de personnes**	**%**
Couple	29	3%	58	3%
Familles	427	37%	1528	66%
Femme isolée	205	18%	205	9%
Groupe d'adultes	3	0%	7	0%
Homme isolé	506	44%	506	22%
Total général	**1155**	**100%**	**2302**	**100%**

On constate que ce sont principalement des hommes isolés qui ont été orientées vers des structures d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné au cours de l'année 2019 puisqu'on dénombre 506 hommes orientés, soit 44 % du total des demandes orientées et 22% du total des personnes orientées. Les 205 femmes isolées, elles, représentent 17 % des demandes orientées et 9% du total des personnes orientées.

Les familles ont également bénéficié des orientations 2019 puisqu'on dénombre 427 orientations, ce qui représente 37% du total des orientations. Sont concernées par ces orientations 1528 personnes soit 66% du nombre total des personnes orientées. Entrent dans la catégorie « famille » les couples avec enfant et les familles monoparentales (père ou mère isolé).

Les catégories « couples » et « groupes d'adultes » (couple avec enfant majeur et/ou grands-parents etc…) représentent respectivement 29 demandes (58 personnes) et 3 demandes (7 personnes).

Les refus d'admission

Une demande orientée par le SIAO vers une structure peut faire l'objet d'un refus d'admission tant de la de la part de la structure qu'à l'initiative de l'usager. Pour éviter ce type de situation, avant toute orientation le SIAO s'assure auprès du référent qui accompagne la personne ou le ménage que la demande SI-SIAO est à jour et que le l'usager est disposé à accepter les conditions d'hébergement proposées. Malgré tout, il peut arriver que la structure ou l'usager refuse l'admission. La motivation du refus n'a pas à être détaillée, une motivation succincte suffit. Le SIAO ne peut aller outre le refus de la structure.

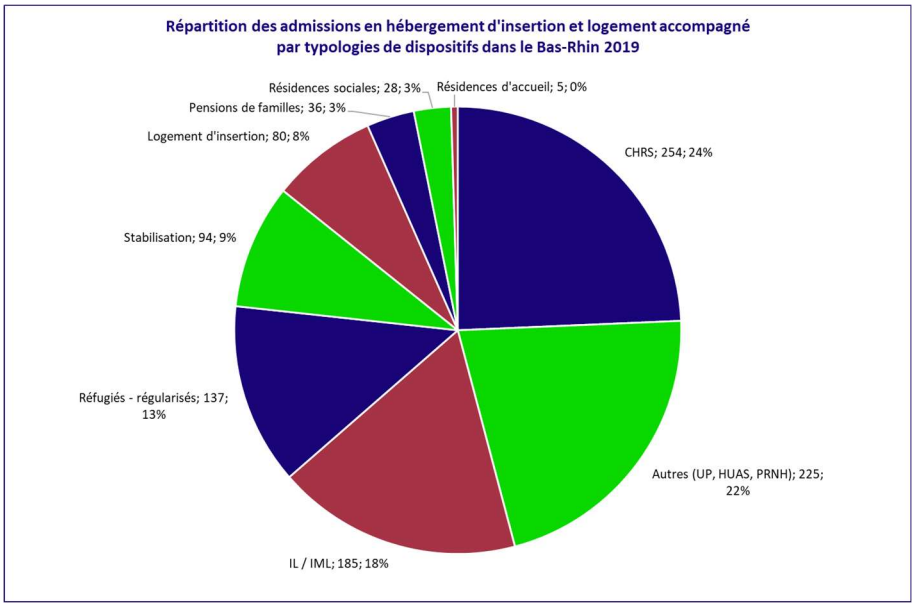
Motif de refus d'admission en structure d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné dans le Bas-Rhin en 2019		
	Nombre de demande	%
Autre	8	7%
La personne ne s'est pas présentée - Refus personne	7	6%
La personne ne s'est pas présentée - Refus structure	9	8%
Manque de logement	7	6%
Manque de place	26	24%
Refus de l'établissement ou du bailleur	48	44%
Structure trop éloignée	5	5%
Total général	**110**	**100%**

Le refus de l'établissement ou du bailleur est le motif de non-admission le plus utilisé (44%). Il peut recouvrir plusieurs réalités. Par exemple, la structure peut déclarer que l'accompagnement social proposé ne semble pas adapté aux besoins de la personne, que le taux d'effort à fournir par l'usager est trop important et le mettrait en difficulté budgétaire pour accéder à un dispositif de logement accompagné. L'usager refuse l'orientation qui lui est offerte en général parce que la structure se trouve hors de l'Eurométropole de Strasbourg, qu'elle est trop éloignée de son lieu de travail, que le loyer demandé est trop élevé ou parce qu'il a simplement changé d'avis.

Après un refus d'orientation, la demande se retrouve « sans orientation » sur la plateforme SI-SIAO et doit faire à nouveau l'objet d'une inscription sur liste d'attente avant une éventuelle nouvelle orientation. La demande peut également être annulée, la plupart du temps lorsqu'un usager n'a pas donné suite à l'orientation proposée sans motif légitime.

Les admissions

Le nombre d'admissions en structures d'hébergement d'insertion ou de logement adapté s'élève à 1044 admissions en 2019. Parmi ces admissions, 127 sont directes, c'est-à-dire qu'elles sont déclarées par les structures d'hébergement ou de logement dans le logiciel SI-SIAO mais qu'elles ne sont pas orientées par le SIAO. Ce sont donc 12% des admissions qui échappent au SIAO, quand bien même les structures d'hébergement et de logement consultent régulièrement l'avis du SIAO pour mener des admissions directes avec son accord. Ce chiffre de 1044 admissions ne tient pas compte des orientations réalisées hors systèmes d'information auprès d'opérateurs qui ont des procédures d'admissions spécifiques (ADOMA, AIVS etc…).



