

SIAO PARCOURS **SERVICE INTEGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION**

Aline MAITRESSE

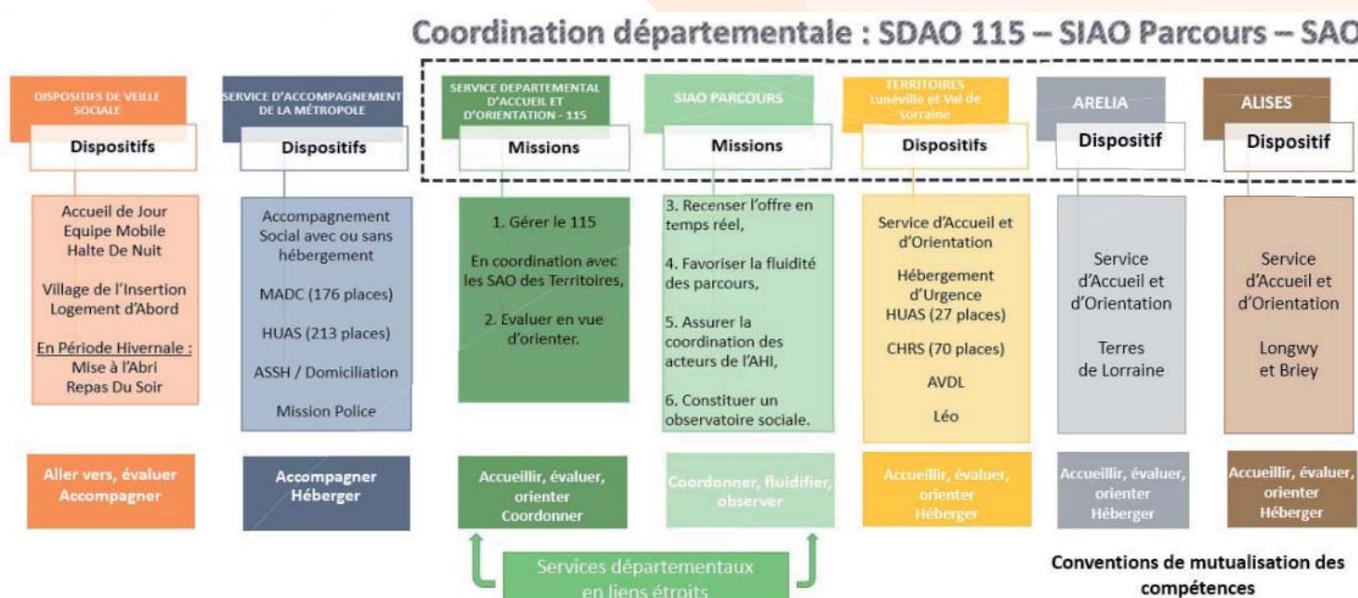
Directrice

Valérie RAVENEY

Cheffe de service

SERVICE INTEGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

À la suite d'un processus de réflexion engagé par l'Etat avec ses partenaires en 2019 pour mettre en conformité le SIAO 54 avec la législation en vigueur, ce dernier a intégré le Pôle Urgence et Territoires de l'Association le 1er juillet 2021. Le redéploiement des missions qui en a suivi au sein du Pôle, est repris dans le schéma ci-dessous :



MISSIONS RÉGLEMENTAIRES DU SIAO

- Recenser en temps réel via le SI SIAO l'offre d'hébergement,
- Gérer le 115 et recenser en temps réel l'ensemble des demandes,
- Évaluer et orienter les demandeurs vers les structures d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement accompagné et de logement autonome,
- Construire des parcours d'insertion par le logement,
- Assurer la coordination des acteurs de la veille sociale,
- Mettre en place un observatoire social.

Ces missions sont réparties sur le département entre :

- Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation - Parcours
- Le Service Départemental d'Accueil et d'Orientation - 115

FINANCEMENT

Subvention État annuelle.

