

A close-up photograph of a hand holding a green plastic key with a silver metal part. The background is a blurred image of a house with a white roof and dark walls.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

RAPPORT PRÉSENTÉ À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 13 JUIN 2019

Association SIAO 67

Maison des Associations 1a, place des Orphelins – 67000 STRASBOURG

TABLE DES MATIERES

L'ASSOCIATION	5
RAPPORT MORAL DE LA PRESIDENTE	7
ORGANIGRAMME AU 30 MAI 2019.....	10
ORGANISATION en 2018	11
LES RESSOURCES HUMAINES EN 2018	12
LES RESSOURCES ET MOYENS EXTERNES	13
L'ORGANISATION INTERNE DU TRAVAIL EN 2018.....	15
MISE EN PLACE DES PLATEFORMES SI SIAO	17
L'OUVERTURE VERS L'EXTERIEUR.....	18
L'ACTIVITÉ.....	21
I. La Veille Sociale	21
A. Le 115	21
B. Le parcours asile	29
1. Le public à l'hôtel.....	29
2. Public à la rue	33
II. L'insertion.....	35
A. Chiffres globaux.....	35
1. Les nouvelles demandes.....	35
2. Les classements	36
3. Les orientations et les admissions.....	37
B. L'Hébergement	38
1. La stabilisation	38
2. Le CHRS.....	40
3. Les dispositifs réfugiés.....	43
C. Le logement accompagné et le logement d'abord.....	44
1. Le logement accompagné.....	45
2. Le logement d'abord	47
D. Publics spécifiques.....	50
1. Le public Jeunes 18-25 ans	50
2. Le travail auprès des personnes sortantes de prison.....	55
ANNEXES.....	57

L'ASSOCIATION

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 30 MAI 2019

Madame	BARTIER	Corine	AAHJ	Présidente
Monsieur	TURQUAIS	Hervé	Entraide-Le-Relais	Vice-Président
Madame	MOUY-LECHENET	Nathalie	CCAS Strasbourg	Secrétaire
Madame	KESSOURI	Régine	Home Protestant	Trésorière
Monsieur	FRITSCH	Arnaud	AFND	Assesseur
Monsieur	MUSSET	Pierre	UDAF	Coopté
Madame	BOUCHRA	Amina	Horizon Amitié	
Monsieur	HELLER	Eric	Home Protestant RUP	
Monsieur	BARKALLAH	Sami	ARSEA	

RAPPORT MORAL DE LA PRESIDENTE

Corine BARTIER

Madame, Monsieur, Chers amis,

Permettez-moi tout d'abord de vous remercier pour votre présence à ce rendez-vous annuel qu'est notre Assemblée générale.

Ce moment nous permet de relater les actions passées, d'en faire l'analyse, afin de pouvoir se projeter dans un futur que nous souhaiterions tous plein de promesses, même si nous sommes souvent conduits à rester plus réalistes s'agissant de nos ambitions. Il convient de veiller en premier lieu à ne pas quitter le chemin sur lequel nous sommes engagés depuis 2010 et de nous inscrire dans la continuité des actions entreprises dans le respect de la philosophie qui a guidé leur mise en œuvre.

Le Service intégré de l'accueil et de l'orientation constitue en effet un élément structurant du service public de l'hébergement et de l'accès au logement, qui repose sur trois principes :

- La continuité de la prise en charge des personnes
- L'égalité face au service rendu
- L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes

Nous savons bien que le maintien au plus haut niveau de nos principes d'action sera toujours difficile à assurer dans le contexte socio-économique et mondial actuel.

Le contexte actuel met en tension les dispositifs d'accueil, qui n'ont jamais vraiment été et sont rarement en capacité de répondre totalement aux besoins.

Il s'agit alors pour le SIAO de gérer des listes d'attente, des demandes, des dossiers ; de définir des critères de priorisation au regard d'un principe d'équité et non plus d'égalité : il ne s'agit plus d'un accueil inconditionnel quelle que soit la situation du demandeur, mais d'un accueil priorisé en fonction de critères considérés comme équitables au regard des situations étudiées.

Les dispositifs qui relèvent de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion sont en effet en première ligne de la grande exclusion et doivent faire face à l'impact des autres politiques publiques : politique migratoire, politique de santé mentale, aide sociale à l'enfance, politique pénale... et j'en oublie.

Ainsi, le système de l'hébergement d'urgence reste défaillant et ceci malgré une hausse constante des crédits alloués ces dernières années et malgré l'implication des collectivités, la Ville de Strasbourg ou le Conseil Départemental qui complètent et/ou cofinancent certains dispositifs.

Le rapport d'activité qui vous sera présenté toute à l'heure nous permettra de mesurer tout le travail qui a été effectué par l'équipe en 2018, toutes ces demandes formulées au SIAO. Malgré les difficultés, c'est bien une volonté d'apporter une réponse, la réponse la plus adaptée possible, qui anime chacun des salariés.

Chacun a conscience d'être au service des plus vulnérables et souhaiterait pouvoir en faire encore plus. Je remercie chaleureusement chaque salarié pour son implication et son engagement dans cette mission difficile.

Mais, aussi pesantes seront-elles, nos contraintes ne devront pas nous faire dévier de notre objectif : prendre en compte les besoins des usagers.

Il faut garder à l'esprit que nous devons sans cesse nous adapter aux réalités et nous mobiliser dès que nécessaire.

En 2018, le nouveau projet de service a été adopté et mis en œuvre. Il donne un cap et offre un cadre au SIAO, dans sa mission de répondre concrètement aux demandes d'hébergement et de logement, tout comme dans sa mission de veille et d'observation sociale.

Nous aurons encore à le retravailler avec les professionnels et les partenaires, afin de le compléter.

A ma prise de fonction, j'ai souhaité mobiliser le Conseil d'Administration à mes côtés.

Lors de la création du SIAO 67, nous avons localement fait le choix de nous constituer en association dont la majorité des membres sont des associations ou institutions chargées d'accueillir, d'héberger, de loger le public cible. La plupart des administrateurs cumulent ainsi à la fois le rôle d'animateur du SIAO 67 et celui d'hébergeur et de partenaire du SIAO 67.

De très nombreux sujets d'organisation et de fonctionnement internes du service SIAO nous ont mobilisés en 2018, et je dois dire que j'ai eu le plaisir de bénéficier du soutien concret des administrateurs qui ont chacun donné de leur temps pour faire évoluer notre association : travail autour du document unique des délégations, du règlement intérieur, de la RGPP, de la politique salariale, de l'organigramme.

La situation locale a bien entendu été aussi une de nos préoccupations majeures.

Je remercie les administrateurs d'avoir accepté de s'impliquer encore plus dans ce projet du service intégré d'accueil et d'orientation.

De nombreux défis sont à venir, je n'en citerais que deux :

Le premier défi est celui de la reconfiguration de l'offre.

Le secteur de l'hébergement est en effet interrogé aujourd'hui en termes d'efficience et la volonté des pouvoirs publics s'oriente vers une offre de plus en plus axée sur le « logement d'abord ». Il s'agit de développer l'accès direct aux logements ordinaires, ce qui a pour effet de mobiliser de plus en plus les acteurs du logement notamment social, mais ce qui obligera à revisiter les politiques d'accompagnement des publics. L'évolution de ce secteur est donc dans une phase de transition.

Le SIAO s'inscrit pleinement dans la stratégie du « logement d'abord ». Le modèle de parcours en « escalier » doit être remplacé par des parcours d'insertion plus directs. Pour cela, l'articulation entre le SIAO et les bailleurs sociaux apparaît comme un enjeu primordial du dispositif. Les objectifs prévus dans les accords collectifs départementaux et la mise à disposition du contingent préfectoral constituent des outils adaptés pour la mise à disposition du parc social à des personnes cumulant des difficultés financières et sociales.

Ce qui est un défi pour les opérateurs, l'est tout autant pour le SIAO qui devra s'attacher à se rapprocher des nouveaux partenaires.

Le deuxième défi est celui lié à notre structuration associative elle-même.

Il s'agit de rester vigilant sur le risque d'être juge et partie dans un contexte de tension budgétaire et de forte concurrence entre acteurs du secteur. En effet, les associations qui portent à la fois le SIAO et certaines structures d'hébergement, dans le contexte de la recomposition inéluctable de l'offre, pourraient être enclines à défendre leurs propres structures, au détriment d'une position peut-être différente, voire contradictoire du SIAO.

C'est donc un risque, non avenu à ce jour, de partialité, qu'il convient de connaître, notamment au regard de cette recomposition de l'offre d'hébergement qui semble aujourd'hui effectivement s'amorcer. Au-delà du risque de partialité, c'est finalement une question de légitimité de la position du SIAO sur un département qui est posée là.

De grands débats de fond permettront de prévenir ce risque et de consolider le SIAO 67.

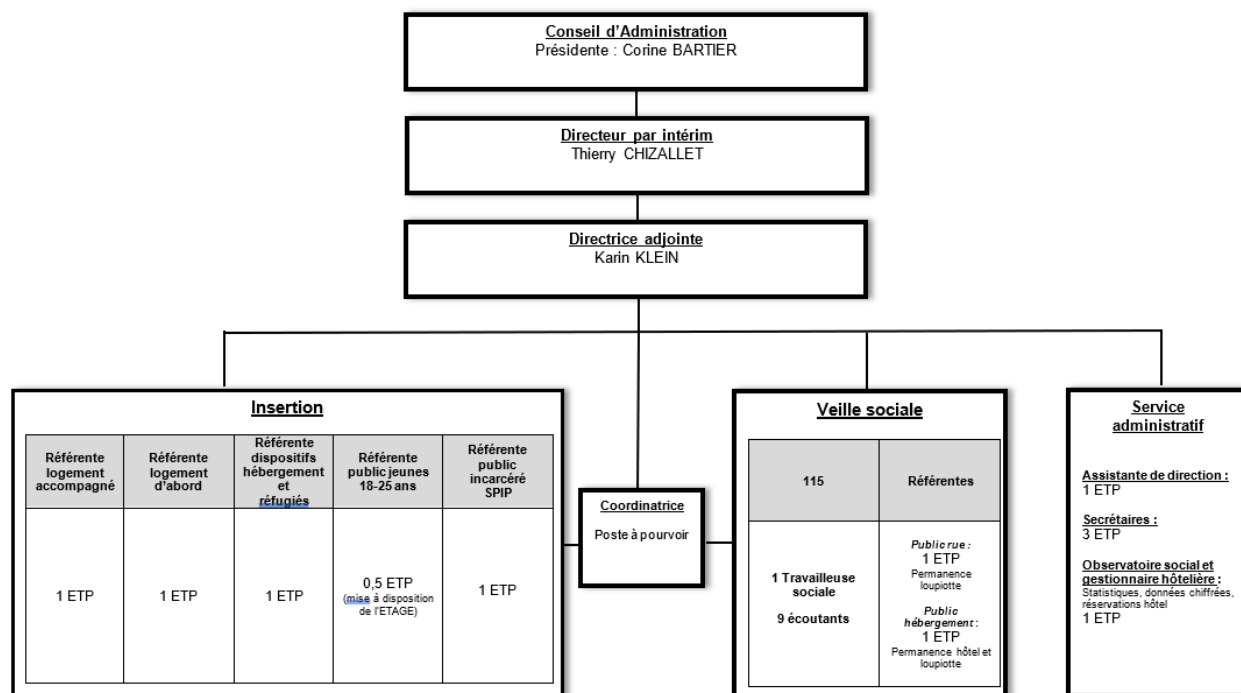
Le rapport 2019 de la Fondation Abbé Pierre nous interpelle : « Des milliers de personnes chaque année subissent des fins de prise en charge par des institutions sans solution de logement à leur sortie, qu'il s'agisse de jeunes majeurs de l'Aide sociale à l'enfance, de personnes sortant de détention ou d'hospitalisation psychiatrique. Au moment où l'État d'un côté tente de reloger les personnes sans domicile, de l'autre il continue à créer de nouvelles exclusions tous les jours ».

Le SIAO tente, modestement de sa place, de prendre en compte ces réalités.

« Être homme, c'est précisément être responsable. C'est connaître la honte en face d'une misère qui ne semblait pas dépendre de soi. C'est être fier d'une victoire que les camarades ont remportée. C'est sentir, en posant sa pierre, que l'on contribue à bâtir le monde. »

Terre des hommes (1938), Antoine de Saint-Exupéry

ORGANIGRAMME AU 30 MAI 2019



ORGANISATION en 2018

Vie statutaire et instances décisionnelles

L'ASSEMBLEE GENERALE ORDINAIRE

L'Assemblée Générale Ordinaire du SIAO 67 s'est tenue le 21 juin 2018 à l'association l'Etage à Strasbourg.

Elle a délibéré et adopté un certain nombre de rapports

- Adoption du procès-verbal de l'Assemblée Générale de 2017
- Elle a approuvé le rapport moral du Président HITTER, le rapport d'activité et le rapport financier
- Quatre administrateurs ont été élus dont deux par renouvellement de leur mandat : Mesdames Corine BARTIER (AAHJ), Nathalie MOUY-LECHENET (Ville -CCAS de Strasbourg), Messieurs Sami BARKALLAH (ARSEA –GALA) et Arnaud FRITSCH (AFND).

Cette assemblée a aussi été l'occasion de remercier Jean-Michel HITTER, Président ne se représentant pas au suffrage, après un engagement de huit ans au service du SIAO 67.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE BUREAU

Le Conseil d'Administration s'est réuni à onze reprises en 2018. Le bureau quant à lui s'est réuni trois fois.

Les thèmes abordés ont été nombreux :

- L'organisation et le fonctionnement du SIAO67, les postes, les départs, les embauches, les heures supplémentaires
- Le projet de service
- La politique salariale et sociale de notre association
- Les relations avec les services de l'Etat
- Les objectifs et la convention 2018 avec l'Etat
- La situation de l'hébergement dans notre département
- Le plan hivernal
- Les maraudes
- Le budget
- Des questions éthiques ont également retenu notre attention

LES RESSOURCES HUMAINES EN 2018

Le SIAO 67 n'a pas arrêté d'évoluer ces dernières années, nouvelles missions, intégration et gestion directe du 115 en 2017 ; parallèlement ses effectifs ont du coup augmenté.

En 2018, ce sont en particulier trois postes qui ont été créés :

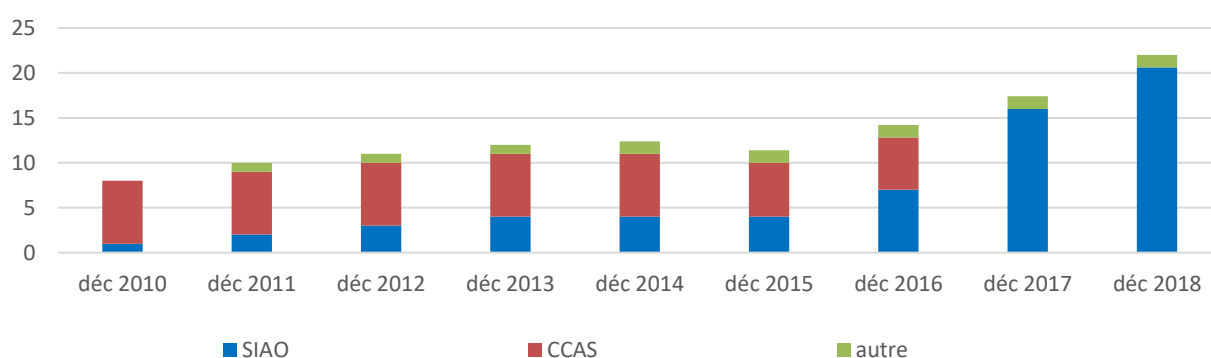
- ✓ un poste de directeur-adjoint
- ✓ et deux postes d'écouterants de nuit qui permettent ainsi au SIAO 67 d'être à l'écoute des personnes 24h/ 24.

Des écouterants sont venus en renfort hiver et plusieurs salariés ont quitté l'association et ont été remplacés. Ce sont ainsi dix nouveaux salariés qui ont intégré le SIAO 67 en 2018 en CDD ou en CDI.

