



# RAPPORT ANNUEL 2023

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

# SOMMAIRE

Rapport moral de la Présidente .....	3
Préambule .....	4
Le pôle Veille Sociale.....	5
1.1 La mise à l’abri d’urgence .....	5
1.2 La maraude du SIAO 67 .....	10
1.3 Coordination des acteurs de la veille sociale .....	12
1.4 L’orientation des ressortissants Ukrainiens .....	13
Le pôle Hôtel.....	14
2.1 Les évolutions du dispositif hôtelier en 2023.....	14
2.2 Le développement du partenariat : un élément clef .....	17
Le pôle Insertion et Logement d’Abord .....	19
3.1 L’année 2023 en chiffres : une augmentation des demandes et un taux de refus qui demeure élevé .....	19
3.2 La gestion des listes d’attente sur SI-SIAO .....	21
3.3 Analyse des besoins des ménages.....	22
3.4 Evolution des offres d’hébergement d’insertion et de logement accompagné .....	24
3.5 Focus sur l’expérimentation Logement d’Abord et déploiement de nouveaux outils.....	29
3.6 Le Contrat d’Engagement Jeune (CEJ).....	33
Communication externe .....	37
Système d’information .....	38
Observation sociale.....	38
Perspectives 2024.....	40

## Rapport moral de la Présidente

Rédiger un rapport moral quand vous n'avez pris la Présidence qu'au mois de décembre n'est pas un exercice aisé. Aussi, je serai brève.

Je tiens tout d'abord à remercier Corine Bartier pour son engagement sans faille et tout le travail qu'elle a accompli pendant plusieurs années à la tête du SIAO. Il est clair que nous ne nous sommes pas battus pour prendre le relais, tant la tâche est ardue.

Je tiens également à saluer le travail des équipes et à souligner l'engagement de Karin, qui depuis plusieurs mois, assure l'intérim de direction. Je salue le travail qu'a mené Eric en 2023, avant de nous quitter pour d'autres horizons professionnels.

Enfin, je remercie nos financeurs qui ont à nouveau soutenu le SIAO et je compte sur eux pour nous aider à ne pas connaître à nouveau un résultat financier déficitaire. Des discussions positives sont d'ores et déjà engagées avec les services de l'Etat et je les remercie à cet effet.

Alors que les appels au 115 sont toujours plus nombreux, le nombre de demandes d'insertion croissant et les campements qui se multiplient, je ne peux que m'inquiéter fortement de l'issue des élections qui auront lieu dans deux semaines.

Les données 2023 dont vous prendrez connaissance dans le rapport étaient déjà alarmantes. Fin du 1er semestre 2024, la situation ne s'est pas améliorée, loin de là. Aussi, il m'est difficile de rester optimiste après la sidération que j'ai ressentie le week-end dernier lors des résultats.

Comment le SIAO pourra-t-il continuer à exercer ses missions si le pire se produit ? Quel sera le sort des personnes sans-abris, des migrants, des personnes avec troubles psychiques, des sortants de prison, des jeunes ? Quel sera la place et le rôle du travail social ? Quelle place pour les associations ? Alors que d'ores et déjà, certaines décisions politiques font la chasse aux pauvres et aux migrants, je ne peux me résoudre à penser à cette catastrophe imminente. Aussi ce soir, chers salariés, chers partenaires, je vous remercie pour votre engagement qui je l'espère restera sans faille.

Comme l'a dit Hannah Arendt, « quand tout le monde vous ment en permanence, le résultat n'est pas que vous croyez ces mensonges mais que plus personne ne croit plus rien. Un peuple qui ne peut plus rien croire ne peut se faire une opinion. Il est privé non seulement de sa capacité d'agir mais aussi de sa capacité de penser et de juger. Et avec un tel peuple, vous pouvez faire ce que vous voulez ».

Alors ne cessons pas de croire en nos convictions, au respect des droits des personnes, d'où qu'elles viennent et qui qu'elles soient.

Je vous remercie.

Adelheid TUFUOR  
Présidente

## Préambule

En 2023, l'équipe du SIAO 67 a continué de grandir, passant de 40 ETP au 1<sup>er</sup> janvier 2023 à 42 ETP au 31 décembre 2023. Cette croissance, rendue possible grâce au soutien des financeurs, est liée à plusieurs facteurs. En grande partie, elle a pour objectif d'éviter un trop grand décrochage avec la croissance de l'activité. Toutefois, en dépit des moyens supplémentaires accordés, l'augmentation des effectifs du SIAO ne suit pas le rythme de l'activité, en particulier de la Veille Sociale, comme ce rapport le met en évidence.

Les moyens accordés au SIAO 67 n'ont pas uniquement pour objectif de faire plus, mais aussi de faire mieux : c'est notamment l'objet des postes CEJ-référent jeunes et référent personnes victimes de violences intrafamiliales, dont l'ambition est de fluidifier les parcours de ces publics spécifiques en détectant plus finement les points de blocages et en proposant des solutions adaptées.

Enfin, les projets financés ont également été l'occasion d'explorer des champs nouveaux, et notamment de renforcer les actions du SIAO 67 en matière d'observation sociale. En analysant avec précision les besoins du public, le SIAO 67 se donne ainsi pour ambition de se faire le porte-voix des partenaires et des personnes sans-domiciles pour mettre en évidence des besoins non-couverts ou mal couverts du territoire et éclairer ainsi les décideurs dans la définition des politiques publiques.

Cette croissance a un double enjeu. Le premier est managérial : une équipe plus grande implique de revoir les façons de travailler ensemble, et l'année 2024 sera certainement l'occasion de se pencher davantage sur cette question, afin de notamment s'assurer d'une parfaite transversalité des actions menées au SIAO. Le second est budgétaire et stratégique : l'empilement des financements expérimentaux, souvent pour des durées courtes, place le SIAO et ses salariés dans une forme d'incertitude vis-à-vis de l'avenir. Dans le cadre de la répartition 2024 des crédits supplémentaires accordés par la DIHAL pour soutenir le Service Public de la Rue au Logement, la première demande du SIAO 67 formulée auprès de l'Etat est ainsi de pouvoir pérenniser les projets expérimentaux en les inscrivant dans son fonctionnement socle.

Au-delà de ces éléments internes, l'année 2023 a également été marquée par l'évolution de la situation du territoire. Les tendances esquissées en 2022 se sont malheureusement confirmées, à savoir une augmentation du nombre de personnes à la rue, dans des situations parfois critiques. L'été 2023 a été une période particulièrement difficile. Quand les températures sont élevées, l'attention est parfois moins portée sur la situation des personnes à la rue. Pourtant, elle n'en demeure pas moins préoccupante. Les mois de juillet et d'août ont été marqués par un niveau d'appel au 115 inédit (le pic des 7 000 appels ayant été dépassé en fin août). Des familles avec des nourrissons ou des personnes souffrant de pathologies avancées ne pouvaient être mises à l'abri faute de places. Ce constat, partagé par les SIAO d'autres départements, met en évidence l'essoufflement du système actuel et la nécessité de collectivement repenser la façon de répondre dignement aux besoins des personnes sans-domicile.

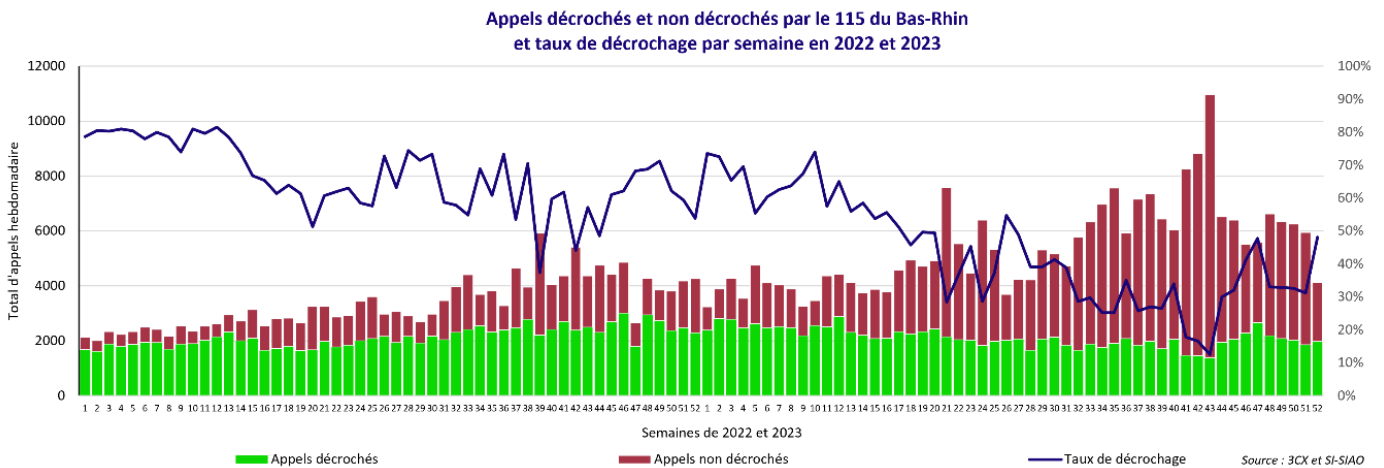
# Le pôle Veille Sociale

Le pôle Veille Sociale a pour mission, en lien avec les acteurs de la veille sociale, l'évaluation des situations urgentes et la mise à l'abri inconditionnelle en hébergement d'urgence (place roulement 115 et hôtel) dans la limite des capacités d'accueil, en priorisant les situations les plus vulnérables.

Le pôle est composé :

- D'une coordinatrice,
- Du 115, qui fonctionne 24h/24 et 365 jours dans l'année et peut être joint par les personnes elles-mêmes ou les partenaires et dont la mission est d'évaluer et d'orienter vers des places d'hébergement d'urgence, des accueils de jour, de l'aide alimentaire, des bagageries, des douches...,
- De la maraude présente quotidiennement en rue, qui dans sa mission d'"aller-vers", part à la rencontre des personnes à la rue où elles se trouvent, et notamment de celles qui ne forment plus de demande auprès du 115,
- De l'équipe urgence, composée de travailleuses sociales référentes privilégiées des partenaires pour les situations complexes de familles, couples, isolées ou personnes victimes de violences,
- D'une agente administrative spécialement en charge de l'orientation du public ukrainien.

## 1.1 La mise à l'abri d'urgence



L'année 2023 a été marquée par des niveaux exceptionnellement hauts d'appels au 115, la barre des 10 000 appels par semaine ayant même été symboliquement dépassée. L'équipe 115 a eu beau fournir tous les efforts possibles et décrocher tendanciuellement plus d'appels que par le passé, l'augmentation est tellement rapide que le taux de décrochage s'en est trouvé mécaniquement affecté, baissant de 30 points environ en l'espace d'un an.

Cette augmentation du nombre d'appels et de demandes s'explique par plusieurs facteurs :

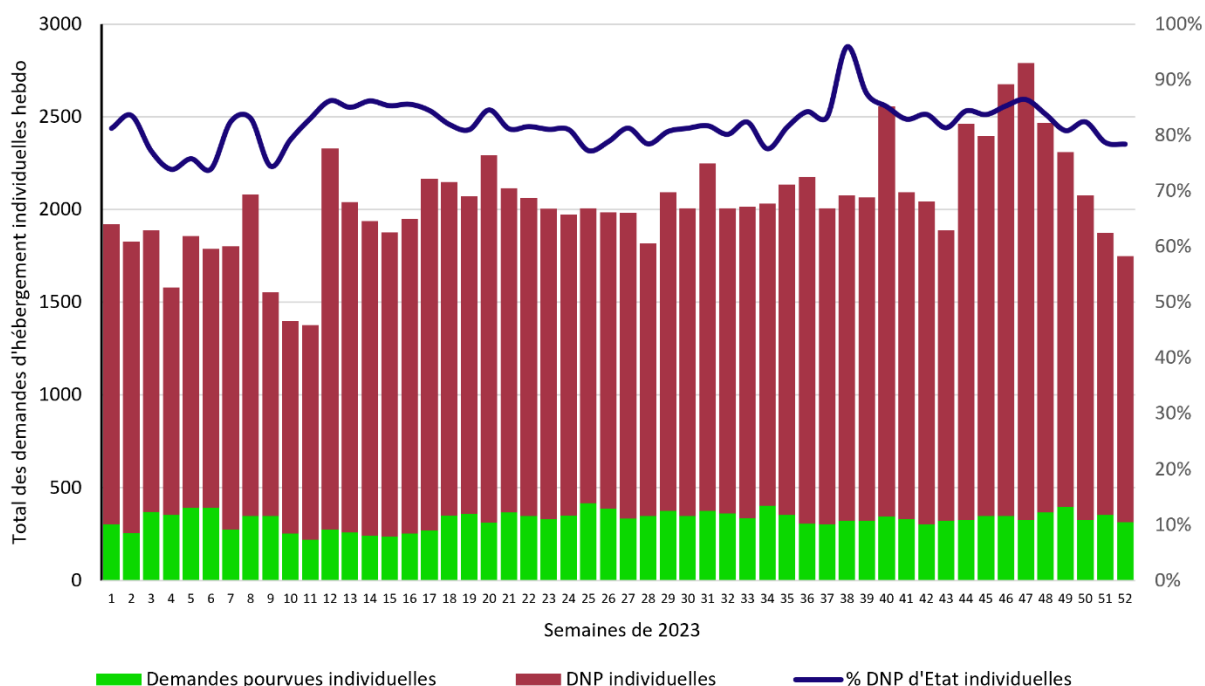
- Une saturation de l'offre d'hébergement inconditionnelle et du dispositif hôtelier ce qui prive de solutions une partie importante du public à la rue et entraîne une accumulation des situations,
- Une augmentation des arrivées sur le territoire (la demande d'asile ayant augmenté de plus de 13%), couplée à un raccourcissement des délais d'instruction des demandes et une politique visant à faire diminuer le taux de déboutés en présence indue dans les structures (et donc accélérer les fins de prise en charge des ménages concernés). Ces trois paramètres ont pour effet d'augmenter le nombre de personnes en demande d'hébergement auprès du SIAO avant l'entrée dans le DN@ et à leur sortie du DN@,
- Une arrivée de personnes provenant d'autres départements (réfugiés syriens et afghans arrivés de Guyane notamment), venus dans le Bas-Rhin pour des raisons professionnelles ou familiales,
- Les effets à retardement de la crise économique, qui fragilise les ménages et entraîne la perte d'un logement,
- Des personnes sortant de détention en attendant d'avoir une place,
- Des femmes avec enfants en attente d'une prise en charge par la CEA,
- Des personnes sortant de CADA, déboutés de la demande d'asile et en présence indue,
- Des personnes ayant refusé l'aide au retour volontaire, sortant de Coallia.

Cette augmentation du nombre d'appels n'est pas liée à un plus grand nombre de réitérations sur la journée, celui-ci se maintenant à un niveau d'environ 15%. Le facteur explicatif est une augmentation du nombre de personnes distinctes appelant chaque semaine.

Le nombre de demandes d'hébergement a ainsi fortement augmenté en 2023, le 115 recevant en moyenne 2045 demandes d'hébergement par semaine, contre 1852 en 2022 (soit +10%), tandis que sur l'année 2023, le nombre de personnes distinctes formulant chaque semaine une demande d'hébergement auprès du 115 a progressivement augmenté, passant de 590 fin avril à 1 000 (+70%) en octobre, avant de légèrement redescendre.