MISSION

- **Recenser l'offre en temps réel** : via le SI SIAO, recenser toutes les places d'hébergement d'urgence, d'insertion et de stabilisation, tous les logements accompagnés, ainsi que les logements des organismes qui exercent des activités d'intermédiation locative.
- **Favoriser la fluidité des parcours** : orienter les demandeurs vers les structures d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement accompagné et de logement autonome ; suivre le parcours des « personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant, et, prises en charge jusqu'à la stabilisation de leur situation, tout en favorisant la fluidité des dispositifs d'hébergement vers les dispositifs d'accès au logement » (article L.345-2-4 alinéa 1).
- **Enregistrer et labelliser les demandes de logement social émanant des opérateurs de l'AHl.**
- **Assurer la coordination des acteurs de l'AHl** intervenant dans les dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement
- En lien étroit avec le SDAO 115, **constituer un observatoire social** pour disposer d'un diagnostic partagé à 360° des besoins et des réponses permettant de planifier les évolutions.

ÉQUIPE SIAO PARCOURS

Personnel administratif

Direction	0,075 ETP
Secrétariat de Pôle	0,06 ETP
1 secrétaire-assistante	1,00 ETP
1 chargé des SI et de l'observatoire	1,00 ETP

Personnel social

1 chef de service	1,00 ETP
3 travailleurs sociaux	3,00 ETP

En 2022, comme les années précédentes, la plateforme SI-SIAO continue à connaître des dysfonctionnements importants. Cette instabilité a pu engendrer des difficultés de saisie ayant contribué à des erreurs dans les données traitées. Mais, aussi, à des anomalies dans les extractions obtenues et utilisées pour établir les statistiques.

▲ NOMBRE DE DEMANDES ENREGISTRÉES (EN MÉNAGE) : 1 269

- Évolution des demandes entre 2019 et 2022

	2019	2020	2021	2022
Nb demandes (en personne)	1 070	939	1 410	1 895
Nb demandes (en ménage)	658	658	884	1 269
Nb ménages distincts	615	623	830	1 153
Nb personnes distinctes	1 004	889	1 334	1 732

▲ NOMBRE DE PLACES RÉGULÉES PAR LE SIAO AU 27/02/2023 : 1 805 PLACES

dont

1414 places d'hébergement d'urgence seconde intention, de stabilisation, d'insertion

391 places de logement accompagné

▲ NOMBRE D'UTILISATEURS DU SIAO AU 27/02/2023 : 285 COMPTES ACTIFS

▲ NOMBRE DE DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL (DLS) ENREGISTRÉES ET NOMBRE DE DLS LABELLISÉES

NOMBRE DE DOSSIERS	2020	2021	2022
DLS saisies et enregistrées par le SIAO	246	327	317
dont nombre de demandes labellisées	223	302	265
DLS saisies par un autre guichet enregistreur et labellisées par SIAO	53	81	85



SOMMAIRE

<u>Introduction</u>	1
I. Le SIAO 54, instance départementale de régulation et de coordination des acteurs.	4
II. Activité SIAO 2022 – partie INSERTION & LOGEMENT ACCOMPAGNE	4
<u>1. Demandes reçues et leur aboutissement</u>	4
<u>2. Orientations et admissions dans les structures hébergement/logement</u>	6
<u>3. Entrées et sorties dans les structures d'hébergement/ logement</u>	7
<u>4. Données évaluation sociale</u>	7
III. L'activité du chargé de mission SI en 2022.....	10
IV. Le SIAO, guichet enregistreur des demandes de logement social des opérateurs AHI ..	11
V. Perspectives 2023	11

SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION - Parcours

Introduction

En 2019, la DDETS 54 a initié la mise en conformité du SIAO du département avec la législation en vigueur et notamment avec les dispositions de l'article L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles qui disposent que :

- Soit désignée dans chaque département **une personne morale unique chargée d'assurer la mise en œuvre du SIAO** et bénéficiant à ce titre de financements dédiés arrêtés dans le cadre d'une convention conclue avec l'Etat.
- Que **cette entité unique exerce l'ensemble des missions définies par le CASF**.

L'Association ARS a été désignée pour porter et coordonner le dispositif SIAO 54 au niveau départemental.

Depuis le 1^{er} juillet 2021, le SIAO a donc intégré le Pôle Urgence et Territoires de l'Association.

Une nouvelle organisation a été mise en place pour permettre au SIAO d'exercer l'intégralité de ses missions réglementaires, à savoir :

- Recenser en temps réel via le SI SIAO l'offre d'hébergement,
- Gérer le 115 et recenser en temps réel l'ensemble des demandes,
- Evaluer et orienter les demandeurs vers les structures d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement accompagné et de logement autonome,
- Construire des parcours d'insertion par le logement,
- Assurer la coordination des acteurs de la veille sociale,
- Mettre en place un observatoire social.

