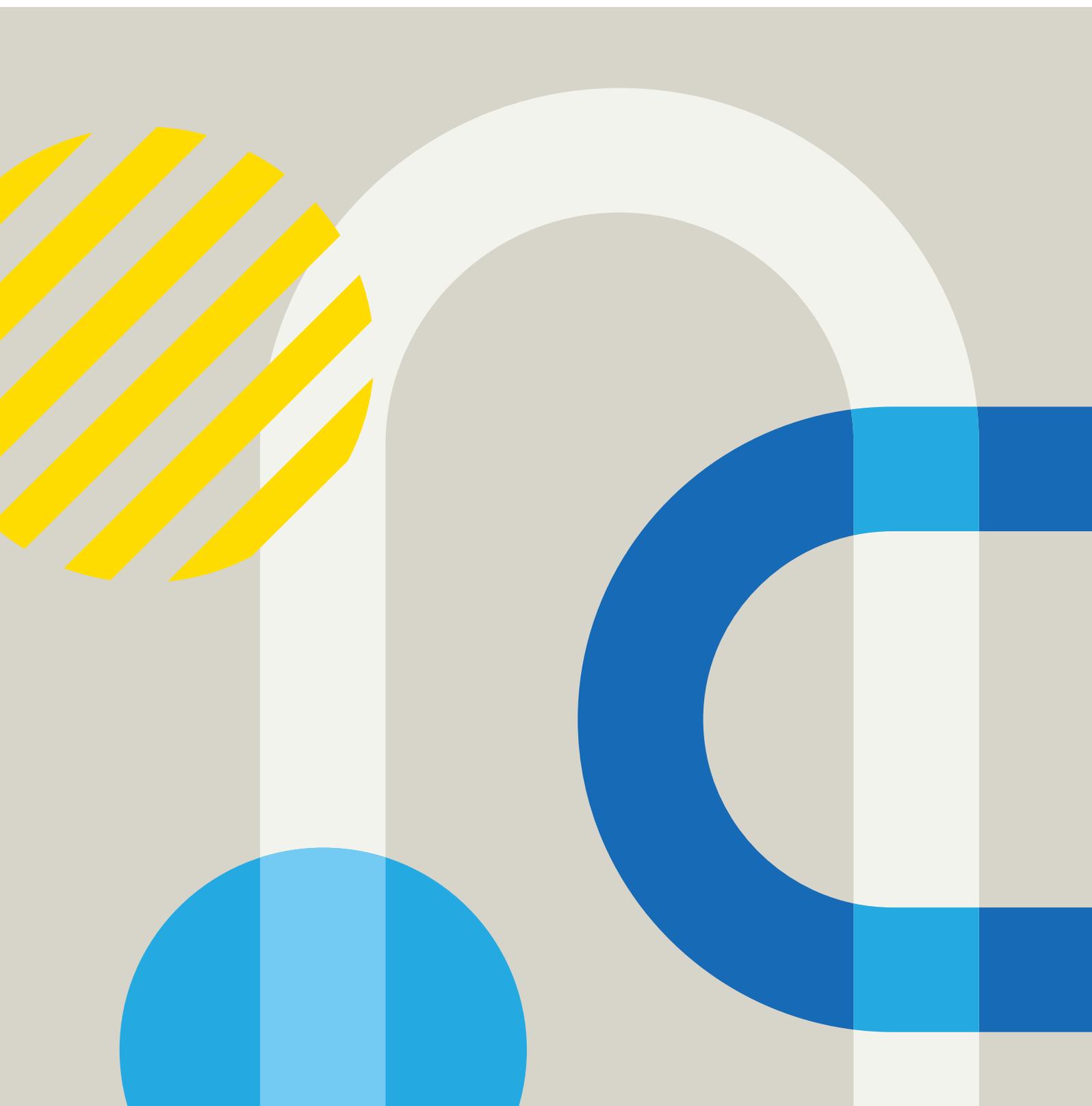




SIAO Paris • Projet de service
Version CA du 09/07/20





« Pour que chacun ait sa place »