En moyenne 850 personnes ont ainsi sollicité chaque semaine le 115 pour une demande d'hébergement et 278 ont bénéficié d'une mise à l'abri pour au moins une nuit (les ménages qui bénéficient d'un changement d'hôtels sont également comptabilisés). Le taux moyen de demandes non-pourvues (DNP) s'établit quant à lui à 82%.

### Demandes d'hébergements individuelles recensées par le 115 du Bas-Rhin par semaine en 2023



Source : SI-SIAO

#### a. Une préoccupation partagée face à la situation de personnes à la rue sans solution

L'augmentation des demandes conjuguée à une diminution des hébergements notamment les places dédiées aux personnes sans titre ou avec un titre précaire, a créé un effet d'engorgement. L'effet attendu de la politique Logement d'Abord, à savoir une diminution du nombre de personnes à la rue par un accès facilité au logement peine pour l'instant à s'incarner, en raison de la difficulté à capter des logements adaptés aux ressources et à la composition familiale des ménages, mais aussi de la situation administrative des personnes en demande, souvent incompatible avec un accès à l'hébergement d'insertion ou au logement accompagné (notamment du fait de la brièveté de certains titres de séjour ou encore de la mixité des statuts au sein d'un même ménage).

Par conséquent, le nombre de personnes à la rue en demande d'hébergement est en hausse. Cette réalité reflétée par les chiffres est également régulièrement remontée par la maraude et les partenaires qui la constatent au quotidien dans la rue. La très nette augmentation du nombre de familles avec enfants mineurs à la rue est notamment soulignée. Elle induit pour le SIAO, et en particulier l'équipe de la Veille Sociale, de devoir opposer encore plus que d'ordinaire des refus aux demandes d'hébergement qui lui sont transmises.

L'année 2023 a aussi été marquée par une succession de démantèlements : le squat Bourgogne en mai, le campement Parc de l'Etoile en août, le squat Sarlat en octobre et enfin le campement quai du Maire Dietrich en novembre. A chaque démantèlement, des propositions de mise à l'abri sont faites en fonction de la situation administrative du ménage (SIAO, OFII, Préfecture).

Le gymnase ouvert par la Ville de Strasbourg en octobre 2022 a très rapidement atteint sa capacité d'accueil : 100 personnes (familles, personnes isolées et couples) ont pu bénéficier de cette prise en charge. A sa fermeture fin mars 2023, des solutions de mises à l'abri ont été étudiées pour les plus vulnérables.

#### b. Focus sur le public en situation irrégulière ou avec titre précaire à la rue

Avec la fermeture progressive des places MDI, conjuguée à l'augmentation de la demande d'asile, nous avons constaté une augmentation des ménages à la rue, en situation irrégulière ou avec des titres précaires (qui représentent une très grande majorité des personnes sans-abris). Ce constat est partagé par tous les acteurs de la veille sociale : nous avons observé une augmentation de la fréquentation des accueils de jour, de la demande alimentaire, de la demande de soins, des durées d'errance qui s'allongent, l'épuisement général des personnes en demande face à l'absence de solution.

#### c. Focus sur les isolés à la rue

L'urgence posée a été créée dans le but d'améliorer le repérage des personnes à la rue pouvant entrer dans un parcours d'insertion, de procéder à une première évaluation de la situation tout en proposant un hébergement et enfin réaliser une orientation adaptée aux besoins de la personne pour une insertion durable.

L'urgence posée s'adresse ainsi spécifiquement aux personnes de droit commun et prioritairement aux personnes non-accompagnées, qui n'ont pas fait l'objet d'une demande SIAO insertion.

En 2023, 178 personnes ont été orientées en urgence posée (sur 90 places au total).

La mise en place des bilan-diagnostic réalisés par Femmes de Parole, à destination des femmes, participe également à un meilleur repérage et à la fluidité des parcours : en 2023, 59 rendez-vous ont été assurés par l'équipe de l'accueil de jour.

Les personnes isolées de droit commun peuvent également accéder à d'autres types de places d'hébergement spécifiques :

- Joséphine Baker : 9 personnes sont entrées en 2023, soit 6 ménages (3 couples et 3 isolés).
- Expérimentation LDA/FSL (cf partie Insertion Logement d'abord)

Face à la saturation du dispositif hôtelier, afin d'optimiser les places, les isolés pris en charge à l'hôtel ont été réorientés dans des chambres partagées.

Dans le cadre de ses missions, l'équipe mobile LHSS de la Fondation Vincent de Paul qui s'est créée en 2022 intervient au sein des hébergements d'urgence pour rencontrer lors des permanences des personnes avec des problématiques de santé. Le SIAO a un lien privilégié avec cette équipe et s'appuie sur son diagnostic afin de mieux repérer les situations urgentes à prioriser.

Les réunions « situations complexes » organisées par le SIAO se sont poursuivies cette année, plusieurs acteurs de la veille sociale (accueils de jour, maraudes, HUS, EPSAN, centres de soin, hébergements de d'urgence etc.) ont pu y participer, échanger autour des problématiques qu'ils rencontrent, ce qui a permis de débloquer certaines situations.



#### d. Focus : Améliorer le parcours des personnes victimes de violences intrafamiliales

En 2023, 375 personnes ont été mise à l'abri suite à des violences intrafamiliales, dont 236 sur des places dédiées et 220 à l'hôtel. Les personnes hébergées dans ce cadre représentent donc une part croissante du public adressé au SIAO. Or, faute de moyens pour un suivi et un accompagnement adapté, il a été constaté que beaucoup de situations stagnaient en hébergement d'urgence, sans perspectives d'évolution.

Partant de cette conclusion, la DDETS a soutenu le SIAO dans la création d'un poste de référente personnes victimes de violences, qui a été pourvu à compter de mai 2023.

L'ambition de ce poste est multiple :

- Faciliter le lien entre l'urgence et l'insertion en traitant autant les demandes d'hébergement d'urgence que les demandes SI-SIAO ;
- Mieux repérer les besoins en accompagnement des ménages et effectuer le lien avec le partenaire pertinent pour y répondre,
- Améliorer le suivi chiffré du phénomène des violences intrafamiliales ;
- Être l'interlocuteur privilégié des partenaires, notamment pour les situations complexes ;
- Sensibiliser les acteurs du territoire aux problématiques de l'hébergement des personnes victimes de violences et aux moyens qu'ils peuvent mobiliser.

Cette création de poste a permis d'avancer sur chacun de ces sujets, même si la tâche demeure grande en raison du nombre de situations et de certains freins liés au parcours. Le principal frein concerne le droit au séjour. En effet, parmi les ménages victimes de violences, on retrouve beaucoup de personnes au statut administratif précaire (titres de séjours courts, déboutés...). Dès lors leur statut de victime leur permet d'accéder à un hébergement d'urgence inconditionnel. Mais leur statut administratif et la non-régularisation au titre des violences vient ensuite se mettre en travers d'une suite de parcours possible vers un relogement. Les dispositifs d'hébergement d'urgence dédiés se trouvent ainsi saturés par des situations de personnes qui se trouvent dans l'impossibilité de regagner leur domicile en raison des risques de violences mais également empêchées de poursuivre leur trajectoire personnelle et libérer par la même occasion une place afin de fluidifier les dispositifs.

Au-delà de la question de la fluidité des parcours, se pose celle du nombre de places. Car même si des moyens ont été déployés sur cette thématique, l'insuffisance du nombre de places, dédiées ou non, est facteur d'allongement des délais d'accès au logement et de réinsertion des personnes victimes. Enfin, nous pouvons également relever l'absence et surtout le besoin de places spécifiques pour les situations dites complexes (personnes cumulant aux violences plusieurs problématiques annexes liées notamment à la santé mentale ou aux addictions).

## 1.2 La maraude du SIAO 67

### a. Ses missions, son approche

Depuis novembre 2019, le SIAO 67 s'est doté d'une maraude professionnelle. Composée de 4 travailleurs sociaux et 3 intervenants sociaux, la maraude du SIAO 67 tourne 6 soirs par semaine sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, et chaque jeudi elle intervient dans l'une des sous-préfectures du Bas-Rhin (Haguenau, Molsheim, Saverne, Sélestat).

La maraude du SIAO 67 poursuit ainsi au quotidien une mission d'aller-vers les personnes présentes en rue sur le département du Bas-Rhin.

Cette prise de contact peut être unique et sans lendemain avec des personnes en errance de passage, elle peut se limiter à une réponse immédiate à un besoin primaire (des denrées alimentaires, une couverture, une demande de mise à l'abri...)

Mais bon nombre de personnes sont vues régulièrement par la maraude qui est bien identifiée par le public et qui représente un point de repère. L'enjeu pour la maraude est d'entretenir voire consolider ce lien. C'est par ce biais que peut se nouer une altérité et petit à petit se tisser une relation de confiance qui rend possible la libre adhésion de la personne.

Aller vers l'autre, le reconnaître, entretenir ce lien pour le maintenir et le préserver sont les socles sur lesquels reposent notre intervention sociale en rue.

La maraude du SIAO 67 par son intervention quotidienne dans la rue y apporte une présence sociale et développe ce faisant une logique de prévention sociale. L'intervention dans la rue de la maraude l'amène de fait à devoir faire de la médiation sociale face à des phénomènes de regroupement de personnes dans l'espace public.

La maraude est également amenée à intervenir sur des lieux de regroupement de personnes en errance sur le territoire. Nous menons sur ces lieux de vie dit « informels » (campement, squat) nos missions d'observation et de veille sociale. Mais face à un nombre important de personnes regroupées sur un même lieu, nos moyens d'actions sont limités pour faire face aux demandes d'aide matérielle et pour être en mesure de proposer une réponse aux demandes de prise en charge.

Au-delà de ces rencontres et échanges en rue, l'action de la maraude s'inscrit dans celle de la veille sociale en allant à la rencontre des personnes qui se signalent auprès du 115 ou auprès de partenaires mais aussi en repérant des personnes en non-recours présentes à la rue.

L'intervention de la maraude permet d'identifier des personnes, d'apporter des éléments de connaissances de leur situation au moment de la rencontre, et d'affiner l'analyse de leurs besoins sociaux comme sanitaires et in fine en matière d'accès à l'hébergement.

La maraude du SIAO 67 est un acteur de la veille sociale amené à alerter sur des situations individuelles ou sur des points de vigilance plus généraux dans une optique d'observation sociale du territoire.

Son action s'inscrit aussi dans la veille sanitaire des personnes présentes dans la rue. Cette évolution d'une veille sociale à une veille sanitaire est une réalité à laquelle nous sommes confrontés de fait dans notre intervention auprès des personnes à la rue, et ce rapport d'activité est l'occasion de faire un focus sur cet état de fait et cette évolution de nos missions.

## b. Les observations de la maraude sur l'évolution des situations à la rue en 2023

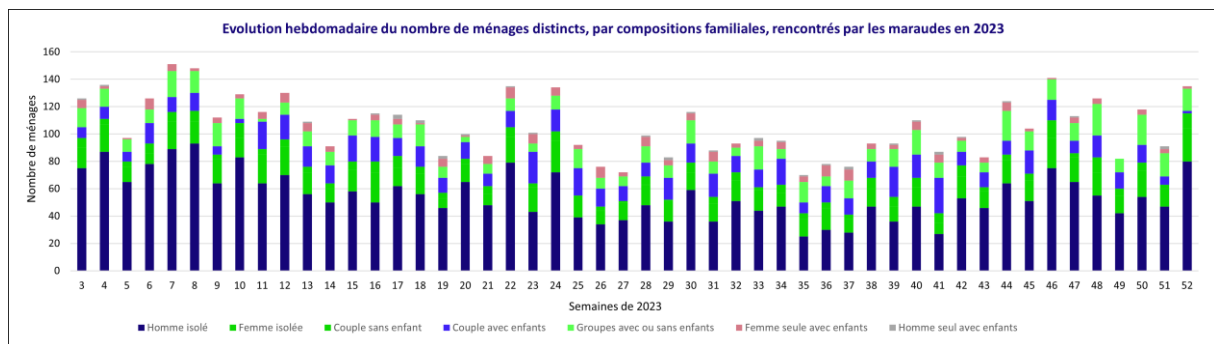
Le premier fait marquant constaté par la maraude est l'augmentation significative du nombre de rencontres en rue avec 8029 contacts réalisés en 2023 contre 5954 contacts en 2022 soit une augmentation de près de 35%.

Parmi les ménages rencontrés, 1177 étaient accompagnés d'enfants atteignant un nombre inédit de familles rencontrées en demande de mises à l'abri. A titre de comparaison, en 2022 nous avons rencontré 835 ménages avec enfants soit une augmentation de 41%.

Certaines semaines, la maraude a pu rencontrer jusqu'à 50 enfants, rendant le travail quotidien de l'équipe difficile confronté à ses enfants laissés à la rue.

Par ailleurs, nous voyons et constatons des familles qui s'épuisent physiquement et moralement à attendre et espérer une mise à l'abri.

Des chiffres et des constats qui inquiètent eu égard aux capacités d'accueil insuffisantes.



Dans notre précédent rapport d'activité nous avons fait un focus sur les situations de non-recours au 115, ce fait demeure une réalité pour certaines personnes que nous continuons de rencontrer en rue, mettant en avant parfois la difficulté à joindre le 115 et des propositions trop rares et limitées dans le temps pour les places en roulement ou d'une mise à l'abri pour la nuit sur les places 115 maraudes.

La situation des femmes à la rue est aussi préoccupante : en 2023 nous en avons réalisés 1101 contacts avec des femmes à la rue, soit près de 15% des ménages rencontrés et une moyenne de 3 femmes chaque soir. La chambre individuelle de l'Hôtel du Château d'Eau, mise à disposition par le 115 pour les maraudes représente bien souvent l'unique possibilité de mise à l'abri pour une femme isolée à la rue le soir. Elle est bien trop souvent insuffisante pour permettre de répondre aux demandes et besoins de mise à l'abri de femmes à la rue.

Nous sommes amenés à rencontrer des personnes avec des parcours migratoires complexes voire douloureux avec des traumatismes délicats à aborder et qui s'expriment difficilement. Ce travail sur l'indicible implique un travail au long cours en termes de mise en confiance. Des prérequis qui se heurtent parfois au manque de places pour une prise en charge ou des ruptures de prises en charge pour des personnes déjà désaffiliées et fragilisées...

Et nous devons faire le constat que lorsque des personnes vieillissantes et vieillissantes dans la rue finissent par exprimer une demande de mise à l'abri, leurs problématiques de santé rendent compliquée leur prise en charge dans des dispositifs d'hébergement d'urgence et relèveraient plutôt d'une structure sanitaire.

Prenons ainsi l'exemple de M. M qui, après des années de rencontres sans demande exprimée autre qu'alimentaire ou vestimentaire, a fini par accepter d'être accompagné vers les soins et d'être mis à l'abri en structure d'hébergement d'urgence. La structure d'hébergement d'urgence qui l'a accueilli a rapidement exprimé ses limites en termes de prise en charge sur le versant sanitaire, et la prise en charge de M.M s'est terminée par une hospitalisation.