Avec pour objectifs opérationnels :

- Fiabilisation des indicateurs et plus généralement des informations renseignées dans le système d'information.
- Professionnalisation du 115 avec une équipe dédiée.
- Poursuite du développement du champ d'intervention du SIAO 54 au logement accompagné et logement ordinaire.
- Développement de la mission d'observatoire social du SIAO.

Important : des précautions doivent être prises dans l'analyse statistique de ce premier rapport d'activité du SIAO 54, dans une année pleine de fonctionnement et dans sa configuration actuelle.

En effet, le SI SIAO n'est pas encore capable de sortir tous les indicateurs de manière fiable et stable et ce, pour plusieurs raisons :

- Le système lui-même n'est pas encore stabilisé : des mises à jour fréquentes rendent la comparaison des indicateurs très incertaine d'une extraction des données à l'autre ;
- La saisie des données par les partenaires s'améliore au fil du temps sur les plans qualitatifs et quantitatifs. Pour exemple : des données étaient peu ou pas saisies précédemment

(demandes annulées ou refusées notamment). Ces données dorénavant saisies plus systématiquement, laissent penser à un nombre d'annulation / refus en forte augmentation d'une année sur l'autre, alors qu'en réalité c'est leur saisie dans le SI qui s'est améliorée.

A noter : entre 2021 et 2022, le nombre de comptes utilisateurs actifs a progressé de 235 à 285, soit une augmentation de plus de 20%.

Dans ce qui suit au niveau des données d'activité, les précautions statistiques imposées par les limites actuelles du SI seront précisées en commentaire.

I. Le SIAO 54, instance départementale de régulation et de coordination des acteurs.

- ➔ **ORIENTATIONS VERS L'HERBERGEMENT** : recensement, régulation des orientations sur les dispositifs CHRS, HU 2nde intention, HUAS, LT, Baux glissants...
- ➔ **ORIENTATIONS VERS LE LOGEMENT ACCOMPAGNE**
 - ➔ volet PF/RA : recensement de l'ensemble des demandes d'admission en PF/RA, étude et participation aux commissions d'admission
 - ➔ volet IML: recensement, régulation des orientations
- ➔ **FLUIDITE DES PARCOURS: LOGEMENT SOCIAL & LABELLISATION**
enregistrement et suivi des demandes de logement social dans le SNE, enregistrement des demandes de labellisation, lien avec Syplo DDETS
- ➔ **OBSERVATOIRE/ ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS**
systèmes d'informations SI SIAO

II. Activité SIAO 2022 – partie INSERTION & LOGEMENT ACCOMPAGNE

1. Demandes reçues et leur aboutissement :

	2021	2022
Nombre de demandes (en personnes)	1410	1895
Nombre de demandes (en ménage)	884	1269
Nombre de ménages distincts	830	1153
Nombre de personnes distinctes	1334	1732

Une hausse des demandes (en ménages) de 43 % en 2022 pouvant être liée La saisie dans le SI SIAO se systématisent davantage et de mieux en mieux.

En effet, l'utilisation du SI SIAO est relativement récente en Meurthe et Moselle (année 2018).

Un important effort a été réalisé par le SIAO 54 pour :

- La formation de nouveaux services à l'utilisation du SI SIAO,
- Favoriser également la saisie des demandes d'orientation qui n'aboutissent pas (observatoire des besoins).

Nombre de demandes par statut de la demande (01/02/2022)

	2021	2022
Annulée (sans orientation + après orientation)	164	421
Refusée par le SIAO compétent	18	75
Hébergée en CHRS	278	258
Hébergée en structure Hors CHRS	186	176
Hébergée en structure en ALT (Hébergement)	32	38
Hébergée en IML	26	12
Hébergée en PF/RA	21	49
Demande en cours de traitement	159	240
TOTAL	884	1269

Commentaire : Il s'agit du statut au moment de l'extraction des données c'est-à-dire au 01/02/2023. A noter que « hébergée » inclut toutes les demandes ayant abouti à un hébergement ; que cet hébergement soit encore en cours (= présence en structure) ou non (= demande clôturée) au moment de l'extraction des données.

