

RAPPORT ANNUEL 2021

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

SOMMAIRE

Rapport moral de la Présidente	5
Préambule	7
1. La veille sociale	8
1.1 Hébergement d'urgence : évolution de l'offre et des besoins.....	8
1.1.1 Une croissance continue des appels au 115 tout au long de l'année	8
1.1.2 Un gel du roulement qui a réduit les possibilités de mises à l'abri.....	9
1.1.3 Reprise du roulement et ouverture de nouvelles places	10
1.1.4 Fermeture des hôtels hybrides.....	10
1.1.5 Fermeture de Lyautey et ouverture de 150 places supplémentaires à l'hôtel	11
1.1.6 Ouverture des places hiver et fin de la « gestion au thermomètre »	11
1.2 L'équipe Urgence, lien privilégié des partenaires de la veille sociale	12
1.3 La coordination des acteurs	12
1.4 Maraude	13
1.4.1 Début des maraudes commune avec l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)...	13
1.4.2 Projet Maraud'in	14
1.5 Les réunions de situations complexes : favoriser le passage de l'urgence à l'insertion	14
2. Insertion et Logement d'Abord	16
2.1 Ouverture de nouveaux dispositifs	16
2.1.1 Dispositif Sésame (association ARSEA).....	16
2.1.2 Hébergement d'Urgence (association AMLI)	17
2.1.3 Dispositifs Chappe - "Néodys" (association Horizon Amitié)	17
2.1.4 Places AIVS.....	17
2.2 Lancement des expérimentations Logement d'Abord.....	18
2.2.1 Expérimentation « cohorte »	18
2.2.2 Expérimentation « FSL ».....	19
2.3 Fin des orientations et diminution du nombre de places MDI financées par l'Etat	20
3. Gestion hôtelière.....	21
3.1 Une file active hôtelière installée à des niveaux élevés.....	21
3.2 « Expérimentation Hôtel » : améliorer la connaissance du public hébergé pour évaluer les besoins en accompagnement et favoriser les parcours.....	22
3.3 Constitution d'une équipe mobile de travailleurs sociaux.....	23
3.4 Reprise par le SIAO de la mission de paiement des hôteliers	24
4. Communication	25
4.1 Site internet et newsletter	25
4.2 Publication de guides utilisateurs.....	25
4.3 Action de communication/formation	25
5. Observation sociale	26
5.1 Observatoire du sans-abrisme	26
5.2 Nouvel outil de reporting maraude.....	26
6. Protection des données.....	27

Rapport moral de la Présidente

Madame, Monsieur, Chers amis,

Permettez-moi tout d'abord de vous remercier pour votre présence, et de vous dire que j'ai beaucoup de plaisir à pouvoir vous retrouver enfin physiquement, dans un format plus habituel, après deux assemblées générales en visio-conférence ou pour celle de l'an passé, en présentiel pour certains et en visio-conférence pour quelques-uns d'entre vous.

Pour le SIAO, il n'y a pas eu de reprise post-Covid à proprement parler en 2021 car, souvenez-vous, en 2020 l'équipe des salariés du SIAO était mobilisée plus que jamais pour mettre toutes les personnes à l'abri au plus fort de la pandémie, pour les accompagner au PAX, ou pour favoriser leur parcours.

2021 est caractérisée cependant par des changements, des évolutions, un retour en arrière pour un certain nombre de choses, et une avancée pour d'autres.

Sans dévoiler le rapport d'activité 2021 qui vous sera présenté dans quelques instants, je retiendrais la fin des dispositifs spécialement mobilisés pendant la pandémie et permettant la mise à l'abri de toutes les personnes qui étaient à la rue, leur faisant non seulement bénéficier d'un hébergement, mais aussi d'un accompagnement adapté à leur situation et réalisé sur la base de nombreux partenariats.

Passer d'une réponse systématique à toute demande pressante de mise à l'abri à la mise en œuvre de critères basés sur la vulnérabilité et les moyens existants, n'a pas été chose aisée ni pour les membres de l'équipe ni pour les nombreux services et partenaires qui interpellent le 115 au quotidien pour les usagers qu'ils accueillent.

Des avancées aussi : en 2021 de nouveaux dispositifs ont vu le jour et de nouvelles places ont été créées, ce qui constitue autant d'opportunités pour les personnes en demande. Vous en trouverez le détail dans le rapport d'activité.

Vous le constatez, en 2021, l'équipe n'a pas été moins mobilisée, elle a dû s'adapter en permanence : aux transformations des dispositifs mis en place en 2020 d'une part, aux nouvelles places déployées, d'autre part... mais aussi aux changements internes.

Le départ du directeur Henri Hannequin le 30 septembre a nécessité la mise en place d'une direction de transition, le temps de l'embauche de notre nouveau directeur.

Cet intérim, qui a débuté le 15 octobre, a mis en évidence la nécessité de consolider et de stabiliser l'organisation, car tout était allé très vite depuis juin 2019 et la crise sanitaire s'était rajoutée aux préoccupations du SIAO, ne laissant pas toujours la place qui convient au travail transversal interne.

Le Conseil d'Administration quant à lui, a fonctionné normalement durant toute cette année et s'est réuni, en plus des conseils habituels, en séminaire au mois de septembre afin de commencer une réflexion sur la gouvernance de notre SIAO. Faut-il rester en association d'associations ? Faut-il promouvoir un groupement GIP, GCSMS ou autre ? changer les statuts ? Comment mieux impliquer l'ensemble des acteurs qui contribuent aux politiques publiques du Logement d'Abord ?

Autant de questions à reprendre cette année et à mettre en perspective avec l'instruction du gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.

L'instruction rappelle

- ✓ Que la mise en œuvre des « principes du Logement d'Abord implique un travail de transformation des dispositifs d'hébergement et d'accompagnement, des processus d'orientation et des pratiques des acteurs, ainsi que de la gouvernance et des partenariats.
- ✓ Que le SIAO est opérateur de service public et met en œuvre les orientations et décisions de l'Etat en matière d'hébergement et d'orientation des ménages sans domicile.

L'instruction prévoit que le SIAO doit être doté d'un comité stratégique partenarial, outil de pilotage présidé par l'Etat qui traduit l'articulation des politiques publiques entre elles et la responsabilité partagée des parties prenantes (L'Etat, - Les collectivités territoriales, Des représentants des associations du secteur AHI et des bailleurs sociaux, - Des représentants des personnes accompagnées).

Ce comité sera sans doute mis en place prochainement et devrait permettre d'aborder nos préoccupations actuelles, en particulier les nombreux campements sur le territoire et de tracer les perspectives des prochains mois.

A la fin de ce rapport moral, permettez-moi de souligner le travail considérable et remarquable de l'équipe des salariés du SIAO. Je veux les remercier à l'occasion de cette assemblée générale en mon nom et en votre nom à tous.

Je remercie également les membres du Conseil d'Administration qui ont participé activement aux différents conseils et réunions tout au long de l'année et tous les partenaires qui contribuent à un titre ou à un autre à la lutte contre le sans-abrisme.