De manière plus générale, les structures d'hébergement font remonter le constat d'un vieillissement d'une partie du public accueilli et les difficultés liées à l'accueil des personnes avec des pathologies de santé chroniques et lourdes. Ces évolutions nécessiteraient d'adapter les prises en charge et de prévoir une montée en compétences des professionnels. En attendant, les professionnels continuent à devoir travailler avec les limites de structures pensées pour être des structures sociales mais amenées dans les faits à devenir des structures médico-sociales avec une prise en charge sanitaire.

Nous rencontrons également de plus en plus de personnes ayant des troubles psychiatriques non diagnostiqués ou en rupture de prise en charge. S'il est délicat de quantifier le nombre de personnes, le constat est bien visible et la « psychiatrie hors-les-murs » est belle et bien une réalité.

Nous avons ainsi l'exemple de plusieurs personnes à la rue avec des problématiques de santé mentale qui adhèrent très difficilement aux soins, mais dont les problématiques sont bien visibles et rendent délicate voire par moment impossible leur prise en charge dans des structures d'hébergement en collectif.

Afin d'essayer de repérer ces problématiques de santé mentale et/ou d'addictions et de tenter une accroche voire une amorce vers les soins, nous menons des interventions en rue en commun avec l'Equipe Mobile Psychiatrie Précarité du PAS-PSY de la rue de Berne, Médecins Du Monde, ou encore l'équipe de prévention d'Ithaque pour une réduction des risques. Ces interventions pluridisciplinaires apportent un éclairage sur la situation de santé de personnes rencontrées en rue et sont nécessaires pour une meilleure connaissance et prise en compte des problématiques des personnes que nous sommes amenées à rencontrer et à accompagner.

### 1.3 Coordination des acteurs de la veille sociale

Le SIAO assure également une mission de coordination des acteurs de la veille sociale.

Celle-ci s'incarne tout d'abord dans la réunion de coordination des acteurs de la veille sociale qui a lieu tous les deux mois et rassemble notamment les accueils de jour, les maraudes institutionnelles et les structures d'hébergement d'urgence du territoire. Coanimées avec les services de la Ville, et souvent en présence de représentants de l'Etat, ces réunions sont l'occasion d'échanger des actualités, discuter de projets communs mais aussi de partager les préoccupations face à l'augmentation de la précarité, visible par la hausse de fréquentation des accueils de jour et du nombre de repas distribués.

Les réunions de coordination des maraudes permettent quant à elles d'affiner les articulations entre les différentes maraudes institutionnelles, s'assurer de la couverture permanente du territoire tout au long de l'année et échanger sur des situations préoccupantes rencontrées en rue.

Les réunions de coordination des accueils de jour ont été remises en place en 2023 après deux ans d'interruption. Cette rencontre a pour objectif de se connaître, de partager les actualités, ainsi que des constats et préoccupations concernant les publics accueillis et leurs problématiques. L'idée est de mobiliser les équipes de terrain pour l'occasion afin qu'elles puissent également s'exprimer et se rencontrer.

Enfin, les réunions situations complexes organisées toutes les 3 semaines sont l'occasion de produire des évaluations, des diagnostics croisés pour les personnes en situation complexe et d'identifier un référent social si aucun n'est connu, de sorte à s'assurer que chacun puisse être accompagné et faire valoir ses droits.

## 1.4 L'orientation des ressortissants Ukrainiens

La guerre en Ukraine a déclenché au début de l'année 2022 une arrivée massive de ressortissants ukrainiens sur le territoire. Le SIAO a été mobilisé dès les premières heures pour assurer l'orientation de ce public vers les différents niveaux d'hébergement / logement mis à disposition sur l'ensemble du territoire par les associations et les bailleurs, selon une procédure spécifique. Un poste a été créé à cet effet, financé par l'Etat.

Le statut des Ukrainiens a évolué depuis le début de leur accueil en France. Outre le bénéfice de la protection temporaire qui est passée d'une APS de 6 mois à un an, il est aussi possible de déposer une demande d'asile en France. Fin 2023, la SPADA 67 a ainsi vu les premières demandes d'asile déposées par des ressortissants Ukrainiens.

L'arrivée des ressortissants Ukrainiens sur le territoire du Bas-Rhin a progressivement diminué durant l'année 2023, les permanences d'accueil de la SPADA sont ainsi passées de deux permanences hebdomadaires à une.

Le dispositif d'hébergement de niveau III (= logements accompagnés type IML) a mobilisé 176 logements dans le département pouvant accueillir un total de 767 ressortissants Ukrainiens. Cependant la saturation du dispositif d'hébergement est de plus en plus importante. Ce fait peut s'expliquer par plusieurs facteurs : des nouvelles arrivées d'Ukrainiens sur le territoire, l'APS jugée trop précaire par les bailleurs ne facilite pas une insertion par le logement, les structures peinent à capter de nouveaux logements du fait de la crise du logement que connaît l'EMS...

## Le pôle Hôtel

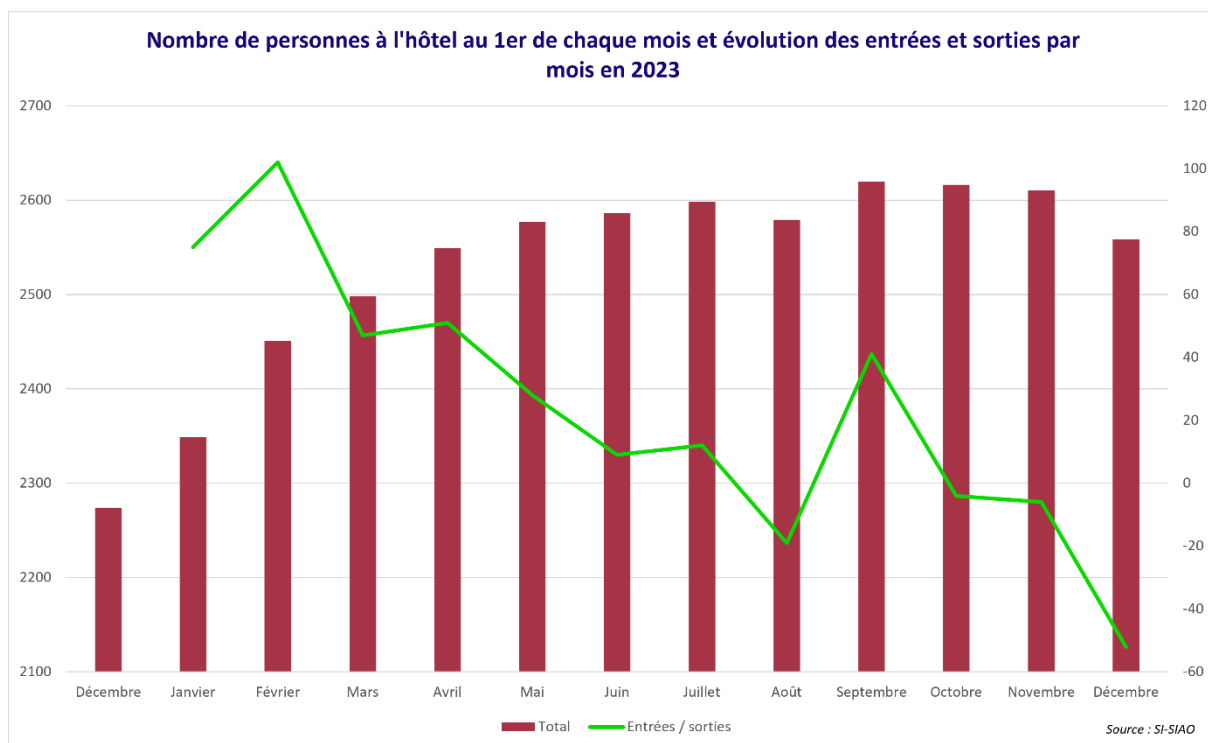
Depuis 2022, le pôle Hôtel a renforcé ses missions en se voyant notamment confier le suivi du paiement des nuitées hôtelières, précédemment assuré par le CCAS.

Il est aujourd'hui composé :

- D'une coordinatrice,
- D'un agent administratif dont le rôle est notamment d'assurer les réservations de nuitées,
- D'une aide comptable, référente sur la partie facturation et paiement,
- D'une équipe d'intervention sociale composée d'une travailleuse sociale et d'un médiateur, dont la mission est de se rendre dans les hôtels pour effectuer un lien de proximité avec les hôteliers, identifier les besoins des ménages hébergés et faire le lien, si besoin, avec les partenaires en charge de leur accompagnement.

### 2.1 Les évolutions du dispositif hôtelier en 2023

L'afflux importants de personnes à Strasbourg, les démantèlements de campements et de squats, l'absence d'autres alternatives a entraîné au cours de l'année une augmentation du nombre de personnes hébergées à l'hôtel.

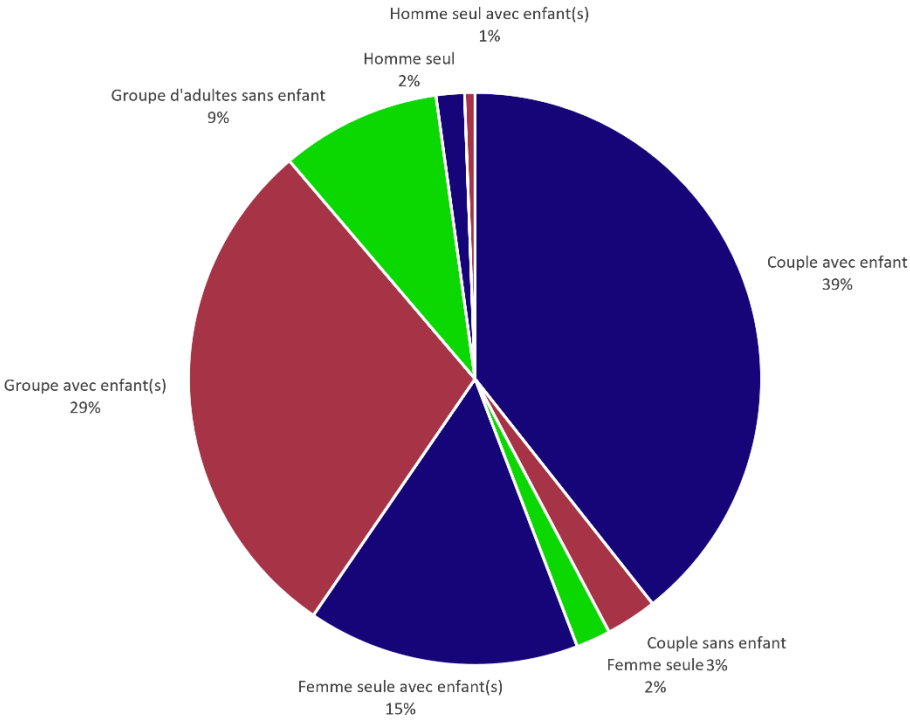


Les ménages avec enfants mineurs constituent la majorité du public pris en charge à l'hôtel et représentent 84%.

Les groupes d'adultes et les couples représentent 12% de l'ensemble des personnes hébergées.

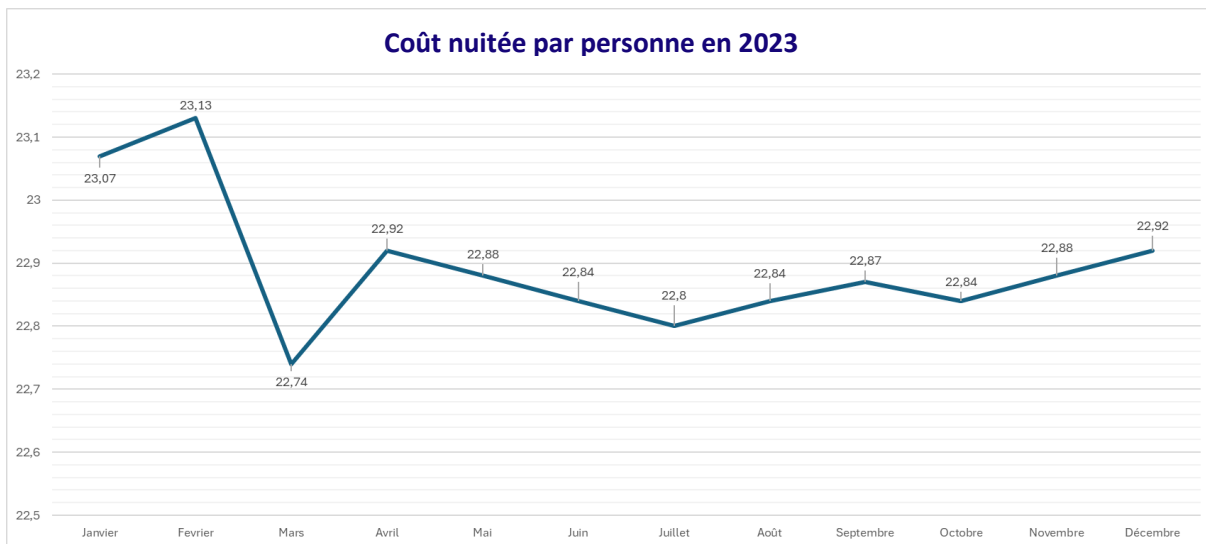
Le nombre de femmes seules est stable en 2023 alors que le nombre d'hommes isolés enregistre une baisse au cours de l'année expliquée par différents phénomènes (orientation vers l'insertion, difficultés à se maintenir en partage de chambre, exclusions...).

**Typologie des ménages des 2 576 personnes hébergées dans le dispositif hôtelier dans le Bas-Rhin au 31/12/2023**



Source : SI-SIAO

Le coût de la nuitée par personne en 2023 est resté plutôt stable et a pu se maintenir à un niveau bas grâce au travail quotidien de l'équipe pour limiter la sous-occupation des chambres et au travail pour développer des lieux de mise à l'abri plus adaptés aux besoins des ménages tout en limitant les coûts des prises en charge. Néanmoins au vu de l'augmentation des coûts de l'énergie, l'augmentation du prix de la nuitée par personnes est à prévoir pour 2024, des négociations tarifaires pour 2024 étant déjà en cours en fin d'année 2023.



### a. L'amélioration des conditions d'hébergement

Le 22 juin 2023 a eu lieu la première rencontre entre le SIAO et l'ensemble des hôteliers. Cette journée très attendue a permis de partager les difficultés des hôteliers, de présenter le dispositif hôtelier et nos attentes et perspectives. Ce temps fort a marqué l'évolution du pôle hôtel et le renforcement des relations partenariales.

Le dispositif hôtelier a souhaité enrichir ses pratiques et développer d'avantages d'outils et, dans le cadre de l'amélioration des pratiques, nous avons développé le partenariat avec d'autres dispositifs hôteliers. Ces échanges riches et réguliers nous permettent de renforcer nos réflexions sur l'amélioration de nos pratiques.

Ces différentes rencontres font le lien avec le travail quotidien de l'équipe pour renforcer le partenariat avec les hôteliers. Nous avons pu ainsi effectuer un travail d'accompagnement des hôteliers afin d'améliorer les conditions d'hébergements des ménages : augmenter le nombre de ménages ayant accès à une cuisine, renforcer les procédures de lutte contre les nuisibles, améliorer l'état des chambres (travaux de rénovation, ...). Mais cela passe également par le renforcement des contrôles avec des visites de l'ensemble des chambres et logements du parc hôtelier.