En 2019, les admissions se sont faites principalement sur les dispositifs de CHRS et de logement d'abord, notamment du fait du développement de l'intermédiation locative.

De plus, sur les admissions de 2019, presque la moitié concerne des hommes isolés, et 35% des familles. Les femmes isolées concentrent à elles seules 17% des admissions. Nous pouvons noter l'adéquation de ces éléments avec les typologies des ménages ayant fait une nouvelle demande en 2019, puisque 50% des demandes concernaient des hommes isolés, 29% des familles, et 17% des femmes isolées.

Les sorties de dispositifs d'hébergement d'insertion ou de logement adapté

917 personnes sont sorties de dispositifs d'hébergement d'insertion ou de logement adapté en 2019.

- Dans 30% des cas, la personne quitte la structure sans prévenir ou déclare avoir trouvé une solution d'hébergement chez des tiers. Ces personnes renoncent à l'accompagnement social.

- Pour 15%, lorsque l'accompagnement arrive à son terme la structure a permis de conduire la personne vers un logement de droit commun (logement ordinaire public et ou privé). Le demandeur quitte alors la structure dans des conditions positives.

- 13% des demandes sont réorientées vers un hébergement d'insertion et de stabilisation.

- 9% sont exclues par la structure, la problématique généralement rencontrée reste en majorité le non-respect du règlement par la personne accueillie en lien avec un problème de comportement.

- 3% sont admis dans des institutions publiques (hôpital, prison, EHPAD).

- Pour 4% des demandes, la personne quitte la structure pour une orientation en résidence sociale et logement en intermédiation locative, ce sont des logements accompagnés qui se rapprochent du droit commun.

- Pour 13 demandes, soit 5 % les personnes regagnent la rue ou un hébergement d'urgence.

- 9 personnes, soit 3% des demandes, ont quitté l'hébergement pour retourner au domicile conjugal.

- Enfin, 3% sont redirigées en FJT et ou logement/chambre conventionné ALT.

Focus sur les publics spécifiques (SPIP, FVV, PMR, jeunes, personnes avec animal)

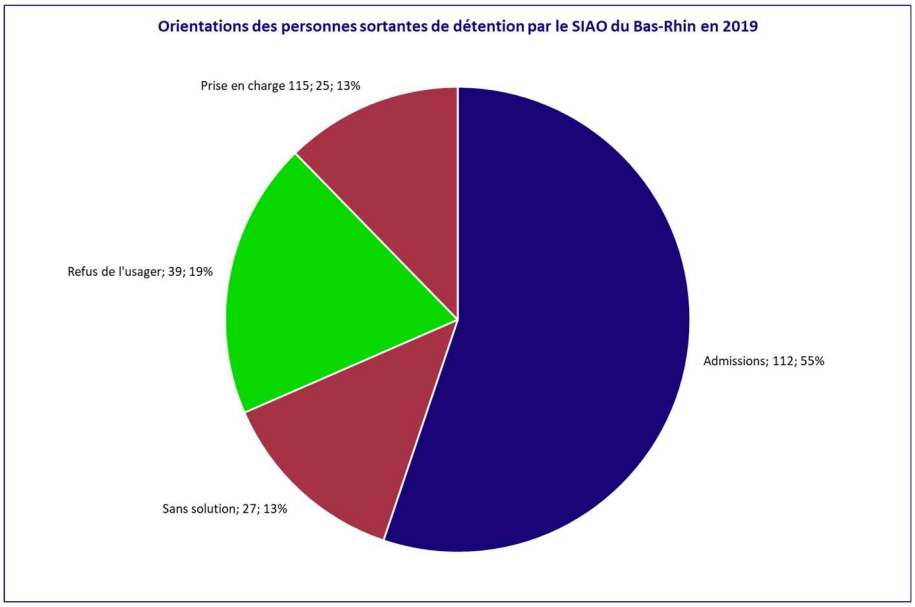
La mise en place des services intégrés, d'accueil et d'orientation (SIAO) a apporté de nouveaux fonctionnements dans le traitement et l'observation des demandes d'hébergement des publics, dont certains nécessitent des procédures particulières et adaptées à leur parcours.

Sortants de détention

Le poste de référent SPIP au sein du SIAO 67, cofinancé par le SPIP et le FIPD, intervient à mi-temps en Maison d'Arrêt et à mi-temps au SIAO. En 2019, cette présence a été hachée par des passations pour départ ou retour de congé maternité, et par les mouvements sociaux des surveillants de l'Administration Pénitentiaires. 415 entretiens ont néanmoins été réalisés en Maison d'Arrêt en 2019. La continuité du service d'étude des demandes, orientations et admissions a été assurée sans faille tout au long de l'année.

Selon la base de données SI-SIAO, le SIAO 67 a enregistré 53 demandes portant la mention « sortants de détention » au titre de l'année 2019 soit 4% des demandes totales. Parmi ces demandes on trouve également celles de sortant de détention qui font l'objet d'un suivi socio judiciaire. Cependant, 203 personnes sont sorties de détention en 2019, et 198 orientations ont réalisées (selon le compte tenu hors SI-SIAO par la référente SPIP).

Cette différence entre les données SI-SIAO et le compte tenu par la référente SPIP s'explique notamment par le fait que les « référents premier accueil » ne cochent pas toujours la case « sortant de détention » dans la plateforme SI-SIAO, soit par oubli soit par conscience de la discrimination que va subir la candidature de l'usager à l'orientation vers la structure. Les solutions en structures d'hébergement restent en effet compliquées à trouver pour les sortants de détention. Les comportements ne sont pas toujours adaptés et peuvent mettre en difficulté tant les équipes éducatives que les résidents. Peu d'ex-détenus parviennent à se maintenir sur du long terme en structure, problème qu'il faudrait approfondir pour améliorer l'insertion des personnes.