Des salariés d'autres associations ont complété l'équipe :

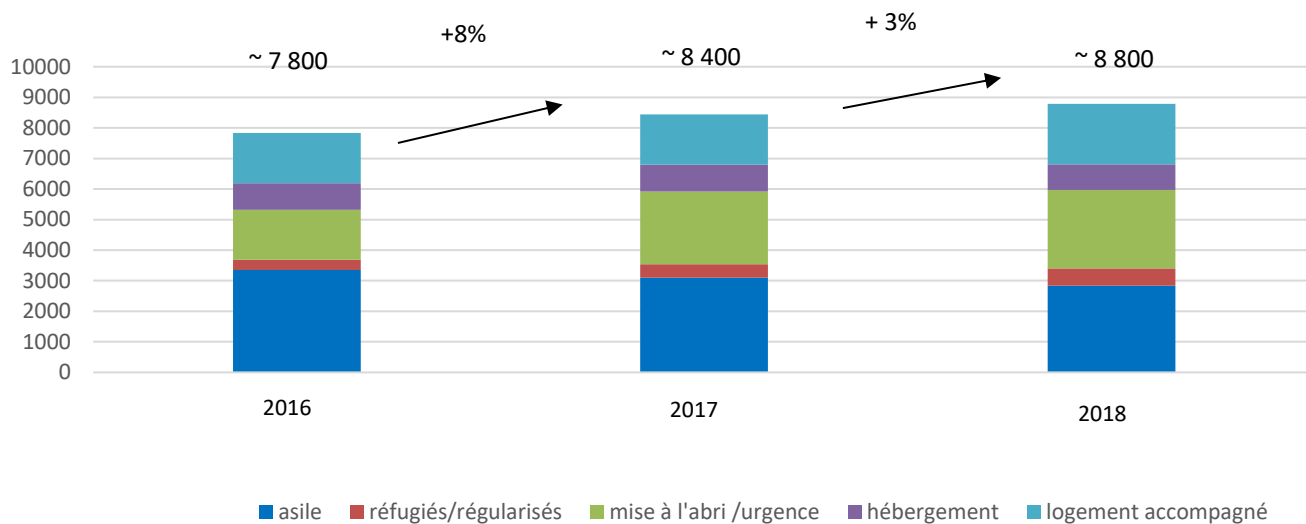
- ✓ une salariée de l'AFND à temps complet plus spécialement chargée du public réfugié et demandeur d'asile
- ✓ et une salariée de l'Etage à mi-temps centrée sur l'aide à apporter aux jeunes

Evolution des effectifs du SIAO 2010/2018 avec indication de l'employeur

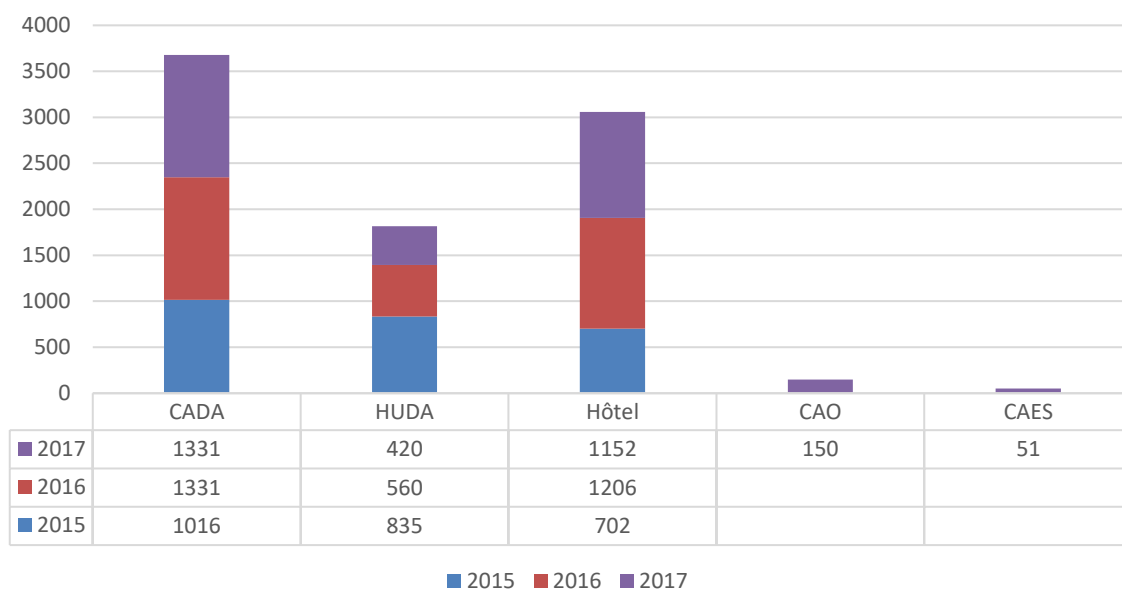


LES RESSOURCES ET MOYENS EXTERNES

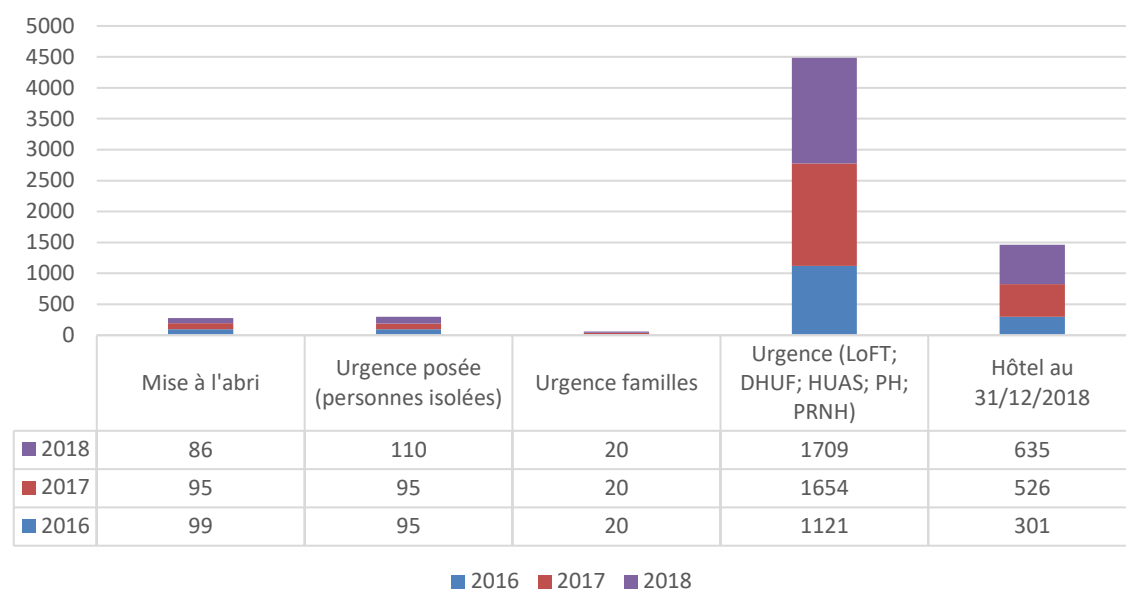
L'offre d'hébergement dont dispose le SIAO au 31/12/2018



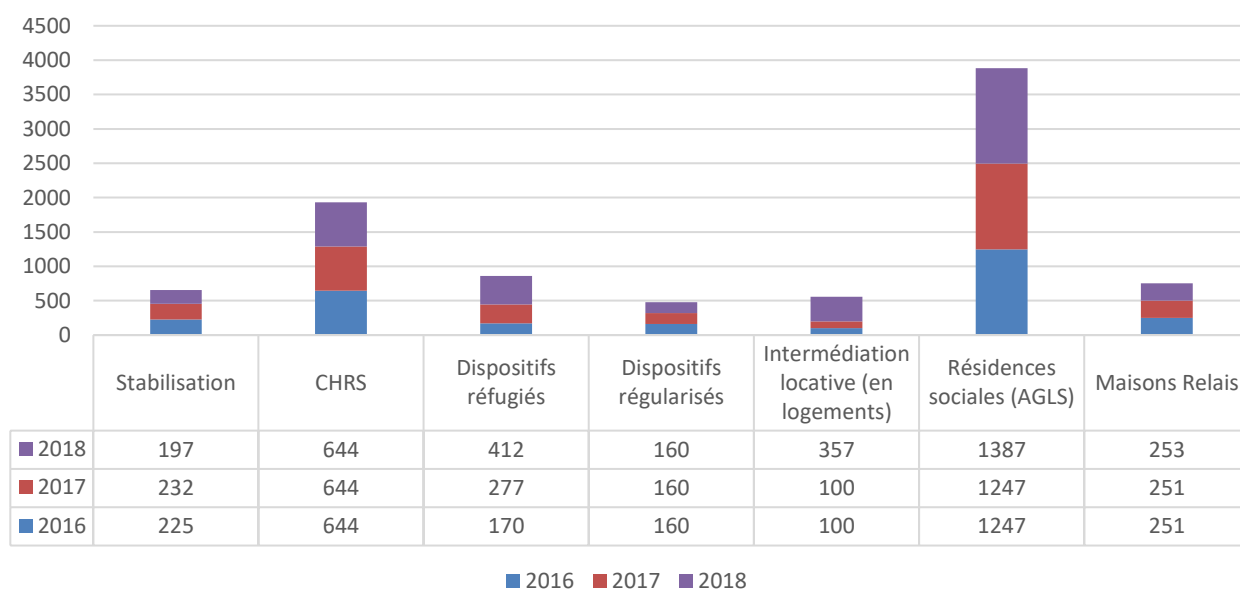
Les places dédiées à la demande d'asile



Les places de mise à l'abri et d'hébergement d'urgence



Les places d'insertion : hébergement et logement accompagné



L'ORGANISATION INTERNE DU TRAVAIL EN 2018

Pour assurer le lien entre la demande, le besoin et l'offre

En fonction des demandes et des offres d'hébergement centralisées sur le département le SIAO 67 doit :

- ♦ travailler la rencontre des demandes (personnes), des besoins (travailleur social) et de l'offre (possibilités de prises en charge dans les structures),
- ♦ être garant de l'équité du traitement de toutes les demandes complètes reçues,
- ♦ assurer la fluidité entre les dispositifs en cherchant la solution la plus adaptée à chaque situation.

Ainsi, sur la base d'un appel, d'un signalement ou d'un diagnostic social motivé, le SIAO travaille sur :

- ♦ le vécu de la personne (ce qui l'a mené à la situation de rupture qui motive la demande) et sa situation administrative
- ♦ les besoins ou non en accompagnement (quels axes de travail à mettre en place et quelle adhésion estimée/ nécessaire)
- ♦ l'autonomie par rapport au logement (des points de vue règlementaire / financier / gestion quotidienne et intégration dans l'environnement)

pour proposer une orientation vers un dispositif adapté avec des perspectives de parcours.

Chaque demande est suivie, au sein du SIAO, par un coordinateur de parcours (tous ont une formation de travailleur social) en fonction :

- ♦ du public s'il est spécifique (demandeur d'asile ou issu de la demande d'asile aux droits fragiles ou incomplets / jeunes de moins de 25 ans / sortant de prison),
- ♦ du dispositif identifié à solliciter (mise à l'abri/urgence posée ; stabilisation/CHRS ; logement accompagné).

La répartition de l'ensemble des demandes (quand les publics ne sont pas spécifiques) est faite en concertation avec l'équipe de coordination et la direction.

Organisation en deux missions : veille sociale et insertion

La veille sociale se traduit par un accueil inconditionnel de la demande.

A partir des besoins identifiés au regard de l'ensemble des appels et signalements écrits des professionnels, les équipes effectuent des orientations vers des dispositifs de mise à l'abri ou d'hébergement d'urgence (sans accompagnement visant l'insertion rapide et durable).

La veille sociale a été réorganisée, regroupant la mise à l'abri et les hébergements spécifiques, à l'occasion du recrutement en interne des écouteurs 115.

L'insertion, qui comprend l'hébergement et le logement accompagné, répond aux diagnostics et évaluations sociales des travailleurs sociaux qui suivent des ménages aux droits ouverts ou ouvrables ayant la capacité et manifestant la volonté d'une insertion durable (avec un accompagnement plus ou moins soutenu selon les démarches encore à mettre en place et réaliser).

Et un travail d'équipe

La coordination est d'abord interne au SIAO avant d'être tournée vers les partenaires (prescripteurs 1^{er} accueil et opérateurs de l'hébergement). En plus des temps informels, une fois par mois est prévue une rencontre pour travailler sur les situations et leur évolution (possible).

Chaque semaine, une réunion d'équipe regroupe l'ensemble des salariés du SIAO pour sa 1^{ère} partie (points statistiques ; ressources humaines ; fonctionnement ; rencontres passées et à venir ; points de vigilance) et les coordinateurs pour sa 2^{ème} partie qui concerne les situations préoccupantes, les nouveaux dossiers et les orientations de ménages vers les places mises à dispositions par les structures dans la semaine précédant la réunion d'équipe.

Pour être dynamique et que chacun puisse être réactif, l'ordre du jour de cette réunion d'équipe est alimenté au fil de la semaine par les uns et les autres. Ainsi, les salariés peuvent s'y référer à tout moment pour y donner ou avoir une information, motiver un souhait d'orientation, travailler sur un dossier ou y déposer une réflexion qui sera alors abordée à la prochaine réunion.

Pour veiller à une dynamique de parcours

Dans le contexte contraint d'un manque de places, l'attente la plus forte vis-à-vis du SIAO est sans aucun doute d'assurer la fluidité des parcours pour :

- ♦ limiter les vacances sur les places disponibles
- ♦ faire des orientations adaptées à partir de dossiers évaluant les besoins et définissant l'accompagnement à mettre en place
- ♦ réorienter si nécessaire les ménages d'un dispositif à un autre en fonction de nouveaux besoins émergents

Ce rôle ne peut être pleinement assumé par le SIAO que si les acteurs de l'amont (dont dépend la qualité de l'évaluation sociale) et de l'aval (qui garantissent une réponse adaptée ou parfois un simple relais) apportent également leur contribution.

Il convient en effet depuis plusieurs années de dépasser la notion de parcours en escalier (qui peut emboliser les dispositifs déjà saturés) en développant la collaboration avec les structures (leur évolution, leurs projets, leurs limites) et en précisant les conditions d'entrées et les modalités d'accompagnement en fonction des dispositifs sollicités.

MISE EN PLACE DES PLATEFORMES SI SIAO

SI SIAO Insertion

2018 a été marquée par l'arrivée de l'application SI SIAO Insertion.

Nous avons commencé en 2017 avec 2 structures (CCAS et Etage) pour tester l'application.

Au 01/01/18, tous les partenaires devaient utiliser l'application.

Nous avons mis en place des dates butoirs en concertation avec l'Etat pour l'utilisation :

- ♦ 15/02/18 pour les nouvelles demandes
- ♦ 01/04/18 pour les actualisations

Nous avons créé 2 documents pour guider les partenaires :

- ♦ Le guide de remplissage d'une demande
- ♦ Les astuces SI SIAO

Malgré ces documents les demandes étaient relativement incomplètes (14%).

Nous sommes donc allés à la rencontre des partenaires dans leurs structures pour leur présenter cette nouvelle plateforme et nous avons mis en place des présentations au sein du SIAO (7 sessions).

Au total, nous avons rencontré une vingtaine de structures/services pour environ 340 référents.

SI SIAO 115

Cette plateforme a été mise en place au 1^{er} février 2018, en pleine période hivernale.

La reprise des données via l'ancienne base de données Paxtel n'a pu se faire de suite. Ainsi, nous avons dû transférer les fichiers des usagers fiche par fiche depuis notre ancien logiciel Paxtel.

Les écoutants ont consacré beaucoup de temps, lors des appels des usagers, à l'enregistrement et à la mise à jour de l'ensemble des informations nécessaires.

La bascule a pu se faire un mois plus tard, un gros travail sur les doublons a dû être mis en place, certains usagers ayant plusieurs fiches.

Les débuts du SI SIAO 115 ont été complexes : temps d'adaptation, compréhension du fonctionnement, difficultés techniques... mais cela ne remet pas en cause la performance et l'utilité du logiciel.

L'OUVERTURE VERS L'EXTERIEUR

Poursuivre et entretenir le partenariat

L'animation de rencontres dans le cadre de la veille sociale

- ♦ Accueils de jour :
Objectif : travailler sur l'évolution des besoins et les réponses à apporter. Se coordonner entre structures pour mieux répondre au public.
Invitation régulière de partenaires.
- ♦ Coordination maraudes :
Objectif : échanger entre les maraudeurs et le SIAO pour travailler les situations et avec les institutions pour avoir une vision d'ensemble, en hiver, des besoins et réponses apportées.
Participants : maraudes institutionnelles et DDD.
- ♦ Coordination veille sociale :
Objectif : rassembler Accueils de jour et Maraudes pour travailler le lien jour nuit. Echanges sur les travaux menés dans les groupes accueils de jour et coordination maraudes.
Invitation régulière de partenaires.
Participants : maraudes et accueils de jour (institutionnels) et DDD et Ville de Strasbourg.
- ♦ Précarité/santé :
Objectif : réfléchir ensemble à la réponse aux besoins d'un public particulièrement précaire qui a besoin de temps pour se (re) construire.
Participants : structures d'hébergement d'urgence posée et de stabilisation ; structures plus médicales (LAM ; LHSS etc.) et les acteurs de la santé (HUS, EPSAN, etc.).
- ♦ Hiver :
Objectif : travailler les parcours d'insertion d'un public fragile aux droits ouverts ou ouvrables.
- ♦ Situations complexes :
Objectif : mettre en commun les situations complexes qui nécessitent une intelligence collective des acteurs de terrain.
Participants : travailleurs sociaux et infirmiers des structures d'accueil.

- ♦ Ménages aux droits incomplets :
Objectif : partager les travaux de l'ensemble des structures qui hébergent des ménages aux droits incomplets et préparer les orientations vers ces dispositifs.
Participants : responsables des dispositifs et DDD.

- ♦ CD/CCAS :
Objectif : évaluer les situations préoccupantes et proposer des parcours d'hébergement. Participants : CCAS de la Ville de Strasbourg et Conseil Départemental.

- ♦ L'animation de rencontres dans le cadre de l'insertion

- ♦ Femmes Victimes de violence :
Objectif : échanger sur les situations d'urgence et travailler les parcours des personnes ou ménages en demande.

- ♦ Hébergement Diagnostic Réorientation (HDR) :
Objectif : préparer les entrées sur le dispositif et travailler les réorientations des personnes posées.

- ♦ Urgence posée Hôtel du Château d'Eau (HCE) :
Objectif : préparer les entrées sur le dispositif et travailler les réorientations des personnes posées.

- ♦ L'Appart'é :
Objectif : préparer les entrées sur le dispositif et travailler les réorientations des familles posées.

- ♦ ADOMA :
Objectif : étude des dossiers en vue d'orientations.

- ♦ SPIP :
Objectif : étude des dossiers en vue d'orientations.

La participation aux commissions d'admission des structures tournées vers le logement

- ♦ CAL logements d'insertion, résidences sociales, maisons relais, résidences accueil
- ♦ Commissions intermédiation Locative
- ♦ Commissions public réfugiés
- ♦ Rencontres AIVS.

La participation aux rencontres institutionnelles

- ♦ Comités techniques du PDALHPD
- ♦ Expérimentation jeunes réfugiés
- ♦ Commission De Médiation / CDM
- ♦ COPIL logement accompagné
- ♦ Instance de Concertation et d'Intervention Sociale / ICIS.

La réponse aux sollicitations des partenaires

- ♦ Participation à des réunions internes des accueils de jour
- ♦ Présentations de l'application SI SIAO Insertion sur tout le département (au SIAO et dans les structures)
- ♦ Intervention auprès des étudiants de l'ESTES.

La contribution à l'observatoire

- ♦ Production de statistiques et de notes d'analyse.
- ♦ Des statistiques sont remontées quotidiennement à la DDD et à la Ville.
- ♦ Selon les thèmes, des chiffres, analyses et propositions sont travaillés pour faire remonter la demande, l'offre et les besoins identifiés non satisfaits.

La diversification de l'offre mise à disposition du SIAO

- ♦ Développement du Logement d'Abord.
- ♦ 100 places Ville (Caritas et ASF 67).
- ♦ Projet HCE.

I. La Veille Sociale

Le fonctionnement de la veille sociale se déploie 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. L'équipe est composée de coordinatrices chargées de certains publics, d'une coordinatrice de parcours et d'écoutants. La veille sociale se divise en deux dispositifs : le 115 et le parcours asile.

Composition de l'équipe :

- ♦ 8 écoutants 115 dont un travailleur social
- ♦ 2 agents administratifs
- ♦ 1 coordinatrice des parcours
- ♦ 1 assistante gestion hôtelière
- ♦ 2 coordinatrices des parcours asile

A. Le 115

1. Fonctionnement

Le 115 a pour mission d'apporter un service gratuit et accessible quel que soit le moment et le lieu où l'on se trouve, ce numéro d'accueil d'urgence peut aider à trouver des réponses rapides et concrètes : dormir au chaud, se vêtir, manger, être soigné, accueilli, écouté...sont autant de demandes vitales qui nécessitent des réponses immédiates. Ce dispositif permet après une évaluation rapide des besoins de l'appelant, de l'informer et de l'orienter vers les structures les plus adaptées. Le 115 constitue bien souvent, au-delà de l'urgence, la première étape du parcours d'insertion.

a. L'équipe du 115

L'équipe du 115 a en charge l'attribution des places de mise à l'abri et d'hébergement d'urgence. Elle centralise les demandes des personnes sans abri et recense les offres d'hébergement des structures d'accueil.