Au vu de l'évolution du pôle hôtelier et des besoins de gestion des bons de réservation, de la file active à l'hôtel et de suivi budgétaire du dispositif hôtelier, il a été nécessaire de faire évoluer les outils du pôle afin de les adapter à cette activité spécifique. C'est le travail de rapprochement avec d'autres SIAO qui a permis d'avoir accès à un outil que nous avons adapté afin qu'il réponde à nos besoins. La bascule vers ce logiciel nommé « Prisme » a été faite fin 2023 afin d'envisager l'année 2024 plus sereinement.

### b. Les problématiques de santé à l'hôtel

Dans le cadre de l'amélioration des prises en charge à l'hôtel et afin de répondre à une difficulté récurrente à l'hôtel que sont les problématiques de santé des hébergés, le pôle Hôtel a fait appel à plusieurs reprises à l'équipe du SPPOC afin de rencontrer les ménages identifiés comme présentant une vulnérabilité au niveau de la santé. Ce partenariat a notamment permis de faire évoluer certaines



situations vers des prises en charge plus adaptées. Mais face à la charge de travail du SPPOC, nous avons été contraints de limiter nos sollicitations.

Par ailleurs, le travail quotidien auprès des ménages met en lumière le manque de pont entre le social et le médical et certaines situations restent à ce jour bloquées notamment du fait de l'absence de places dans des structures médicales adaptées ou du fait de difficultés au niveau du statut administratif du ménage.

Nous avons aussi observé un manque d'accompagnement pour certains ménages et de difficultés dans la gestion de certains publics : problématique de santé psychologique et/ ou physique, et certain handicap qui augmente les délais d'orientation vers une sortie du dispositif et qui complique la prise en charge avec un risque de rupture de l'hébergement.

### c. L'instauration d'un contrat d'hébergement

Au cours de l'année nous avons pu, avec l'investissement des hôteliers, déployer la signature des contrats tripartites. La généralisation de ce contrat permet une avancée majeure dans le dispositif hôtelier du SIAO 67 avec la première contractualisation entre l'hôtel, le SIAO 67 et le ménage pris en charge. Ce document permet de poser un cadre pour l'ensemble de ses signataires.

Néanmoins, malgré la contractualisation, il est à noter une augmentation des comportements violents dans le dispositif (agressions, menaces de mort) et d'avantages de sorties complexes du dispositif à la suite d'expulsions. Les hôteliers ont plus de difficultés à acter les sorties prononcées par le SIAO notamment et cela malgré l'intervention de l'équipe de médiation hôtelière du SIAO 67.

### d. La prise en charge des femmes victimes de violences

Face aux difficultés de mise à l'abri des femmes victimes de violences et au cadre parfois peu sécurisant d'un hôtel classique, le pôle Hôtel a sollicité les partenaires hôteliers afin de créer un bâtiment de mise à l'abri sûr et discret dédié à l'accueil de ce public, avec la présence d'une gardienne pouvant accueillir un ménage à tout moment et alerter les forces de l'ordre en cas de menaces. Cette structure a pu voir le jour le 1<sup>er</sup> novembre 2023 ! Elle a permis de sécuriser plusieurs ménages dès les premières semaines de fonctionnement.

## 2.2 Le développement du partenariat : un élément clef

### a. Avec les hôteliers

Les interventions quotidiennes de l'équipe sociale du pôle Hôtel, composée d'un médiateur et d'une travailleuse sociale, ont permis d'augmenter la présence du SIAO auprès des personnes hébergées mais aussi des hôteliers. Cette présence sur site a permis d'apaiser ou de désamorcer les conflits éventuels. Elle a également permis de contrôler plus efficacement le respect des droits et obligations de chacun.

Un important travail d'accompagnement des hôteliers a été réalisé, de sorte à les amener progressivement à améliorer les conditions d'hébergement et la mise en place de protocoles.

Le rôle du pôle Hôtel est également de faire remonter auprès des hôteliers les besoins des personnes, de sorte que ceux-ci soient pris en compte dans les projets d'investissement. Cette stratégie a permis d'augmenter le nombre de chambres PMR (bien qu'il reste beaucoup trop insuffisant au regard des besoins), l'accès à une cuisine individuelle ou collective, ainsi que la surface par personne.

#### b. Avec les acteurs sociaux pour inscrire les personnes hébergées dans un parcours

En parallèle, il est apparu nécessaire, afin d'améliorer la prise en charge à l'hôtel, de renforcer le partenariat avec les acteurs du champ social. Il s'agit d'un travail qui s'inscrit sur la durée en engageant des rencontres régulières avec nos partenaires du quotidien.

En parallèle un document à l'attention des partenaires sociaux sur le fonctionnement du dispositif a vu le jour afin de donner les clefs de notre fonctionnement à nos partenaires qui accompagnent les ménages à l'hôtel.

Au-delà de veiller à inscrire les personnes hébergées dans une logique de parcours, la mission du SIAO est aussi de s'assurer que la durée de leur séjour hôtelier se déroule dans les meilleures conditions possibles. Il est également nécessaire de permettre à cette période d'être utile à l'évolution de la situation du ménage en mettant tout en œuvre afin que le ménage puisse poursuivre son accompagnement social et permettre une évolution positive de sa situation dans des délais raisonnables. Ainsi les deux dispositifs que sont le « dispositif hors-les-murs » du Foyer Notre Dame et l'Equipe Mobile Hotel de l'association Antenne continuent à rencontrer les ménages hébergés afin d'effectuer des demandes insertion et faire des évaluations sociales des ménages.

Au cours de cette année, nous avons réaffecté une partie des places du dispositif hôtelier afin d'accueillir des demandeurs d'asiles via une orientation OFII. Un hôtelier a été dédié à cette activité. Le suivi des personnes hébergées sur ces places est assuré par l'association du Foyer Notre Dame. Cette réorganisation a entraîné de nombreux mouvements au sein du dispositif hôtelier.

Un second établissement a été identifié pour augmenter la capacité des places dédiées aux demandeurs d'asile fin 2023. Ce travail sera poursuivi en 2024, pour un nombre total de places de 198 réparti sur deux établissements hôteliers. Le financement et la réservation de ces chambres continuent néanmoins à être portée par le SIAO 67.

## Le pôle Insertion et Logement d'Abord

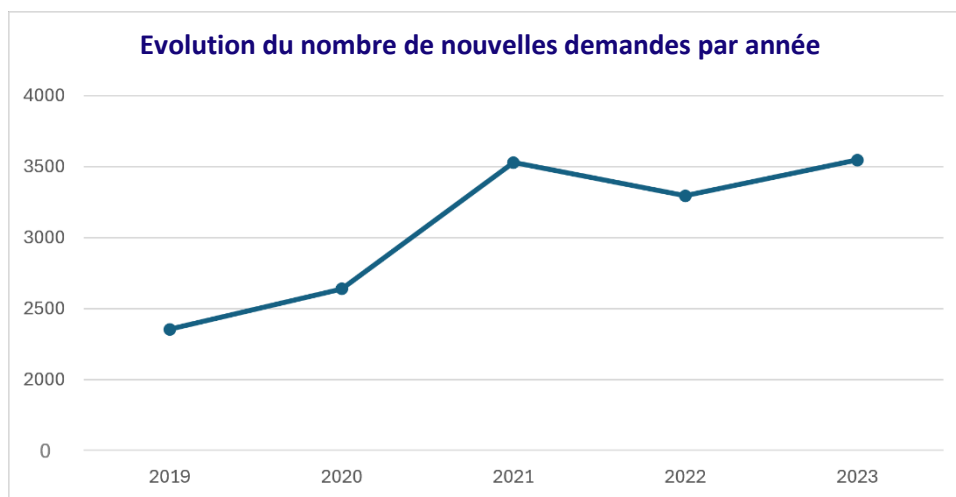
Le pôle Insertion est composé :

- D'une coordinatrice,
- D'une équipe de 8 travailleuses sociales chacune référente sur un public (sortants ASE, SPIP, hôtel) et/ou sur des dispositifs (IML, CHRS, ...),
- D'un agent administratif.

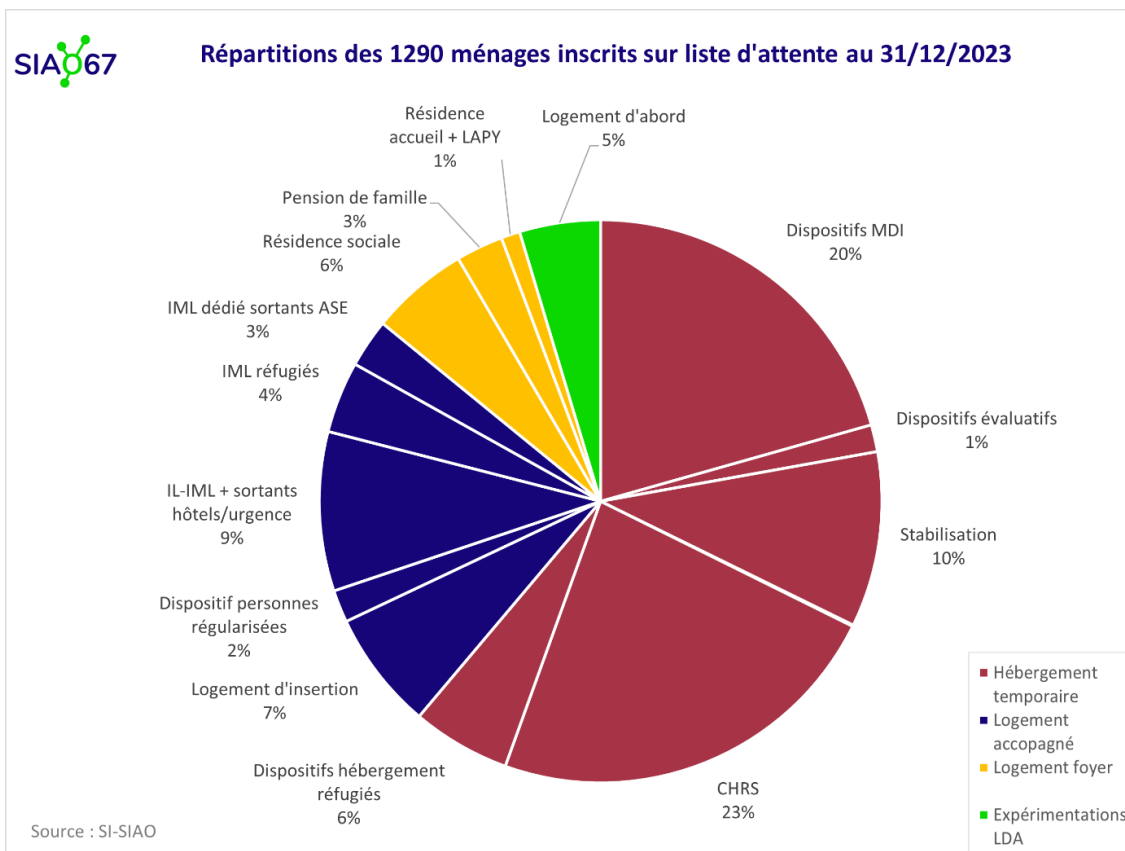
En lien étroit avec les référents sociaux et les structures d'hébergement, son rôle est de traiter les demandes SI-SIAO en veillant à leur complétude, les inscrire sur liste d'attente et procéder chaque semaine aux orientations vers les places annoncées comme disponibles. La mission du pôle Insertion est de garantir un accès équitable aux places et de prioriser les demandes les plus urgentes, étant entendu que l'urgence peut être liée à la vulnérabilité de la personne (à la rue, problèmes de santé...) ou à sa situation d'hébergement, si le ménage est dans l'attente de son orientation, positionné sur une place pour laquelle la demande est forte (hôtel, DNA ou CHRS notamment). L'expertise développée par les salariées permet de s'assurer que les orientations proposées répondent au mieux aux besoins des ménages identifiés par les travailleurs sociaux référents.

### 3.1 L'année 2023 en chiffres : une augmentation des demandes et un taux de refus qui demeure élevé

Sur l'année 2023, l'équipe insertion a ainsi reçu **7 647 demandes** (dont 3 547 nouvelles demandes et 4 100 mises à jour) contre **6 327 demandes** (dont 3 295 nouvelles demandes et 3 032 mises à jour) en 2022, soit une **augmentation du nombre total de demandes de 21%**.

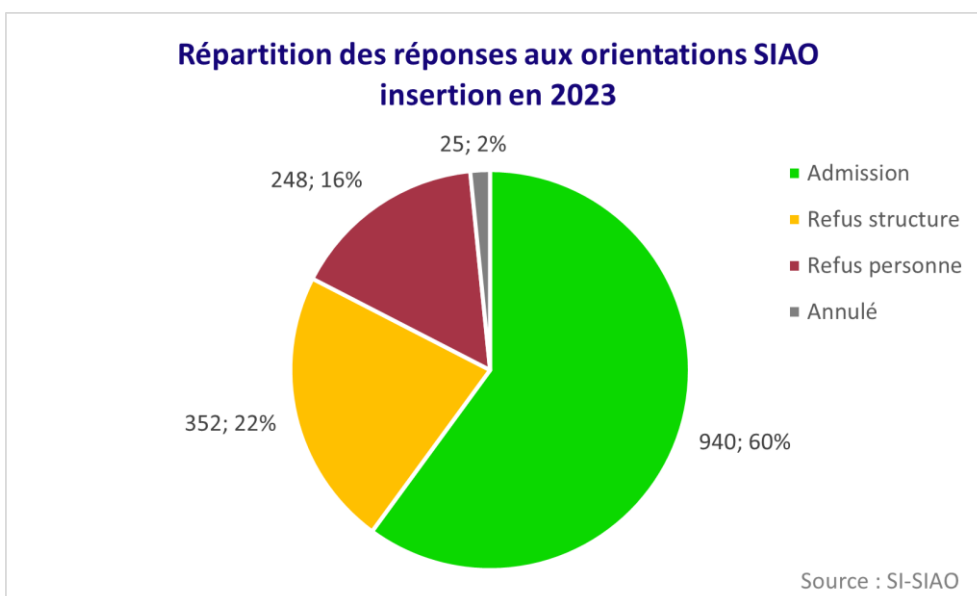


Les demandes complètes ont été inscrites sur les listes d'attentes de dispositifs spécifiques, portant à 1 290 ménages (soit 2 165 personnes) inscrits sur liste d'attente SIAO au 31/12/23.



En 2023, la commission d'orientation du SIAO, qui se réunit chaque semaine, a procédé à 1 522 orientations (contre 1 703 l'année précédente) en fonction des places annoncées comme disponibles et de l'urgence de la situation des personnes inscrites sur liste d'attente.

Sur l'année, le SIAO 67 a été notifié de 940 entrées en structures et 625 refus d'orientations, soit un taux de refus de 40%.



Ce taux de refus impacte défavorablement le taux d'occupation des places. Parvenir à le faire diminuer constitue donc une priorité majeure du SIAO et de ses partenaires, et fera l'objet d'un travail spécifique en 2024. En première intention, il semble que les raisons de ce phénomène sont autant à chercher dans la procédure d'orientation (ex : est-ce que les demandes sont complètes et exhaustives ? Est-ce que les personnes sont suffisamment préparées au décalage possible entre leurs attentes et la réalité des offres disponibles ? etc.), que dans l'écart structurel parfois constaté entre les besoins du public orienté vers le SIAO et la typologie des offres développées.