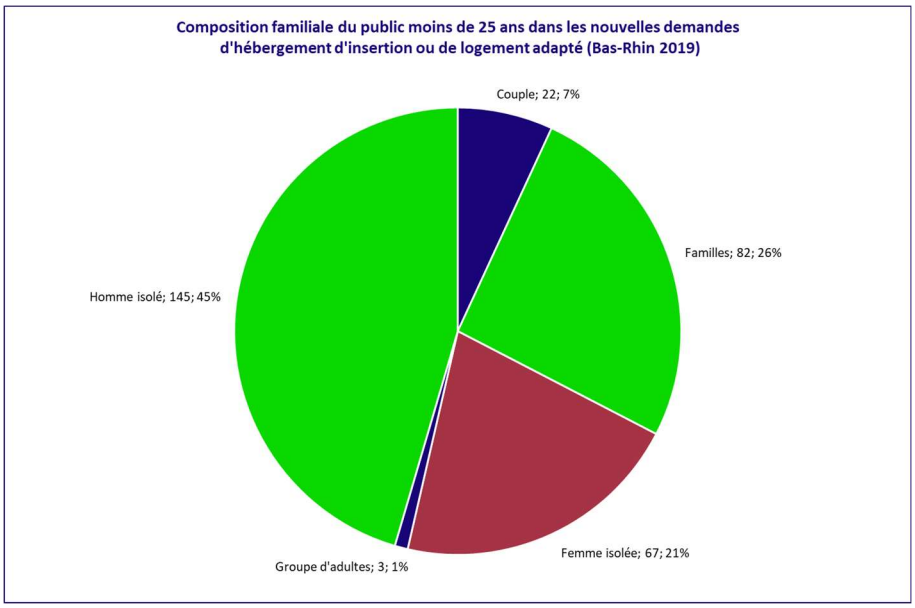


Parmi les faits notables de l'année 2019, en termes de tendances, de nombreuses orientations ont pu être réalisées à la sortie de détention vers des dispositifs d'Urgence Posée, car ils permettent d'affiner les besoins et orientations de ces personnes. En outre, une meilleure coordination avec le 115 a pu permettre d'offrir, à défaut de prise en charge durable, quelques nuits de transition aux sortants de détention. Les sortants de détention ont aussi bénéficié du dispositif hôtelier « Entre-Deux ».

Les moins de 25 ans

Le nombre de nouvelles demandes faites en 2019 pour le public 18-25 ans se porte à 253 (soit 18% de l'ensemble des nouvelles demandes), contre 328 demandes en 2018 (soit 21% de l'ensemble des nouvelles demandes).

Les demandes des hommes et femmes isolés représentent deux tiers des moins de 25 ans en demande d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné.



Plus de 50% de moins de 25 ans en demande sont des sans domicile fixe, au sens de la définition de l'INSEE.

Situation au moment de la demande d'hébergement d'insertion ou de logement adapté des moins de 25 ans (Bas-Rhin 2019)		
	Nombre de demande	**%**
A la rue - abri de fortune	45	18%
Hébergé chez amis – autres	42	17%
Hébergé chez famille	31	12%
Hébergement d'urgence	26	10%
CADA	24	9%
Hébergement d'insertion	18	7%
Détention	12	5%
PEC- ASE	11	4%
Autre	11	4%
Institutions publiques (hôpital, maison de retraite)	6	2%
Hébergement de stabilisation	5	2%
Location parc privé	4	2%
Logement foyer	4	2%
Hôtel 115	3	1%
AUDA	2	1%
Hôtel (hors 115)	2	1%
Dispositif médical (LHSS / LAM, autre)	1	0%
Logement accompagné	1	0%
Colocation	1	0%
Dispositif hivernal	1	0%
Résidence sociale	1	0%
Errance résidentielle	1	0%
CHUDA	1	0%
Total général	**253**	**100%**

Les motifs des demandes des moins de 25 ans illustrent aussi la grande précarité du public jeune.

Motifs des demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté des moins de 25 ans (Bas-Rhin 2019)		
	Nombre de demande	%
Fin d'hébergement chez des tiers	48	19%
Sortie dispositif asile	31	12%
Sortie d'hébergement	31	12%
Dort dans la rue	26	10%
Absence de ressources	18	7%
Fin de prise en charge ASE	16	6%
Séparation ou rupture des liens familiaux	16	6%
Autre	16	6%
Sortie de détention	13	5%
Violences familiales-conjugales	9	4%
Fin prise en charge Conseil général	8	3%
Fin d'hospitalisation	4	2%
Inadaptation du logement	4	2%
Départ du département initial	3	1%
Arrivée en France	2	1%
Logement repris par le propriétaire	2	1%
Sortie de Logement accompagné	2	1%
Rapprochement du lieu de travail	1	0%
Logement insalubre	1	0%
Regroupement familial	1	0%
Expulsion locative	1	0%
Total général	**253**	**100%**

L'incomplétude des demandes SI-SIAO (51% non renseignée) ne permet pas d'abonder cette assertion par l'étude des ressources financières des moins de 25 ans présentant une demande.

Type de ressources déclarées dans les demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté des moins de 25 ans (Bas-Rhin 2019)		
	Nombre de demande	%
Non renseignée	129	51%
Salaire	44	17%
Sans ressources	27	11%
RSA Majoré	15	6%
Allocation chômage	14	6%
Autre ressources	14	6%
Formation	7	3%
RSA Socle	1	0%
AAH	1	0%
Allocation temporaire d'attente	1	0%
Total général	**253**	**100%**

Plus de la moitié des moins de 25 ans en demande d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné sont de nationalité française.