Corine BARTIER

Préambule

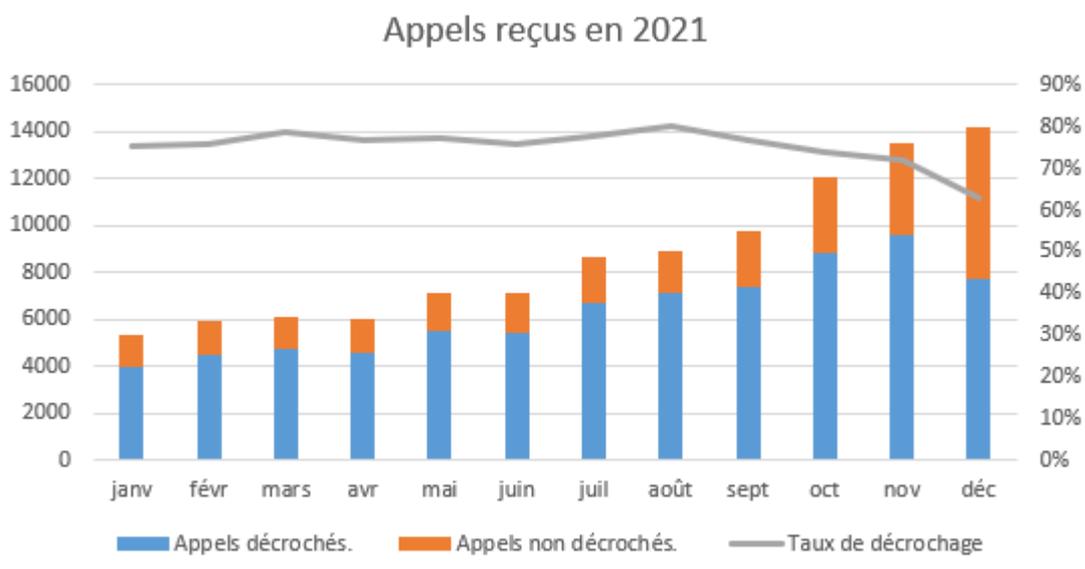
L'année 2021 a de nouveau été pour le SIAO67 riche d'actualités et de nouveaux projets. C'est une année que l'on pourrait qualifier de « transition » en raison du contexte national (fin de la période de pic pandémique, amorçant une reconversion progressive des moyens déployés, publication de l'instruction relative au pilotage du parc d'hébergement, annonçant une mutation des capacités d'accueil dédiées aux personnes en situation de précarité), mais aussi des évolutions locales (nouvelles missions confiées au SIAO dans le cadre de l'expérimentation logement d'Abord ou du paiement des hôteliers ; ouverture de nouveaux dispositifs). Cette année a nécessité d'imaginer de nouvelles façons de travailler, tant en interne que dans les relations partenariales. L'enjeu pour le SIAO a donc été de consolider ses fonctionnements existants, tout en réussissant à intégrer les évolutions rapides du secteur.

1. La veille sociale

L'activité de veille sociale du SIAO vise à détecter en lien avec les partenaires les personnes ayant besoin d'une mise à l'abri et de les orienter vers les places mises à disposition, en priorisant les situations les plus vulnérables, mais aussi à coordonner l'ensemble des acteurs concourant à cette mission sur le territoire. L'année 2021 a été marquée à ce niveau par la fin progressive des mesures exceptionnelles liées au Covid (gel du roulement, ouverture d'hôtels hybrides, mise à l'abri à l'hôtel...). Cette transition a entraîné des répercussions à tous les niveaux sur la demande et l'offre d'hébergement d'urgence.

1.1 Hébergement d'urgence : évolution de l'offre et des besoins

1.1.1 Une croissance continue des appels au 115 tout au long de l'année



Sur l'année 2021, le nombre d'appels a connu une augmentation continue, passant de 5000 appels en janvier à plus de 14000 en décembre. Ce phénomène est lié à plusieurs facteurs. Tout d'abord, la fin du roulement sur les places en structures d'hébergement d'urgence a diminué en début d'année la propension des personnes sans-abris à faire appels au 115 : celles déjà hébergées car leur demande était continuellement pourvue, celles à la rue car elles savaient que les possibilités de mise à l'abri étaient quasiment nulles. Par ailleurs, le ralentissement des nouvelles arrivées sur le territoire observé en 2020, couplés à une politique de mise à l'abri systématique à l'hôtel durant la période Covid a

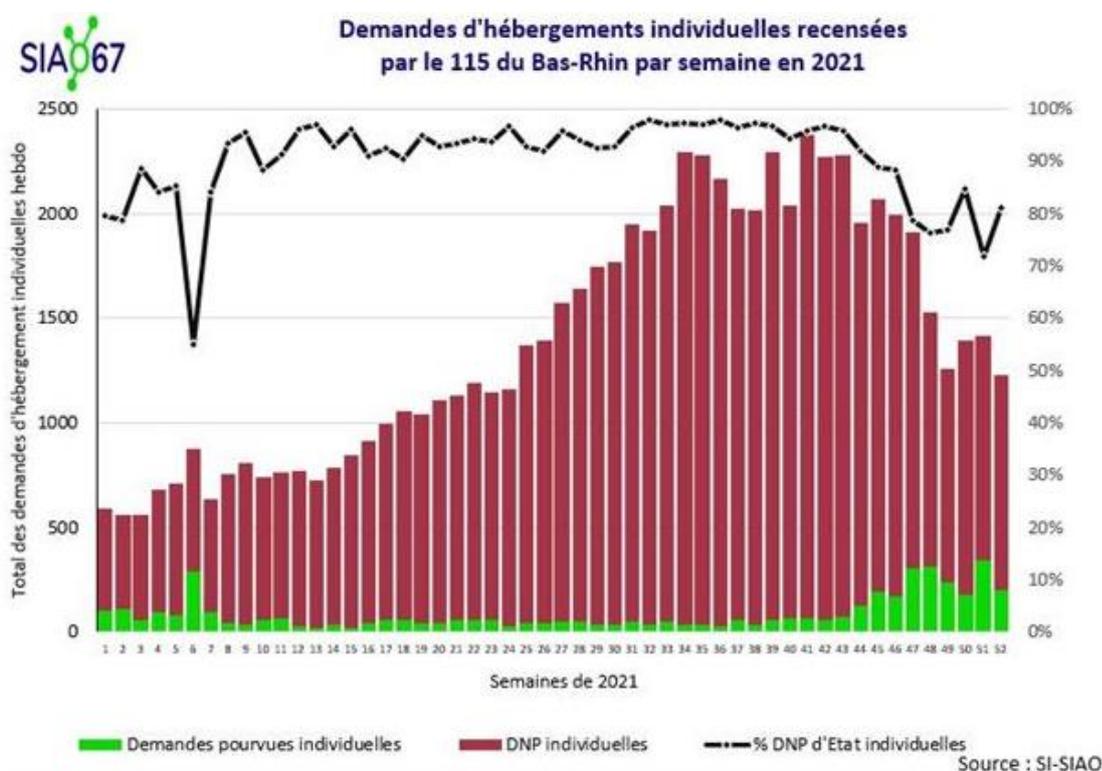
temporairement fait diminuer le nombre de personnes à la rue sur le territoire et notamment de familles.