### 3.2 La gestion des listes d'attente sur SI-SIAO

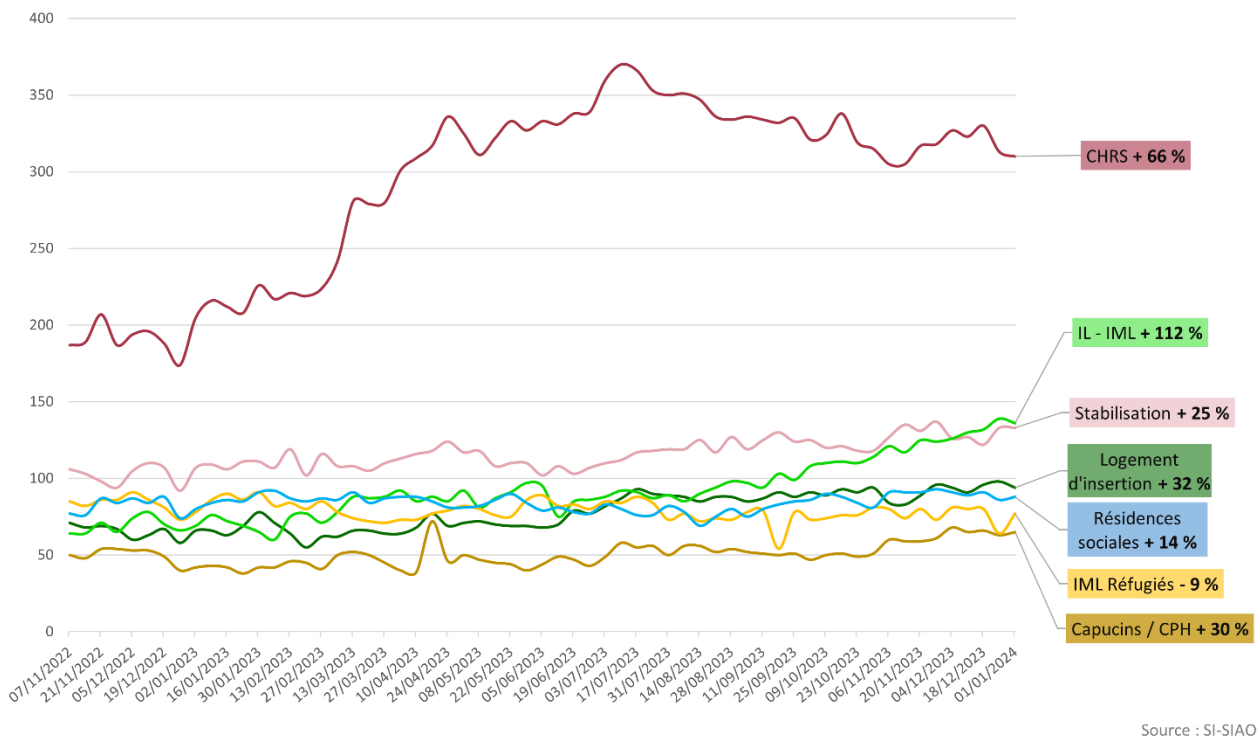
Les modalités du dispositif d'hébergement, les ressources/dettes, l'autonomie du ménage, les besoins en accompagnement sont des critères qui vont définir l'orientation vers un dispositif plutôt qu'un autre. Les demandes adressées au SIAO sont positionnées, après traitement, sur des listes d'attente classées par dispositifs.

En fonction du nombre de demandes, la temporalité sera différente d'une liste à l'autre.

Si dans l'ensemble le nombre de demandes par liste d'attente reste stable, la liste d'attente pour les CHRS a connu en 2023 une augmentation considérable de plus de 66%. Cette augmentation atteste d'un manque flagrant de places pour ce type de dispositif qui propose un accompagnement global.

La saturation de la liste d'attente va se traduire au quotidien pour l'équipe Insertion par la nécessité d'investiguer les demandes afin d'orienter le ménage le plus vulnérable vers la place disponible. Les critères de vulnérabilité sont donc requestionnés à chaque disponibilité de places en fonction des situations proposées en commission. Bien souvent les demandes ainsi priorisées sont plus récentes, allongeant les délais d'attente de demandes plus anciennes mais moins urgentes. Certains ménages peuvent, par exemple, attendre pendant plus d'un an une orientation vers une place en CHRS.

Si la création de nouveaux dispositifs ouvre de nouvelles perspectives, leurs spécificités va complexifier le choix du ménage à orienter en raison de critères parfois très restrictifs, comme, par exemple, BPI CTAI, PILAFE. Ainsi, trouver la demande adéquate nécessite une analyse plus fine des demandes et implique que la situation du ménage soit suffisamment étayée dans la demande SI-SIAO.



### 3.3 Analyse des besoins des ménages

La réception des demandes SI-SIAO de l'ensemble du territoire permet de connaître finement les besoins des ménages. Une augmentation de la précarité des situations et un cumul de problématiques, notamment liées à la santé (somatique, psychiatrique, addictions) sont constatées dans les situations pour lesquelles le pôle Insertion du SIAO est sollicité. L'équipe de référentes du pôle, composée de travailleuses sociales, se trouve régulièrement en difficulté pour évaluer si une situation relève plus du médico-social que de l'hébergement insertion, sachant que certaines peuvent être à la frontière de l'un ou l'autre. Ces situations nécessiteraient, en complément de l'analyse du SIAO, un regard sanitaire qui permettrait d'avoir une évaluation globale de la situation et donc des possibles.

#### a. De plus en plus de personnes en détresse psychique ou avec des troubles psychiatriques non diagnostiqués

Le pôle Insertion du SIAO partage le constat d'un état de santé psychique très dégradé des ménages orientés. Cette situation s'explique de plusieurs façons :

- Par les conditions de vie à la rue,
- Le non-recours aux soins,
- La présence de personnes venues en France pour se faire soigner, déboutées de leur demande d'asile et donc ayant perdu leur droit à un hébergement à ce titre,

- Les jeunes issus de parcours migratoire,
- Les jeunes ayant eu un parcours ASE, et ceux ayant bénéficiés de mesures éducatives comme une AEMO ou une AED.

Ces problématiques de santé somatiques ou psychiatriques sont de plus en plus visibles, en constante augmentation. Le SIAO reçoit souvent des demandes concernant des personnes relevant du champ de la psychiatrie et en même temps du médico-social.

Face à ces situations, les solutions à la main du SIAO apparaissent souvent inadaptées et sont utilisées par défaut. Elles mettent en difficulté les structures d'hébergement, qui ne disposent pas des moyens nécessaires pour y répondre de façon adaptée (absence de personnel médical ou paramédical notamment). Il existe certes des dispositifs très utiles spécialisés dans l'accueil de personnes présentant des troubles psychiatriques (résidence accueil et Chez Soi d'Abord), mais le public qui est orienté doit préalablement présenter un état clinique stable, ce qui laisse de côté une part importante des situations.

#### b. Des personnes issues de parcours migratoires

La migration entraîne un départ des personnes de leurs pays, leurs racines, pour aller vers un autre mode de vie. Les causes sont multiples : familiales, économiques, politiques, naturelles, éducationnelles, psychologiques, institutionnelles, etc.

Ce parcours peut être vécu par les personnes comme un traumatisme lié à la rupture avec son pays d'origine, accentué parfois par un long temps d'errance, la traversée de plusieurs pays voire des violences psychiques, physiques ou sexuelles qu'elles ont pu vivre durant leur parcours migratoire.

L'évocation de ce parcours durant la procédure peut être douloureux et accentuer le traumatisme vécu.

De plus, les personnes issues de parcours migratoires apportent avec elles une problématique complexe, liée à l'ambivalence entre souhait d'intégration et peur de perdre son identité.

La difficulté pour obtenir un titre pérenne est source d'épuisement, d'accablement voire parfois de ressentiment négatif envers le pays d'accueil. Pour les personnes ayant transité par une structure asile, le développement des places en IML Réfugiés permet de prendre en compte les particularités de ce public en déployant des moyens dédiés à leur accompagnement.

#### c. Des jeunes issus d'un parcours ASE

Les jeunes ayant eu un parcours ASE et ayant bénéficié de mesures éducatives (AEMO, AED...) vont faire le choix à leur majorité de bénéficier d'un contrat jeune majeur et ainsi prolonger l'accompagnement par l'ASE.

D'autres, au contraire, voient la majorité comme l'opportunité d'un retour au domicile familial, de retrouver un foyer familial. La cohabitation de ces deux mondes qui souvent se connaissent très peu et qui doivent composer avec les problématiques de l'autre ne facilite pas toujours les retrouvailles.

Ces difficultés parfois insurmontables peuvent entraîner un retour à la rue ou un hébergement précaire chez des tiers du jeune qui, en raison de la rupture de son parcours ASE, ne pourra plus avoir accès aux places dédiées.

Ces jeunes sont principalement accompagnés par la prévention spécialisée.

#### d. Exemple d'une situation rencontrée

Mineure, Madame S. née en 2004 avait une préconisation de la MDPH pour un Institut Thérapeutique Educatif et Pédagogique (ITEP) mais également pour un Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD) sans toutefois qu'une place ne se libère et qu'elle puisse intégrer ces dispositifs. Une fois majeure Madame a tout arrêté aussi bien son cursus scolaire que professionnel. L'environnement familial s'est très vite dégradé ainsi que le comportement de Madame S :

- Violences et passage à l'acte sur son entourage familial, impossibilité pour la mère de Madame de la garder au domicile avec deux autres enfants mineurs à charge,
- Madame n'appelle pas le 115 mais va aux urgences psychiatriques d'Erstein,
- 11 hospitalisations en 1 an : problématique psychiatrique mais pas de diagnostic. Durant ses hospitalisations, elle prend son traitement, retourne au domicile familial puis arrête le traitement et est hospitalisée à nouveau,
- Addictions à la drogue et à l'alcool,
- Difficultés relationnelles et sociales, de santé, des troubles du comportement, des difficultés cognitives et sociales,
- Problématique au niveau de l'hébergement et d'insertion socio-professionnel,
- Pas de dossier MDPH car peu d'adhésion dans l'accompagnement par les TS. Se rend à l'hôpital de jour de temps en temps mais en interne pas de préconisation/orientation MDPH, ou diagnostic,
- En règle générale Mme n'adhère pas aux accompagnements et n'est pas en demande.

En conclusion après de multiples échanges avec sa référente nous avons convenu d'annuler la demande de Madame S. car elle relève du soin, du médical, et les dispositifs liés aux problématiques de santé avec lesquels le SIAO a un partenariat, ne conviennent pas à cette situation. Par ailleurs une demande SI-SIAO suppose une adhésion et un accompagnement social, ce que Madame refuse pour le moment.

### 3.4 Evolution des offres d'hébergement d'insertion et de logement accompagné

#### a. L'offre d'hébergement

L'offre d'hébergement sur le département s'est fortement transformée ces dernières années. Le développement de l'Intermédiation Locative permet à des publics stabilisés dans leur parcours d'expérimenter, avec la sécurité d'un accompagnement social par un opérateur, une mise en situation de locataire. Bien que créant un sas supplémentaire avant l'accès au logement autonome, cette possibilité reste une solution intéressante pour fluidifier les places d'hébergement. Le SIAO a su adapter ses pratiques en ouvrant la possibilité à des ménages ayant un ACD validé avec ASLL ou MAEL de faire une demande SI-SIAO.

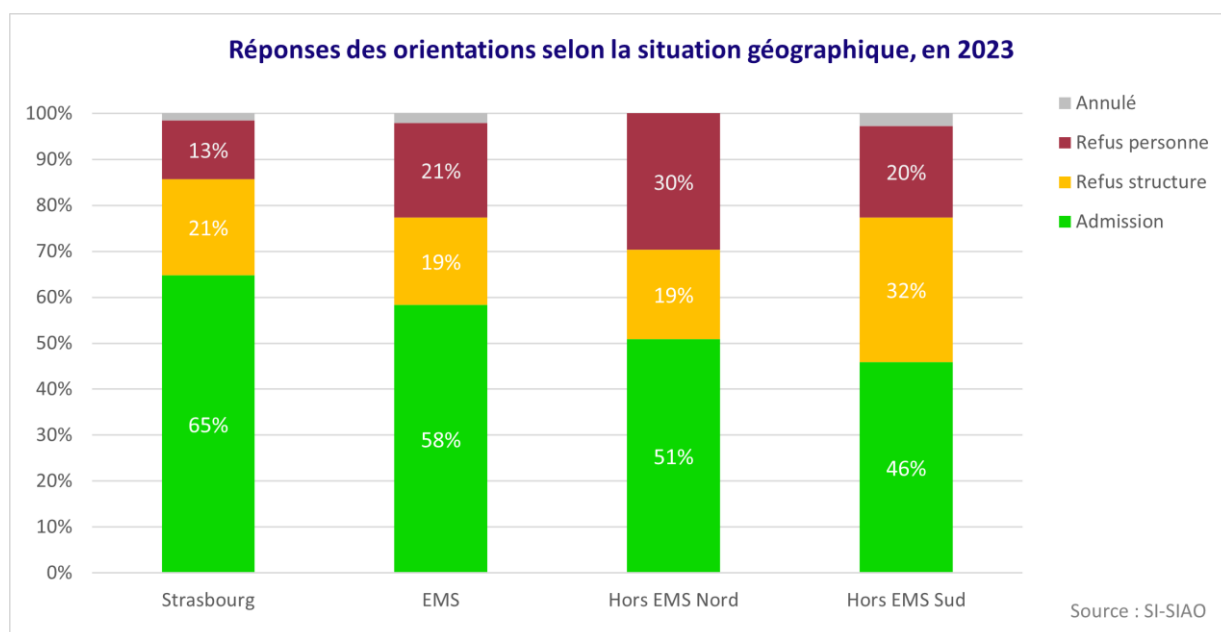
L'ouverture de places IML en mandant de gestion fin 2023, à orientation exclusive par le SIAO, offre également de nouvelles possibilités d'orientation vers du logement pour des ménages très autonomes.