Origine géographique des demandeurs moins de 25 ans (Bas-Rhin 2019)		
Étiquettes de lignes	**Nombre de demande**	**%**
Française	135	53%
Hors UE	100	40%
Non renseignée	10	4%
UE	8	3%
Total général	**253**	**100%**

Les victimes de violences

Au-delà de la mise en sécurité immédiate des victimes de violence, le SIAO porte une attention particulière au parcours des victimes après leur prise en charge en urgence. Si les victimes de violence sont des femmes dans l'immense majorité des demandes d'hébergement d'insertion et de logement accompagnée qui parviennent au SIAO 67, 10% des demandes concernent des hommes faisant état de maltraitance de la part de leur conjoint.

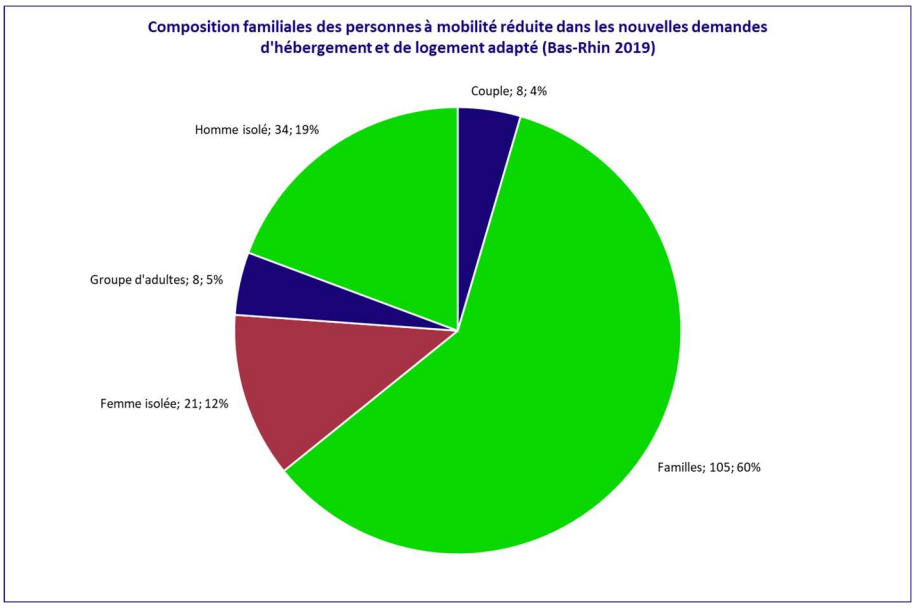
Typologie familiale des nouvelles demandes d'hébergement et logement au motif de Victime de violence dans le Bas-Rhin en 2019				
	Nombre de demandes	%	Nombre de personnes	%
Femme isolée	71	44%	71	25%
Femme seule avec enfant(s)	73	46%	197	69%
Homme isolé	16	10%	16	6%
Total général	**160**	**100%**	**284**	**100%**

Les demandes SI-SIAO des femmes victimes de violence sont instruites soit par le travailleur social en charge de la situation en cas de mise à l'abri sur une place dédiée, soit par le travailleur social de SOS Femmes Solidarité en cas de mise à l'abri à l'hôtel ou sur une place 115. La demande peut aussi être générée par le référent de parcours si la victime bénéficiait déjà d'un accompagnement social avant sa mise à l'abri.

Les situations sont alors étudiées par les référentes insertion du SIAO et une orientation est proposée dans les meilleurs délais. Dans le cas d'une demande d'insertion hors du département du Bas-Rhin (souvent sollicitée pour la protection des victimes par l'éloignement), le SIAO 67 travaille en lien avec le CHRS Flora Tristan qui a la vue, au national, sur les places d'insertion dédiées aux femmes victimes de violence.

Les personnes à mobilité réduite

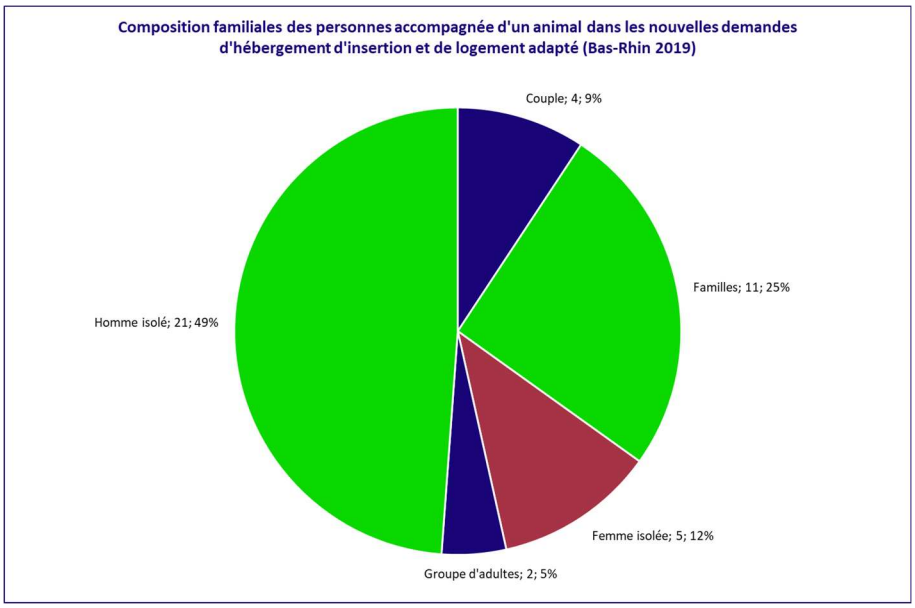
Au-delà de la définition classique des personnes à mobilité réduite, les travailleurs sociaux référents premier accueil incluent souvent dans la catégorie PMR des difficultés à la marche (et notamment des difficultés d'accès aux étages). Plus rarement, certains signalent via cette rubrique des problèmes de déplacement faute de moyen de transport. Pour les familles, les groupes d'adultes et les couples, la mention PMR est activée pour tout le ménage dès lors qu'une personne au sein du ménage présente un problème de mobilité. 91 demandes reçues en 2019 portent la mention « problèmes de mobilité ».