La fin progressive de cette période exceptionnelle et l'arrivée de l'hiver a logiquement entraîné une recrudescence des appels lissée tout au long de l'année. Le taux de décrochage s'est quant à lui maintenu entre 60% et 80%.

1.1.2 Un gel du roulement qui a réduit les possibilités de mises à l'abri

La crise sanitaire et les périodes de confinement ont entraîné la fin du roulement dans les structures d'hébergement d'urgence. Une prise en charge continue et un accompagnement social quotidien ont permis aux personnes hébergées d'effectuer des démarches utiles à leur réinsertion sociale mais aussi dans certains cas de réduire leurs addictions.

Mais si ce gel a eu pour effet bénéfique de stabiliser les personnes prises en charge, il a également privé de possibilités d'hébergement temporaire celles restées à la rue. Le 115 a ainsi passé plusieurs des semaines entre février et septembre 2021 avec un nombre de places quasiment nul. Le taux de demandes non-pourvues s'est ainsi maintenu entre 95% et 98% jusqu'à l'hiver.



1.1.3 Reprise du roulement et ouverture de nouvelles places

Face à l'augmentation du nombre de sans-abri à qui aucune solution ne pouvait être proposée, le roulement a progressivement repris dans les différentes structures :

- Antenne : 12 places à compter de novembre 2021
- Femme de parole : 4 places à compter de juillet 2021
- Fritz : 8 places à compter de juillet 2021
- Remparts : 12 places à compter de novembre 2021
- Halte Bayard : 15 places à compter de septembre 2021

Le 115 a ainsi pu à nouveau proposer des places aux appelants, mais aussi en réserver quelques-unes pour les maraudes chaque soir. Cette reprise du roulement s'est accompagnée d'une augmentation du nombre de places disponibles sur le territoire. La transformation en novembre 2021 du F1 Geispolsheim en structure d'hébergement d'urgence a en effet entraîné l'ouverture de 73 places en roulement et de 10 places d'urgence posées.

1.1.4 Fermeture des hôtels hybrides

Les hôtels « hybrides » ont ouvert lors du premier confinement. Leur objectif était d'héberger des personnes isolées dans des hôtels gérés par des opérateurs proposant un accompagnement social.

L'East Hôtel de Hœnheim géré par l'association Horizon Amitié hébergeait ainsi 90 hommes et femmes isolés. Il a fermé ses portes fin mars 2021. Le SIAO a travaillé de concert avec Horizon Amitié pour tenter de trouver des solutions d'hébergement pour les sortants afin d'éviter les sorties sèches. Cet hôtel a ensuite été repris par l'association ARSEA et transformé en une structure d'insertion à destination des grands précaires nommée « SESAME ».

L'hôtel PAX, transformé en hôtel hybride en mars 2020, a quant à lui fermé ses portes en avril 2021. Après avoir hébergé jusqu'à 140 personnes, il a été vendu et a retrouvé une activité de tourisme classique. Les personnes accueillies ont quant à elles été orientées vers la structure SESAME nouvellement créée.

Enfin, l'hôtel F1 de Geispolsheim, initialement hôtel hybride, est devenu une structure d'hébergement d'urgence à compter du 1^{er} novembre 2021, date de reprise du roulement.

1.1.5 Fermeture de Lyautey et ouverture de 150 places supplémentaires à l'hôtel

L'année 2021 a été marquée par la fermeture définitive de la structure Lyautey pour les isolés et les familles. Un long travail commun entre Antenne et le SIAO a permis de trouver des solutions d'hébergement pour la majorité des personnes encore prises en charge.

En novembre 2021, faute de nouvelles structures d'hébergement d'urgence dédiées aux familles, la DDETS a sollicité le SIAO pour l'ouverture de 150 places supplémentaires à l'hôtel réservées aux familles les plus vulnérables.

1.1.6 Ouverture des places hiver et fin de la « gestion au thermomètre »

Durant la période hivernale 2020/2021, le plan grand froid a été déclenché à deux reprises (janvier et février 2021) entraînant la mise en place de plusieurs mesures :

- L'ouverture du 5 rue Déserte par Antenne de 10 places à destination des hommes,
- L'ouverture d'un gymnase de 40 places dédiées aux hommes,
- L'ouverture de places supplémentaires à Lyautey pour les isolés et les familles,
- L'ouverture de places supplémentaires à l'hôtel PAX pour les isolés,
- L'ouverture de places en hôtel pour les familles

Conformément à l'instruction du 26 mai 2021 portant sur la gestion du parc d'hébergement, la Préfecture a acté en octobre 2021 la fin de la gestion de l'hébergement d'urgence « au thermomètre ». Les places créées auront donc vocation à fonctionner toute l'année (avant d'être en partie transformées en dispositifs d'insertion, au titre de cette même instruction). Seules les périodes de grand froid entraîneront encore l'ouverture de places dédiées. Ainsi le gymnase Branly a été ouvert du 26 novembre au 16 décembre puis à nouveau à compter du 21 décembre. Antenne rue Déserte a également accueilli des hommes durant quelques jours augmentant ainsi la capacité d'accueil à disposition du 115. Quant à la Cafète de l'Hôtel du Château d'Eau, habituellement ouverte en niveau 2 du plan grand froid, elle a dans un premier temps pu être mobilisée tout l'hiver, puis l'année complète compter de 2022, entraînant ainsi la création de 7 places supplémentaires à destination des femmes isolées.

1.2 L'équipe Urgence, lien privilégié des partenaires de la veille sociale

L'équipe Urgence du SIAO est composée de deux travailleuses sociales, l'une étant référente pour les situations des couples et isolés, et l'autre pour les situations de familles, personnes victimes de violence et femmes enceintes.

Elle assure au quotidien un lien de proximité essentiel avec les partenaires de la veille sociale afin de recueillir les signalements (plus de 120 chaque semaine), d'étudier les demandes de mise à l'abri et les prioriser en fonction des critères de vulnérabilités (enfants en bas âges, problématiques médicales lourdes, grossesse, handicap, fatigue liée à la durée d'errance, fragilité psychiatriques, parent isolé).

En interne, l'équipe effectue également le lien avec la maraude et le pôle insertion pour les personnes ayant une demande SIAO active afin de faciliter les parcours de la rue au logement. C'est dans ce cadre que la référente personnes isolées est mobilisée depuis août 2021 pour repérer à la rue les personnes en situation de grande précarité orientées vers le dispositif Logement d'Abord.

Sur l'année 2021, l'équipe Urgence est également intervenue pour accompagner les démantèlements de squats, de campements, ou encore les fermetures ou transformations des hôtels hybrides.