L'écoutant doit être à même d'entendre toute forme de demande avec possibilité d'informer et d'orienter. Les écoutants sont polyvalents en ce qui concerne :

- ♦ L'écoute, la première évaluation.
- ♦ La connaissance des dispositifs de veille sociale.
- ♦ Les relais en interne (travailleuse sociale 115, coordinatrice jeune pour les 18-25 ans, coordinatrice SPIP pour les sortants de prison ; coordinatrices des parcours).

- ♦ Les préconisations d'orientation (en fonction des disponibilités, problématiques, mise à l'abri précédente).
- ♦ Les orientations.
- ♦ La saisie des données.
- ♦ Les tâches administratives.

Le travailleur social de l'équipe des écoutants du 115 assure, en plus de ses missions d'écouter du 115, un travail de repérage, d'évaluation et de préconisations d'orientations vers les places de mise à l'abri. Le travailleur social contribue à l'observation sociale en termes de connaissances et d'alerte. Ce travail se décline en plusieurs activités :

- ♦ Répertorier les besoins des publics faisant appel au 115, en centralisant les signalements et en croisant les informations, en faisant des propositions d'orientation vers des dispositifs de mise à l'abri.
- ♦ Etre l'interlocuteur des travailleurs sociaux des dispositifs de veille social (au quotidien dans le cadre des signalements et des demandes d'hébergement et tous les mois par la participation aux réunions spécifiques).
- ♦ Travailler en lien avec la coordinatrice des parcours de l'urgence à l'insertion : sur les évaluations des personnes ayant des droits ouverts ou ouvrables, sur des préconisations quotidiennes et les débuts de parcours, sur les situations d'extrême urgence, sur les parcours des femmes victimes de violences.
- ♦ Participer à la gestion administrative, au recueil des données statistiques du service, à l'observatoire : en rassemblant, actualisant et capitalisant les informations utiles, en participant à la réalisation des statistiques et à leur analyse, en animant les réunions interne avec les écoutants et en participant aux réunions internes et externes.

La coordinatrice des parcours de l'urgence à l'insertion fait le lien avec les acteurs de la veille sociale (dont le 115) et oriente vers les dispositifs d'urgence posée et de stabilisation. Elle travaille en étroite collaboration avec la travailleuse sociale du 115 (public de droit commun, femmes victimes de violence, etc.) et les coordinatrices thématiques.

b. Les données recueillies par le 115

Elles sont enregistrées en temps réel dans l'application SI SIAO (nouvelle personne/famille ; type de demande ; orientation vers quelle structure et pour combien de temps). Elles permettent d'extraire des statistiques quotidiennes étudiées :

- ♦ Par les partenaires auxquelles elles sont envoyées
- ♦ Par l'équipe du SIAO qui les analyse et les partage avec les partenaires au besoin

Le 115 recueille **les demandes des familles** mais ne peut orienter à défaut de places dédiées aux familles via le 115 :

- ♦ Tout appel est répertorié.
- ♦ Chaque situation préoccupante fait l'objet d'un signalement aux coordinateurs internes en fonction du public (droit commun / DA ou issu DA)
- ♦ Les situations les plus vulnérables sont remontées à l'Etat par la direction du SIAO et des propositions sont effectuées par le SIAO pour étayer le rôle du SIAO.

2. Les données chiffrées de 2018

Les personnes isolées, en couple ou groupes d'adultes peuvent appeler le 115.

Le 115 peut à tout moment :

- ♦ Les orienter vers des places disponibles le jour même ou à venir
- ♦ Leur donner des informations

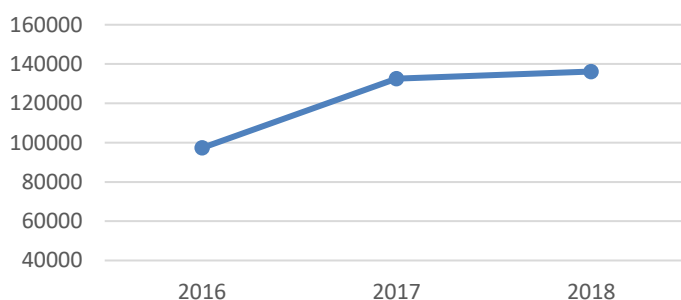
Ou peut :

- ♦ Les rappeler (s'il y a une disponibilité) s'ils ont accepté de donner un numéro de téléphone.
- ♦ Leur envoyer un SMS pour leur confirmer le lieu d'hébergement ou leur rappeler une orientation reportée.

Les personnes peuvent aussi être « signalées » par des partenaires via un mail ou un appel sur une ligne dédiée.

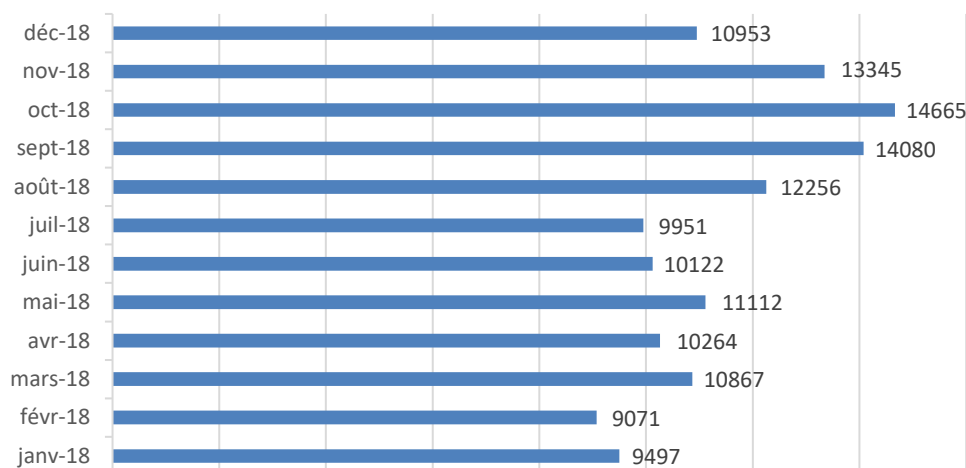
Ainsi, **136 183 demandes d'hébergement** ont été traitées en 2018, dont **71 976** demandes concernaient des demandes d'hébergements de familles (vs 63 493 en 2017).

évolution des appels traités par la
veille sociale (2016/2018)



Après une forte augmentation des appels entre 2016 et 2017 on constate une nouvelle augmentation, dans une moindre mesure, des appels entre 2017 et 2018. Cette augmentation s'explique notamment par la hausse du nombre d'appels des familles.

Nombre de demandes d'hébergement

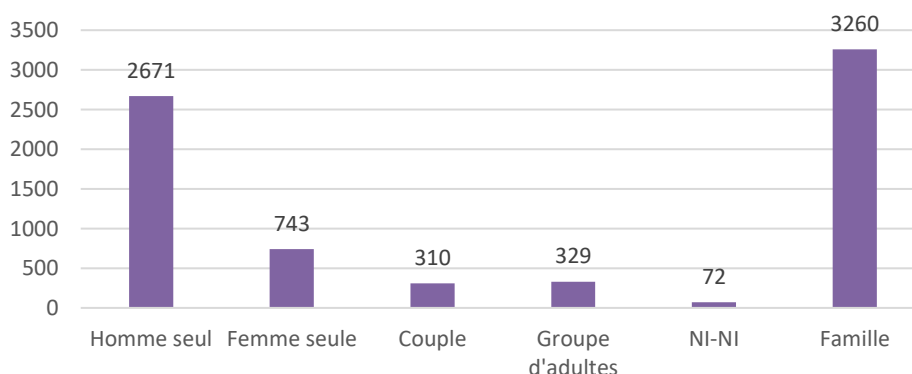


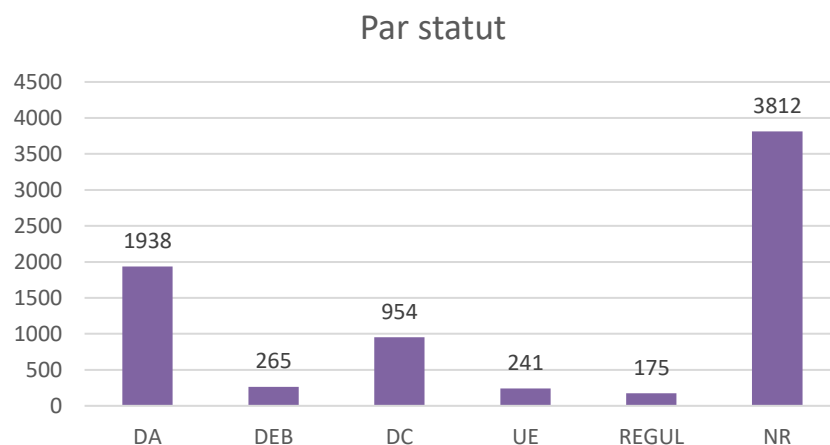
Globalement nous ne pouvons pas fixer de règles dans le nombre de demandes d'hébergement mensuel. Néanmoins une certaine constante se dégage autour de 10000 demandes par mois. L'arrivée massive de demandeurs d'asile sur le territoire peut expliquer certaines augmentations des demandes. Il est à noter que la variation des températures n'a pas eu d'impact visible sur le nombre des demandes en 2018.

Les 136 183 demandes ont été exprimées par **7 385 personnes différentes** ayant fait appel au 115.

Le profil des personnes en demande d'hébergement

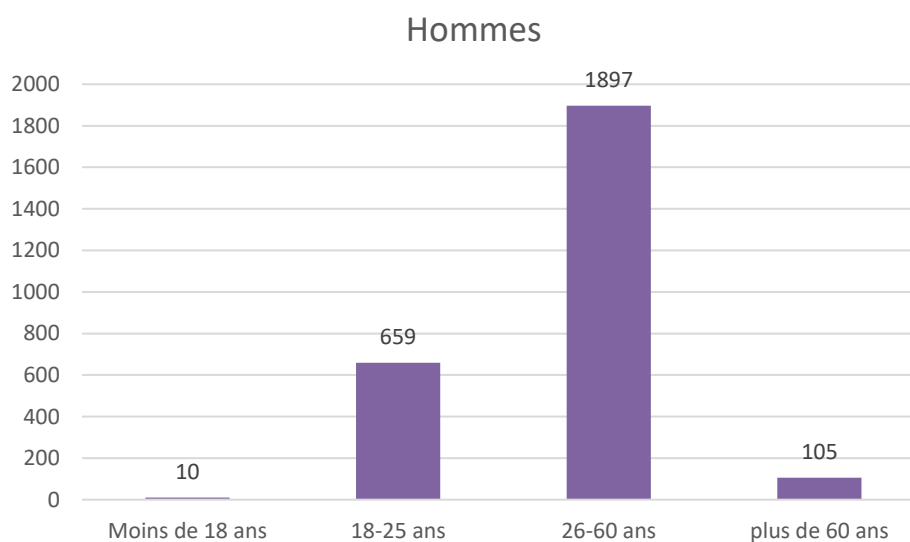
Par composition

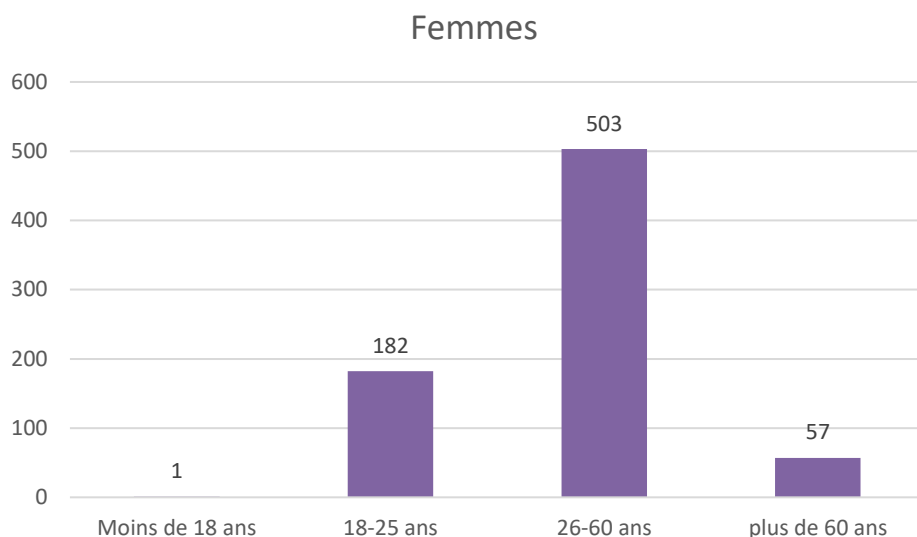




Ces chiffres permettent de mettre en évidence les difficultés d'accès à un hébergement des publics n'étant pas de droit commun. Le nombre des demandeurs d'asile ayant fait appel au 115 reste stable 1 938 personnes en 2018 (vs 1921 personnes en 2017).

Les tranches d'âges des personnes en demande d'hébergement



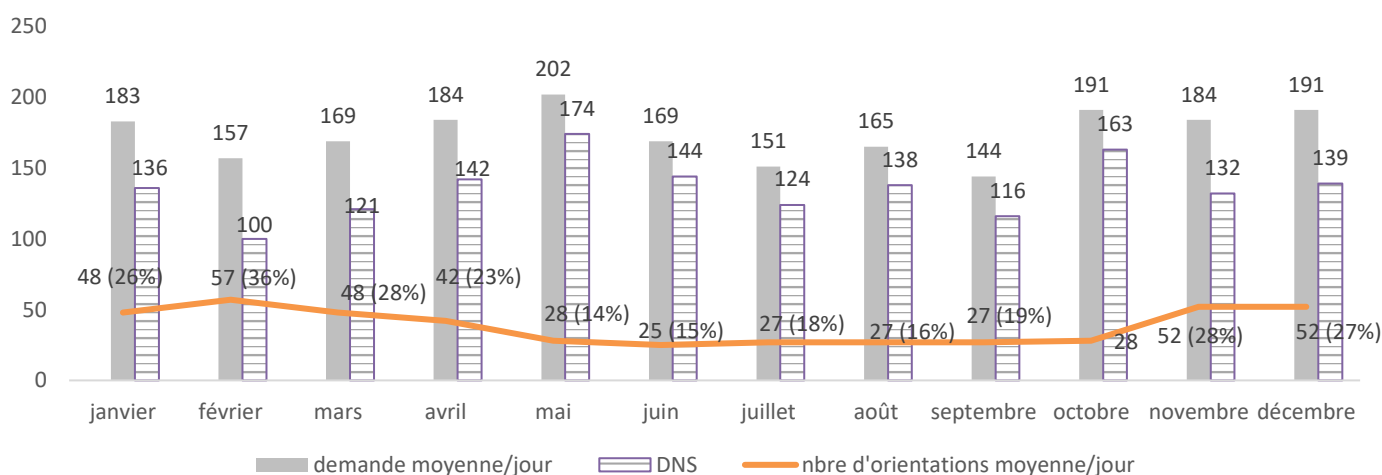


Les demandes d'hébergement

64 207 demandes d'hébergement concernent les personnes isolées, en couple et les groupes d'adultes.

13 947 demandes d'hébergement ont été satisfaites et 50 260 demandes d'hébergements ont été insatisfaites.

Les orientations en fonction des demandes



On observe une hausse des orientations en hiver du fait de l'augmentation des places disponibles. Néanmoins le nombre de demandes reste relativement stable au cours de l'année hormis une baisse sur les mois de juillet et août.

3. Les orientations vers les places mises à disposition du 115

Accueil sur l'année

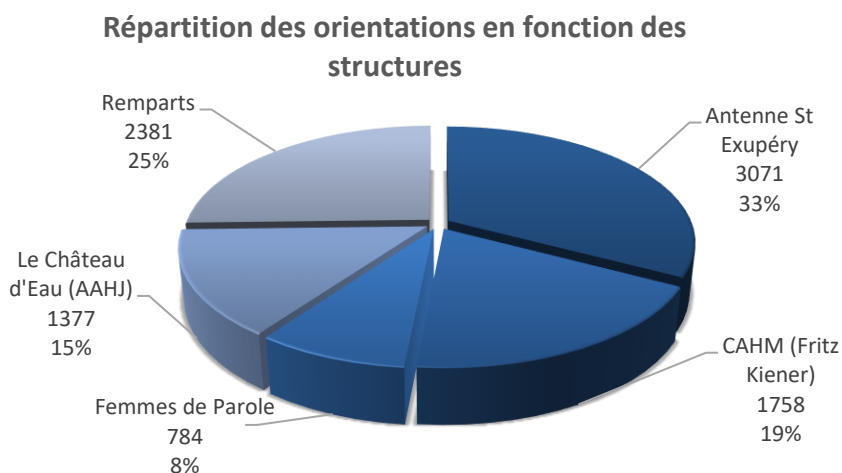
5 structures accueillent inconditionnellement les personnes isolées orientées par le 115

- ♦ Les Remparts pour 7 nuits (places hommes)
- ♦ Le CAHM pour 7 nuits (places hommes)
- ♦ L'Hôtel du Château d'Eau pour 7 nuits (places hommes, femmes et couple)
- ♦ St Exupéry pour 3 ou 4 nuits (places femmes)
- ♦ Femmes de Paroles pour 3 ou 4 nuits (places femmes)

Les orientations « classiques » vers les structures se font sur la base :

- ♦ d'un appel au 115 (qui peut être accompagné d'un signalement d'un partenaire)
- ♦ de la vulnérabilité de la personne qui appelle (santé, handicap, public spécifique, etc.)
- ♦ du nombre de nuitées passées dehors entre 2 mises à l'abri

Des fiches de liaison sont envoyées aux structures quotidiennement en fin d'après-midi avec les orientations du jour et les personnes déjà orientées (avec le nombre de nuits restantes) avec les éléments spécifiques si nécessaire.



Accueil en période hivernale

Deux structures supplémentaires (une structure pour les hommes et une structure mixte) sont ouvertes traditionnellement en hiver (novembre/avril) :

Le CAHM et les Remparts disposent de 4 places homme dédiées aux maraudes (orientation une nuit et en soirée pour les personnes rencontrées par les maraudes) et de 2 lits remis à disposition en soirée si les hôpitaux ne les mobilisent pas avant 19h.

La durée d'attente pour un hébergement est moins importante, elle est de 3 nuits pour les femmes et 5/6 nuits pour les hommes.

Lors de la période grand froid du 23 février au 4 mars 2018, le 115 a également pu orienter des isolés et des familles dans un gymnase, des hommes et des femmes à la cafétaria du Château d'eau et Antenne.