Le fait que le demandeur soit affecté par un problème de mobilité est une difficulté supplémentaire pour l'orienter vers une place dans une structure d'hébergement ou de logement accompagné. Les places adaptées aux problèmes de mobilité sont en effet extrêmement rares.

Les personnes accompagnées d'animaux

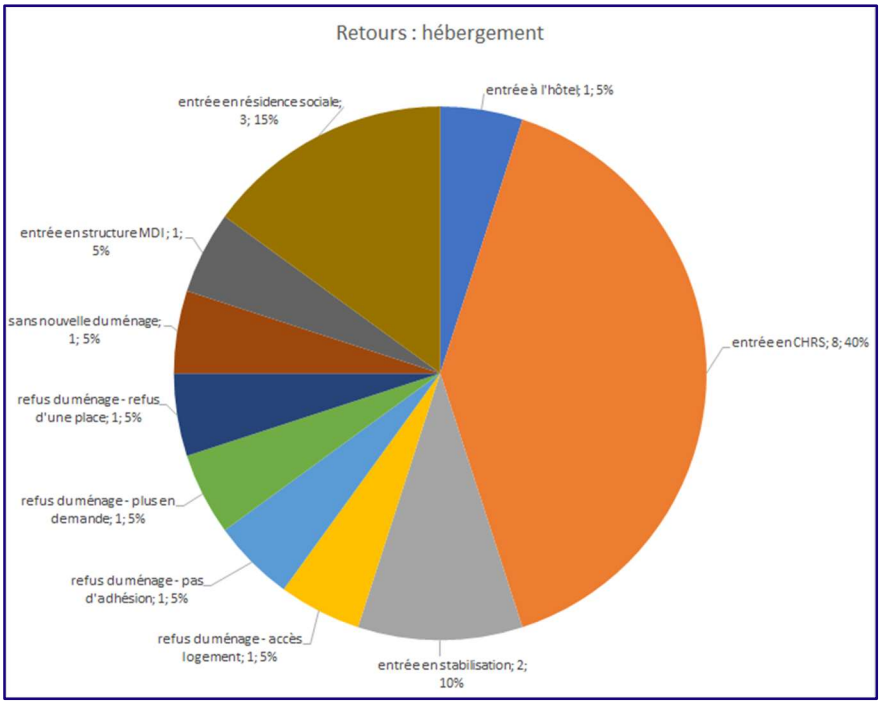
43 nouvelles demandes ont été introduites auprès du SIAO 67 en 2019 pour des ménages souhaitant être hébergés avec leur animal. Il n'existe que peu de possibilité d'orientation vers des structures en collectif pour ce public. Les structures en diffus sont souvent plus ouvertes à l'accueil de l'animal.



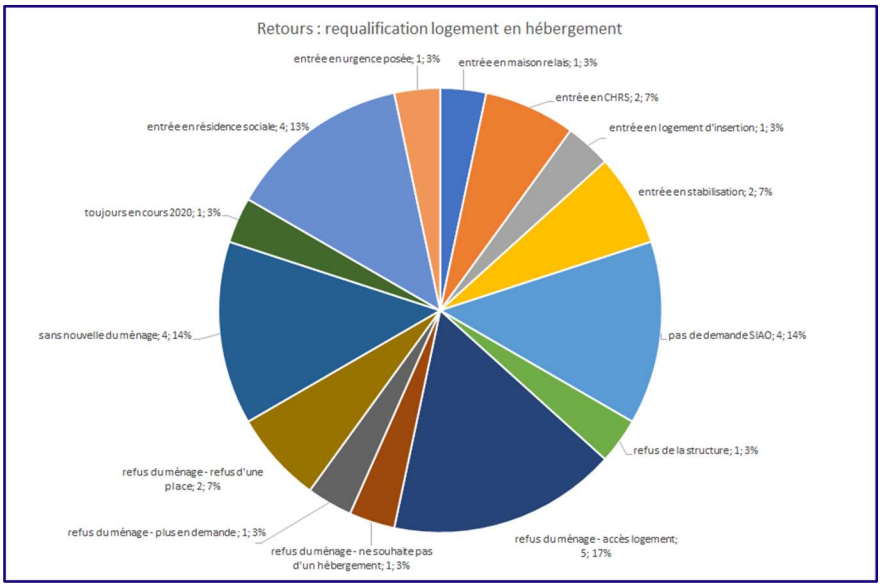
Le Droit à l'Hébergement Opposable

Le SIAO participe aux Commissions De Médiation (CDM) qui ont lieu tous les 15 jours, et, en amont, communique au secrétariat de la commission les dossiers qui lui sont connus. En 2019, 50 ménages ont été reconnus prioritaires à l'Hébergement Opposable. Parmi ces ménages, 20 (40%) ont exercé directement leur Droit A l'Hébergement Opposable (DAHO), et 30 (60%) ont vu leur demande de logement au titre du Droit Au Logement Opposable (DALO) requalifiée en DAHO.

Parmi les 20 ménages ayant opposé leur droit à l'hébergement à l'Etat, 75% sont entrés en structures d'hébergement et 25% ont vu leur dossier « classé ».



Parmi les 30 ménages dont le DALO a été requalifié en DAHO, seuls 35% sont entrés en structures d'hébergement. 65% des dossiers ont été classés ou sont encore à héberger à la fin 2019.



L'observation sociale

L'observation sociale fait partie des missions des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation - SIAO (Article L345-2-4 du Code de l'Action Sociale et des Familles). Le développement de l'observation du sans-abrisme et de la veille sociale est un axe stratégique du projet de mise en œuvre accélérée du Logement d'Abord porté par l'Eurométropole de Strasbourg et financé par l'Etat, et plus généralement de la conduite des politiques publiques du champ de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion. Afin de mettre à la disposition des pouvoirs publics et de ses partenaires des données quantitatives fiables, le SIAO 67 travaille sur la gestion de ses bases de données, leur usage et leur fiabilisation, et sur la communication de ses analyses.