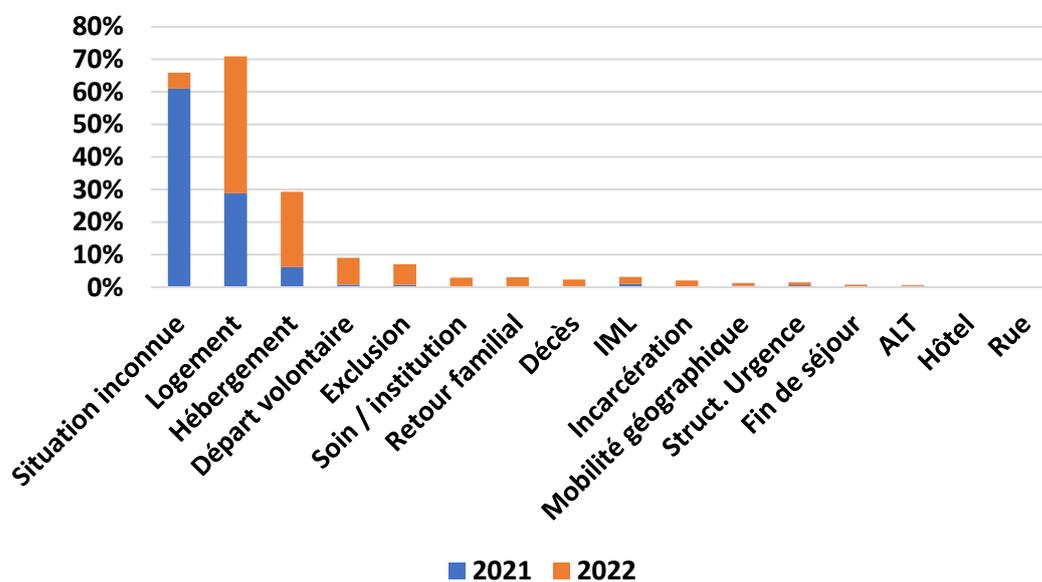
L'évolution de ces chiffres peut s'expliquer par la stabilisation de l'évolution du service initiée en 2021 (fusion-absorption du SIAO par l'association ARS, constitution d'une équipe éducative composée de trois travailleurs sociaux), et des modalités de travail du SIAO avec ses partenaires, évolution qui se poursuivra en 2023.

- La formation de nouveaux opérateurs au SI SIAO (opérateurs asile, opérateurs formés à la réorientation) courant de l'année 2021 et une saisie dans le SI de nouvelles demandes (auparavant saisies par le SIAO),
- La réorganisation des services sur la Métropole : disparition du Service d'Accueil et d'Orientation de Nancy laissant place à plusieurs acteurs d'hébergement d'urgence et au renfort d'un service 115 régulateur des orientations en hébergement d'urgence et vers les mises à l'abri,
- La saisie dans le SI par le SIAO des demandes qui arrivent désormais en direct au service de la part des partenaires hors du secteur AHI (auparavant réceptionnées par le SAO Nancy).

2. Orientations et admissions dans les structures hébergement/logement

Nombre de sorties par situation à la sortie

	2021	2022
Situation inconnue	697	46
Logement	329	393
Hébergement	71	216
Départ volontaire	9	77
Exclusion	8	59
Soin / institution	0	27
Retour familial	2	27
Décès	0	22
IML	11	20
Incarcération	1	18
Mobilité géographique	4	9
Struct. Urgence	7	8
Fin de séjour	0	7
ALT	4	3
Hôtel	0	1
Rue	0	1
TOTAL	1143	934



Commentaire :

- La forte diminution de l'item « situation inconnue » reflète l'amélioration qualitative dans le SI.
- Les évolutions les plus significatives portent sur les solutions « logement » et « hébergement » mais peut-être par un effet de bascule des « situations inconnues » devenues mieux identifiées.
- La baisse du nombre d'admissions directes se confirme (81 en 2021, contre 65 en 2022).
A noter : ces admissions directes correspondent pour la majorité aux admissions sur les places permissionnaire, les places dédiées aux femmes victimes de violences, et aux places HU/ ASSH post CHRS.