Remarque : au total

- 2018 : 43 756 nuitées (-16%) baisse notamment liée aux conditions climatiques relativement favorable qui n'ont pas entraîné d'ouverture de gymnase
- 2017 : 50 970 nuitées (-0,4%) malgré la moindre disponibilité de place à l'année (meilleure orientation sur les places insertion) et grâce à l'ouverture grand froid pendant 3 mois (dont un gymnase durant 3 semaines)
- 2016 : 51 173 nuitées (+15%)

4. Rôle partenarial de la veille sociale

- ♦ Le lien avec les structures de la veille sociale se fait :
 - Via les fiches de liaison
 - Par téléphone quand les fiches de liaison ne sont pas claires ou qu'il y a un problème spécifique
- ♦ Le lien avec les accueils de jour se fait :
 - Quotidiennement pour faire le lien avec les personnes en demande de mise à l'abri
 - Bimestriellement dans le cadre des réunions (avec les travailleurs sociaux ou avec les personnels encadrant)
- ♦ Le lien avec les maraudes se fait :
 - Chaque soir avant le démarrage de la maraude
 - En soirée si des orientations sont à prévoir ou des signalements arrivent au 115
 - Via un bilan transmis suite à chaque maraude
 - Mensuellement dans le cadre des réunions (avec les maraudeurs et avec les institutions)

Il est aussi à préciser que chaque trimestre, une rencontre Veille sociale est organisée par le SIAO co animée avec le CCAS, elle réunit les acteurs de la veille sociale (accueils de jour et maraudes) et les institutions (DDD et Ville)

- ♦ Le lien avec la PADA :
 - Il est quotidien par le biais des fiches de liaison (qui signalent toute nouvelle personne/famille enregistrée par ses services)
 - Il est régulier en fonction des situations préoccupantes rencontrées

B. Le parcours asile

Les coordinatrices des parcours asile sont chargées de la veille sociale sur le dispositif de la mise à l'abri et l'hébergement des ménages demandeurs d'asile et issus de la demande d'asile.

Elles interviennent sur la centralisation des informations du public à l'hôtel et à la rue s'inscrivant dans un parcours asile, des déboutés, des bénéficiaires d'une protection internationale en attente d'une orientation.

De plus elles sont en charge des orientations vers les dispositifs pour ménages aux droits incomplets. Les coordinatrices répondent à l'ensemble des sollicitations (Etat, partenaires, public) et font le lien entre les différents témoignages pour croiser les informations afin d'assurer une plus grande fluidité dans le parcours de ces ménages.

Pour l'année 2018, 165 nouvelles demandes sous la forme du Formulaire Unique Urgence Hébergement (FUUH) ont été transmises au SIAO. Par ailleurs 950 actualisations des FUUH ont été traitées.

1. Le public à l'hôtel

Le dispositif hôtelier

La prise en charge hôtelière créée en 2013 a permis de répondre à la demande d'hébergement des familles sur Strasbourg dans l'attente d'orientations vers des dispositifs adaptés (CADA, HUDA, ...).

Les permanences dans les hôtels ont été maintenues en 2018. Afin de répondre à la forte demande de rencontres et en l'absence d'espace d'accueil de certains hôtels pour effectuer des permanences, des rendez-vous sont effectués à la LOUPIOTE.

Ces permanences permettent :

- ♦ De maintenir à jour les dossiers (statuts administratifs, référent social, composition familiale...)
- ♦ De renseigner les ménages sur leur prise en charge, les perspectives d'orientations et des risques en cas de refus,
- ♦ Gestion des conflits (intrafamilial, entre ménages hébergés, entre ménage et hôtelier, et apaiser les nuisances de voisinages...)

L'hébergement à l'hôtel des familles

Le SIAO a travaillé en 2018 avec 34 hôtels (dont 2 hors Eurométropole), parmi lesquels 26 avaient des chambres conventionnées et une Résidence Hôtelière à Vocation Sociale/RHVS. 2 081 réservations ont été émises.

La personne en charge de la gestion hôtelière assure :

- ♦ Les réservations (entrées de familles), les annulations (sorties de familles ; changements d'hôtel ou de BOP) et les renouvellements d'hébergement hôtelier
- ♦ Est l'interlocutrice des hôteliers sur les aspects techniques
- ♦ Gère les disponibilités

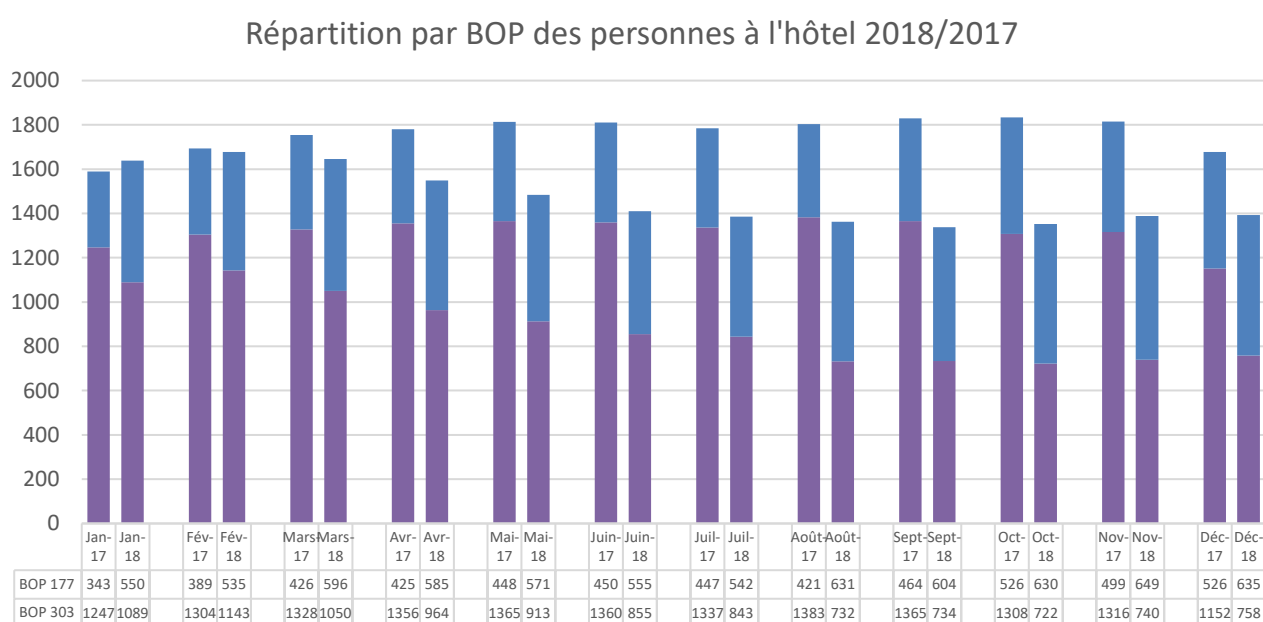
- ♦ Vérifie, sur la base des listes quotidiennes d'émargement, la présence des ménages et peut demander confirmation aux hôteliers si nécessaire
- ♦ Fait le lien avec la Ville de Strasbourg (qui assure le paiement des réservations)
- ♦ Réalise les statistiques

538 532 nuitées à l'hôtel (vs 638 551 nuitées en 2017) : 335 688, soit 62% (vs 490 365 en 2017) ont été financées dans le cadre du BOP 303 (primo ; DA ; PP OFPRA ; ré examen ; autres) et 202 844, soit 38% (vs 148 186 en 2017) dans le cadre du BOP 177 (PP CNDA ; déboutés ; DC ; régularisés ; UE ; autres)

Au 1^{er} semestre 2018, le coût réel des nuitées était de 19,48 €/personne/nuit pour une moyenne de 1 029 nuitées journalières.

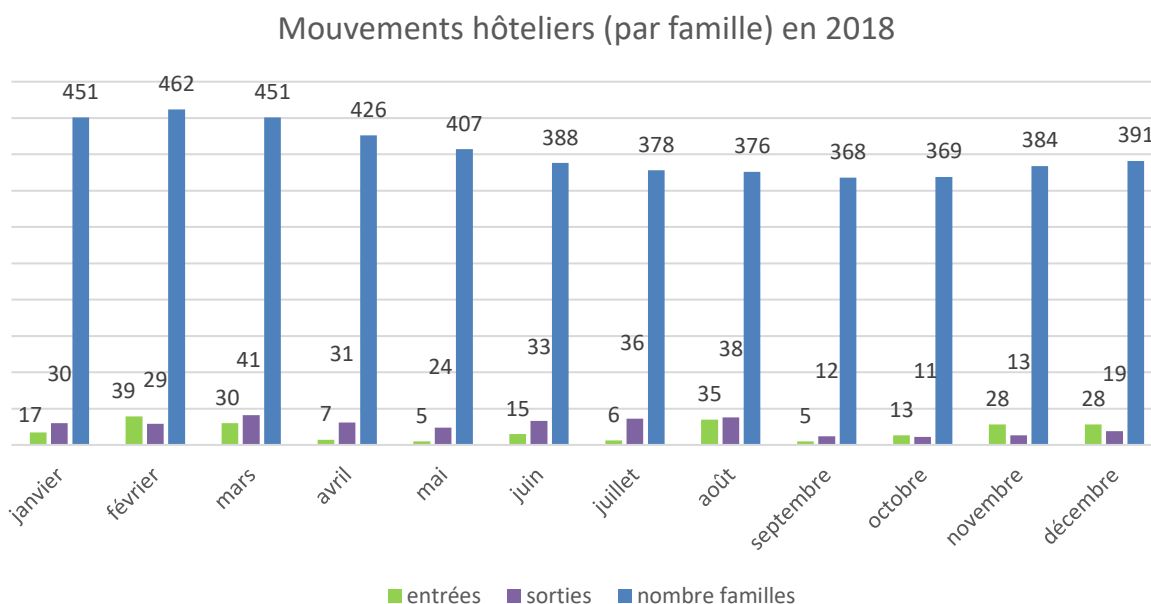
Sur l'année 2018 (au 31/12/2018), le coût réel des nuitées a été de 19,60 €/personne/nuit pour une moyenne de 1 475 nuitées journalières.

Données chiffrées



Depuis octobre 2017, les demandeurs d'asile ne sont plus pris en charge dans le dispositif hôtelier de manière automatique afin de réduire les nuitées hôtelières. Cela explique la diminution des prises en charge hôtelières en 2018.

Le maintien à l'hôtel des demandeurs d'asiles après l'obtention d'une réponse de l'OFPRA ou de la CNDA, combiné à l'arrêt de nouvelles prises en charges pour les demandeurs d'asile, explique la réduction des écarts entre les BOP 177 et le BOP 303.

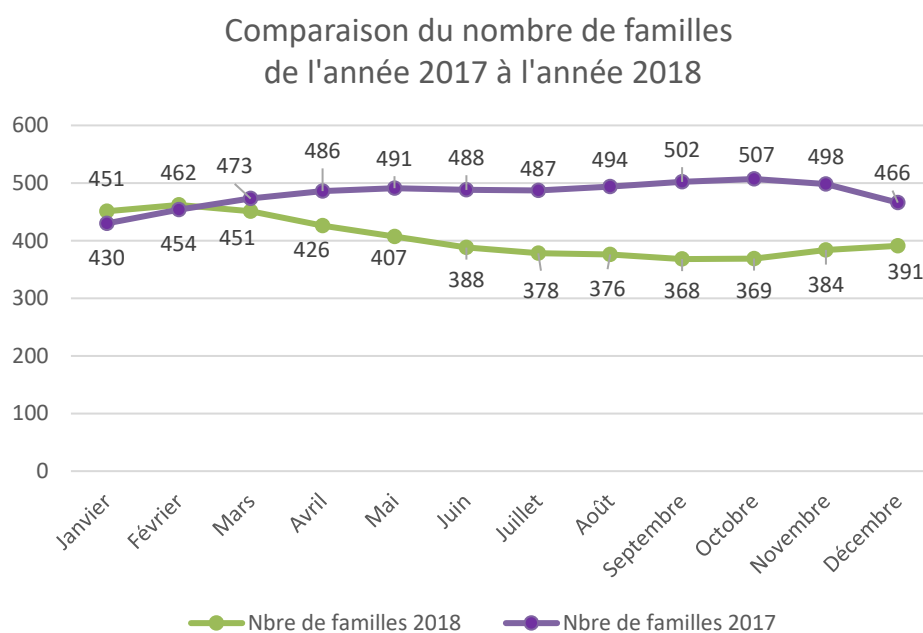


Mouvements liés aux températures

Les mouvements hôteliers sont plutôt stables sur l'année en termes de nombre d'entrées et de sorties, on observe néanmoins des périodes de fluctuation plus importante :

Le plan grand froid. La période hivernale a entraîné une augmentation des mises à l'abri.

Le plan canicule. La période caniculaire du mois d'août a entraîné des mises à disposition de nuitées hôtelières avec des roulements de 3 nuits pour les familles à la rue cela explique l'importance des entrées et sorties au mois d'août.



Mouvements liés aux démantèlements et référés

Au cours de l'année 2018 plusieurs démantèlements de camps sur Strasbourg ont eu lieu :

- ♦ Gribeauval (août)
- ♦ Quai de Malte (octobre)
- ♦ Canonniers et Ducs d'Alsace (novembre)

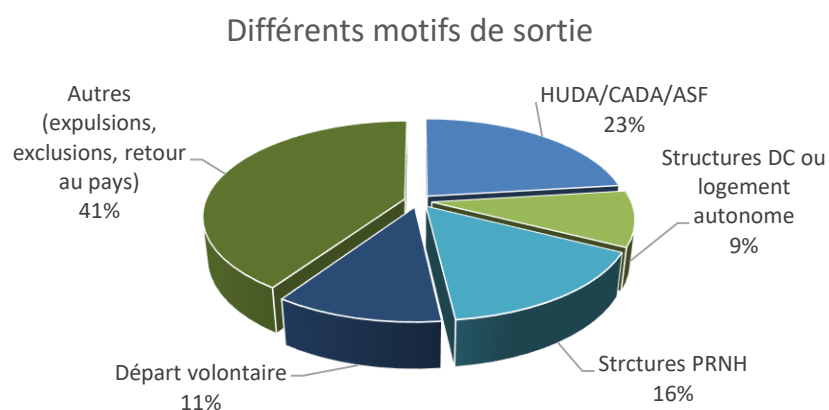
Ces démantèlements ont permis la mise à l'abri de 25 familles soit 98 personnes au sein du dispositif hôtelier.

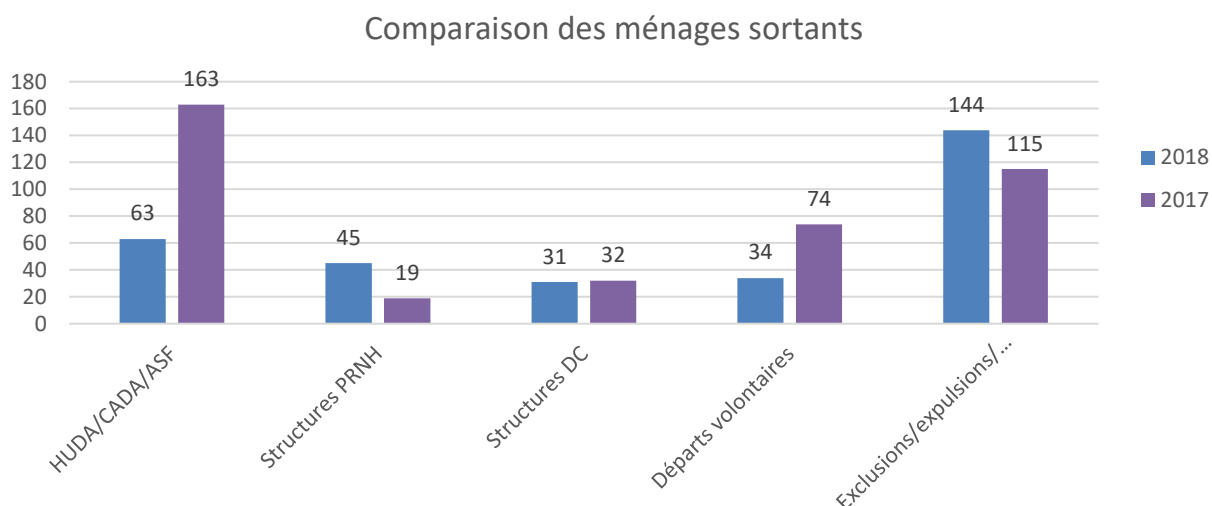
En parallèle, les référés en 2018 ont entraîné la prise en charge à l'hôtel de 52 ménages soit 195 personnes.

Ces mouvements hôteliers importants ont nécessité le maintien et le renforcement du partenariat avec les hôteliers.

Les sorties hôtelières peuvent s'expliquer par différents motifs

- ♦ Orientation vers un dispositif (pour demandeurs d'asile, réfugiés, ménages aux droits incomplets)
- ♦ Refus d'orientation,
- ♦ Départ volontaire,
- ♦ Retour au pays (volontaires ou contraints)





Prise en charge Hôtelière par le Conseil Départemental

Les prises en charges du CD ne sont pas toutes comptabilisées par le SIAO. En effet certaines situations sont inconnues du SIAO et le manque d'informations ne nous permet pas de les enregistrer.

Néanmoins les situations connues sont prises en compte pour des orientations.

2. Public à la rue

Prise en compte des demandes

Toute demande (un appel, une note dans le bilan des maraudes, la fiche de liaison de la PADA, un mail d'un partenaire, un signalement via le FUUH) est enregistrée dans la base de données Filemaker.

En 2018, les permanences à l'accueil de jour La LOUPIOTE ont été maintenues afin de rencontrer le public à la rue. Le but de ces entretiens étant :

- ♦ D'informer le public à la rue sur les possibilités d'hébergement sur Strasbourg,
- ♦ D'évaluer la vulnérabilité des ménages,
- ♦ De mettre à jour les dossier (composition familiale, statuts administratifs, ...)
- ♦ Les modalités d'orientation vers des dispositifs (Dispositifs pour ménages aux droits incomplets, orientations de l'OFII...) ainsi que les risques en cas de refus de l'orientation.

Sur la période hivernale 2018, 119 orientations ont été faites vers Lyautey Famille géré par l'association ANTENNE.

Remontée des besoins à l'Etat

Le SIAO s'appuie sur la concordance des signalements des partenaires et des rencontres avec les familles afin d'affiner le recensement des ménages à la rue et de repérer les familles les plus vulnérables.

A ce titre, une liste a été mise en place afin de faire remonter régulièrement le nom des familles signalées et identifiées comme étant à la rue. Cette liste est ainsi remontée de manière mensuelle à la DDD.