Les bases de données des SIAO (SI-SIAO) sont des systèmes d'information développés par l'Etat pour assurer la gestion de la demande et de l'offre d'hébergement d'urgence et d'insertion et de logement adapté. Ils sont agréés par la CNIL pour le traitement des données nominatives. Dans le Bas-Rhin, les SI-SIAO ont été accueillis parfois avec réticence par les acteurs. S'ils sont aujourd'hui utilisés par la majorité des travailleurs sociaux de la polyvalence de secteur et des structures d'hébergement et de logement adapté, la plupart des acteurs n'utilise pas toutes les fonctionnalités offertes. Les SI-SIAO sont souvent perçus par les acteurs comme une modalité supplémentaire de *reporting* plutôt qu'un outil de travail et de prospective. En l'état, certains indicateurs mis à part, la complétude et la fiabilité des données des SI-SIAO ne permettent pas leur exploitation à des fins d'observation.

A des fins d'observation sociale fine, plutôt qu'imaginer un système d'information alternatif ou une base de données supplémentaire, le SIAO 67 se propose d'assurer un accompagnement des acteurs de la veille sociale de nature à conduire au changement de leurs pratiques pour une meilleure collecte et donc une plus grande robustesse des bases de données. L'objectif est de mettre, dans la durée, les systèmes d'information SIAO plus au centre des processus métier des acteurs de la veille sociale.

Cet objectif rejoint d'ailleurs les priorités données au SIAO 67 dans sa feuille de route 2020. En effet, exploités pleinement par l'ensemble des parties prenantes, les SI-SIAO permettent le suivi de files actives de bénéficiaires, la gestion du parc de places d'hébergement ou de logements, le recensement des demandes et des disponibilités, et, surtout, constituent un fichier partagé d'usagers. Bien accompagnés au changement de leurs pratiques à l'égard des systèmes d'information SIAO, les acteurs de la veille sociale pourraient donc trouver d'importants gains de productivité. La fusion des SI-SIAO en un unique outil doté de fonctionnalités nouvelles en Juin 2020 constitue à cet égard un *momentum* à saisir.

Au-delà de cette ambitieuse stratégie de conduite du changement des pratiques à l'égard des systèmes d'information, en 2019, le SIAO 67 a entamé un travail important de fiabilisation de ses bases de données. Ainsi, notamment, de l'indicateur « taux de demandes non pourvues » par le 115 du Bas-Rhin, qui, malgré les questionnements intenses des services de l'Etat, s'avère globalement juste.

La seconde initiative en termes d'observation sociale prise par le SIAO 67 en 2019 est la communication des données à ses partenaires. Comme le relevait le rapport d'inspection (Mars 2019) de la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale, les données de l'observation ne sauraient être réservées aux seuls services de l'Etat. Une lettre d'information hebdomadaire est dorénavant diffusée en numérique par le SIAO 67 à l'ensemble des acteurs de la veille sociale, et de façon moins systématique, des emails sont communiqués à l'ensemble des travailleurs sociaux du département utilisant les systèmes d'information SI-SIAO.

Les nouvelles missions confiées au SIAO en 2019

Le Logement d'Abord

Le logement d'abord est une politique publique qui a pour but de réduire le sans-abrisme persistant en France, en facilitant l'accès pérenne à un logement avec un accompagnement social adapté aux besoins de la personne. Cette politique publique fait l'objet d'un plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022).
Au terme d'une procédure d'Appel à manifestation d'intérêt, l'Eurométropole de Strasbourg a été retenue pour mettre en œuvre de façon accélérée le logement d'abord sur son territoire. Dans ce cadre, le SIAO 67 a obtenu le financement d'un poste de chargé de mission dédié à l'ingénierie de projets, à l'animation de la veille sociale, en binôme avec le coordinateur Logement d'Abord de l'Eurométropole, et à la mise en œuvre opérationnelle de cette nouvelle politique publique de l'hébergement et du logement.

Actions menées en 2019

Le SIAO 67 a participé au For'Home, forum dédié à la présentation de la politique publique du Logement d'Abord et à l'échange autour des pratiques sociales qui y sont liées, organisé par l'Eurométropole de Strasbourg en Septembre 2019. Le SIAO 67 a organisé et animé un atelier autour de la question des demandes SI-SIAO, en faisant dialoguer les travailleurs sociaux dits « référents premier accueil » (formulant la demande d'hébergement ou de logement au nom d'une personne qu'ils accompagnent), les structures d'hébergement et de logement (destinataire final de la demande) et le SIAO (intermédiaire garant de l'équité de traitement des demandes et expert des modalités de prise en charge des personnes par les établissements). L'objectif de cet atelier était de mettre en lumière les besoins en termes d'information et les enjeux à chaque niveau.

Le SIAO 67 a été impliqué dans la rédaction du cahier des charges d'un marché public dédié à améliorer la coordination et les pratiques d'observation des acteurs de la veille sociale. Cependant, le marché veille sociale n'a pas pu aboutir avant la fin de l'année 2019.

Le SIAO 67 a apporté sa contribution à la rédaction d'un appel à projet dont l'objectif est d'ouvrir 100 places selon les modalités recommandées par la politique publique du Logement d'abord, c'est-à-dire en ciblant une cohorte de 100 personnes à faire passer « de la rue au logement » de manière expérimentale. L'attribution du projet est prévue en 2020.
Afin de rédiger cet appel à projet au plus près des réalités de terrain, des rencontres partenaires ainsi qu'une évaluation des demandes auprès du 115 ont permis de définir le public cible de cette cohorte. La cohorte logement d'abord a pour objectif de proposer un logement autonome classique, sous la forme d'une sous-location ou d'un accès direct, pour un public habituellement éloigné de l'hébergement classique qui ne répond pas à leurs attentes. Il s'agit alors de proposer un autre modèle d'accompagnement tel qu'imaginé par le Logement d'Abord, tout en proposant une solution de logement définitive et indépendante de l'accompagnement proposé. L'aller vers est un point clef dans ce type d'accompagnement. Il est ainsi nécessaire d'évaluer cette cohorte et son évolution afin d'en appréhender les bénéfices et limites, ainsi que les points clés, afin de pouvoir élargir ces pratiques sur le territoire de l'Eurométropole, mais également sur le Bas-Rhin à plus long terme.