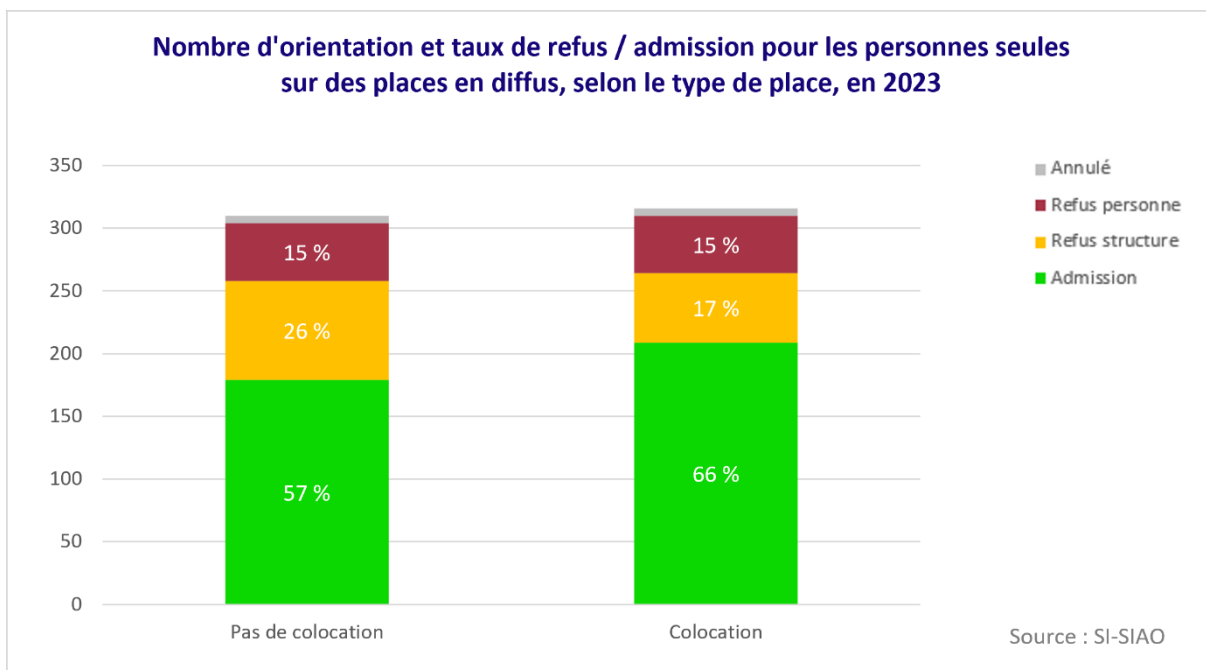
Ces places sont dédiées aux sortants de structure d'hébergement avec le même objectif d'amener de la rotation sur les places.

La création de places en-dehors de l'Eurométropole de Strasbourg est aussi un aspect important de l'évolution de ce parc d'hébergement. En effet, bien que des logements soient proposés dans des villes de taille moyenne bénéficiant d'infrastructures et de transports, nous constatons que sortir de l'EMS est une opportunité dont les référents travailleurs sociaux et les ménages se saisissent difficilement. Les places hors EMS peuvent rester vides plus longtemps que celles sur l'EMS, alors que le parc d'hébergement à Strasbourg est lui fortement en tension. De récents retours de structures d'hébergement nous ont fait savoir qu'une fois le pas franchi d'aller en-dehors de l'EMS, les personnes y trouvaient leur intérêt (loyers moins onéreux, plus grande surface de logement, bassin d'emploi etc.) et souhaitaient s'y installer à l'issue de leur prise en charge en structure d'hébergement.

Mais il peut également y avoir des freins à la mobilité géographique pour les publics en grande précarité ou en insertion professionnelle (horaires décalés, horaire des transports...), pour les personnes ayant des suivis médicaux spécifiques (cancers rares...) nécessitant des soins réguliers à Strasbourg, pour les familles sortant de CADA qui ont besoin de cours de FLE, pour un suivi en cas d'addiction.

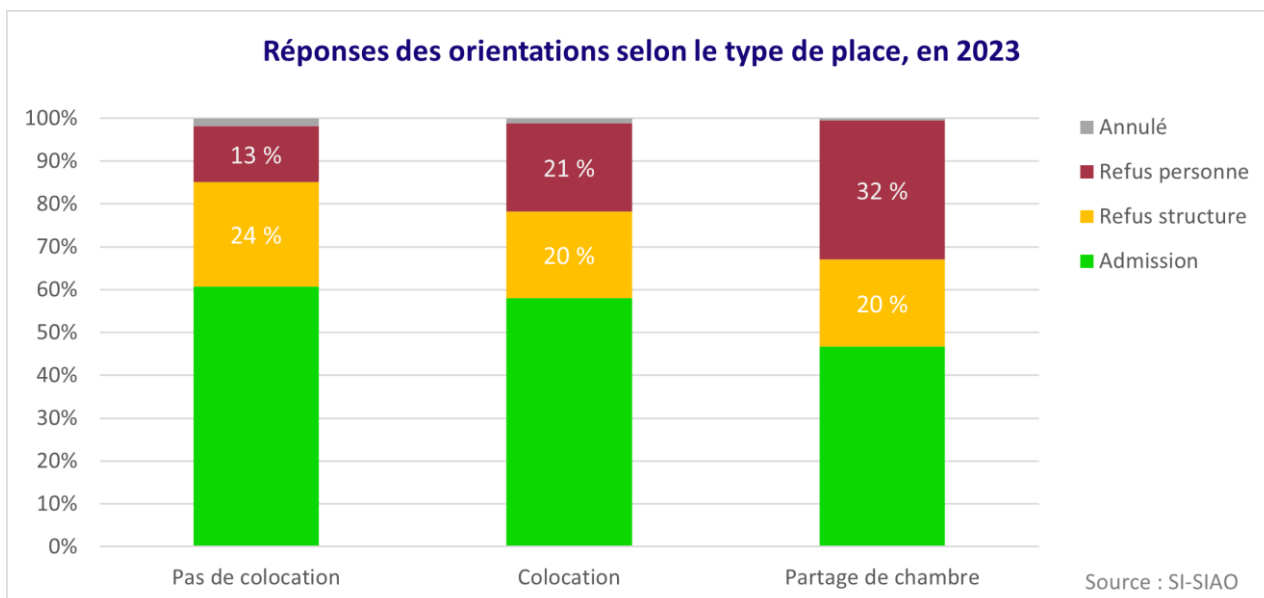


Afin de répondre aux demandes de personnes isolées pour lesquelles il manque de places seules en diffus, du co-hébergement peut être proposé. Mais la cohabitation forcée ne permet pas de travailler l'autonomisation, limite la présence d'animaux, les droits de garde des enfants... Cette solution s'apparente parfois plus à de l'hébergement que du logement accompagné.



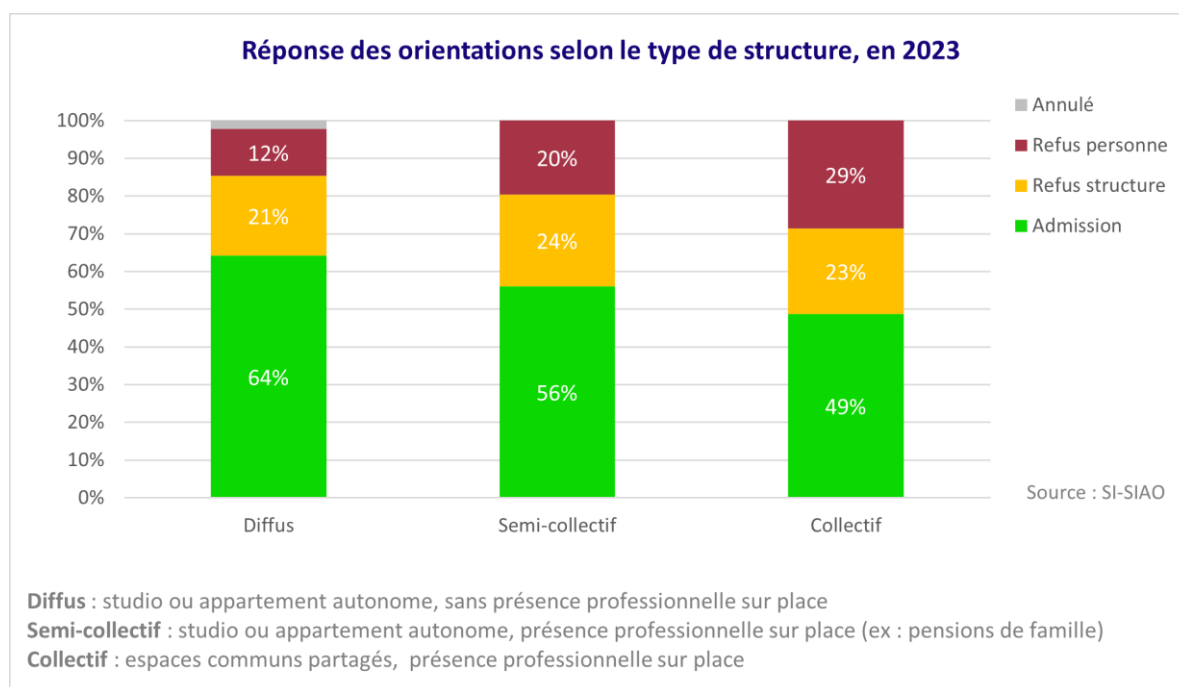
En 2023, la moitié des places disponibles annoncées pour les personnes seules en diffus sont en colocation. Les personnes seules sont plus souvent refusées par les structures sur les places en diffus sans colocation (26 % de refus structure contre 17 % sur les places en colocation) mettant en avant des critères plus stricts pour accéder à un logement accompagné seul (revenus, autonomie, etc.).

Les places avec une chambre partagée ont 2,5 fois plus de risque d'être refusées par les personnes.



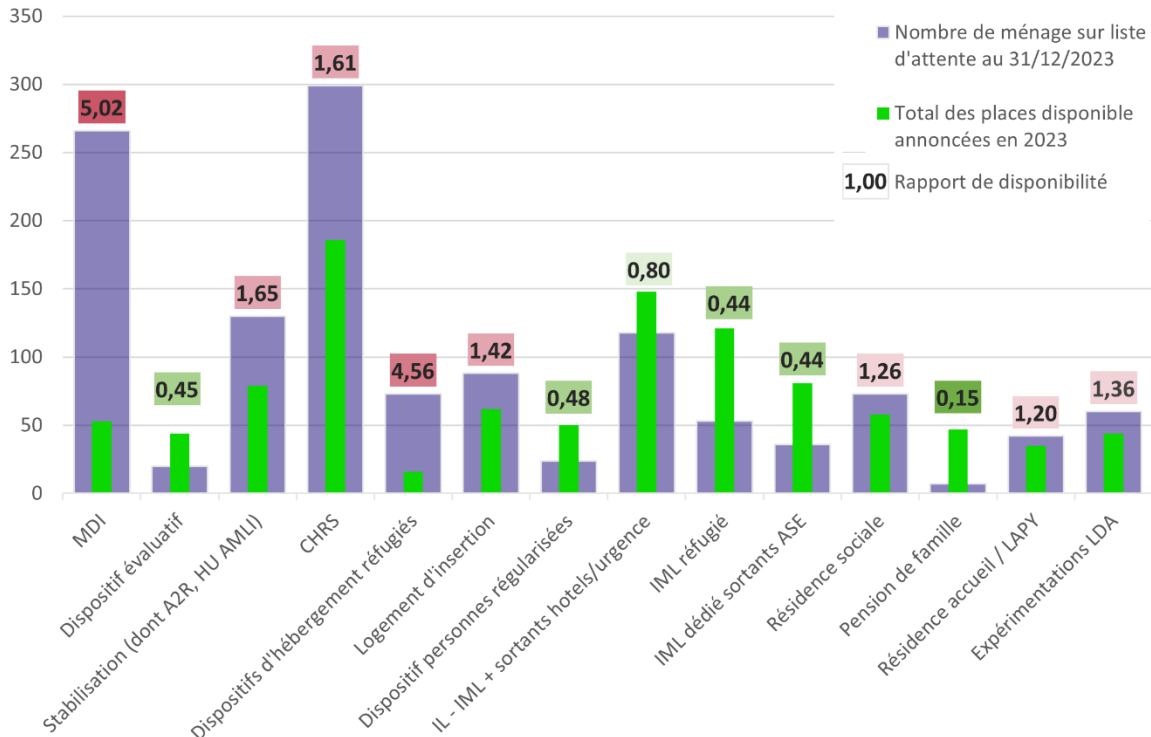
Pour les personnes avec des problématiques multiples, il sera difficile d'accéder à un logement autonome. La création de places en semi collectif avec un haut seuil de tolérance telle que la structure Sésame est une réponse.

Les places en « tout collectif » sont plus souvent refusées par les personnes (29 %). Pour un certain public, le « semi collectif » semble être un bon entre-deux entre pour concilier autonomie des personnes, intimité et accompagnement renforcé.



Structurellement, les places disponibles annoncées au SIAO ne correspondent pas toujours aux dispositifs dont relèvent les personnes. Ainsi comparer les listes d'attente avec le nombre total de disponibilités annoncées en 2023 permet de faire ressortir les dispositifs les plus en tension :

## Comparaison des places disponibles annoncées au SIAO en 2023 avec l'état des listes d'attente au 31/12/2023



**Source :** SI SIAO (listes d'attentes) et outil interne SIAO 67 (annonces de disponibilités)

**Lecture :** Au 31/12/2023, 299 ménages sont inscrits sur liste d'attente pour accéder à un CHRS. Sur toute l'année 2023, le SIAO 67 a été informé de 186 places disponibles en CHRS, vers lesquelles des orientations ont pu être faites. Le rapport de disponibilité est de 1,61.

**Rapport de disponibilité :** Nombre de ménage sur liste d'attente / total des places annoncées. Plus il est élevé, plus la demande est supérieure à l'offre d'hébergement existante. Théoriquement, un rapport de 1 indique que tous les ménages sur liste d'attente peuvent se voir orienté vers une place disponible dans les 12 mois.

### b. Une complexification des dispositifs

Des dispositifs spécifiques ont été ouverts en 2023 et viennent diversifier l'offre d'hébergement existantes, dans l'intérêt des ménages en besoin d'hébergement. Cependant, ces places nécessitent une technicité particulière et le recueil d'éléments précis pour s'assurer que l'accompagnement proposé est bien adapté aux ménages pressentis pour y être hébergés. Cela nécessite aussi, de la part du SIAO, d'avoir une connaissance fine (procédure d'admissions, critères d'éligibilités, délais...) de tous les dispositifs existants et d'avoir de la transversalité entre les référentes afin d'assurer le meilleur repérage possible des situations.

Ces places étant souvent méconnues des travailleurs sociaux, ce travail de repérage, via une plateforme SI-SIAO qui n'est pas encore aboutie, est mis à rude épreuve.

Les partenaires qui accompagnent les personnes cherchent à les préparer au mieux pour une entrée efficiente dans un dispositif, mais la méconnaissance de certains dispositifs du fait de leur multiplicité ne permet pas d'expliquer correctement aux familles les conditions d'hébergement, l'accompagnement qui sera proposé... Il est donc difficile pour ces dernières de se projeter dans l'après.

Ainsi les critères de certains dispositifs évoluent dans le temps en fonction des besoins du territoire et de l'évolution des publics présents sur ce territoire ce qui nécessite une adaptation de la part du SIAO et une mise à jour constante des informations qu'il détient sur les dispositifs.

Il serait intéressant de développer un document rédigé entre les structures et le financeur décrivant précisément le projet de la structure : le public accueilli, les procédures d'entrée et les conditions d'hébergement. Ce document serait ensuite transmis au SIAO 67 qui pourrait s'appuyer dessus pour faire les orientations.

Il arrive également qu'un même dispositif au sein de structures différentes, à l'attention d'un même public, avec une même intensité d'accompagnement adopte une définition du public accueilli plus ou moins restrictive que l'autre. L'écriture d'un référentiel permettrait d'uniformiser les pratiques ou a minima de disposer des éléments distinctifs.