Le SIAO met en avant plusieurs critères de vulnérabilités, à savoir :

- ♦ Les problématiques de santé ou handicap,
- ♦ L'âge des enfants,
- ♦ La composition familiale (parent isolé, femme enceinte,)
- ♦ Le statut administratif,
- ♦ La durée connue du parcours à la rue

Il arrive que les coordinatrices soient amenées à faire remonter des situations très préoccupantes à la DDD et ainsi solliciter une mise à l'abri en urgence.

Le travail commencé en 2018 sur les critères de priorisation pour les mises à l'abri devra être poursuivi en 2019 en lien avec la DDD.

Orientations

En fonction des disponibilités des associations portant des dispositifs pour ménages aux droits incomplets, le SIAO en lien avec la DDD propose des orientations de familles vers les associations.

Pour l'année 2018, 100 orientations ont été faites, ce qui a entraîné 94 admissions sur l'année. Il y a également eu 7 admissions en 2018 suite à des orientations de 2017. En parallèle 2 admissions ont été faites en direct sans passer par le SIAO67.

Perspectives 2019

- ♦ Développement et renforcement du partenariat
- ♦ Renforcement des liens avec la DDD
- ♦ Nouvelle répartition du public : 1 coordinatrice pour le public à l'hôtel et 1 coordinatrice pour le public à la rue
- ♦ Poursuivre le travail sur la mise en commun des critères de priorisation pour une mise à l'abri

II. L'insertion

A. Chiffres globaux

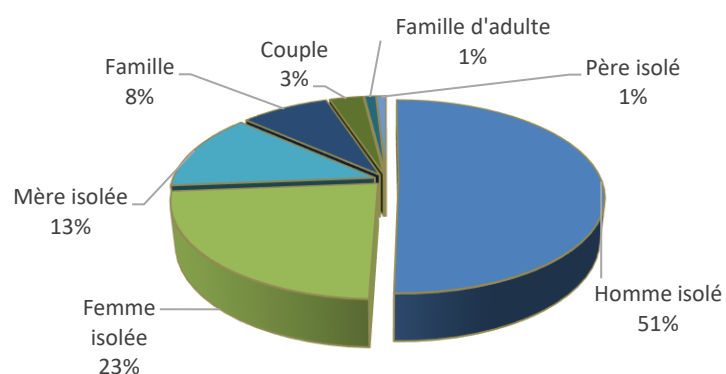
	2017		2018	
	Nb dossiers	Nb personnes	Nb dossiers	Nb personnes
Dossiers traités	2336	3689	2514	4048
<i>dont nouvelles demandes</i>	<i>1532</i>	<i>2499</i>	<i>1585</i>	<i>2636</i>
Dossiers classés	1786	2872	1818	2960
<i>dont admissions en structure</i>	<i>638</i>	<i>1124</i>	<i>718</i>	<i>1275</i>
Dossiers actifs	474	681	662	1001

Le nombre de demandes d'hébergement traitées a augmenté de 7,6% entre 2017 et 2018.

1. Les nouvelles demandes

En 2018, nous avons comptabilisé **1585 nouvelles demandes**.

Typologie des ménages

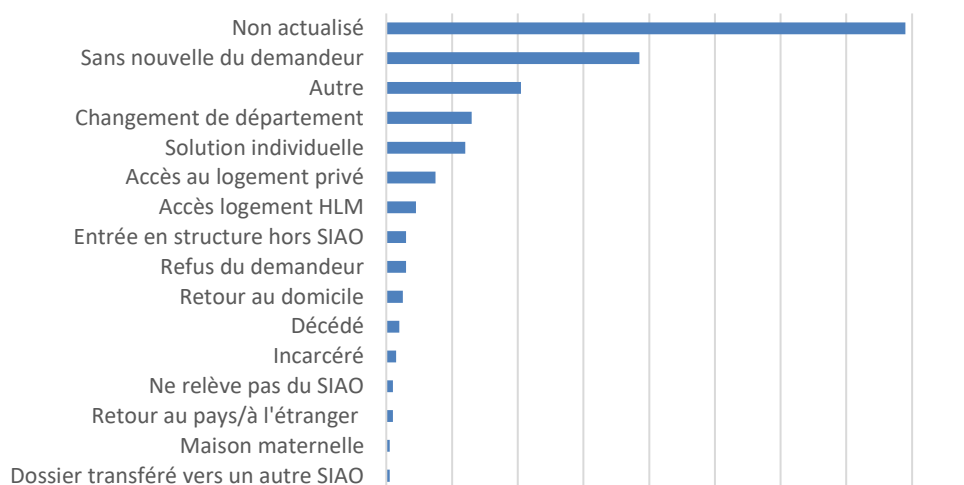


Sur 1585 nouvelles demandes en 2018, la moitié des demandes concerne des hommes seuls. Ensuite, ce sont des demandes pour des femmes seules (23%), puis des mères isolées avec enfant(s) (13%). Nous pouvons souligner qu'en 2018, les familles n'étaient pas beaucoup en demande d'hébergement, contrairement aux personnes seules ou adultes seuls avec enfant(s).

Les situations les plus fréquentes des ménages au moment de la demande d'hébergement sont : 28% étaient sans logement ni hébergement, 16% étaient sortants de structure asile, 9% étaient sortants de détention ou en rupture familiale ou encore en cours d'expulsion locative. Le public relevant de l'insertion est en général très précaire, fragilisé par un parcours de vie éprouvant, en difficultés sociales, économiques et/ou familiales...

2. Les classements

Motifs de classement des demandes d'hébergement



1100 demandes ont été classées en 2018.

La non actualisation des demandes d'hébergement sur la plateforme SI SIAO est le premier motif de classement des dossiers. Un délai d'un mois voire un mois et demi entre chaque actualisation est octroyé aux référents des demandeurs d'hébergement. Cela permet parfois d'avertir le référent que la demande a été annulée car elle n'a pas été actualisée dans le temps imparti. En général, l'actualisation est réalisée par le référent dans les jours qui suivent le classement de la demande.

Le second motif de classement des demandes d'hébergement en 2018 est : « sans nouvelle du demandeur ». La demande est alors classée, soit par le référent directement via SI SIAO ou par mail en indiquant le motif d'annulation, soit c'est suite au lien fait par le référent SIAO (pour diverses raisons) avec le référent du demandeur qui nous indique qu'il n'a plus de nouvelles de cette personne depuis telle date.

3. Les orientations et les admissions

Orientations

Une orientation est faite en moyenne sur tous les dispositifs 13,7 jours après l'annonce de la disponibilité.

Le délai moyen entre l'orientation et l'entrée du ménage est de : 26,7 jours.

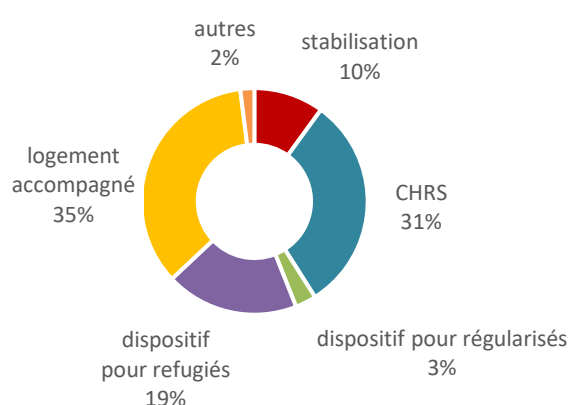
Le délai moyen entre l'annonce de la disponibilité et l'entrée du ménage est de 38,9 jours.

Nos constats :

- ♦ 13,7 jours pour orienter : les dossiers sont souvent incomplets (14% des nouvelles demandes sont incomplètes), la demande doit donc être revue avec le référent de parcours avant d'être orientée.
- ♦ Les vacances de poste au SIAO 67 en 2018, ont également augmenté le délai d'orientation.
- ♦ Un manque de places disponibles correspondant au profil des demandeurs.

Admissions

- ♦ 718 admissions en 2018 contre 638 en 2017 soit une hausse de 12,5%. Cette augmentation est due à l'augmentation de places dans les dispositifs (CPH, IML, etc.) mais aussi grâce à l'application SI SIAO où nous avons les informations que nous n'aurions pas eu sans elle.
- ♦ On remarque également une baisse des admissions directes 18% en 2017 contre 11% en 2018 on peut expliquer cette différence grâce à l'application SI SIAO qui oblige les structures à passer par le SIAO.



72 stabilisation (10%)
222 CHRS (40%)
20 régularisés (3%)
140 statutaires (19%)
248 logement accompagné (35%)
15 autres (2%)

718

478 personnes isolées (66%)
27 couples (4%)
213 familles (30%)

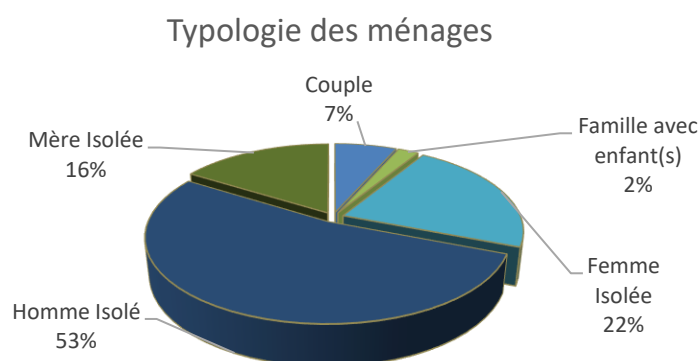
718

B. L'Hébergement

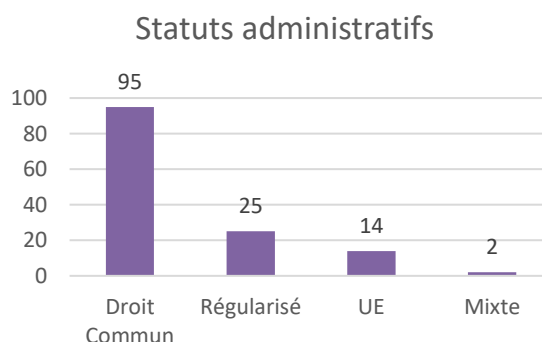
1. La stabilisation

Orientations/admissions

En 2018, il y a eu **136 orientations** vers des structures de stabilisation. Dont 71 orientations faites en 2018 qui ont abouti à une admission en structure de stabilisation.

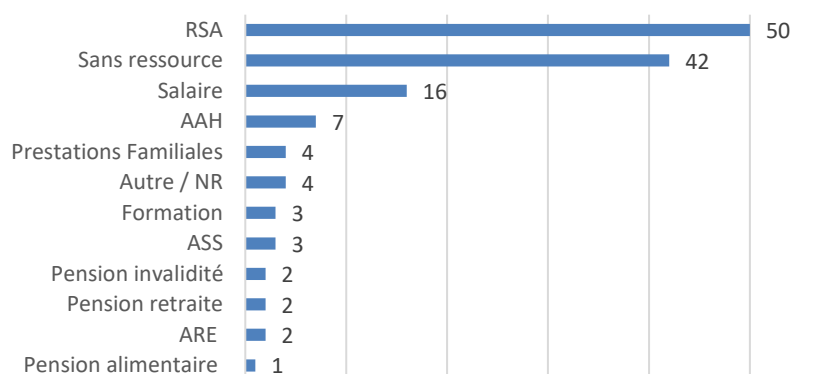


La plupart des ménages orientés en structure de stabilisation sont des personnes isolées. Plus de la moitié des orientations concernent des hommes isolés. Cela s'explique par le nombre important de places en stabilisation pour les personnes isolées, contrairement aux places pour les familles. En effet, seule la stabilisation de l'AAHJ dispose de places pour des familles. Passerelles est un dispositif particulier pour les familles hébergées à l'hôtel.



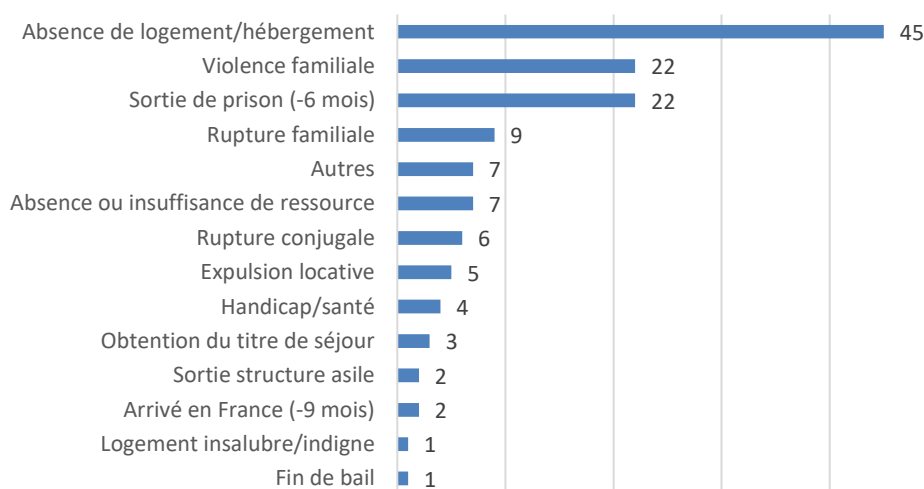
Le dispositif de stabilisation permet aux ménages aux droits encore fragiles et/ou avec un projet encore à construire/à valider et qui nécessite de se poser avant de s'engager. C'est pourquoi ce type de dispositif permet aux personnes avec un statut administratif court ou fragile (régularisés, UE et les statuts mixte) de se poser et stabiliser la situation administrative en faisant des démarches, en attendant l'ouverture des droits (CAF, RSA, salaire...) ou en stabilisant leur santé avant de pouvoir envisager des projets d'insertion professionnelle par exemple.

Ressources principales des ménages



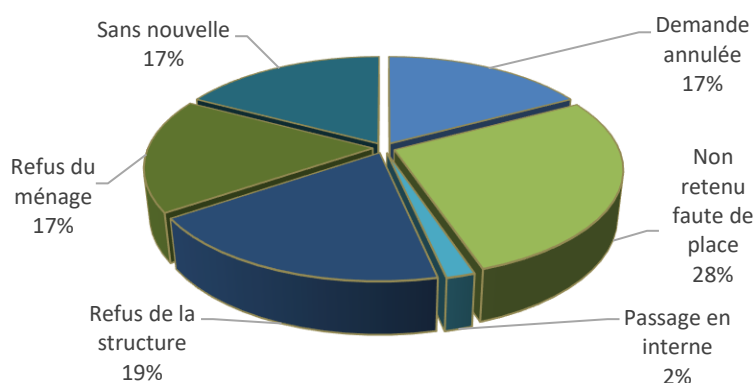
Les personnes orientées en stabilisation en 2018 avaient, pour près de la moitié, des droits RSA ouverts. La plupart des ressources principales des personnes orientées en stabilisation en 2018, sont des minima sociaux ou des ressources précaires, peu élevées ou sans ressources même.

Situation des ménages au moment de l'orientation



33% des ménages orientés en stabilisation en 2018 n'avaient pas de logement ou de solution d'hébergement au moment de l'orientation. Environ 16% des ménages orientés sortaient d'une incarcération de moins de six mois et environ 16%, aussi, étaient victime de violence familiale lors de l'orientation en stabilisation.

Motifs des retours d'orientation



Le premier motif de retour d'orientation négatif est le fait que le ménage n'a pu être retenu faute de place, cela indique que pour une place de stabilisation le SIAO peut parfois proposer deux ménages car la liste d'attente pour ce type de dispositif ne cesse d'augmenter contrairement aux fréquences des disponibilités dans les différentes structures de Stabilisation.

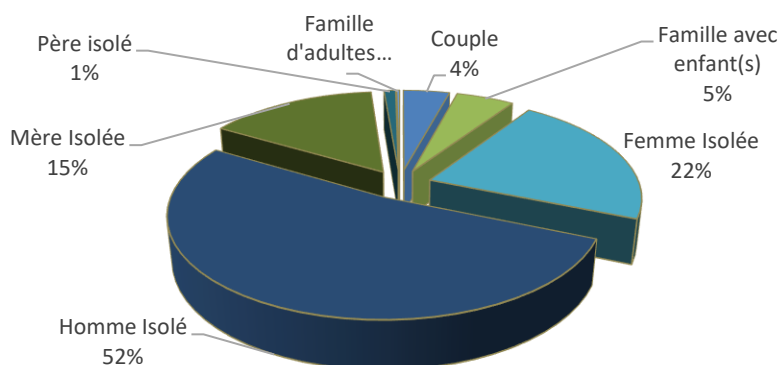
Nous pouvons constater qu'il y a beaucoup de refus de la part des ménages. Cela peut s'expliquer avec les conditions d'hébergement qui peuvent ne pas convenir aux ménages orientés, malgré parfois le lien fait avec le référent par le SIAO pour préparer l'orientation vers des structures par exemple en collectif avec des sanitaires partagés.

2. Le CHRS

Orientations/admissions

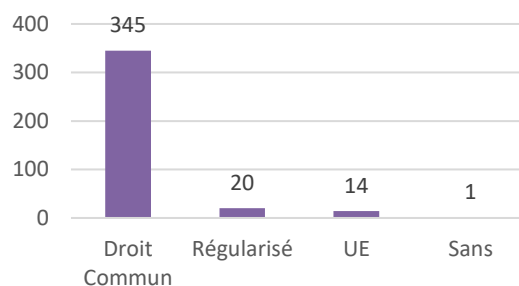
En 2018, il y a eu **380 orientations** vers des structures de CHRS dont 222 ont aboutis à une admission en CHRS.

Typologie des ménages



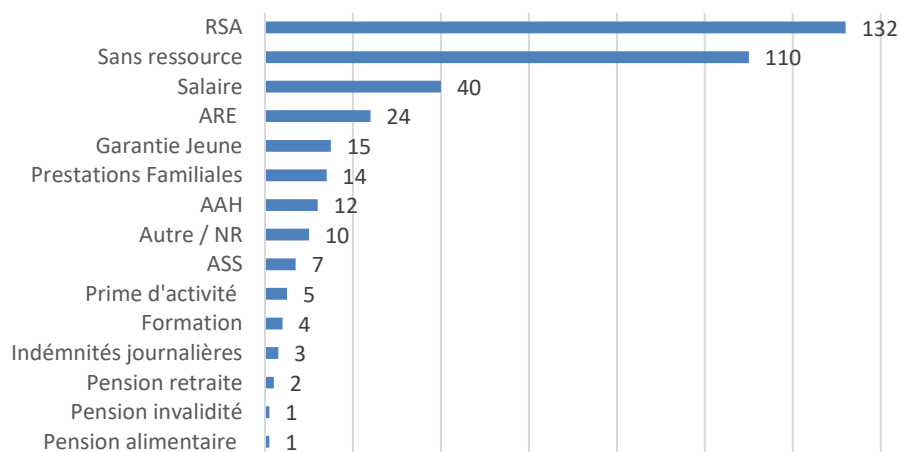
Comme pour la stabilisation, la plupart des ménages orientés en structure de CHRS sont des personnes isolées. 52% des orientations concernent des hommes isolés et 21% concernent des orientations de femmes isolées.