Permettre à chacun d'être à sa place, c'est une dynamique collective dans laquelle s'inscrit le SIAO Paris, tant pour son lien avec les personnes sans domicile, les partenaires sociaux, les autorités publiques, que pour son fonctionnement interne. Il se veut attentif à la situation de chaque personne ou famille en détresse qui lui est signalée, et s'efforce de leur faciliter l'accès à un accompagnement, et si besoin à une place adaptée de mise à l'abri, d'hébergement, de logement adapté, de logement social ou encore de structure médico-sociale. Il travaille en ce sens avec un réseau d'acteurs, de partenaires, de services sociaux tant publics qu'associatifs. Il reconnaît leur interdépendance, et il s'efforce de participer à leur coordination, afin que l'intervention de chacun puisse être complémentaire. Il est en dialogue constant avec les autorités publiques, de qui il reçoit sa mission, et avec qui il construit une relation ajustée, qui allie transparence et capacité d'interpellation. Enfin, en interne aussi il veille à ce que chacun soit à sa place, pour permettre à tous les collaborateurs d'être satisfaits de leur travail, de donner le meilleur d'eux-mêmes, sur des missions utiles et bien identifiées, dans un esprit de responsabilité et de service.

Table des matières

INTRODUCTION	6
Mot du président et de la directrice générale	7
Mot de l'équipe projet	8
1 CONTEXTE	10
1.1. Mission légale	11
1.2. Le contexte du secteur AHI à Paris et en Ile-de-France	11
1.3. L'organisme en charge du SIAO Paris : le Samusocial de Paris	13
1.4. Le projet de service : méthodologie d'élaboration	13
2 VALEURS	15
2.1. Esprit de service	16
2.2. Inconditionnalité	16
2.3. Continuité	17
2.4. Équité & impartialité	18
2.5. Adaptabilité au besoin, selon une approche « Logement d'abord »	19
2.6. Le respect des usagers comme acteurs de leur parcours	19
3 OBJECTIFS GÉNÉRAUX	20
3.1. Vision du service public de l'hébergement et de l'accès au logement	21
3.2. Ambition	22
4 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS	23
4.1. Informer et orienter vers des services d'aide sociale	24
4.2. Mettre à l'abri	24
4.3. Mettre en lien avec un service social pour accompagner et évaluer	25
4.4. Orienter vers une place d'hébergement ou de logement adaptée	26
4.5. Faciliter l'accès au dispositif d'hébergement spécialisé non régulé par le SIAO	27
4.6. Faciliter l'accès au logement social	28
4.7. Soutenir les acteurs	28
4.8. Participer à la coordination d'acteurs	29
4.9. Assurer une observation sociale	29
4.10. Être force de propositions en vue de l'amélioration des politiques publiques	30
5 DÉFIS	31
5.1. Prioriser les demandes	32
5.2. Être dans une transparence réciproque avec les partenaires	33
5.3. Assurer le suivi des parcours	34
5.4. Améliorer la fluidité, dans une approche « Logement d'abord »	35
5.5. Gérer avec réactivité les pics d'activité	35
5.6. Faciliter l'accès aux dispositifs pour les personnes ayant des besoins spécifiques	36
5.6.1. Les personnes ayant des troubles du comportement	36
5.6.2. Les femmes victimes de violence	36
5.6.3. Les personnes sortantes de prison	36
5.6.4. Les jeunes sortant d'ASE	36
5.6.5. Les personnes en situation de prostitution et les victimes de traite d'êtres humains	37
5.6.6. Les personnes ayant des problématiques comportementales	37
5.6.7. Les personnes accompagnées d'animaux	37
5.7. Accompagner les évolutions du secteur de l'hébergement et du logement	38
5.8. Transformer la façon d'aborder la période hivernale	38
5.9. Favoriser l'accompagnement pluridisciplinaire	39
5.10. Dépasser le cadre départemental, et relier le territoire parisien aux autres	39