1.3 La coordination des acteurs

La coordination de la veille sociale relève d'une mission légale du SIAO. Ces réunions regroupent les accueils de jour, les maraudes, les structures d'hébergement d'urgence et les services de l'Etat. Quatre réunions se sont tenues en 2021. Elles sont l'occasion de partager des éléments de contexte, des bilans chiffrés, des informations sur les dispositifs mis en place en fonction de la saisonnalité, mais aussi d'identifier des problématiques remontées par les partenaires et d'échanger sur les actions à conduire.

En complément, sont aussi organisées des réunions de coordination des maraudes professionnelles et institutionnelles. En 2021, six réunions ont eu lieu. Divisées en deux temps, ces réunions sont l'occasion d'évoquer des situations de personnes rencontrées durant les maraudes afin d'intervenir de façon ciblée et pertinente. Puis un temps institutionnel est consacré à la transmission d'informations, la coordination des interventions et à la réflexion sur les actions.

Enfin une réunion de coordination a rassemblé les accueils de jour en 2021 et a permis d'échanger sur le fonctionnement durant le COVID, durant l'hiver ou en période de canicule. Dans ce cadre, une réflexion a été entamée sur la mise en place d'un outil de reporting de la fréquentation des accueils de jour. La récolte de cette nouvelle donnée permettrait de quantifier la fréquentation des accueils de jour et ainsi valoriser le travail des accueils de jour auprès des personnes à la rue. Dans un contexte

marqué par la crise sanitaire et l'arrêt du roulement en structure d'hébergement d'urgence, le manque d'accès aux denrées alimentaires était prégnant. Pour répondre à cet enjeu de façon concertée, la Ville de Strasbourg a organisé en 2021 des réunions dites « intercaritatives ». Ces temps de rencontre rassemblant les acteurs de la solidarité et porteurs d'actions sur l'espace public ont permis de favoriser les liens, d'échanger des informations sur les actions en cours, et d'assurer une vigilance sur les difficultés des publics.

1.4 Maraude

La présence quotidienne des maraudes sur le terrain, celle du SIAO comme celles des partenaires, est essentielle pour mettre en œuvre le principe d'« aller-vers ». Le travail de rue permet d'identifier les besoins de l'ensemble des personnes en situation de précarité, même celles qui ne font pas ou plus appel au 115 ou qui ne possèdent pas de référent social identifié.

1.4.1 Début des maraudes commune avec l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité (EMPP)

Afin de répondre au mieux à l'augmentation des problématiques psychiatriques des personnes rencontrées à la rue, il a été décidé de coordonner le travail entre la maraude du SIAO et l'EMPP à partir de mai 2021. Après une période de rodage de 6 mois durant laquelle les deux équipes ont tourné ensemble une fois par semaine, la fréquence des maraudes communes est devenue mensuelle. La maraude du SIAO repère en amont des personnes dont l'état psychique les inquiète et qu'elle souhaite mettre en relation avec l'EMPP. Entre deux et six personnes sont ensuite rencontrées de façon conjointe.

Ces maraudes représentent un vrai apport pour les personnes et pour le travail partenarial. Elles sont l'occasion de proposer une première accroche à ces personnes isolées dans l'objectif de pouvoir ensuite les rattacher à du soin psychiatrique et/ou au CMP. Elles permettent également à l'EMPP de faire part au SIAO de situations qui les inquiète (ex : un usager qui ne serait pas présenté depuis longtemps au CMP) mais aussi de rencontrer les personnes sur le terrain afin d'approfondir leur diagnostic.

Dans le cadre de ces maraudes communes, une rencontre trimestrielle est organisée pour faire un point sur le fonctionnement et sur les personnes rencontrées, en présence du cadre de santé de l'EMPP et de la référente urgence des isolés à la rue.

1.4.2 Projet Maraud'in

Il est depuis longtemps constaté sur terrain que la dématérialisation des services publics a accentué la fracture numérique et rendu difficile l'accès à certains droits. En effet, le public accompagné par le SIAO se trouve en situation de grande précarité et vit souvent à la rue ou en squat. Il n'a ainsi en général pas d'outil numérique, ni de connexion internet pour réaliser les démarches en ligne.

Pour répondre à ce besoin, la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) a lancé le projet Maraud'In, auquel participe le SIAO 67. Son objectif est de mettre à disposition des personnes à la rue des ressources numériques, afin qu'elles puissent réaliser des démarches en ligne de façon autonome ou aidée.

Dans ce cadre, la maraude a pu bénéficier de deux jours de formation à l'usage de l'outil numérique en rue et se doter d'une tablette, d'un ordinateur portable et d'une borne Wi-Fi portative. Si le déploiement opérationnel du projet Maraud'In est prévu sur l'année 2022, le temps de faire évoluer l'organisation de la maraude, ces outils se révèlent déjà très utiles pour consulter sur SISIAO les informations relatives aux personnes rencontrées dans la rue ou faciliter la traduction des échanges.

1.5 Les réunions de situations complexes : favoriser le passage de l'urgence à l'insertion

Afin d'apporter une réponse concertée et pluridisciplinaire aux situations individuelles les plus complexes (personnes en situation de grande précarité et de grande fragilité, souvent éloignées des dispositifs d'accompagnement) et d'accélérer l'accès au logement conformément aux principes du Logement d'Abord, il a été décidé en avril 2021 de réactiver les réunions « situations complexes » sous un nouveau format.

Ces réunions rassemblent une équipe pluridisciplinaire du SIAO (maraude, référente Logement d'Abord, référente urgence personnes isolées) ainsi que plusieurs partenaires de la veille sociale :

- Accueils de jours : Entraide, Femme de Parole, PAS, Etage, Halte Bayard, ALT, Fritz Kiener
- Structures hospitalières : Services Urgences HUS, Boussole, CMP, EPSAN
- Structure : Ithaque (Argos et rue Kuhn)
- Maraude : SAS, Entraide (Equipe prévention), MDM
- Ville : CCAS (PASS), Maraude (EMR)

Organisées toutes les trois semaines, elles ont pour objectif de produire des évaluations, des diagnostics croisés pour les personnes en situations complexes et non d'organiser des commissions pour l'attribution d'une place d'hébergement ou d'une mesure d'accompagnement. Si aucun référent social n'est connu au moment de l'évaluation, ces réunions doivent aider à l'identifier s'il existe, ou à en trouver un à même de remplir ce rôle parmi les partenaires présents.

2. Insertion et Logement d'Abord

L'insertion dans un logement ou un hébergement durable constitue le premier objectif recherché par le SIAO dès lors que la situation de la personne et les capacités disponibles le permettent. En 2021, 3518 demandes d'insertion ont été reçues par le SIAO, 2758 inscriptions sur liste d'attente ont été réalisées, et 2329 orientations ont été effectuées (contre 1958 en 2019 et 1277 en 2020). L'année a été marquée par l'ouverture de nouveaux dispositifs élargissant les possibilités d'orientation existantes, le lancement des expérimentations Logement d'Abord visant à permettre le passage de la rue au logement, mais aussi la fin des orientations vers les dispositifs dits « MDI ».