Statuts administratifs



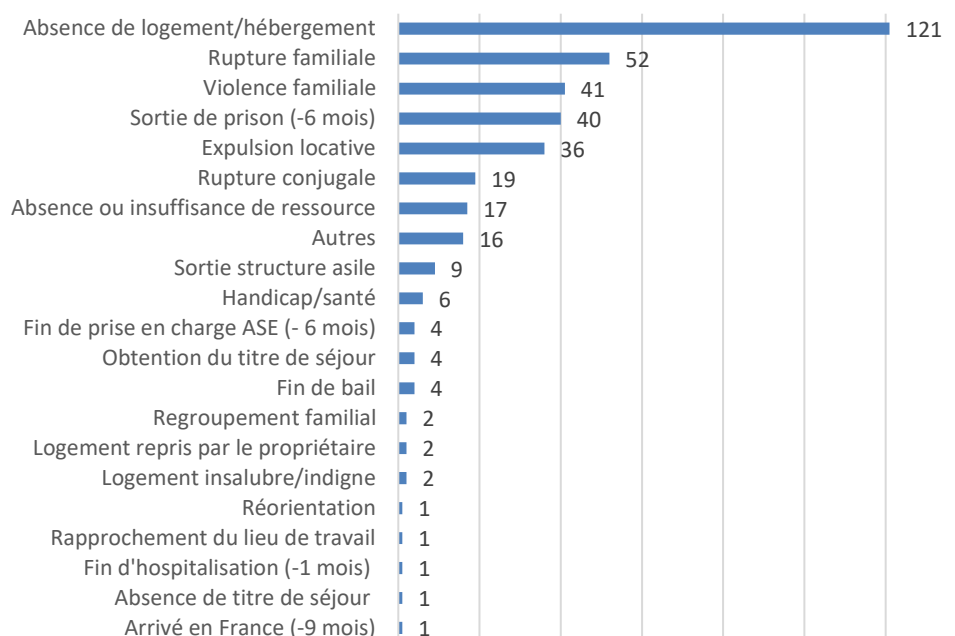
Le dispositif de CHRS est pour les personnes avec des droits ouverts et relativement stables, qui ont des perspectives d'insertion mais qui ont besoin d'être accompagnées dans les démarches administratives, la gestion du budget, l'insertion professionnelle (formation, recherche d'emploi), la gestion du logement avant de pouvoir accéder à un logement autonome. C'est pourquoi 90% des personnes orientées en CHRS sont des personnes de droit commun.

Ressources principales des ménages



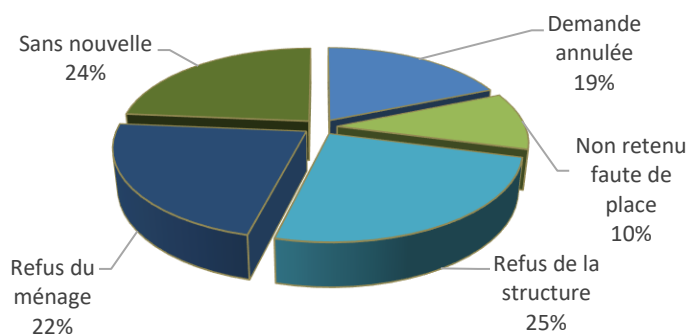
Les personnes orientées en CHRS en 2018 avaient, pour près de la moitié, des droits RSA ouverts. La plupart des ressources principales des personnes orientées en CHRS en 2018 sont les minimas sociaux, des salaires ou sans ressources même (cela car ils n'ont pas encore de droits ouverts à la CAF par exemple ou n'ont pas de travail pour le moment...).

Situations des ménages au moment de l'orientation



31% des ménages orientés en CHRS en 2018 n'avaient pas de logement ou de solution d'hébergement au moment de l'orientation. 13% des ménages orientés étaient en rupture familiale, 10% étaient victimes de violence familiale et environs 10% sortaient d'une incarcération de moins de six mois lors de l'orientation vers un CHRS.

Motifs des retours d'orientation



Le premier motif de retour d'orientation négatif est que la demande a été annulée. Cela peut peut-être s'expliquer par un changement de situation du ménage, ils ont trouvé une solution par eux même, changent d'avis, ne veulent pas d'accompagnement finalement...

Nous pouvons constater qu'il y a beaucoup de refus de la part des ménages. Cela peut s'expliquer avec les conditions d'hébergement qui peuvent ne pas convenir aux ménages orientés, malgré parfois le lien fait avec le référent par le SIAO pour préparer l'orientation vers des structures par exemple en collectif, en chambres partagées avec des sanitaires partagés, hors EMS (quasiment le même problème que pour les orientations vers certaines structures de stabilisation).

3. Les dispositifs réfugiés

En 2018, **539 demandes ont été traitées par le SIAO**, dont 45% provenant de structures asiles (CADA, HUDA...) et 55% hors structures asiles. 371 nouvelles demandes ont été reçues en 2018 pour le public statuaire.

Nous pouvons relever une augmentation importante des demandes émanant des structures autres que les structures asiles. En 2017, 97 nouvelles demandes étaient comptabilisées hors des structures asiles et en 2018 nous comptons 207 nouvelles demandes hors des structures asiles.

Les Capucins – La Cité Relais

En 2018, il y a eu **49 orientations faites vers la structure d'hébergement les Capucins – La Cité Relais**. Parmi ces orientations, 62% environ étaient des hommes isolés et 18% étaient des familles avec enfant(s). En grande majorité ce sont des sortants de structure asile, statutaires (réfugiés ou sous protection subsidiaire), en attente d'ouverture de droits (RSA, prestations familiales...) ou venant d'ouvrir droit au RSA.

Sur 49 orientations, 53% étaient admissibles. Il est important de souligner qu'il y a tout de même eu 30% de refus de la part des ménages orientés vers les Capucins – La Cité Relais. Les motifs de refus des ménages sont : ne souhaitent pas de collectif, souhaitent pouvoir se faire à manger et ne souhaitent pas partager la chambre et les sanitaires (concernant les isolés surtout), etc.

CPH/CIR – AFND

L'OFII est en charge des orientations vers le dispositif CPH/CIR – AFND depuis maintenant quelques années. Nous travaillons donc en étroite collaboration, de manière régulière afin que les orientations aboutissent, correspondent au mieux à la typologie des ménages, à leurs besoins en accompagnement, etc. C'est pour cette raison entre autres, que le SIAO est consulté par l'OFII avant d'effectuer une orientation. En tant que travailleur social au SIAO, nous apportons une expertise, une analyse de la situation qui a pour objectif d'orienter de manière objective, égale et surtout en fonction de la vulnérabilité, des besoins et des capacités des ménages. Dans certains cas, la préconisation faite par le prescripteur est revue suite à un échange avec lui. Cela permet de voir que le ménage pourrait relever d'un autre dispositif. D'où l'importance que le SIAO soit consulté pour les orientations vers ce dispositif CPH/CIR – AFND.

Des réunions de travail ont débuté en 2018 et se poursuivront par la suite afin de revoir nos méthodes de travail, de transmission d'information entre le SIAO et l'OFII pour harmoniser nos pratiques.

En 2018, il y a eu **68 orientations vers le CPH/CIR – AFND**. Nous constatons qu'il y a eu quasiment la même part d'hommes isolés orientés (39%) que de familles avec enfant(s) orientés en 2018 (36%) vers ce dispositif pour personnes réfugiées. Ce n'étaient que des personnes statutaires, pour la grande majorité des sortants de structures asiles. 60% des ménages orientés avaient les droits RSA ouverts lors de l'orientation. Sur 68 orientations, 72% étaient admissibles.

Commissions réfugiés

Des commissions réfugiés sont organisées par le SIAO tous les trois mois environ. C'est un temps de rencontre et d'échange avec les structures asiles, les dispositifs réfugiés et l'Etat. Ces temps ont pour objectifs d'harmoniser les pratiques, de coordonner les parcours d'hébergement des personnes statutaires, de fluidifier les structures, de répondre aux interrogations et de permettre également une certaine transparence sur les attentes de chacun.

C. Le logement accompagné et le logement d'abord

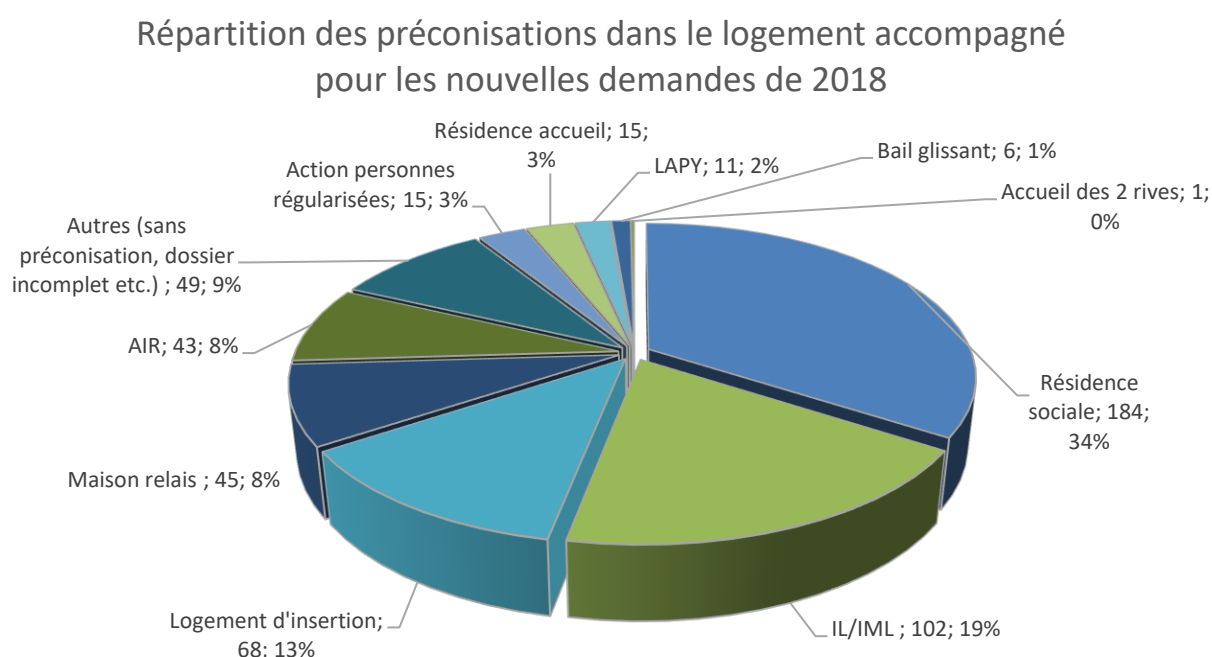
Le logement accompagné comprend les résidences sociales, les logements d'insertion, les maisons relais / familles gouvernantes et les résidences accueil.

Le logement d'abord comprend l'intermédiation locative (ancienne formule : Iobel et Horizon amitié ; nouvelles places créés fin 2018 et portées par différents opérateurs : IML), l'intermédiation locative avec mandat de gestion (l'Agence Immobilière à Vocation Sociale), et l'Ilôt.

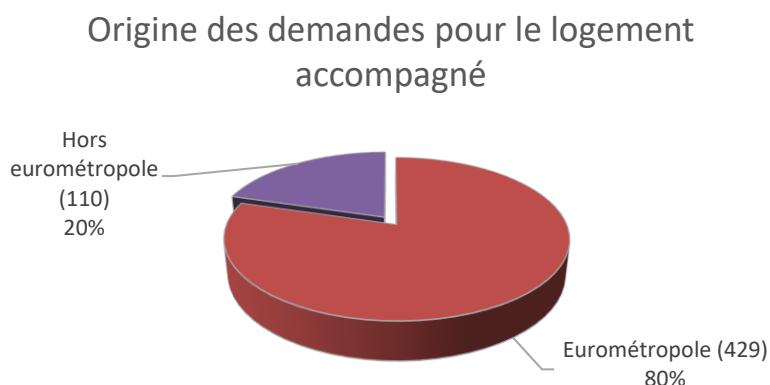
Les dispositifs regroupés sous ces appellations s'adressent de façon générique à des publics en situation régulière, ayant des ressources stables, autonomes dans leur quotidien et nécessitant un accompagnement social moins conséquent qu'en CHRS, mais n'étant pas en capacité d'accéder de suite à du logement autonome.

En 2018, les demandes pour le logement accompagné représentaient 539 dossiers (pour 971 personnes) sur les 1585 dossiers réceptionnés au SIAO (pour 2636 personnes), soit 34% de la totalité des demandes. Ce chiffre est relativement stable par rapport à 2017.

De plus, les préconisations pour le logement accompagné concernant les nouvelles demandes de 2018 se répartissent de la façon suivante :



Les demandes pour le logement accompagné émanent principalement de référents de l'Eurométropole.

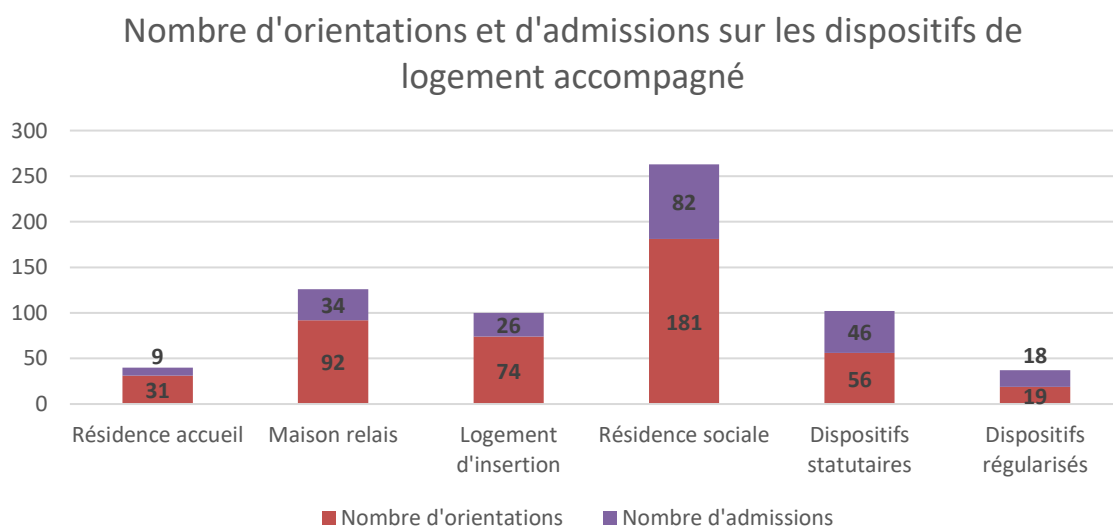


En 2017, le logement accompagné représentait 167 admissions (26% des admissions) contre 248 admissions en 2018, soit 35% des admissions. Il est à noter une hausse de presque 10% des admissions en un an, qui peut s'expliquer par le développement des places dans le cadre du logement d'abord.

L'année 2018 a été marquée par une vacance de poste durant plusieurs mois, avec l'arrivée en septembre d'une nouvelle référente logement accompagné à temps plein. De plus, le développement du logement d'abord avec l'intermédiation locative a demandé un fort investissement pour permettre la mise en place d'une pratique commune d'orientation entre tous les opérateurs, via l'étude des dossiers lors d'une commission à laquelle participent les structures proposant cet accompagnement.

Pour rendre compte de l'activité logement accompagné en 2018, a été privilégié le fait de faire un focus sur chacun des dispositifs, puisqu'ils sont spécifiques dans leur prise en charge ainsi que par le public accueilli.

1. Le logement accompagné



Résidence accueil

Il y a eu 31 orientations en 2018 vers des résidences accueil, qui ont abouti sur 9 admissions. Les personnes orientées sont en grandes parties des hommes (27 hommes pour 4 femmes), de droit commun, bénéficiaires de l'AAH ou du RSA (15 bénéficiaires de l'AAH, 7 du RSA), en situation d'absence de logement au moment de l'orientation (13 personnes). Il est à noter la vulnérabilité particulière de ce public, qui cumule plusieurs difficultés psycho sociales et qui se retrouve fragilisé du fait de leur état de santé.

Maison relais, familles gouvernantes

Sur ce dispositif ont été effectuées 92 orientations en 2018, dont 34 admissions. Les deux tiers de ces orientations concernent des hommes isolés (60 hommes isolés, 31 femmes isolées, 1 couple). Comme pour le public orienté vers les résidences accueil, la majeure partie des personnes perçoivent l'AAH ou le RSA (27 personnes ont l'AAH, 30 personnes ont le RSA, 15 personnes ont une pension d'invalidité ou une retraite).

Encore une fois, une grande partie des personnes orientées était en situation d'absence de logement ou d'hébergement (35 personnes). De plus, un nombre important était en situation d'expulsion locative (16 personnes), ou dans une autre situation (pour 12 personnes, chez un tiers par exemple) ou en situation de rupture familiale ou conjugale (9 personnes).

Il apparaît que le public orienté en maison relais, comme celui orienté vers les résidences accueil, se retrouve en difficulté sociale mais avec l'expérimentation d'autres parcours ou situation d'hébergement en amont de la maison relais, sans que cela puisse se maintenir.

Logement d'insertion

Il y a eu 74 orientations en 2018 vers du logement d'insertion, pour 26 admissions. Les compositions familiales orientées de façon majoritaires sont des mères isolées et hommes isolés (21 orientations pour chacune des typologies), et ensuite des femmes isolées (14) ainsi que des familles pour 11 orientations. Environ un quart des personnes orientées perçoivent le RSA (20 ménages), un autre quart a l'AAH (16 orientations), une autre partie un salaire (16 orientations). Les personnes orientées étaient pour la plupart sans solution d'hébergement (21 orientations) ou dans des solutions d'hébergement autres (tiers etc. pour 8 ménages), en situation d'expulsion locative (7 ménages) ou de violences familiales (7 ménages).

Résidences sociales

En 2018, 181 orientations ont été faites vers les résidences sociales, ce qui a permis 82 admissions sur l'année (dont 4 dues à des orientations faites en 2017). Plus de la moitié des ménages orientés concernent des hommes isolés (101 ménages), suivis ensuite par les mères isolées (36 orientations) et les femmes isolées (22 ménages). Encore une fois, presque la moitié du public orienté était en situation d'absence d'hébergement (81 ménages) et bénéficiaire du RSA (98 ménages).