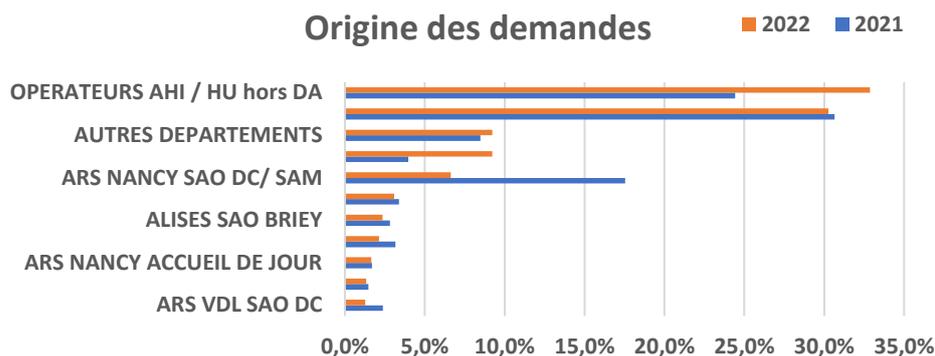
3. Entrées et sorties dans les structures d'hébergement/ logement en nombre de personnes

Commentaire : cette statistique ne peut être exploitée en 2022. En effet, L'extraction du SI des entrées contient des demandes qui correspondent à l'enregistrement de transferts 2022 au sein de la même structure alors que les personnes sont arrivées avant 2022. Il est très compliqué d'identifier ces demandes.

4. Données évaluation sociale :

4.1. Origine des demandes

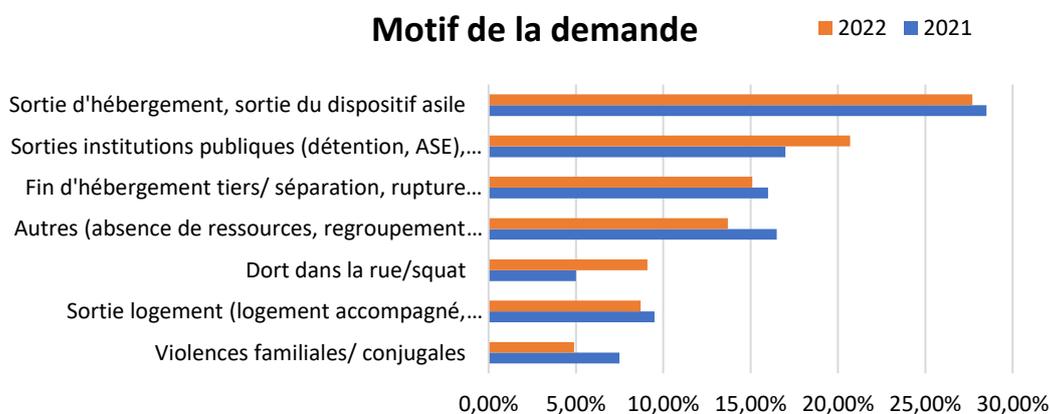
	2021		2022	
ALISES SAO BRIEY	25	2,8%	30	2,4%
ALISES SAO MSM	28	3,2%	27	2,1%
ARELIA SAO TDL	13	1,5%	17	1,3%
ARS LUNEVILLOIS SAO DC	30	3,4%	39	3,1%
SIAO 54 1er ACCUEIL	271	30,7%	384	30,3%
ARS NANCY SAO DC/ SAM	155	17,5%	84	6,6%
ARS VDL SAO DC	21	2,4%	16	1,3%
ARS NANCY ACCUEIL DE JOUR	15	1,7%	21	1,7%
OPERATEURS AHI / HU hors DA	216	24,4%	417	32,9%
SERVICES ASILE (HUDA, CADA, MADA, SPADA, etc...)	35	4,0%	117	9,2%
AUTRES DEPARTEMENTS	75	8,5%	117	9,2%
	884		1269	



La répartition des services à l'origine des demandes continue à évoluer, ceci étant liée en grande partie à l'intégration de nouveaux opérateurs formés à la saisie dans le SI SIAO (opérateurs asile, formation des opérateurs à la réorientation) et à l'évolution des services dans le cadre de la réorganisation du 115-SIAO.