2.1 Ouverture de nouveaux dispositifs

L'année 2021 a été marquée par l'ouverture de nouveaux dispositifs portés par les partenaires du SIAO, offrant de nouvelles possibilités d'orientation.

2.1.1 Dispositif Sésame (association ARSEA)

Le dispositif SESAME (Service à visée d'Emancipation Sociale et d'Accompagnement Médical) géré par l'association ARSEA a ouvert en avril 2021 dans le cadre d'un financement expérimental d'au moins 3 ans. Cette structure est dédiée aux personnes isolées ou en couple, de droit commun, ayant eu un long parcours d'errance et pouvant connaître des problématiques d'addictions. Orientées par l'équipe insertion du SIAO, la plupart d'entre elles sont issues de l'hôtel hybride Pax ouvert durant la crise sanitaire. Les animaux sont admis et aucune limite de prise en charge n'est imposée.

Sur place, il est proposé un accompagnement global par une équipe pluridisciplinaire (psychologue, infirmière coordinatrice, travailleurs sociaux...), en lien avec les services de droit commun (de secteur, en addictologie, médical/médico-social...). Les places sont réparties de la façon suivante :

- 55 places au sein du EAST HOTEL situé à HOENHEIM (dont 23 seront reconverties en lits haltes soins santé à partir de septembre 2022). Ce sont des chambres individuelles équipées/meublées pour personne isolée ou couple.
- 15 places situés dans des logements en colocation situés à BISCHHEIM. Ce sont des colocations de 3 personnes isolées en appartements équipées/meublés.

2.1.2 Hébergement d'Urgence (association AMLI)

Dans la suite de la campagne hivernale, et pour compenser la fermeture progressive des places exceptionnelles Covid, 80 places d'hébergement d'urgence en logement diffus ont pu être ouvertes par l'association AMLI sur financement de l'Etat.

Ce dispositif s'adresse à un public de personnes isolé.e/couple pris en charge à l'hôtel ou en hébergement d'urgence (Lyautey, F1 Geispolsheim - hôtel hybride, HCE - Cafète), en situation régulière, dépourvu de ressources ou dont les ressources / les dettes ne permettent pas l'accès au logement. Il est proposé un accompagnement global, sans durée de prise en charge définie. Les logements vont du studio au F5 (colocations) et sont situés sur l'Eurométropole de Strasbourg, mais aussi dans les communes alentours Sélestat, Haguenau, Erstein. Les orientations s'effectuent via la plateforme SI SIAO.

2.1.3 Dispositifs Chappe - "Néodys" (association Horizon Amitié)

Le dispositif Chappe (aussi appelé « résidence Néodys ») situé quartier Gare, dont les travaux avaient été retardés en raison de la pandémie, a pu ouvrir en 2021. Il est géré par l'association Horizon Amitié et compte 54 grands T1, adaptés à des personnes seules et répartis sur deux dispositifs :

- 24 places en pension de famille dédiées aux personnes isolées aux droit ouverts, sans limite de prise en charge,
- 30 places en résidence accueil dédiées aux personnes atteintes de pathologies psychiatriques et possédant un référent psychiatre identifié.

Les orientations se font via la plateforme SISIAO. Pour l'admission en résidence accueil, un passage complémentaire par une commission d'orientation tenant compte du dossier médical est toutefois nécessaire.

2.1.4 Places AIVS

En 2021, l'Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS) a obtenu le soutien de l'Etat pour capter 100 places dédiées à accueillir des personnes sortant des structures asiles ou de CHRS. L'objectif est de fluidifier les sorties de ces dispositifs très sollicités et qui comptent des personnes dont la présence n'est plus justifiée au regard de la situation administrative ou sociale.

Ces places, qui s'adressent majoritairement à des familles de 3 ou 4 personnes, fonctionnent sur le principe de mandat de gestion : l'AIVS loue les appartements puis les sous-loue aux personnes

accueillies, qui se retrouvent ainsi placées en situation réelle de locataire. Les orientations se font via la plateforme SISIAO et ont pu débuter à compter de 2022.

2.2 Lancement des expérimentations Logement d'Abord

Le plan quinquennal (2017-2022) pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme vise à orienter rapidement les personnes sans-domicile de l'hébergement vers un logement durable grâce à un accompagnement adapté, modulable et pluridisciplinaire. Pour y parvenir, il a consacré 5 grandes priorités :

- Produire et mobiliser plus de logements abordables et adaptés aux besoins des personnes sans-abri et mal logées,
- Promouvoir et accélérer l'accès au logement et faciliter la mobilité résidentielle des personnes défavorisées,
- Mieux accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement,
- Prévenir les ruptures dans les parcours résidentiels et recentrer l'hébergement d'urgence sur ses missions de réponse immédiate et inconditionnelle,
- Mobiliser les acteurs et les territoires pour mettre en œuvre le principe du logement d'abord

Dans ce cadre, l'Eurométropole de Strasbourg a répondu à un appel à manifestation d'intérêt de façon à devenir territoire de mise en œuvre accélérée. Les financements obtenus ont permis la création au SIAO d'un poste de référente Logement d'Abord, chargée d'assurer la coordination opérationnelle des différentes expérimentations en lien étroit avec le coordinateur LDA à l'EMS mais aussi l'orientation des personnes vers les dispositifs développés. Deux expérimentations distinctes ont ainsi pu voir le jour.

2.2.1 Expérimentation « cohorte »

L'expérimentation baptisée « cohorte », pilotée et financée par l'Eurométropole de Strasbourg, a débuté en mai 2021 pour une durée de 2 ans. Sa mise en œuvre repose sur le travail de quatre associations : Entraide Le Relais, l'Ilôt, ARSEA-GALA et le BAL St Charles.

Dans l'esprit du Logement d'Abord, l'objectif de cette expérimentation est d'« aller-vers » les personnes, où qu'elles se trouvent (à la rue, à l'hôtel...) et de proposer un accompagnement entièrement adapté à ses besoins en lui donnant le droit à l'échec, au non-abandon et aux « allers-retours », de façon à pouvoir leur permettre d'accéder à un hébergement stable (idéalement un logement autonome).

Cette expérimentation est dimensionnée pour accompagner 70 personnes en situation de rue ou d'hébergement d'urgence. Les situations sont repérées par la référente Logement d'Abord via les demandes SIAO, en lien avec les partenaires et la référente rue, sans prérequis sur le degré d'autonomie, puis orientées via la plateforme SI SIAO vers « un dispositif d'accompagnement ».

La prospection d'un logement s'effectue au moment où la demande est exprimée par la personne et avec la personne. Une fois la personne entrée en logement, l'accompagnement « dans le logement » se poursuit tant que nécessaire. En 2021, 48 orientations ont été effectuées, ainsi que 5 entrées en logement.