Au cours de l'année 2019, le SIAO 67 a également été associé à la réflexion concernant la mise en place de la plateforme FAC'IL, qui débutera début 2020. La plateforme a pour objectifs la captation de logement privé et les démarches de conventionnement, pour les rendre accessibles aux ménages les plus modestes sur l'Eurométropole de Strasbourg, d'une part, et, d'autre part, la mise en relation des

propriétaires ayant des logements vacants avec des associations en recherche de logements. Le fonctionnement partenarial entre cette plateforme et le SIAO 67 a ainsi pu être défini afin de travailler avec la meilleure efficience possible.

Fin 2019, le développement du partenariat avec le dispositif Chez soi d'abord a pu voir le jour. Le Chez soi d'abord est un dispositif co-financé par la Cohésion Sociale et l'Agence Régionale de Santé. Il cible, selon les modalités d'accompagnement du Logement d'Abord étendue au sanitaire, les personnes atteintes d'une pathologie psychiatrique diagnostiquée et en situation de très grande précarité. Le SIAO 67, s'il n'est pas « orienteur » pour le Chez soi d'abord, participe à la préparation des Commissions pour abonder les dossiers sur le volet social, et siège en commission.

Enfin, le SIAO 67 s'est également impliqué aux côtés du coordinateur Logement d'Abord de l'Eurométropole de Strasbourg dans l'animation d'ateliers, ayant pour objectif des réflexions thématiques autour du Logement d'Abord (cohorte logement d'abord, pair-aidance, etc).

Enjeux et perspectives pour 2020

En 2020, une veille de la plate-forme FAC'IL, en lien avec le SIAO, devra permettre de s'assurer du bon fonctionnement de cette dernière.

Les réflexions sont en cours concernant la mise en place et le fonctionnement de la plateforme territoriale d'accompagnement. Celles-ci se poursuivront en 2020, notamment avec le démarrage de marché public sur la réécriture de la charte ASLL et la proposition de plateforme.

En 2020, en lien avec la mise en place de la cohorte issue de l'appel à projet, l'enjeu sera de proposer des formations auprès des professionnels qui mettront en pratique le logement d'abord auprès du public. De plus, dans la continuité des actions engagées en 2019, une immersion est d'ores et déjà prévue début 2020, au sein d'une association ayant des pratiques proches de celles pratiquées dans le Logement d'Abord, afin d'appréhender au mieux certaines limites et points clés de la future cohorte.
Le logement d'abord permet de proposer un accompagnement alternatif aux nombreuses solutions existantes sur le territoire, en proposant un accès à un logement pérenne, et indépendamment du logement un accompagnement adapté à chaque situation. De nombreuses personnes, dites grands précaires, sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg sont à ce jour éloignés des lieux d'accueil. Le respect des règles collectives, le nombre restreint de places, la vie en collectivité, les animaux qui ne sont pas acceptés, sont autant de freins qui ont éloigné une partie de ce public de l'hébergement. Le logement d'abord représente alors une solution alternative qui s'adapte à leurs besoins et demandes. Le logement d'abord représente donc un véritable enjeu sur l'Eurométropole afin de réduire à terme le sans-abrisme. Une limite reste néanmoins à noter, ces places ne sont accessibles qu'au public de droit commun avec des ressources, excluant ainsi une partie du public en grande précarité à la rue (public européen sans ressources, public débouté du droit d'asile, public en situation irrégulière sur le territoire).

Au sein du SIAO 67, le poste de chargé de mission Logement d'Abord permet également de préparer le SIAO, tant en interne qu'avec les partenaires, aux enjeux de demain et à l'ensemble des changements qu'entraînera le développement du Logement d'Abord sur le territoire. Dès aujourd'hui, des réflexions sont menées sur la place du SIAO dans le paysage du logement et de l'hébergement dans les années à venir.

Une nouvelle maraude « professionnelle » dans le Bas-Rhin

A la demande de la DDDCS, le SIAO a mis en place une maraude expérimentale de janvier à avril 2019. Dotée de deux intervenants sociaux, cette maraude a débuté dans un contexte de changements au SIAO 67 et avec peu de moyens (maraude à pieds, pas de distributions alimentaires). Durant cette période, la maraude est allée à la rencontre des personnes à la rue afin de transmettre une évaluation de leur situation au 115, mais a aussi tissé un lien nouveau avec les partenaires du SIAO 67 sur le terrain.

Le SIAO 67 a remporté en Septembre 2019 un appel à projet porté par la Direction Départementale Déléguée à la Cohésion Sociale. Le projet de maraudes professionnelles du SIAO 67 s'inscrit dans un contexte territorial complexe. D'une part l'augmentation de la très grande pauvreté et la croissance de la demande d'asile sur le territoire du Bas-Rhin engendrent l'apparition de besoins nouveaux et méconnus, et la saturation de l'ensemble des dispositifs d'hébergement. D'autre part le tissu d'acteurs de la veille sociale sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg est déjà dense, alors qu'il est plus épars sur le reste du territoire départemental.

De nombreux acteurs étaient déjà mobilisés pour répondre aux besoins du territoire, mais, malgré cette importante mobilisation, plusieurs difficultés persistaient : l'absence de maraude quotidienne en été, les maraudes nocturnes hivernales ne reposaient presque que sur des bénévoles, la concentration de l'offre de service à Strasbourg.