4.2. Motif de la demande

	2021	2022
Dort dans la rue/squat	5,0%	9,1%
Violences familiales/ conjugales	7,5%	4,9%
Fin d'hébergement tiers/ séparation, rupture liens familiaux	16,0%	15,1%
Sorties institutions publiques (détection, ASE), fin d'hospitalisation	17,0%	20,7%
Sortie logement (logement accompagné, expulsion locative, logement insalubre...)	9,5%	8,7%
Sortie d'hébergement, sortie du dispositif asile	28,5%	27,7%
Autres (absence de ressources, regroupement familial, ...)	16,5%	13,7%



4.3. Typologie des ménages

	2021		2022	
	Femme isolée	166	21%	228
Femme seule avec enfant(s)	111	14%	146	14%
Homme isolé	486	63%	687	64%
Homme seul avec enfant(s)	10	1%	11	1%
TOTAL	773	/	1072	/

Commentaire :

Il n'est pas possible de contrôler et corriger les typologies des ménages, comme en 2021, car :

- Le nombre de personnes concernées par la demande n'apparaît plus dans l'export ;
- Le nombre de demandes a quasiment doublé.

Or, le risque d'erreur sur les typologies « groupe » est important car le SI-SIAO modifie automatiquement la typologie selon ce qui est renseigné sur les fiches des personnes constituant le ménage. Cette modification est souvent erronée, à savoir que des ménages peuvent être modifiés en « groupe d'adultes » avec ou sans enfant à la place de « couple » avec ou sans enfant.

Aussi, les seules données fiables exploitables sont celles relatives aux personnes seules avec ou sans enfants.

On observe toutefois que la structure des ménages « personnes seules » est identique d'une année sur l'autre, laissant supposer que c'est aussi le cas pour ménages « couples ».

4.4. Nationalité

Nombre de demandes transmises par nationalité des DP(*)				
Nationalité des DP	2021		2022	
Française	543	61,5%	843	66,4%
Hors UE	292	33%	344	27,1%
Non renseignée	35	4%	62	4,9%
UE	14	1,5%	20	1,6%
TOTAL	884	/	1269	/

(*) : DP = demandeur principal

On peut noter une augmentation sensible de la proportion de demandes de ménages de nationalité française, alors que la proportion des ménages de nationalité hors UE diminue en miroir.

4.5. Situation à la sortie

	2020
Départ volontaire/ fin de prise en charge/ exclusion	7,5%
Retour familial/ retour conjugal/ hébergement tiers	5,5%
Institutions publiques (détenue, hospitalisation, EHPAD)	6%
Hébergement d'urgence/ hébergement d'insertion/ ALT	24,5%
Logement accompagné (RS, PF/RA, FJT/FTM, IML)	6%
Logement autonome - privé/ public	37%
Autres (décès, hôtel, autre solution...)	5,5%
Situation inconnue	8%

Commentaire :

En 2021, la plateforme SI SIAO avait connu des dysfonctionnements et n'avait pas permis de sortir une statistique pertinente pour cet indicateur.

III. L'activité du chargé de mission SI en 2022.

Le chargé de mission SI du SIAO a poursuivi ses missions dans la continuité de 2021 :

Auprès des partenaires, dans le cadre d'un accompagnement et de formation sur l'utilisation du SI SIAO en :

- En animant des sessions de formation, chaque session se déroulant sur 3 heures en moyenne, avec un nombre de participants de 1 à 8 personnes, auprès principalement des partenaires AHI, gestionnaires de structures d'hébergement d'urgence et d'insertion.
- En accompagnant la saisie et le traitement des demandes insertion et 115,
- En administrant les places et les comptes utilisateur des structures d'hébergement,
- En remontant, auprès de l'assistance, les demandes d'intervention sur leurs données erronées,
- En leur relayant les consignes d'utilisation, et informations diverses, transmises par les services de l'état,
- En traitant les fiches en doublon,
- En travaillant sur l'harmonisation des pratiques d'utilisation,
- **Et, en contrôlant la cohérence des données saisies dans le SI SIAO avec les process fixés sur le département.**

Auprès des services de l'Etat, dans le cadre du pilotage du SI SIAO, en :

- En remontant à l'assistance les anomalies de fonctionnement identifiées,
- En contribuant sur des ateliers de conceptualisation,
- En participant à des webinaires de présentation des nouvelles versions.