### 3.5 Focus sur l'expérimentation Logement d'Abord et déploiement de nouveaux outils

Le premier plan quinquennal pour le Logement d'Abord et la lutte contre le sans-abrisme, dit plan Logement d'Abord, a pour ambition de permettre l'accès à un logement pérenne à des personnes sans domicile en évitant un parcours en escalier. C'est dans le cadre du premier plan Logement d'Abord (2018-2022) que l'Eurométropole de Strasbourg s'est engagée dans une mise en œuvre accélérée du Logement d'Abord. Ce travail va se poursuivre en 2023 alors que le Gouvernement a annoncé une augmentation des crédits alloués au plan Logement d'Abord 2 (2023-2027), afin de renforcer les efforts de réinsertion pour les personnes sans domicile.

Les mesures de ce nouveau plan sont les suivantes :

- Apporter des solutions concrètes pour un accès durable au logement avec la création de places en intermédiation locative et en pension de famille,
- Mieux accompagner les plus démunis au quotidien : améliorer la prise en charge et le suivi des personnes hébergées en résidences sociales ; le maintien des équipes mobiles de prévention des expulsions ; l'ouverture de nouvelles places dans le cadre du dispositif « Un chez soi d'abord »,
- Améliorer le fonctionnement de l'hébergement d'urgence avec la création de postes supplémentaires venant renforcer les SIAO en 2024 afin d'améliorer la réponse à la demande de logement.

#### a. Expérimentation LDA Cohorte

Concernant l'expérimentation dite « Cohorte », en partenariat avec les associations Entraide le Relais, l'Îlot, ARSEA GALA et le Bal Saint Charles 37 ménages ont été orientés en 2023.

Ainsi au 31/12/2023 :

File active	Sorties
<b>68 personnes</b> sont encore accompagnées dont : <ul style="list-style-type: none"><li>- 31 personnes en logement</li><li>- 17 personnes hébergées (tout dispositif confondu)</li><li>- 7 hébergements tiers</li><li>- 1 autres</li><li>- 12 en attente d'une place</li></ul>	<b>34 personnes</b> sont sorties dont : <ul style="list-style-type: none"><li>- 7 personnes en logement</li><li>- 5 personnes hébergées</li><li>- 5 personnes hébergées chez des tiers</li><li>- 12 personnes à la rue</li><li>- 5 autres (détention, perte de contact, ...)</li></ul>

En tout ce sont **102 personnes** qui ont bénéficié d'un accompagnement social pendant la durée de l'expérimentation (soit un peu plus de 2 ans).

Le bilan de l'expérimentation a été présenté à l'ANSA (Agence Nouvelle des Solidarité Actives) en mai 2023.

Une présentation de l'analyse des trajectoires résidentielles et de vie des personnes accompagnées dans le cadre de l'Expérimentation a aussi été effectuée par le laboratoire SAGE de l'Université de Strasbourg en juillet 2023.

Des rencontres régulières avec des partenaires sont l'occasion de présenter le dispositif mais aussi d'évoquer les situations de personnes pouvant y être orientées dans le cadre des réunions situations complexes.

Plusieurs outils ont été instaurés afin de faciliter les orientations des personnes identifiées vers du logement voire de l'hébergement si besoin :

- Le travail en partenariat avec le service Habitat de la Ville et l'EMS dans le cadre de l'Expérimentation a débuté en février 2023 offrant la possibilité à la référente du SIAO 67 de proposer des candidatures sur les offres logements du contingent de l'EMS et une mise en lien avec le service ACD de la DDETS dans le but d'accélérer la validation des ACD puis l'accès au logement social. Ainsi 5 entrées en logements ont été possibles en 2023 dont 3 attributions de logement social parmi les candidatures qui ont été proposées par le SIAO sur les offres logements du contingent EMS,
- Deux cellules d'appui ont été organisées dans le but de trouver une ou des solutions lorsqu'il y avait besoins de réorienter ou de trouver une solution intermédiaire au logement autonome dans le cadre de l'Expérimentation LDA Cohorte (mise à l'abri à l'hôtel hors 115 et réorientation vers le dispositif Sésame),
- Ouverture d'une nouvelle Expérimentation LDA Jeunes (18 – 24 ans) : Trajectoire Jean Jaurès portée par la Fondation Maison du Diaconat (anciennement AAHJ).

#### b. Expérimentation LDA Jeunes – Trajectoire Jean Jaurès

Il s'agit d'un projet hybride qui répond à un besoin fort sur le territoire. Le service d'accompagnement Trajectoire Jean Jaurès est un projet expérimental porté par la Fondation Maison du Diaconat s'adressant aux jeunes de 18 à 24 ans en situation régulière sur le territoire, sans logement stable (sans abri ou en hébergement temporaire), sans ressources et avec un besoin d'accompagnement intensif (accès au logement, accompagnement santé, accès aux droits, scolarité, formation, emploi).

L'expérimentation vise à développer, sur deux ans, un service d'accompagnement de la rue au logement reposant sur les principes du logement d'abord jeunes (accès rapide à un logement, pluridisciplinarité et souplesse de l'accompagnement...), et en lien avec les partenaires de l'insertion professionnelle adaptée au public ciblé.

- 23 orientations de ménages (16 admissions + 7 refus par la structure lors de l'orientation)
- Quelques difficultés rencontrées notamment liées au cadre du lieu collectif qui est un ancien foyer ASE bien souvent connu du public accompagné ce qui peut raviver chez certains jeunes leur passage en structure ASE. Des problématiques également liées à la vie en collectif (violences, consommations/trafics, non-respect du règlement et du collectif, ...) ont pu entraîner des exclusions.

### c. SESAME – ARSEA

12 ménages ont été orientés en 2023 vers Sésame.

Depuis 2023, le dispositif cohabite avec un dispositif de Lit Halte Soins Santé ce qui permet une prise en charge globale des publics qui présentent pour la plupart des problématiques de santé.

### d. Expérimentation LDA FSL/SIAO/Antenne - délégation de mesures ASLL au SIAO

L'expérimentation de délégation de mesures ASLL rentre dans le cadre de la préfiguration de la plateforme territoriale d'accompagnement de l'Eurométropole de Strasbourg. L'idée étant qu'une continuité de l'accompagnement se fasse avant et dans le logement, là où, jusqu'à présent, il y a un changement d'interlocuteur. L'accompagnement peut commencer dans la rue.

Les objectifs opérationnels de cette expérimentation sont les suivants :

- Créer une mesure de « l'amont du logement à l'installation durable dans le logement »,
- Expérimenter un nouveau mode de conception des mesures d'accompagnement,
- Expérimenter une nouvelle logique de prescription des mesures d'accompagnement.

Dans le cadre de cette expérimentation, le FSL délègue la prescription de mesures, en file active (15 au début de l'expérimentation, puis ce nombre a été revu à la hausse à 25 mesures) au SIAO, sous 2 formes :

- Un bilan diagnostique (BD), d'une durée de 6 semaines et 3 mois,
- Une mesure d'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL) d'une durée de 6 mois renouvelable.

Depuis le début de l'Expérimentation en août 2021, 29 personnes ont été orientées par la référente urgence personnes isolées à la rue du Pôle Veille Sociale au SIAO :

- 14 orientations en 2021,
- 13 orientations en 2022,
- 33 orientations en 2023 dont 9 non abouties, 14 diagnostics transmis et 10 en cours.

#### e. Espace Joséphine BAKER - Etage

En mai 2020, pendant la crise sanitaire, l'Etat a créé un dispositif pour la mise à l'abri de grands précaires avec animaux. L'Eurométropole de Strasbourg a mis à disposition un terrain, des locaux et des caravanes.

Les équipes de maraude repèrent les personnes à la rue avec animaux qui intègrent ce dispositif porté par l'Etage. Les problématiques liées à la santé ont amené le développement d'une offre d'accompagnement spécifique en la matière, reposant sur une infirmière et des partenariats avec des acteurs spécialisés (Ithaque). La question de la présence des chiens est également abordée, avec un partenariat dédié avec la SPA située à proximité.

Un premier bilan permet de dresser les constats suivants :

- Le dispositif répond à un besoin jusqu'alors non couvert sur le territoire,
- Les places sont toutes pourvues,
- Les personnes hébergées voient leurs droits ouverts,
- Les travailleurs sociaux amorcent avec les bénéficiaires une prise en charge des problématiques de toxicomanie très répandues chez ce public.

En revanche, on déplore une faible fluidité avec peu de sorties du dispositif notamment vers le logement social. En 2023, 8 personnes hébergées à Joséphine BAKER ont été orientées vers l'Expérimentation LDA et 3 ont été orientées vers une place CHRS.

Une réflexion est en cours pour renforcer la prise en charge médicale des publics et d'innover pour des solutions de sorties qui soient plus adaptées que du logement social.

#### **Cas concret d'orientation :**

Un travail en partenariat avec le dispositif SESAME de l'association ARSEA, l'association Entraide Le Relais LDA et la référente LDA du SIAO, a été mené pour une personne qui était en logement dans lequel elle ne pouvait rester pour sa sécurité et sa santé. Une passerelle a été faite entre l'expérimentation qui vise à accompagner les personnes de la rue au logement et une structure semi-collective qui fonctionne sur les principes du LDA. Cette réorientation en cours d'accompagnement, après une expérience locative de 15 mois, a permis de sécuriser la personne par la présence 24h/24 et 7j/7 d'une équipe pluridisciplinaire et d'agents de sécurité/veilleur de nuit.

Cet exemple prouve que le développement de ce type de structure semi-collective avec un haut seuil de tolérance au niveau des consommations, qui respecte dans l'ensemble la philosophie du LDA, permet aux personnes qui ont besoin de temps, de se poser, d'envisager ou non un projet, d'être en sécurité, de créer du lien social pour sortir de l'isolement et la solitude, de bénéficier d'un accompagnement pluridisciplinaire renforcé, adapté.

Les perspectives d'évolution du Logement d'Abord pour 2024 sont :

- Nouvel appel à projet pour l'Expérimentation LDA Cohorte après plus de 2 ans d'Expérimentation pour la mise en place du Service d'accompagnement de la rue au logement,
- La mise en place de formations spécifiques portant sur le Logement d'Abord à l'attention des partenaires.



### 3.6 Le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ)

Le Contrat d'Engagement Jeune est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> mars 2022 et propose aux jeunes un accompagnement individuel et intensif, dans un cadre exigeant, avec un objectif d'entrée plus rapide et durable dans l'emploi. Il remplace la Garantie jeunes. Il s'adresse aux jeunes de 16 à 25 ans révolus (ou 29 ans révolus lorsqu'ils disposent d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé), qui ne sont pas étudiants, ne suivent pas une formation et présentent des difficultés d'accès à l'emploi durable. Il est mis en œuvre par Pôle Emploi et les Missions Locales.

Le CEJ propose un parcours entièrement personnalisé qui peut durer de 6 à 12 mois, voire 18 mois sous conditions. Il est destiné aux jeunes en fonction de leur profil, avec l'objectif de les aider à définir leur projet professionnel et à trouver un emploi.

Quand un jeune signe son contrat, il bénéficie d'un accompagnement par un conseiller dédié qui le suit tout au long de son parcours, jusqu'à ce qu'il accède à un emploi durable, d'un programme intensif de 15 à 20 heures par semaine composé de différents types d'activités et d'une allocation pouvant aller jusqu'à 528 euros par mois en fonction de ses ressources et sous condition de respecter ses engagements.

En 2023, 605 demandes de jeunes hors ASE ont été traitées soit une moyenne de 50 demandes par mois. 85 admissions ont été enregistrées soit une moyenne de 7 ménages par mois.

#### a. Lien avec le dispositif CEJ Jeunes en Rupture (CEJ JR)

L'idée initiale de la DIHAL était bien de positionner le référent CEJ comme un coordinateur de parcours qui puisse mettre en lien les différents acteurs concernés. L'élargissement des publics jeunes en rupture au-delà du CEJ JR a été nécessaire (notamment du fait de la condition posée sur les 5 mois de non-contact avec la mission locale).

La DIHAL rappelle que la participation des référents jeunes en SIAO aux différentes instances est encouragée pour favoriser une mise en réseau et une identification des solutions d'hébergement/logement.

Pas ou peu de places sont dédiées aux jeunes et donc beaucoup de difficultés pour proposer des hébergements notamment en réactivité pour stabiliser la situation et permettre au jeune de se poser pour pouvoir élaborer son projet, mettre en ordre sa situation administrative au risque de le perdre à nouveau.

#### **Dispositif Emergence :**

Cette structure du Bas-Rhin est un consortium entre la Mission Locale, la JEEP, la MGEN, Caritas (pour l'hébergement), Mobilex (pour la mobilité) et Caploji (accueil, informe, et oriente gratuitement les jeunes de 18 à 30 ans dans leurs projets de logement dans le département du Bas-Rhin.) Les orientations ne passent pas par le SIAO.

Les membres et partenaires du consortium interviennent à l'échelle du département du Bas Rhin sur les trois axes de l'appel à projet, aller vers et accompagner, aider à la mobilité, favoriser l'accès au logement, de manière concertée et réactive, avec un principe général de fonctionnement, et des déclinaisons locales.

Ce dispositif compte 8 places d'hébergement gérées par Caritas pour les jeunes de 16 à 25 ans, hébergement pour une durée d'1 an.

Les jeunes sont repérés par la JEEP. Ils ne doivent pas encore avoir de CEJ mais être en possibilité de l'intégrer. Une fois repéré par la JEEP, le jeune commence un suivi par la Mission Locale afin d'intégrer le CEJ. L'accompagnement social et professionnel est donc fait par la JEEP et la Mission Locale. C'est un accompagnement vers et pendant le CEJ destiné aux jeunes en rupture dans le département du Bas-Rhin. Un suivi global est proposé en vue de mener à une insertion professionnelle pour aller vers le logement. La phase de stabilisation vers le logement est assurée par Caploji.

## b. Présentation du public Jeunes, hors Aide Sociale à l'Enfance (ASE)

### **Peu de jeunes femmes constituent le public jeunes :**

#### ➤ 29 femmes isolées sans enfants :

Ces femmes n'ont pas ou peu de ressources, pour la plupart des difficultés qui ne leur permettent pas d'accéder aux dispositifs de logement accompagné. Effectivement, elles ont besoin d'être soutenues, mobilisées dans leur projet, aidées dans leurs démarches etc. Elles n'ont pas d'expériences locatives et n'ont pas encore l'autonomie nécessaire pour accéder à un logement seul sans accompagnement soutenu. Leur situation nécessite un accompagnement global, assidu et appuyé à plus ou moins long terme avant d'accéder à un logement accompagné.

#### ➤ 15 ménages de femmes avec enfant(s) :

Ce qui change ce sont les ressources, en effet, avec un ou plusieurs enfants les femmes peuvent prétendre au RSA. Ces jeunes femmes mères de famille ont pour la plupart besoin d'un accompagnement plutôt soutenu notamment en matière de parentalité. Ces dernières n'ont pas d'expérience en logement autonome, ne sont pas en emploi, et ont généralement des suivis de type PMI (protection maternelle et infantile), ou encore de service éducatif type AEMO (assistance éducative en milieu ouvert). Ces jeunes femmes mères de famille nécessitent et sont en demandent d'un soutien et d'un accompagnement social plutôt assidu et régulier.

Dans ce public de jeunes femmes nous retrouvons principalement des femmes victimes de violences.