La principale difficulté liée à cette expérimentation réside dans la capacité à capter rapidement un logement adapté aux besoins et aux ressources de la personne dans un contexte où le marché immobilier est très tendu. Fin 2021, il a donc été acté que les personnes accompagnées dans le cadre de l'expérimentation pourraient également faire l'objet d'une orientation vers une pension de famille, si cela correspond au projet de la personne. Par ailleurs, la prospection de logements a été étendue au parc public *via* la demande de logement social et l'ACD.

Cette expérimentation fait l'objet d'une évaluation conduite par l'Agence nouvelle des solidarités actives (ANSA) et l'équipe du SAGE (Université de Strasbourg)

2.2.2 Expérimentation « FSL »

Si cette seconde expérimentation poursuit les mêmes objectifs que la précédente, les modalités de mise en œuvre sont différentes.

Par délégation du Fond de Solidarité au Logement (lui-même transféré à l'EMS en 2017), le SIAO a été autorisé à prescrire 15 mesures (simultanée), ensuite mise en œuvre par l'association Antenne sous formes de bilan diagnostic ou de mesure d'accompagnement social lié au logement. Cette expérimentation s'adresse aux personnes isolés, couples ou groupes d'adultes sans-domicile de droit commun, avec des droits ouverts ou ouvrables, n'ayant pas ou plus d'accompagnement social connu. En pratique, les prescriptions de bilans diagnostics sont effectués par la référente urgence du SIAO, suite aux signalements transmis par les acteurs de la veille sociale. A l'issue des bilans diagnostics, une demande SISIAO est effectuée par les travailleurs sociaux de l'association Antenne. Cette demande permet ensuite d'orienter les personnes vers une place d'insertion, vers l'expérimentation « cohorte », ou vers une mesure ASLL (qui sera alors également mise en œuvre par l'équipe d'Antenne).

14 orientations ont été effectuées en 2021 vers cette expérimentation qui a débuté au mois d'août. 7 d'entre elles n'ont pas pu aboutir pour des motifs de non-adhésion des personnes au dispositif, impossibilité à établir le contact ou prise de connaissance d'un accompagnement social déjà en cours.

2.3 Fin des orientations et diminution du nombre de places MDI financées par l'Etat

Au début de l'année 2021, le département du Bas-Rhin comptait 2628 places d'hébergement d'urgence « MDI », dédiées aux « ménages aux droits incomplets ». Cette terminologie désignait alors des ménages n'étant pas en possession de la totalité des droits permettant d'accéder à un logement sur le territoire, qu'il s'agisse de personnes sans titre de séjour, ou de ressortissants de l'Union Européenne n'ayant jamais travaillé sur le territoire et ne disposant à ce titre d'aucune ressource.

Les orientations étaient effectuées par l'équipe Urgence jusqu'en février, puis cette mission a été transférée à l'équipe insertion. Les personnes orientées étaient soit sans-abris, soit accueillies en hébergement d'urgence (hôtel ou HU). Ces places, majoritairement réservées à des familles, prenaient la forme de logements diffus sur lesquels étaient greffés des mesures d'accompagnement social global assurées par un travailleur social de l'association assurant l'hébergement.

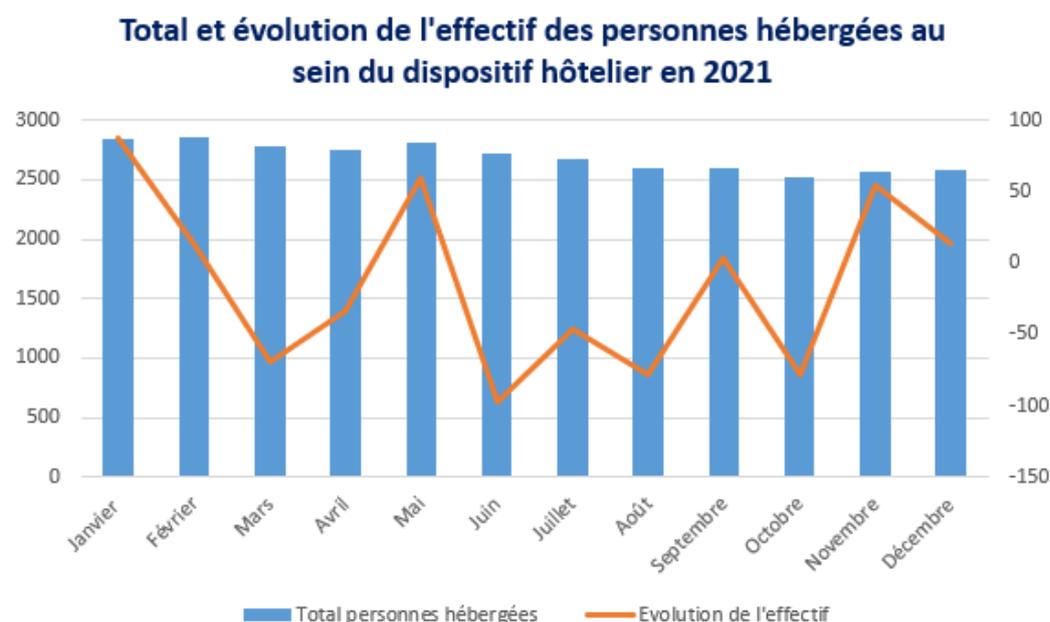
A partir de juin 2021, sur décision de l'Etat, les orientations vers les places MDI ont cessé et il a été acté de supprimer 70 places dès cette année. A noter que cette la fin des orientations n'a pas concerné le dispositif HUAS opéré par Adoma ainsi que les logements de l'AAHJ, en raison de leur financement mixte. Par ailleurs, le financement par la Ville de 500 places dédiées à l'hébergement d'urgence à horizon 2022, dont une partie a ouvert en 2021, a permis d'orienter quelques familles considérées comme étant MDI, parmi les plus vulnérables.

3. Gestion hôtelière

L'année 2021 a vu s'étoffer les missions du SIAO67 relatives à la gestion de l'hébergement d'urgence hôtelier. A la mission d'orientation sont venues s'ajouter celles de paiement des hôteliers à compter de 2022 et d'intervention sur site auprès des personnes et des hôteliers. Ces responsabilités nouvelles sont venues élargir les outils dont disposent le SIAO pour proposer un accueil dans les meilleures conditions au meilleur coût, et favoriser tant que possible les logiques de parcours.

3.1 Une file active hôtelière installée à des niveaux élevés

En février 2021, le nombre de personnes hébergées à l'hôtel a connu un pic avec 2860 personnes présentes simultanément (2611 hors hôtels hybrides). Si la fermeture des hôtels hybrides a entraîné une légère décreue du public hébergé sur les derniers mois de l'année, la file active hôtelière en milieu « classique » s'est maintenue à des niveaux élevés. Cette situation s'explique par plusieurs facteurs.