Au-delà de ces difficultés que la maraude du SIAO 67 n'a pas prétention à résoudre seule, la maraude professionnelle du SIAO 67 cherche à répondre aux besoins suivants :

- La détection précoce, l'assistance et l'orientation des grands précaires isolés
- La détection précoce, l'assistance et l'orientation des familles à la rue
- L'exploration de territoires hors du centre de l'Eurométropole
- Le transport de personnes
- La coordination des acteurs et l'observation sociale

Pour répondre à ces besoins, les objectifs que donne le SIAO 67 à sa maraude sont

- Aller vers et créer du lien
- Porter assistance aux plus vulnérables
- Evaluer les situations sociales et enregistrer les demandes de prestation ou d'hébergement
- Produire des informations consolidées sur le public à la rue
- Développer des pratiques communes et complémentaires avec ses partenaires

La maraude du SIAO 67 est dotée de cinq membres, 2 travailleurs sociaux et 3 intervenants sociaux, et équipée d'un véhicule. Elle se déploie en fin de journée pour couvrir les soirées. La maraude du SIAO 67 tourne 6 jours par semaine sur le territoire de l'Eurométropole, et explore une fois par semaine l'une des sous-préfectures du Bas-Rhin.

A cet égard, l'intervention de la maraude du SIAO 67 à Haguenau, Saverne et Sélestat a nécessité le développement de liens plus intenses avec les partenaires du territoire, en lien avec les CCAS. Les premiers résultats, à la fin 2019, des explorations dans les sous-préfectures montrent que les besoins y sont rares et souvent ponctuels. Dès lors, le maillage partenarial et la réponse aux signalements devraient à l'avenir être les modalités d'intervention privilégiées hors du territoire de l'Eurométropole qui concentre l'essentiel des besoins liés au sans-abrisme.

Composée de professionnels, à l'issue des premières semaines d'intervention de la maraude, plusieurs axes de travail se dégagent pour l'équipe de maraude : l'accompagnement social en rue, les liens avec le sanitaire et notamment la psychiatrie, les enjeux de coordination avec les partenaires, le reporting et l'usage des systèmes d'information à des fins d'observation sociale.

Perspectives 2020 et au-delà

La feuille de route 2020 du SIAO 67

La feuille de route du SIAO 67, élaborée conjointement avec les services de l'Etat, définit quatre axes de travail pour le SIAO 67 en 2020. Chacun de ces axes se décline en actions à mettre en œuvre.

Améliorer le suivi et la gestion du dispositif hôtelier

- Utiliser SI-SIAO 115 pour le suivi des personnes à l'hôtel
- Contrôler la présence effective des personnes orientées
- Définir les modalités de contrôles de sécurité et de salubrité des différents sites, harmoniser les pratiques entre les hôteliers
- Contractualiser avec les usagers et définir les différents motifs de fin de prise en charge.

Fiabiliser les données et conduire le changement des outils et des pratiques

- Fiabiliser les données du 115 relatives aux demandes d'hébergement et demandes non pourvues
- Fiabiliser les statuts administratifs des demandeurs d'asile et des réfugiés hébergés et logés, notamment pour les transmettre à l'OFII
    - Compléter et tenir à jour les statuts administratifs des personnes mises à l'abri en hébergement d'urgence et en hôtel dans SI-SIAO 115
    - Vérifier l'actualisation par les partenaires des statuts administratifs des personnes hébergées ou logées dans SI-SIAO Insertion
- Recenser l'ensemble des places d'hébergement, de résidence sociale et d'IML
    - Etablir une nomenclature des dispositifs et des places financées partagée et à jour entre DDDCS et SIAO
- Conduire le changement inhérent à la fusion des SI-SIAO en un SI unique tout en garantissant la conservation et la fiabilité des données
    - Communiquer et former les structures et travailleurs sociaux du territoire.

Centraliser les demandes des jeunes sortant de l'ASE et les orienter

- Formaliser une procédure d'orientation des jeunes majeurs avec l'ASE et les dispositifs d'hébergement et de logement adapté dédiés
- Définir une / des listes d'attente
- Créer les places dédiées avec les opérateurs dans SI-SIAO
- Former les structures et services de l'ASE à l'utilisation du SI-SIAO Insertion pour générer des demandes

Mettre en œuvre prescriptions et recommandations de l'inspection de mars 2019

Notamment :

- Renforcer le rôle du SIAO dans le maillage partenarial
- Consolider le SIAO dans son rôle d'orienteur par l'harmonisation des procédures d'admission dans les structures d'hébergement et les dispositifs de logement adapté
- Développer la fonction d'observatoire du SIAO en lien avec les actions financées dans le cadre de la convention Etat - EMS relative à la mise en œuvre accélérée de la stratégie "logement d'abord »
- Signer une convention d'objectif pluriannuel avec l'Etat (L345-2-4 et R345-9 du CASF)

Des changements institutionnels majeurs à venir

Le futur Service public de la rue au logement

Julien DE NORMANDIE, Ministre auprès de la Ministre de la Cohésion des territoires et des relations avec les collectivités territoriales, chargé de la ville est du logement, a annoncé en septembre 2019 le lancement de l'Acte II du Logement d'abord.

Ce deuxième acte est matérialisé, entre autres annonces, par la transformation future des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation en Service Public de la Rue au Logement. Une mission de préfiguration a été confiée à la DIHAL, son rapport est attendu courant 2020.

Fusion des départements du Bas-Rhin et du Haut-Rhin

L'Assemblée Nationale a voté la fusion des Départements du Haut et du Bas-Rhin au premier Janvier 2021 en une Collectivité Européenne d'Alsace. Si, à l'heure où ce rapport est écrit, rien ne dit que les services déconcentrés de l'Etat et les Préfectures du Haut-Rhin et du Bas-Rhin suivront le même chemin, ce bouleversement historique laisse envisager au SIAO 67 un rapprochement avec son homologue du 68.