### **Jeunes issus de l'immigration :**

Attirés par l'attractivité de l'Eurométropole de Strasbourg, le bassin de l'emploi en Allemagne, la présence de la communauté, des jeunes ayant eu un parcours migratoire souvent compliqué (Traumatismes, violences psychiques, physiques et sexuelles) sont présents sur le territoire. Ils ont traversé plusieurs pays avant d'arriver en France en tant que majeur et ne bénéficient donc pas de prise en charge ASE. Jeunes issus de parcours migratoire.

La plupart ne souhaite pas parler de leur parcours migratoire et des traumatismes vécus. La difficulté pour obtenir un titre pérenne va compliquer la situation de ces jeunes qui se retrouvent souvent à la rue.

### **Jeunes ayant eu un parcours ASE :**

Beaucoup de jeunes ayant connu un parcours ASE (placements, familles d'accueils, mesures éducatives...) ne relèvent plus de l'ASE. Dans leur parcours en tant que mineurs, ils ont connu une multitude de travailleurs sociaux, des structures collectives, du co hébergement, et à leur majorité la plupart tente un retour dans l'entourage familial, qui se solde généralement par un échec voire une

mise à la rue. Ces jeunes ne veulent plus de collectif, plus d'accompagnement soutenu et refusent les propositions d'hébergement de type CHRS. Par ailleurs, par manque de moyens dans les structures ASE, il est parfois difficile de préparer les jeunes à la majorité et à ce que cela engendre (autonomie dans les démarches, dans la vie quotidienne...).

En cas de rupture du parcours ASE, les « places dédiées » ne sont plus accessibles à ces jeunes.

### **Problématiques de santé, MDPH, psychologiques, psychiatriques :**

Le constat est fait d'un état de santé psychique très dégradé des jeunes orientés. Cette situation s'explique de plusieurs façons :

- Par les conditions de vie à la rue,
- Le non-recours aux soins,
- La présence de personnes venues en France pour se faire soigner, déboutées de leur demande d'asile et donc ayant perdu leur droit à un hébergement à ce titre,
- Les jeunes issus de parcours migratoire,
- Les jeunes ayant eu un parcours ASE, et ceux ayant bénéficiés de mesures éducatives comme AEMO, AED.

### **c. Structures ayant des places pour le public Jeunes 18-25 ans**

L'allocation du CEJ reste trop faible face aux prix des logements. Pour un jeune ne disposant que du CEJ, le SIAO n'a pas multitudes de dispositifs. En fonction de l'autonomie du jeune, son adhésion à l'accompagnement, son besoin en termes de suivi, ses projets, du côté de l'hébergement nous ne disposons que de la stabilisation ou du CHRS. Un grand nombre sont d'ailleurs inscrit sur la liste d'attente CHRS car ces jeunes n'ont pas encore l'autonomie, la stabilité et les ressources pour accéder à un logement d'insertion ceci dû notamment à leur âge.

En fonction de leur niveau de ressources et d'autonomie, les jeunes peuvent également être orientés vers d'autres structures :

- Résidence intergénérationnelle Sara Banzet
- LDA Trajectoire Jean Jaurès
- Logement d'insertion
- IML

### **Bilan :**

Durant l'année, le partenariat a été renforcé et/ou créé notamment avec la prévention spécialisée mais aussi avec les Missions Locales telle que celle de Strasbourg.

Un travail transversal et en articulation a été engagé avec d'autres référentes du pôle insertion :

- Avec la référente des personnes placées sous-main de justice pour la préparation de la sortie de détention vers un dispositif adapté pour les moins de 25 ans.
- Avec la référente des personnes victimes de violences portant sur une augmentation des demandes communes de personnes victimes de violences de moins de 25 ans.

Une augmentation des demandes provenant de la protection de l'Enfance, hors ASE, telle que la Protection Judiciaire de la Jeunesse a été constatée en 2023.

**Perspectives, objectifs :**

Renforcer ou créer les liens avec différents partenaires :

- Avec le dispositif EMERGENCE,
- Avec les Missions Locales (Saverne, Haguenau),
- Avec l'EPIDE pour faciliter la sortie des jeunes de ce dispositif,
- Avec la PJJ dont fait partie le STEMO, UEHD, et l'UEAJ,
- Avec les autres instances de la protection de l'Enfance hors ASE comme l'AEMO.

## Communication externe

L'une des perspectives pour 2023 était de renforcer les actions de communication et de formation pour mieux faire connaître le fonctionnement du SIAO et ses outils.  
C'est chose faite !

Depuis la crise sanitaire, nous n'avions pas repris les formations SI-SIAO auprès des partenaires. Nous les avons relancées au 3<sup>e</sup> trimestre 2023 en créant deux formations :

- Formations Utilisateur 1<sup>er</sup> accueil pour les prescripteurs
- Formations Utilisateur Hébergement Logement pour les opérateurs de l'hébergement

Cela a permis de gagner en efficacité sur le traitement des demandes d'hébergement d'insertion mais aussi d'avoir une meilleure visibilité des places disponibles sur le parc AHI.

Nous avons renforcé nos relations partenariales en créant les Petits Déjeuners du SIAO (mis en place en juin 2023). Le but étant de présenter les différentes missions du SIAO mais aussi de rencontrer nos équipes. Une cinquantaine de personnes ont participé aux petits déjeuners en 2023.

Nous avons également participé à une session du Codélico pour présenter le SIAO en touchant plus de partenaires en septembre 2023 afin de présenter nos différentes missions du SIAO et nos enjeux.

Notre newsletter a été mise en place lors de la crise sanitaire pour informer les partenaires des dernières informations sur la veille sociale. Ces dernières années nous l'avons enrichi avec les chiffres de l'hébergement d'insertion, des informations d'autres partenaires mais aussi nos recrutements. En 2023, nous l'avons complétée avec l'inscription aux petits déjeuners et aux formations mais aussi avec la diffusion de nos rapports sur différentes thématiques d'observation sociale.

## Système d'information

L'année 2023 a été marquée par plusieurs évolutions du système d'information. Sous l'impulsion de la DIHAL et en cohérence avec les orientations de la politique du Logement d'Abord, la plateforme SI-SIAO a continué de se transformer. La connexion entre les parties "115" et "insertion" a été améliorée et de nouveaux encarts sont apparus pour réaliser les "évaluations flashes" et "évaluations approfondies" mentionnées par l'instruction du 31 mars 2022. Il est toutefois à noter que ces évolutions fréquentes sont aussi source de déstabilisation des pratiques professionnelles, et que si certaines fonctionnalités améliorent le suivi des personnes, d'autres semblent ajouter des contraintes supplémentaires dans la prise en main de l'outil et son utilisation quotidienne.

Cette année 2023 a également été marquée par la feuille de route de mises à jour plus intensives du SI-SIAO. Via des groupes de travail trimestriels, nous suivons les évolutions mises en place par la DIHAL en adaptant nos pratiques et en faisant entendre notre voix et nos propositions.

En parallèle de ces évolutions, la reprise des formations nous permet de répondre à plusieurs problématiques.

Dans un premier temps, il s'agit de répondre aux besoins des partenaires, tant au niveau de l'utilisation pratique de la plateforme, qui sera de plus en plus présente dans le quotidien des acteurs du secteur, que de renforcer les liens entre travailleurs sociaux et SIAO en offrant un espace d'échange.

Dans un second temps, permettre la fiabilisation des données. Comme nous l'avons constaté lors de la mise en place de certaines études, beaucoup de champs d'information se trouvent non renseignés. L'incomplétude de certaines données ne permet pas de dépeindre le plus finement possible l'état de la précarité dans le département. En formant les travailleurs sociaux, ceux-ci utiliseront avec plus d'aisance le SI-SIAO, et, in fine, cela permettra d'améliorer la qualité de l'observatoire du sans-abrisme avec des fiches ménages dûment remplies.

## Observation sociale

### Réalisation d'études et de rapports thématiques

En 2023, l'observation sociale du SIAO 67 a été renforcée par l'arrivée d'un stagiaire étudiant en master de sciences politiques. En supplément des reportings statistiques effectués, des études thématiques ont ainsi pu être réalisées, mêlant des approches qualitatives et quantitatives.

Le premier rapport porte sur le lien entre hébergement et parcours de santé des personnes sans domicile dans le Bas-Rhin. Une quinzaine d'acteurs institutionnels ont été rencontrés ainsi que six personnes hébergées, par le biais d'entretiens sociologiques. L'étude a été publiée et diffusée sur notre site internet en novembre 2023. L'enjeu est d'apporter des éléments de diagnostic permettant une meilleure compréhension de l'articulation entre santé et hébergement à une échelle départementale. Le diagnostic effectué a ensuite permis de formuler des pistes de propositions à destination de nos financeurs (DDETS, ARS, EMS...).

Trois autres rapports ont été commencés en 2023 et paraîtront en 2024 : un focus sur les nouveaux appelants au 115, le parcours en hébergement des personnes sortant de détention, et une étude plus générale sur l'appariement de l'offre d'hébergement avec les besoins identifiés sur le département.

## Développement de l'observation sociale

Le développement des missions d'observation sociale du SIAO 67 s'est concrétisé à l'issue de la période de stage, avec le financement d'un poste expérimental de chargé de l'observation sociale à plein temps, pour une durée d'un an.

Le travail de l'Observatoire du Sans-Abrisme co-porté par l'ADEUS et le SIAO 67 s'est poursuivi. Les indicateurs ont été précisés et la méthodologie est régulièrement discutée lors de réunions conjointes. Un baromètre hebdomadaire et un tableau de bord trimestriel sont publiés depuis le deuxième trimestre 2023, avec une diffusion encore restreinte.

Une mise en lien avec d'autres SIAO et observatoires sociaux a été amorcée à la fin de l'année 2023. Ces moments d'échanges ont permis de découvrir les missions de l'observation sociale dans différents contextes. Les échanges ont été très enrichissants. A long terme, l'enjeu serait d'institutionnaliser ces rencontres, d'harmoniser les méthodes utilisées, voire de travailler conjointement sur des sujets communs, notamment à l'échelle régionale.

## Perspectives 2024

### Renforcer les actions de communication et de formation à l'attention des partenaires

Depuis 2023, des actions de communication et de formation ont été instaurées à destination de nos partenaires. Pour une meilleure connaissance mutuelle du SIAO et de ses partenaires, les petits déjeuners et les temps de formation se poursuivront en 2024 au SIAO 67.

### Améliorer la gestion des prises en charge hôtelière

La gestion des réservations hôtelières et de paiement des factures nécessitent l'utilisation d'un logiciel opérationnel et adapté. En effet, dans ce domaine le logiciel que nous utilisons avait atteint ses limites et la plateforme SI-SIAO n'est pas du tout calibrée pour cela.

Après de longs mois d'investigations, l'équipe hôtel a trouvé un logiciel développé pour un autre SIAO. Ce logiciel PRISME a pu être adapté par le développeur afin de répondre totalement à nos attentes. L'utilisation de ce logiciel a démarré début 2024 et va permettre un gain de temps précieux et un meilleur suivi statistique.

### Mettre en place une prestation d'auxiliaire de vie

La problématique de la perte d'autonomie dans les structures d'hébergement d'urgence complique la prise en charge. L'objectif de cette nouvelle mission est de réaliser un diagnostic et de mettre en œuvre un plan d'action visant à l'amélioration de la prise en charge des personnes hébergées dépendantes. Ce plan d'action passe par la mise en place de prestation d'auxiliaires de vie en fonction des besoins au bénéfice des personnes prises en charge en hébergement d'urgence.

### Renforcer l'intervention de la maraude

Le travail pluridisciplinaire et partenarial sera amené à se développer en 2024.

L'objectif est l'amélioration de la mission de veille sociale et de maraude sur le territoire, notamment en renforçant l'équipe avec un poste de coordinateur, un poste de travailleur social et un poste d'intervenant social. Avec ce renforcement, l'optique sera d'accentuer notre présence en rue, et de renforcer les liens avec les acteurs de la veille sociale (accueils de jour, CCAS, équipe de rue, équipes de prévention spécialisées, maraudes institutionnelles...).

### Mettre à jour le projet de service du SIAO

L'année 2024 sera l'occasion de finaliser la mise à jour le projet de service, en valorisant les nouveaux fonctionnements déjà en place et en se projetant dans les évolutions à venir du SIAO, au regard notamment des récentes instructions ministérielles. L'ambition de ce projet de service est de donner une ligne claire de fonctionnement, développement et positionnement du SIAO à l'attention des salariés, partenaires et financeurs.



## Instaurer le recours à l'évaluation flash et à l'évaluation approfondie

L'Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du Service Public de la rue au logement et au guide qui l'accompagne prévoit la réalisation d'évaluation permettant d'identifier et de qualifier les besoins, en matière d'accès au logement et d'accompagnement. Chaque personne sans domicile repérée devra, avec son consentement, faire l'objet d'une évaluation en deux temps :

L'évaluation immédiate « flash » est faite au moment de la rencontre ou de l'appel et saisie, dans la mesure du possible, dans les 72h sur le SI-SIAO, sur la fiche existante ou une nouvelle fiche personne si elle n'existe pas encore. Elle vise à évaluer le niveau de vulnérabilité immédiate de la personne et à recueillir les premiers souhaits exprimés par la personne.

L'évaluation approfondie est à réaliser dans un délai d'environ 2 mois après l'évaluation flash et doit être saisie dans le SI SIAO ce qui permet au SIAO de s'assurer de la réalisation de ces évaluations. Son objectif est d'engager le suivi du parcours de la personne, mobiliser une analyse pluridisciplinaire, permettre au SIAO d'identifier et de mobiliser les bons dispositifs et définir la feuille de route d'accompagnement. L'actualisation se fait régulièrement en fonction de l'intensité de la mesure d'accompagnement.

La mise en œuvre concrète de ces évaluations flashes et approfondies nous pourrons se faire sans l'appui des partenaires de la veille sociale. Elle passera par un changement de pratique des partenaires que le SIAO devra accompagner dans l'intérêt des personnes.

## Développer des outils de recensement des dispositifs d'insertion et étendre le partenariat dans le département

Pour appréhender la multiplicité des dispositifs, il apparaît incontournable de pouvoir travailler à une vulgarisation de l'offre, à la fois en interne via la création d'un tableau synthétique reprenant les conditions d'accès aux places d'hébergement pour un meilleur fléchage des situations, et en externe via la construction d'un outil adapté qui servirait de repère aux travailleurs sociaux accompagnant les ménages. Une meilleure communication et une connaissance partagée de l'hébergement/insertion sera également un levier intéressant pour faciliter l'acceptation de l'orientation et donc limiter la vacance des places.

La sollicitation du SIAO par les travailleurs sociaux du département ne se fait pas au fil de l'eau, elle dépend souvent de la connaissance d'une disponibilité de place sur le secteur géographique. La demande est alors faite sans toujours tenir compte des délais de traitement des demandes SI SIAO et des demandes déjà en attente. Nous souhaitons agir sur cette pratique en allant à la rencontre des référents premier accueil du secteur, avec le soutien de nos partenaires locaux de l'hébergement. Pour renforcer ce lien, il serait intéressant que le SIAO puisse avoir des référents par secteur du département (nord et sud) qui y assureraient une présence régulière auprès des partenaires.

Cette présence amènerait une fluidité dans le partenariat, une meilleure connaissance des besoins en hébergement et soutiendrait le déploiement de nouvelles possibilités d'hébergement au vu de la saturation des places sur l'EMS.



Le SIAO 67 est financé par