Durant cette année, le SIAO a pu visiter les différentes résidences sociales du secteur, ce qui a permis d'affiner par la suite les orientations et de réajuster des modalités de travail avec les structures. De plus, une présence régulière lors des commissions de validation des demandes Adoma a pu faciliter les échanges d'informations entre le SIAO et ces derniers, et permettre une meilleure compréhension réciproque des modes de travail de chacun. Enfin, ce travail enclenché en 2018 a abouti en 2019 sur de nouvelles modalités d'orientation et un travail partenarial rapproché, formalisés via une commission commune de validation des demandes ayant lieu au SIAO toutes les 6 semaines environ.

Dispositifs réfugiés :

Concernant les dispositifs spécifiques aux réfugiés, 56 orientations ont été faites en 2018, qui ont abouti sur 46 admissions (dont 13 admissions suite à des orientations faites en 2017).

Le gros des publics orientés concerne des familles (29 orientations) ou des parents isolés (13 orientations). La très grande majorité de ce public est bénéficiaire du RSA (43 orientations) et une minorité avait des revenus d'emploi (6 orientations).

La majeure partie des personnes orientée était prise en charge en structure asile (pour 39 ménages), d'autres étaient sans hébergement (pour 7 d'entre elles).

Dispositifs régularisés :

En 2018, 19 orientations ont pu être faites sur ces dispositifs, et cela a conduit à 18 admissions (dont 4 admissions pour des orientations faites en 2017). Le public orienté se répartie de façon à peu près égale entre des familles (6 orientations) et des hommes seuls (7 orientations). De plus, la majorité des personnes ont des revenus issus de l'emploi (7 orientations), le reste des personnes percevant l'AAH, le RSA ou sans ressource (5 orientations). Les personnes orientées sortaient pour la plupart de structures asile (6 orientations), le reste d'entre elles étaient de façon assez équitablement répartie en rupture d'hébergement, expulsion locative etc.

2. Le logement d'abord

L'Intermédiation Locative (IL) :

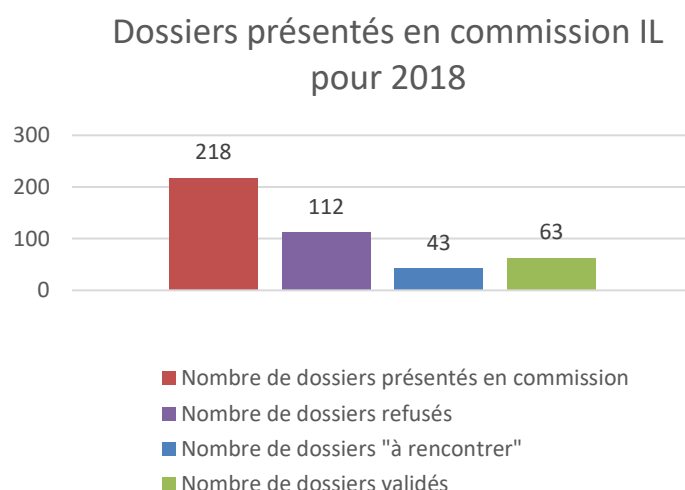
Les candidatures orientées vers de l'IL sont au préalable validées en commission IL, qui a lieu une fois par mois au SIAO. Le SIAO est en charge du traitement des dossiers (demandes de compléments d'informations au référent, évaluation de la demande, travail sur une autre orientation si nécessaire etc.), de l'organisation et de l'animation de la commission, ainsi que du lien avec les structures après orientation des ménages.

Pour 2018, l'IL représente :

- ♦ 8 commissions organisées
- ♦ 218 dossiers étudiés en commission
- ♦ 131 ménages orientés vers de l'IL

Ce qu'il faut en retenir :

- ♦ En moyenne, 27 dossiers sont étudiés en commission. Avec une forte augmentation en fin d'année du fait du développement des places qui génère un doublement des demandes spécifiquement pour ce dispositif. Cela se confirme en 2019 avec environ 40 dossiers par commission.
- ♦ Il est à noter que quasiment 1 dossier sur 2 n'est pas validé en commission IL. L'hypothèse qui peut être faite par rapport à cela est que les référents de terrain ne connaissent pas encore bien le dispositif, qu'il existe une difficulté d'utilisation de la plateforme SI SIAO avec une méconnaissance des attendus d'une demande complète.

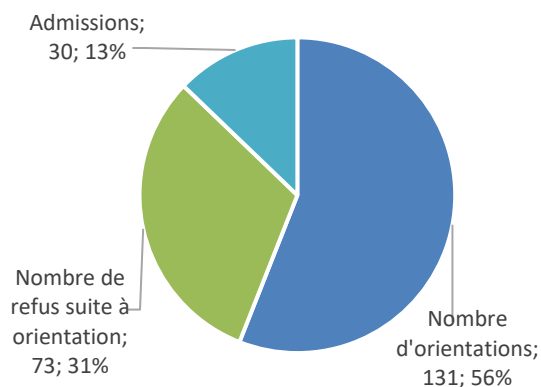


Un travail a été mené en 2018 par la DDD et différents partenaires autour de la construction d'un guide à l'usage des travailleurs sociaux, qui sera diffusé en 2019, et qui devrait apporter des éclaircissements aux référents chargés de l'accompagnement des ménages.

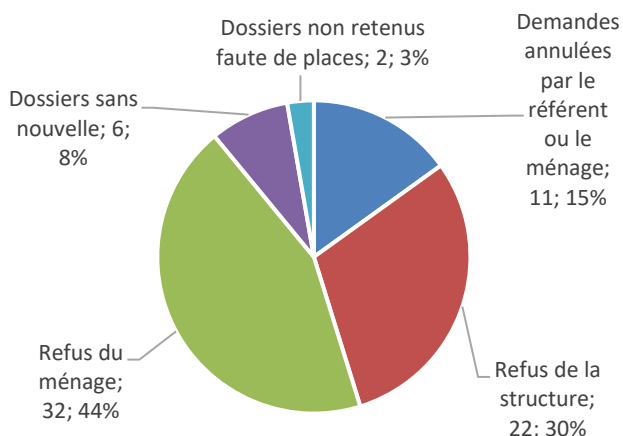
Plusieurs temps de présentation de la plateforme SI SIAO ont également été organisés en 2018, mais leurs effets restent insuffisants au vu du nombre de référents concernés par la plateforme SI SIAO et du turn-over des équipes.

- ♦ Malgré la validation de dossiers relevant de l'IL lors de la commission, plus d'une orientation sur deux n'aboutit pas sur une admission.
- ♦ De ce fait, sur 218 dossiers proposés en commission au départ, seuls 30 ont permis aux ménages d'entrer sur un dispositif IL en 2018 (d'autres admissions de dossiers validés en 2018 sont en cours d'entrée en 2019, du fait du temps de prospection du logement).

Suite des dossiers après commission



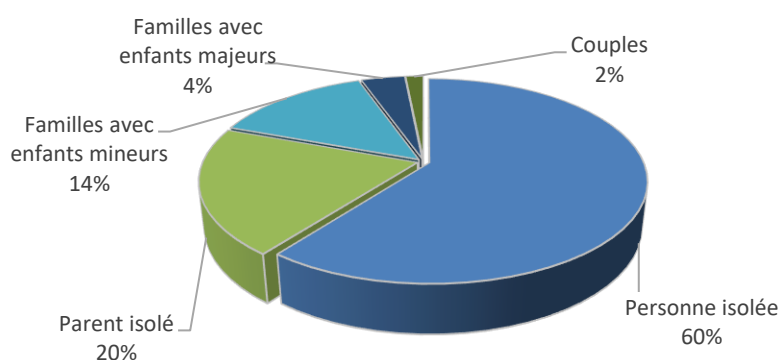
Motifs des refus d'orientation



Les structures d'hébergement font également remonter le fait qu'il y a un décalage entre la situation de la personne telle que mentionnée dans SI SIAO et la situation réelle une fois la personne reçue (au niveau de l'autonomie, des ressources etc.), ce qui explique également le nombre élevé de refus suite à l'orientation.

Les profils des ménages orientés vers de l'IL sont pour plus de la moitié des personnes isolées (78). Les revenus principaux des personnes sont composés de façon quasi égale de salaire et de RSA (respectivement 49 et 42 ménages), suivis de l'ARE (10 ménages) puis de l'AAH (9 ménages). De plus, presque la moitié des personnes orientées étaient en situation d'absence de logement ou d'hébergement (54 orientations), en sortie de structure asile (18 orientations), et enfin en situation de rupture familiale/conjugale (17 orientations) ou d'expulsion locative (10 orientations).

Compositions familiales des personnes orientées vers de l'IL/IML



Aussi, il est possible de dire que le public type de l'IL est une personne isolée bénéficiaire des minimas sociaux ou travaillant, et étant à la rue ou en situation d'hébergement précaire.

L'Agence Immobilière à Vocation Sociale (AIVS)

L'AIVS favorise l'accès et le maintien des personnes fragilisées dans un logement autonome tout en proposant des dispositifs adaptés aux propriétaires. Le développement du logement d'abord a permis l'ouverture de nouvelles places au sein de l'AIVS. Le SIAO oriente principalement des candidatures de ménages sortantes de structures d'hébergement. Il sélectionne les dossiers de candidatures à présenter à la commission et assiste à ces dernières pour soutenir lesdites demandes.

En 2018, il y a eu 7 commissions pour 14 logements proposés. Les structures d'hébergement ont proposé au SIAO 23 dossiers de demandeurs.

L'Ilôt

L'Ilôt a pu admettre 7 personnes en 2018, suite aux 16 orientations faites durant cette année. Seule une de ces orientations concernait une femme et près de la moitié des personnes étaient bénéficiaires du RSA. 5 de ces personnes orientées étaient en situation de rupture d'hébergement, 3 en situations de rupture conjugale et 3 dans des situations autres (chez des tiers etc.).

D. Publics spécifiques

1. Le public Jeunes 18-25 ans

L'activité concernant le public des jeunes âgés de 18 à 25 ans a, à nouveau, été dense durant cette année 2018. La charge de travail est assurée sur un temps partiel correspond à deux jours hebdomadaire, par un travailleur social mise à disposition au SIAO par l'association l'Etage. Cette coordination proposée spécifiquement pour le public jeunes, datant de 2014, émane du projet DIHAL et vise à apporter une expertise de ce public vulnérable, de ses problématiques et des réponses à y apporter.

En 2018, **328 nouvelles demandes** concernant les jeunes ont été instruites auprès du SIAO, soit **21% de l'ensemble des nouvelles demandes, tous publics confondus**.

Au traitement de ces nouvelles demandes s'ajoute le traitement des actualisations des demandes déjà existantes, instruites avant 2018.

Ainsi, au quotidien, en 2018, nous comptons une moyenne de **113 demandes actives** c'est-à-dire 113 situations de jeunes en attente d'une orientation, d'une solution d'hébergement ou de logement.

Le profil du public jeunes demandeurs

- ♦ Parmi l'ensemble des demandes du public jeunes reçues en 2018, la grande majorité concerne des **personnes isolées** c'est-à-dire **89 %** dont 57 % sont des hommes et 43 % des femmes - Il est à noter que la part des femmes sur l'ensemble de ces jeunes demandeurs augmente de

plus en plus ces dernières années (en 2015 par exemple, les femmes ne représentaient que 31%).

Les autres demandes concernent des familles monoparentales c'est-à-dire la mère avec un ou plusieurs enfants à hauteur de 5 % (il n'y a pas eu de demande pour un père avec enfant) puis 4,2 % sont des couples et seulement 1,8 % des familles.

- ♦ La très grande majorité de ces jeunes a peu voire plus aucun soutien familial et pour un quart des situations, la demande d'hébergement intervient suite à une **rupture familiale** actée ; le jeune est mis à la porte du domicile familial.
- ♦ Au moment de l'instruction de la demande d'hébergement, **près de la moitié de ces jeunes sont hébergés chez des tiers** mais le plus souvent cette solution est particulièrement précaire et en phase de prendre fin, le réseau des connaissances et de soutien s'épuisant au fil du temps.

Un peu plus de 20 % des jeunes en demande d'un hébergement sont à la rue ou dans des abris de fortune (squat, voiture etc...) et certains d'entre eux sollicitent le 115 pour une mise à l'abri. Certains autres ne souhaitent pas ou plus faire appel au 115 car d'une part, ils se découragent face à la difficulté pour obtenir une place et d'autre part, ils craignent les conditions d'hébergement dans les structures d'urgence (nuit en dortoir, confrontation avec les autres personnes parfois en grande précarité, peur du vol, des agressions etc).

Pour un autre quart de ces jeunes, la demande SI SIAO est instruite lorsque le jeune est déjà hébergé au sein d'un établissement mais dont la fin de prise en charge est proche. Ces établissements sont, par ordre d'importance, des structures d'hébergement « asile » (HUDA, CADA etc), différents dispositifs d'hébergement « classiques » (CHRS, Stabilisation etc) ou plus « spécifiques » (EPIDE, colocation coachée par exemple) - il s'agit alors d'une réorientation vers des conditions de prise en charge plus adaptées à l'évolution de la situation du jeune -, des structures relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance, des établissements médicaux (hôpitaux psychiatriques) et des structures carcérales.

- ♦ Au moment de la première demande d'hébergement, la majorité de ces jeunes, **63 %, sont sans ressources**. Pour les 37 % de jeunes demandeurs ayant des ressources, nous pouvons considérer que plus de la moitié reste, malgré tout, dans une situation précaire car leurs ressources sont faibles et/ou peu pérennes. Ces ressources sont, par ordre d'importance :
 - Un salaire, perçu dans 80 % des cas suite à de courts CDD ou missions intérimaires (seulement 20 % de ces jeunes en emploi ont un CDI)
 - Le RSA Majoré, pour les familles monoparentales, qui prend fin aux 3 ans de l'enfant
 - L'allocation Garantie Jeunes d'un montant de 470 € par mois à condition que le jeune se mobilise dans les démarches définies avec son conseiller
 - L'allocation pour Demandeur d'Asile, versée une dernière fois durant le mois d'obtention du statut
 - L'allocation d'Aide au Retour à l'emploi
 - L'Allocation Adulte Handicapée

Ces jeunes ont donc quasiment tous pour point commun de débiter leur vie d'adulte dans une situation de précarité matérielle, financière mais aussi souvent sociale et affective car ils disposent de peu de soutien dans leur sphère privé.

Pour autant, chaque situation est particulière. Le travail d'analyse des demandes d'hébergement permet de repérer le degré d'autonomie de la personne et ainsi ses besoins en matière d'accompagnement. En s'appuyant sur ce travail d'analyse, à partir d'un écrit, la demande SI SIAO, mais aussi des échanges avec le prescripteur (travailleur social référent de la personne), nous définissons une préconisation d'orientation, la plus adaptée.

Le lien permanent et approfondi avec le prescripteur

Dans l'intérêt des personnes en demande d'un hébergement, il est essentiel que le lien entre le SIAO et le référent de ces personnes soit riche et approfondi pour construire ensemble un parcours d'hébergement personnalisé au plus proche des besoins de chacun. Ce travail vise aussi à éviter les ruptures de parcours, facteurs de précarisation, comme par exemple un passage à la rue lors d'une sortie de structure médicale ou de structure d'asile ou encore de fin de prise en charge par l'ASE.

L'association l'Etage est un important prescripteur puisqu'il a été, en 2018, le 3^{ème} prescripteur des nouvelles demandes, tous publics confondus ; juste derrière le Conseil Départemental et l'Action Sociale Territoriale (CMS de Strasbourg).

Pour le public jeunes, la Plateforme Jeunes de l'Etage (PLAJE) est le premier et principal prescripteur, avec 166 nouvelles demandes instruites en 2018 soit 50,6 % de l'ensemble des nouvelles demandes en 2018 du public moins de 25 ans.

La mise à disposition au SIAO d'une salariée de l'Etage prend alors tout son sens. En effet, étant rattachée à la PLAJE, ce référent SIAO entretient des contacts quotidiens avec le reste de l'équipe des travailleurs sociaux accompagnant les jeunes demandeurs. Ces échanges permanents garantissent une connaissance affinée de chaque situation. Ce lien est facilité par les outils de communication de l'association : les mails évidemment mais surtout la messagerie instantanée assurant une grande réactivité. Le site interne du service permet de partager les informations entre les membres de l'équipe, particulièrement sur les dispositifs spécifiques au public jeunes et leur évolution. Une réunion mensuelle est également mise en place pour aborder chaque situation. En plus du suivi régulier des situations, cette rencontre a l'intérêt de croiser les regards sur des situations plus complexes, d'en approfondir l'analyse et d'élaborer des solutions.

De façon générale, **cette communication fluide favorise la réactivité et la justesse dans les réponses apportées aux situations**, que ce soit dans le cadre de l'urgence et donc en lien avec la veille sociale/115 ou dans le cadre de l'insertion (orientation vers les dispositifs d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné).

En 2018, l'autre moitié des nouvelles demandes reçues pour le public jeunes c'est-à-dire 162 demandes ont été instruites par 80 structures différentes, ce qui représentent un grand nombre de travailleurs sociaux avec qui faire le lien.

Le travail avec ces nombreux interlocuteurs a été encore cette année particulièrement dense, du fait de la mise en place de la plateforme SI SIAO. En effet, l'utilisation de l'outil SI SIAO étant récente (son utilisation a été généralisée et rendue obligatoire au 1er janvier 2018), il a encore fallu communiquer beaucoup auprès des différents prescripteurs sur son fonctionnement et accompagner la prise en main

de cet outil ; tant sur l'aspect technique que sur l'aspect qualitatif, sur les éléments sociaux attendus. Ainsi, lors de l'instruction d'une première demande, un échange par mail ou le plus souvent par téléphone a été nécessaire afin d'obtenir un complément d'informations et ainsi une demande suffisamment étoffée.

Pour plusieurs de ces 80 structures (notamment celles relevant de la polyvalence de secteur), les professionnels sont confrontés de façon minoritaire au public jeunes et n'ont pas forcément les connaissances spécifiques concernant les dispositifs qui leur sont dédiés (Fonds d'Aide aux Jeunes -FAJ pour la subsistance, FAJ Hébergement, Garantie Jeunes, Expérimentation Jeunes Réfugiés, Pass Accompagnement etc). La mission du référent SIAO « Public Jeunes » consiste donc à informer. Il s'agit aussi, dans certaines situations, de proposer une réorientation vers la PLAJE et ses services, pour l'ouverture d'une domiciliation postale par exemple et/ou le passage de relais de l'accompagnement social. Par exemple : lors d'une sortie d'hospitalisation, le travailleur social de l'établissement médical ne pouvant plus intervenir, il sera alors souhaitable de faire lien en amont avec la PLAJE pour la poursuite d'un accompagnement social et la reprise de la demande SI SIAO si nécessaire.

Ce passage de relais est une question particulièrement sensible pour les situations des jeunes majeurs, sortant de l'Aide Sociale à l'Enfance à 18 ans ou à l'issue d'un Contrat jeune Majeur.