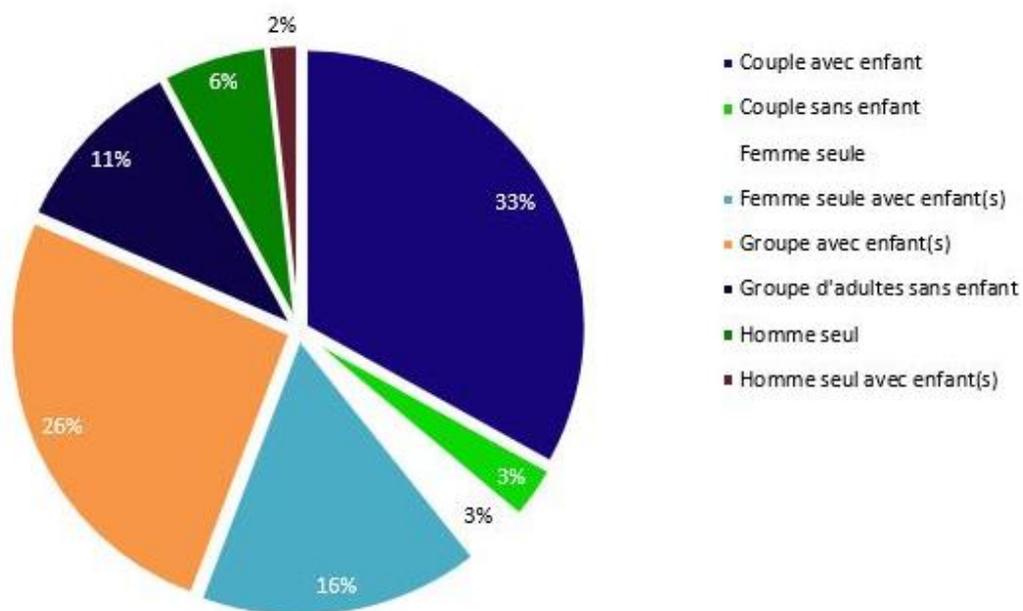
Tout d'abord, la politique de mise à l'abri systématique s'est poursuivie jusqu'à début 2021, entraînant une augmentation des admissions, sur une période où une partie des orientations était gelée pour des raisons sanitaires. Jusqu'à mai 2021, les exclusions pour motif de comportement ont également été suspendues afin d'éviter les retours à la rue en période épidémique, limitant ainsi les sorties. Enfin, la fin des orientations vers les places MDI actée en juin 2021 a fait de l'hôtel le seul dispositif d'hébergement à même de proposer une mise à l'abri inconditionnelle aux familles les plus vulnérables tout en mettant un terme à une des principales perspectives d'orientation pour les familles déjà présentes.

Mécaniquement, l'augmentation du nombre de personnes hébergées a eu un impact sur le coût du dispositif. Pour l'année 2021, la facture hôtelière s'est ainsi élevée à 24 339 542 €, pour un coût / personne / jour de 25,13 €.

Cette augmentation du public hébergé couplée à une reprise par les hôtels de l'activité de tourisme classique a rendu plus difficile la recherche de nouvelles capacités hôtelières. Cette problématique a été particulièrement aigüe sur les chambres PMR, pour lesquelles les besoins sont croissants mais les disponibilités rares.



Typologie des ménages des 2585 personnes hébergées dans le dispositif hôtelier dans le Bas-Rhin au 31/12/2021



En termes de typologies de ménages hébergés à l'hôtel, la principale évolution comparée à 2020 concerne la baisse de la proportion d'hommes isolés (passant de 17% à 6%) et l'augmentation de la part relative des familles avec enfants mineurs. Ce phénomène s'explique par la fin de la mise à l'abri systématique des personnes isolées à compter du début de l'année 2021.

3.2 « Expérimentation Hôtel » : améliorer la connaissance du public hébergé pour évaluer les besoins en accompagnement et favoriser les parcours

L'augmentation du public hébergé à l'hôtel, parfois pour des durées importantes, conjuguée à la parution de la note d'orientation AHI du 21 août 2020, qui notifie la nécessité de développer l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel (sans toutefois se substituer aux accompagnements déjà existants), a confirmé la nécessité d'améliorer la connaissance du public

accueilli en dispositif hôtelier. C'est pour répondre à ce besoin que l'« expérimentation hôtel », entamée en 2020, s'est poursuivie en 2021.

Ce travail réalisé par les associations Entraide et l'Etage s'est concentré sur les ménages ne bénéficiant pas déjà d'un suivi. N'ont donc pas été concernées :

- Les personnes en demande d'asile accompagnées par la PADA,
- Les personnes ayant le statut de réfugiés et étant déjà suivies par un dispositif d'accompagnement « hors les murs »,
- Les femmes mises à l'abri en extrême urgence en raison de violences conjugale/intrafamiliales, accompagnées par l'Accueil de Jour de SOS Femme Solidarité.

Cette expérimentation, qui s'est achevée au cours du 2^e trimestre 2021, a permis de compléter les fiches SISIAO mais également de réaliser des demandes d'insertion adaptées aux besoins des personnes. A la fin de l'expérimentation, 977 des 2670 personnes hébergées à l'hôtel bénéficiaient d'une demande SIAO inscrite sur liste d'attente, dont 775 sur une liste MDI. Ce travail a également été l'occasion de confirmer l'analyse selon laquelle les personnes hébergées à l'hôtel souffraient souvent d'un manque d'accompagnement social qui, couplé à des conditions d'hébergement mal adaptées (présence de nuisibles, promiscuité...), pouvait entraîner une dégradation de leur état. Ces conclusions ont conduit à la proposition, validée par les financeurs, de déployer au sein des hôtels une équipe de travailleurs sociaux du SIAO.

3.3 Constitution d'une équipe mobile de travailleurs sociaux

L'augmentation du nombre de personnes orientées par le SIAO dans des hôtels dont la mission première n'est pas l'accueil de ménages en situation de vulnérabilité est venue accentuer un certain nombre de difficultés (conflits entre les personnes et les hôteliers, manque d'information, condition d'accueil mal adaptées...). Pour y répondre, il a été décidé en concertation avec les financeurs de renforcer l'accompagnement du SIAO sur place et de mieux encadrer les relations entre l'hôtel, le ménage et le SIAO.

Dans ce cadre, un poste de travailleur social et un poste de médiateur social ont pu être créés, avec pour mission d'intervenir sur place suite aux signalements des partenaires, des hôteliers et/ou des ménages, afin de réduire les conflits par des actions de médiation, accompagner les ménages ponctuellement dans certaines démarches (ou les réorienter vers le partenaire adéquat) et recréer du lien avec les hôteliers.

En parallèle, il a été convenu de déployer à compter de 2022 des contrats d'hébergements tripartites (hôtel/ménage/SIAO) rappelant les droits et obligation de chacun, afin de mieux encadrer les séjours à l'hôtels.