De plus, à partir des données du SI SIAO, il réalise l'établissement des statistiques pour l'observatoire SIAO et pour répondre à des enquêtes émises par les financeurs.

Par ailleurs, il accompagne 3 opérateurs (ARS, Arélia, Alisés) sur l'utilisation d'un logiciel métier commun : AGILES. Dans ce cadre-là, il assure :

- La formation,
- La construction de requêtes pour établir des statistiques,
- L'accompagnement dans la saisie des données et l'établissement de statistiques à partir de ces données,
- La remontée des anomalies et des besoins fonctionnels auprès du prestataire,
- Le suivi des remontées jusqu'à leur résolution effective,
- Le test des nouvelles versions.

IV. Le SIAO, guichet enregistreur des demandes de logement social des opérateurs AHI.

SIAO 54 : Guichet enregistreur

Observatoire des demandes de logement social (DLS) émanant des opérateurs AHI

- fluidité hébergement – logement
- observation des parcours

Nombre de dossiers	2021	2022
DLS saisies et enregistrées par le SIAO	327	317
<i>dont nombre de demandes labellisées</i>	<i>302</i>	<i>265</i>
DLS saisies par un autre guichet enregistreur et labellisées par SIAO	81	85

Le nombre de dossiers suivis par le SIAO pour une demande de logement social ou une labellisation est quasi stable entre 2021 et 2022 (variation de -3%).

V. Perspectives 2023.

Questionner le fonctionnement actuel

L'année 2022 est la première année de fonctionnement du SIAO en année pleine, dans sa configuration attendue depuis sa mise en conformité. L'équipe du SIAO composée aujourd'hui entre autres de 3 travailleurs sociaux s'est constituée au fur et à mesure des mois. L'organisation interne posée a pu être expérimentée sur une durée de 18 mois.

L'année 2023 sera une année marquée par un temps de bilan / évaluation du fonctionnement du SIAO, afin de dégager autant que faire se peut des pistes d'amélioration du dispositif. En particulier, il s'agira d'évaluer le fonctionnement du SIAO 54 au regard de l'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du service

public de la rue au logement, dont la clé de voute au niveau local est le SIAO à la fois opérateur de service public et outil opérationnel partagé.

Au-delà de la régulation de la demande et du pourvoi des places, l'objectif est de suivre la progression des parcours vers le logement.

SI SIAO et observatoire :

La stabilisation du système est toujours en cours, la fiabilité des indicateurs qui peuvent être extraits est toujours questionnée par les utilisateurs et l'extraction des données nécessite elle-même un retraitement lourd. Il est pour autant l'outil de travail au quotidien du SIAO et de la ligne d'urgence 115, et, la base d'informations indispensable à la constitution de l'observatoire social.

La DIHAL s'est emparée de cette problématique aux côtés des SIAO depuis plusieurs mois ; le SIAO 54 participe à ces échanges et à ce travail à travers son chargé de mission.

De manière parallèle et départementale, un travail est aussi en cours pour que soit renseigné dans le SI un maximum d'informations concernant les demandes (complétude des données d'évaluation sociale) afin de permettre une observation plus fine des besoins, en lien avec les évolutions nationales de l'application,

Également, pour que toutes les demandes soient enregistrées indépendamment des places disponibles et des situations des personnes afin de permettre au SIAO d'avoir une vue globale sur toutes les demandes qu'elles puissent être pourvues ou non, de travailler/contribuer ainsi à la constitution de l'observatoire social.

Conseil Stratégique Partenarial :

Compte tenu de la construction historique du SIAO dans le département, la convention entre l'Association et l'Etat sur les objectifs et les moyens dédiés au SIAO prévoit la mise en place d'un Conseil Stratégique Partenarial composé de personnalités qualifiées reconnues dans les diverses disciplines concernées par l'activité du SIAO incluant notamment :

- Les membres historiques de l'association SIAO 54,
- Des représentants du secteur de l'hébergement et du logement accompagné,
- Le Conseil Départemental,
- La Métropole du Grand Nancy au titre de son action pour le déploiement du Logement d'Abord,
- Des membres du secteur médico-social,
- L'Agence Régionale de Santé,
- Des bailleurs sociaux.

Ce Conseil s'est réuni le 10 juin 2022.