Les Jeunes Majeurs, le partenariat avec les structures de l'Aide Sociale à l'Enfance

En 2018, nous avons poursuivi la construction d'un partenariat avec les structures relevant de la Protection de l'Enfance afin de favoriser le passage de relais avant la fin de la prise en charge et ainsi prévenir les risques de rupture de parcours. Dans l'intérêt du jeune et pour lui faciliter son entrée dans la vie d'adulte, il semble nécessaire de décloisonner le domaine de la Protection et l'Insertion.

Ainsi, le référent SIAO « Public Jeunes » par le biais de la PLAJE a participé, en 2018, à quatre rencontres partenariales autour de la problématique des jeunes majeurs. Ces rencontres, organisées à chaque fois par une autre structure, permettent de mieux se connaître et de réfléchir ensemble à l'amélioration de la prise en charge de ce public. De ces rencontres, ont pu s'organiser d'autres temps de réunion, notamment avec les équipes éducatives du Château d'Angleterre, sur l'hébergement et le rôle du SIAO. Ce même travail doit se poursuivre l'année à venir avec d'autres structures (Foyer Oberholz, Foyer du Jeune Homme etc.).

Le SIAO via le référent « Public Jeunes » est également en lien avec le Conseil Départemental sur ces questions et a été sollicité pour le projet FAPI (Fonds d'Appui aux Politiques d'Insertion) et l'orientation de jeunes réfugiés vers le dispositif VIA (Vers l'Insertion et l'Autonomie).

Les jeunes réfugiés

En 2018, 20 % des nouvelles demandes concernaient des jeunes ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire.

La moitié de ces jeunes statutaires était alors en structures « asile » (CADA, HUDA, CAO, etc.) et l'autre moitié n'était plus ou n'avait jamais accédé à une structure « asile » durant la procédure de demande d'asile.

Pour répondre à la demande d'hébergement de ce public spécifique, un certain nombre de places avait été créé, déjà fin 2017, dans le cadre du dispositif « Expérimentation Jeunes Réfugiés » : 20 places à l'Association du Foyer Notre-Dame dont 10 rattachées au CIR et 10 rattachées aux Résidences Jeunes Travailleurs de l'AFND, ces 10 places ont été difficiles à pouvoir car il y a peu de demandes de jeunes statutaires suffisamment autonomes et ayant des ressources pour faire face aux frais liés au logement en RJT. 10 autres places sont disponibles à l'Etage pour les jeunes statutaires ne sortant pas de structure.

Le travail d'orientation vers ces places en particulier mais aussi vers des places en CADA ou encore à la Résidence Les Capucins s'est poursuivi davantage en 2018 et a été suivi lors de réunion de bilan avec les services de l'Etat.

Les orientations et admissions

En 2018, chaque semaine il y a eu en moyenne 18 jeunes de moins de 25 ans en cours d'orientation en structures. Ainsi, en 2018, il y eu au total 221 orientations vers l'ensemble des dispositifs d'hébergement et de logement accompagné, réparties comme ceci :

- ♦ 64 % vers des dispositifs d'hébergement d'insertion (par ordre d'importance : CHRS – dispositifs spécifiques réfugiés – stabilisation)
La prise en charge en CHRS est bien souvent la plus adaptée car elle propose un soutien renforcé dont ont besoin beaucoup de ces jeunes, très volontaires et mobilisés mais débutant tout juste leur insertion et leur vie d'adulte.
- ♦ 25 % vers des places d'urgence posée
Le dispositif HDR est intéressant pour un certain nombre de jeunes pour qui il est difficile d'évaluer leur degré d'autonomie tant qu'ils sont dans une grande instabilité, à la rue. Après une période de stabilité, il est possible de préciser les besoins et de réorienter. Ce dispositif en appartement partagé a aussi l'intérêt de permettre au jeune d'expérimenter une situation d'hébergement qu'il est susceptible de retrouver par la suite.
- ♦ 11 % vers des dispositifs de logement accompagné (résidences sociales principalement puis à la marge en Logement d'insertion, IL, IML et résidence accueil)
A savoir que les jeunes étant suffisamment autonomes et prêt financièrement à accéder à un logement correspondent le plus souvent à une entrée en dispositif Pass Accompagnement.

Sur l'ensemble de ces orientations de jeunes, 62 % ont abouties à une admission effective en structure (sur les orientations tous publics confondus, il y a eu 55 % d'admissions).

Les motifs de non-admissions sont partagés entre :

- ♦ Le refus de la candidature par la structure
- ♦ La personne n'est pas retenue faute de places (nous orientons parfois plusieurs candidats pour une même place)
- ♦ Le demandeur ne donne finalement plus de nouvelles (la situation de la personne peut parfois évoluer entre le moment de l'orientation et le moment où la structure contacte la personne)
- ♦ Le demandeur refuse la place
- ♦ La demande est annulée en cours d'orientation car la personne a trouvé une autre solution

Le travail de lien avec les différents prescripteurs s'attèle à préparer au mieux l'orientation pour que celle-ci aboutisse à une admission en structure. En effet, en apportant les informations nécessaires au référent de parcours sur telles ou telles conditions d'hébergement en structure, ce dernier aidera la personne à se projeter dans ce futur hébergement (par exemple : un hébergement dans un appartement en cohabitation, avec partage de la cuisine et des sanitaires, en dispositif CHRS avec un accompagnement qui sera soutenu et induit donc des rendez-vous réguliers avec un travailleur social etc.). Cette préparation peut éviter que la personne ne découvre la réalité d'un hébergement au moment de l'orientation et refuse la place. Ceci semble d'autant plus important pour les jeunes, puisque la plupart va se confronter pour la première fois à un hébergement en structure d'insertion.

2. Le travail auprès des personnes sortantes de prison

Objectif : prévenir les sorties sans hébergement pour des personnes détenues en Maison d'Arrêt (MA)

- ♦ Tenir des permanences en MA pour rencontrer les personnes orientées par l'assistante de service social du SPIP à raison de 2 entretiens/mois
- ♦ Faire le lien avec les référents de parcours antérieurs à l'incarcération
- ♦ Sensibiliser les structures d'hébergement à l'accueil des personnes sortant de MA
- ♦ Effectuer et mettre à jour les demandes d'hébergement des personnes en MA
- ♦ Rester référent, durant les 3 premiers mois d'hébergement, des structures ayant accueilli des personnes à leur sortie de prison
- ♦ Préparer et animer des rencontres avec le SPIP et GALA

Personnes orientées en 2018

124 (sorties) + 37 (encore actifs) = 161

- ♦ 17 suivis SPIP-U et Stab
- ♦ 15 hors département/ PE
- ♦ 32 suivi par CSAPA/ SMPR

Sorties en 2018 :

203 détenus accompagnés sont :

- ♦ 30 ont finalement trouvé des solutions individuelles
- ♦ 17 ont refusés l'accompagnement après orientation par Mme MARADAN ou au cours de l'accompagnement
- ♦ 32 ont été orientés et admis en structures
- ♦ 17 ont été orientés mais ont refusés l'accueil dans la structure
- ♦ 11 ont été refusés par les structures
- ♦ 17 ont été transféré au cours de l'accompagnement
- ♦ 10 ont accepté une orientation 115 à la sortie
- ♦ 21 sont sortis sans solution (sortie sèche)
- ♦ 12 ne relevaient pas de l'insertion
- ♦ 10 ont été orientés hors département

ANNEXES

Glossaire

AAH	Allocation Adulte Handicapé
AAHJ	Association d'Accueil et d'Hébergement des Jeunes
ADA	Allocation pour Demandeurs d'Asile
AFASE	Aide Financière d'Aide Sociale à l'Enfance
AFND	Association Foyer Notre Dame
AIVS	Agence Immobilière à Vocation Sociale
ALUR	Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
APS	Autorisation Provisoire de Séjour
ARE	Allocation de Retour à l'Emploi
ARS	Agence Régionale de Santé
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
ASF	Accueil Sans Frontière
ASS	Allocation de Solidarité Spécifique
ATA	Allocation Temporaire d'Attente
AVL	Accompagnement Vers le Logement
BOP	Budget Opérationnel de Programme
CADA	Centre d'Accueil de Demandeurs d'Asile
CAES	Centre d'Accueil et d'Examen de la Situation
CAF	Caisse d'Allocations Familiales
CAHM	Centre d'Accueil et d'Hébergement Municipal
CAL	Commission d'Attribution Logement
CAO	Centre d'Accueil et d'Orientat
CAPR	Centre d'Aide à la Préparation au Retour
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCRPA	Comité Consultatif Représentatif des Personnes Accueillies et accompagnées
CD	Conseil Départemental
CDD	Contrat à Durée Déterminée
CDI	Contrat à Durée Indéterminée
CDM	Commission de Médiation
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CIR	Centre d'Insertion pour Réfugiés
CMS	Centre Médico-Social
CNDA	Cour Nationale du Droit d'Asile
COA	Commission d'Orientat
COFIL	COmité de PILotage
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement
CSAPA	Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie
CST	Carte de Séjour Temporaire
DA	Demandeur d'Asile
DC	Droit Commun
DDD(CS)	Direction Départementale Déléguée (de la Cohésion Sociale)
DDCSPP	Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations
DGCS	Direction générale de la Cohésion Sociale
DHUF	Dispositif d'Hébergement d'Urgence pour les Familles
DIHAL	Délégation interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DNS	Demands Non Satisfaites

DRDJSCS	Direction Régionale Déléguée de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale
EmS	Eurométropole de Strasbourg
ESTES	Ecole Supérieure en Travail Educatif et Social
FAJ	Fonds d'Aide aux Jeunes
FAPI	Fonds d'Appui aux Politiques d'Insertion
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FUUH	Formulaire Unique Urgence Hébergement
GUDA	Guichet Unique de la Demande d'Asile
HCE	Hôtel du Château d'Eau
HDR	Hébergement Diagnostic Réorientation
HUAS	Hébergement d'Urgence Accompagnement Social
HUDA	Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
HUS	Hôpitaux Universitaires de Strasbourg
IL	Intermédiation Locative
IML	InterMédiation Locative
LAM	Lits d'Accueil Médicalisés
LHSS	Lits Halte Soins santé
LoFT	Logement pour Familles en Transit
MA	Maison d'Arrêt
MDI	Ménages aux Droits Incomplets
MLPE	Mission Locale Pour l'Emploi
NI-NI	NI Majeurs NI Mineurs
NR	Non Renseigné
OFII	Office Français de l'Immigration et de l'Intégration
OFPRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
OQTF	Obligation de Quitter de Territoire Français
PADA	Plateforme d'Accueil des Demandeurs d'Asile
PDAHI	Programme Départemental d'Accueil Hébergement Insertion
PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PE	Placement Extérieur
PFRA	Plate-Forme Régionale des Achats
PLAJE	PLAteforme Jeunes de l'Etag
PRAHDA	Programme d'Accompagnement et d'Hébergement des Demandeurs d'Asile
PRNH	Plan de Réduction des Nuitées Hôtelières
PTSH	Plan Territorial de Sortie de l'Hiver
RHVS	Résidence Hôtelière à Vocation Sociale
RJT	Résidence Jeunes travailleurs
RSA	Revenu de Solidarité Active
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SI SIAO	Système d'Information SIAO
SMPR	Service Médico-Psychologique Régional
SPE	Service de Protection de l'Enfance
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SPIP-U	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation Urgence
UE	Union Européenne
UT	Unité Territorialisée
UTAMS	Unité Territoriale de l'Action Médico-Sociale
VIA	Vers l'Insertion et l'Autonomie

		recueil des besoins par le référent personnel, travailleur social		transmission au SIAO		orientation SIAO		Référénts		Nbre places		structures d'hébergement	
						CD							
mise à l'abri	personnes isolées	situation de danger inconditionnel (statut indifférent)	Ligne partenaires du 115 03 67 10 62 59 ou veillesociale@siao67.fr	/	roulement 115 (3, 4 ou 7 nuits)	115	82 (hors nuit)	Hôtel du Château d'Eau / AAHJ ; CAHM et Remparts / CCAS (7 nuits) Femmes de Paroles (FdP) et Antenne 3 et 4 nuits					
	familles	situation de danger sans projet défini inconditionnel (statut indifférent)	FUJH veillesociale@siao67.fr <3 ans	/	si enfant(s) > 3 ans ou refus du CD (quand enfant(s) <3 ans) : demande accord Etat	Guénèlle LUVET Claire STURM	~1200	Hôtel (immédiat) AAHJ (PAI), Etage (DHF), ADOIMA (HUAS) en fonction des disponibilités					
	femmes isolées mères avec enfants	situation d'extrême urgence sans projet défini inconditionnel (statut indifférent)	Ligne partenaires du 115 03 67 10 62 59 veillesociale@siao67.fr Ligne SIAO 03 67 10 20 34	/	dispositifs d'urgence	Claire STURM		FdP (1 chambre pour femme isolée) et Home Protestant (2 chambres pour femmes avec enfants)					
hébergement d'urgence	personnes isolées	sans projet visible évaluation sociale mérite d'être creusée droits ouverts ou ouvrables	FUJH veillesociale@siao67.fr ou SI SIAO insertion	/	dispositifs d'urgence posée (1 à 3 mois)	Chloé STAATH Aline KIPPELEN Laura ESCHBACH	~ 100	Horizon Amitié / Urgence posée (colocation éclatée), CCAS / LUL (collectif dortoirs), Home Protestant / FdP (collectif par 2), AAHJ / Urgence posée HCE (collectif par 2)					
	familles	droits ouverts ou ouvrables	FUJH veillesociale@siao67.fr ou SI SIAO insertion	/	dispositifs d'urgence posée	Aline KIPPELEN Léa DIMARCO Gaëlle BRARD	20	France Horizon					
	familles	droits ouverts ou ouvrables avec enfant(s) < 3 ans	FUJH veillesociale@siao67.fr ou SI SIAO insertion	<3 ans	dispositif d'urgence posée (1 à 6 mois)	Aline KIPPELEN Claire STURM	40	Home Protestant / Appart'é (colocation éclatée)					
hébergement d'insertion	personnes isolées couples et familles	droits encore fragiles et/ou projet à valider nécessite de se poser avant de s'engager	SI SIAO insertion	/	stabilisation (indéterminé jusqu'à sortie durable)	Léa DIMARCO Chloé STAATH Aline KIPPELEN	232	AAHJ (collectif et éclaté), Horizon Amitié AK (éclatée et colocation éclatée); Etage (semi regroupé et éclaté); Home Protestant (collectif et éclaté); Berges de l'Ain (semi regroupé)					
	personnes isolées couples et familles	projet d'insertion avec axes d'accompagnement besoin et acceptation d'un accompagnement global droits ouverts ou ouvrables	SI SIAO insertion	/	CHRS (6 mois renouvelables jusqu'à sortie durable)	Léa DIMARCO Chloé STAATH Aline KIPPELEN	644	1/4 collectif (Cité Relais, Home Protestant, Le Toit, ARSEA-Espérance, FdP); 3/4 éclaté (Etage, Entraide, Antenne, France Horizon, Flora Tristan, AAHJ, ARSEA-Espérance, Horizon Amitié, le Toit), éclaté en colocation (Horizon Amitié)					
	personnes isolées couples et familles	projet d'insertion avec axes d'accompagnement besoin et acceptation d'un accompagnement global public réfugié (déjà hébergé)	SI SIAO insertion	/	CPH (orientation via DNA OFII) Capucins	Léa DIMARCO Aline KIPPELEN	272	AFND / CPH : logements éclatés (sortant CADA et HUDA) Cité Relais / Capucins : collectif (sortant CADA, HUDA et hôtel)					
logement accompagné	personnes isolées couples et familles	avec un projet d'insertion, volontaire autonomie dans le quotidien situation régulière (ressources stables)	SI SIAO insertion	/	Résidences sociales, avec ou sans accompagnement (24 mois) espaces individuels et collectifs	Gaëlle BRARD Chloé STAATH Aline KIPPELEN	1 247	ADOIMA, St Charles, Résidence de l'Il, CCAS, Home Protestant					
	personnes isolées couples et familles	avec un projet d'insertion, volontaire autonomie dans le quotidien situation régulière (ressources stables)	SI SIAO insertion	/	Logements d'insertion et baux glissants	Gaëlle BRARD Chloé STAATH Aline KIPPELEN		ARSEA-GALA, Entraide-le-Relais, Le TOIT, ARSEA Espérance (dont LAPPY pour fragilité psy), Home Protestant, Etage, France Horizon, CCAS, ASF (dispositif AIR / réfugiés et régulier), AFND (action régulier)					
	personnes isolées couples	situation stabilisée avec évolution limitée personne fragilisée si en logement autonome situation régulière (ressources stables)	SI SIAO insertion	/	Pension de famille (maison relais et famille gouvernante) (pas de limite de durée)	Gaëlle BRARD Chloé STAATH Aline KIPPELEN	251	Betschdorf (Le Toit), Saverne etc. (UDAF), Bernstein (ARSEA Espérance), Schirmeck (Cité Relais), Le Moulin (CCAS Molsheim), Mundolsheim et Hautepierre (Horizon Amitié), Strasbourg (AAHJ, SOS Femmes Solidarité, ADOIMA)					
logement d'abord	personnes isolées couples	situation stabilisée avec évolution limitée fragilité psychiatrique stabilisée situation régulière (ressources stables)	SI SIAO insertion	/	Résidences accueil (pas de limite de durée)	Gaëlle BRARD Chloé STAATH Aline KIPPELEN	47	Courlis-Erstein (ARSEA Espérance) Elan-Brumath (Entraide-le-Relais)					
	personnes isolées couples et familles	déjà engagé dans un projet d'insertion, volontaire autonomie dans son quotidien situation régulière (ressources stables), besoin d'accompagnement par rapport au logement	SI SIAO insertion	/	Intermédiation locative (IL) (18 mois) parc privé / situation réelle de locataire (projection de logement).	Gloria CAMPO Chloé STAATH Aline KIPPELEN		lobel (Etage, Entraide-le-Relais, Home Protestant) Horizon Amitié					
	personnes isolées couples et familles	déjà engagé dans un projet d'insertion, volontaire autonomie dans son quotidien situation régulière (ressources stables), besoin d'accompagnement par rapport au logement avant un parcours de rue (rupture dans le parcours d'hébergement) situation régulière (ressources stables) autonomie dans son quotidien transparent (additions), animaux acceptés locaux non accessibles aux personnes à mobilité réduite (1er et 2e étage)	SI SIAO insertion + formulaire Ilt à faire	/	IML (18 mois) parc privé / situation réelle de locataire / colocation possible	Gloria CAMPO Chloé STAATH Aline KIPPELEN		Etage, Horizon Amitié, FVDP, SOS Femmes Solidarité, ARSEA-GALA, Cité Relais					
												L'Ilot	