3.4 Reprise par le SIAO de la mission de paiement des hôteliers

A la demande de l'Etat, il a été convenu que le SIAO reprendrait la mission de paiement des hôteliers au 1^{er} janvier 2022, jusqu'alors assurée par le CCAS de Strasbourg. Ce transfert de mission a nécessité de déployer au SIAO des moyens supplémentaires et une organisation nouvelle dès l'année 2021. Outre une adaptation des outils informatiques, un poste d'aide comptable a été créé au sein du pôle hôtel, de façon à traiter les factures émises par l'ensemble des hôteliers. La reprise de cette mission permettra au SIAO d'avoir une visibilité sur l'ensemble du processus de prise en charge hôtelière, de la réservation jusqu'au paiement en passant par l'accompagnement sur place.

4. Communication

Le travail du SIAO étant par nature partenarial, la communication est pour l'association un enjeu essentiel. Afin de pouvoir informer les partenaires comme le grand public du fonctionnement du SIAO et des outils associés, mais aussi de l'évolution du phénomène du sans-abrisme sur le territoire, plusieurs actions ont été menées.

4.1 Site internet et newsletter

Le site internet a fait l'objet de plusieurs mises à jour afin de présenter les évolutions de l'organisation du SIAO. La newsletter a continué à être envoyée sur un rythme hebdomadaire, de façon à partager les grandes tendances en termes d'appel au 115, de personnes rencontrées par les maraudes, de demandes d'hébergement pourvues, mais aussi à informer sur l'existence de dispositifs ou l'ouverture de nouvelles structures.

4.2 Publication de guides utilisateurs

Plusieurs actions ont été menées pour faciliter l'appropriation de la plateforme SISIAO. Un guide utilisateur a ainsi été rédigé de façon conjointe par la chargée des SI et l'équipe insertion et mis à disposition sur le site internet, afin de compléter les tutoriels et l'aide en ligne de la DIHAL. L'objectif de cet outil était de répondre aux questions techniques, d'informer sur les éléments essentiels devant figurer dans une demande insertion pour qu'elle puisse être instruite mais aussi de présenter les modalités de traitement d'une demande SISIAO par le pôle insertion.

4.3 Action de communication/formation

En complément de la publication de ces outils numériques, des actions de communication / formation ont été réalisées auprès des référents logement ville, de l'association Antenne et de la SPADA. Ces actions ont vocation à se poursuivre autant que possible les années suivantes, de façon à enrichir les relations partenariales de contacts directs.

5. Observation sociale

L'observation sociale est une mission fondamentale du SIAO. Elle vise à mieux cerner le phénomène du sans-abrisme afin de guider l'action du SIAO et éclairer les politiques publiques.

5.1 Observatoire du sans-abrisme

En 2021, le projet d'Observatoire du sans-abrisme, financé par l'Eurométropole de Strasbourg a poursuivi sa maturation en lien étroit avec l'ADEUS. Les données produites dans le cadre de l'Observatoire du sans-abrisme auront pour ambition de donner un aperçu global et synthétique des grandes tendances en termes d'offre et de besoins sur le territoire. L'objectif ainsi poursuivi est d'éclairer les politiques publiques, mais aussi de donner des éléments de compréhension aux professionnels du territoire. Les modalités de diffusion sont encore en discussion et devront faire l'objet d'un arbitrage courant 2022.

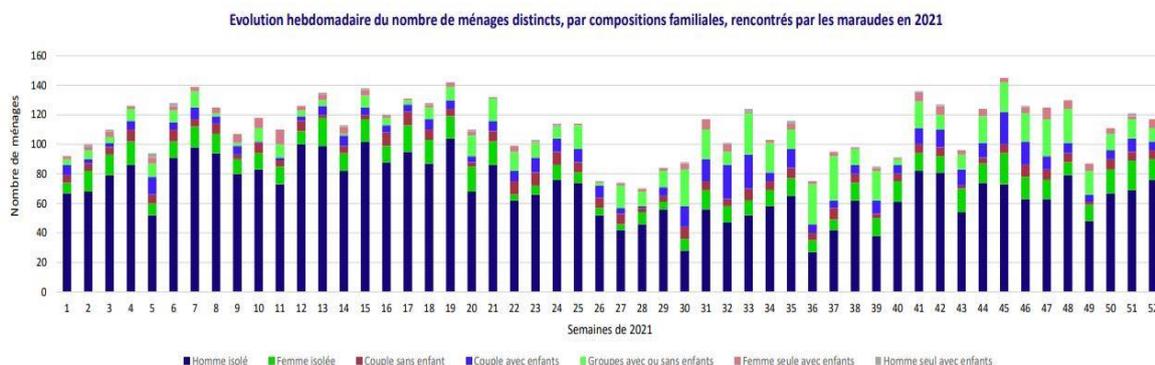
5.2 Nouvel outil de reporting maraude

Afin d'améliorer la connaissance du territoire et des personnes, il est très tôt apparu pertinent de disposer d'un outil de reporting qui pourrait être utilisé par l'ensemble des maraudes. Jusqu'à fin 2020, les maraudes transmettaient ainsi de façon hebdomadaire un document Word reprenant le nombre de personnes rencontrées et un résumé des situations les plus vulnérables. En plus d'être fastidieuse à analyser, cette modalité de reporting ne permettait de comptabiliser que le nombre de contacts réalisés par les maraudes et non le nombre de personnes distinctes rencontrées.

Pour aboutir à un chiffre fiable du nombre de personnes distinctes à la rue, le SIAO a mis en place en janvier 2021 un formulaire en ligne à compléter depuis un smartphone ou une tablette pour chaque contact. Le mode de collecte des données est respectueux du RGPD, puisqu'il permet de recueillir le consentement des personnes et respecter leur anonymat si elles en font la demande.

Au-delà du nombre de personnes distinctes, cet outil permet de comptabiliser le nombre de personnes à la rue en non-recours aux services et donc d'identifier les situations les plus complexes, de comptabiliser les demandes d'hébergement non pourvues de personnes effectivement vues à la rue, de connaître les situations des personnes à l'égard du logement, de connaître les compositions familiales et la présence d'animaux. Une rubrique permet d'ajouter des commentaires libres afin de faciliter le suivi personnalisé des personnes.

Ce nouvel outil constitue à cet égard une ressource précieuse, tant pour étudier l'évolution du phénomène de sans-abrisme d'une semaine à l'autre que pour répondre de façon individualisée aux besoins des usagers.



6. Protection des données

Le SIAO recueille au quotidien des données nominatives à caractère sensible, transmises directement par les usagers lors de leur appel au 115 ou par les partenaires lors des signalements ou des demandes d'orientation. La protection de ces données conformément au RGPD constitue ainsi un enjeu crucial en termes de respect des droits des usagers.

Le SIAO67 s'est pleinement impliqué dans cette question, en prenant par exemple une part active au groupe inter-associatif de Délégués à la Protection des Données (DPO) organisé par la FAS. L'objectif de ce groupe était notamment de réfléchir aux déclinaisons opérationnelles au secteur AHI de la réglementation en matière de protection des données, au regard de la publication par la CNIL en mars 2021 du référentiel en matière de traitement des données personnelles.

Toujours dans cette même optique, le SIAO67 a participé aux sessions de travail organisées par la CNIL relative à l'évolution de la plateforme SISIAO.



Le SIAO 67 est financé par