6 OUTILS & DISPOSITIFS	40
6.1. Le 115	41
6.2. Les systèmes d'information et d'échange de données	43
6.2.1. L'évaluation sociale (Intégrée au SI 115-SIAO)	43
6.2.2. La gestion du peuplement et des disponibilités (Intégrée au SI 115-SIAO)	44
6.2.3. Le fichier SYPLO - Logement	45
6.2.4. Les applis	45
6.3. Les rencontres en vue d'un travail collaboratif	46
6.3.1. Les commissions	46
6.3.2. Les formations et informations	46
6.3.3. Les rencontres partenaires	47
6.4. Les guides et documents de communication	48
6.4.1. Le guide Hébergement - Logement	48
6.4.2. La newsletter du SIAO	48
6.4.3. Le document de présentation du SIAO aux usagers	48
6.5. Les expertises thématiques	49
7 EVALUATION & PILOTAGE	50
7.1. Evaluation	51
7.2. Pilotage	52
8 ORGANIGRAMME	53
8.1. Principes clés de l'organisation	55
8.2. Pôle 115	56
8.2.1. Les écoutants sociaux du 115	56
8.2.2. Les coordinateurs du 115	56
8.2.3. Le coordinateur du 115 en appui du travail social et coordinateur des ESI	57
8.3. Pôle Habitat	58
8.3.1. Equipe Hébergement et Logement temporaire (places régulées par le SIAO)	58
8.3.1.1. Les régulateurs « places régulées SIAO »	59
8.3.1.2. Les coordinateurs « places régulées SIAO »	59
8.3.2. Equipe « logement pérenne et autres lieux de vie spécifiques »	60
8.3.2.1. Les régulateurs logement social et autres lieux de vie	60
8.3.2.2. Les coordinateurs (logement social et autres lieux de vie)	61
8.4. Pôle d'appui transversal	62
8.4.1. Equipe RH et administratif	62
8.4.2. Equipe Formation	62
8.4.3. Equipe observation	63
8.5. Les responsables de la coordination des maraudes parisiennes	64
8.6. La direction du SIAO	65
9 PLANNING DE MISE EN OEUVRE DE LA FUSION	66
10 ANNEXES	68
10.1. Synthèse des évolutions positives attendues	69
10.2. Tableaux d'indicateurs pour la priorisation et l'évaluation	71
Indicateur 1.1 Public bénéficiant d'une mise à l'abri 115 / Par filière d'accès	71
Indicateur 1.2 Public bénéficiant d'une mise à l'abri 115 / Par caractéristique sociale	72
Indicateur 2.1 Public orienté sur les places régulées pôle habitat / Par lieu de vie au moment de l'orientation (suivi de parcours)	73
Indicateur 2.2 Public orienté sur les places régulées pôle habitat / Par caractéristique sociale	74
Indicateur 2.3 Public orienté sur les places régulées par le pôle habitat / Par prescripteur	75
10.3. Abréviations	76

Introduction

Introduction

Mot du président et de la directrice générale

La mission du SIAO Paris est à la fois motivante et complexe. Motivante, parce qu'elle vise à permettre à chacun d'avoir un toit, et complexe car elle s'exerce dans un contexte d'extrême tension entre une offre d'hébergement et de logement chroniquement insuffisante, et une précarité croissante. La fusion des SIAO Urgence et Insertion à Paris ne change bien évidemment rien à cette situation subie en premier lieu par les personnes exclues, mais également par les professionnels du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion. Pour autant, elle marque une étape importante : la fin d'un cloisonnement voire de tensions entre l'urgence et l'insertion, avec pour objectif de donner une place centrale au parcours des personnes de la rue au logement, en adaptant les propositions aux souhaits et capacités des personnes, et en évitant les paliers non nécessaires.

Le projet de service du SIAO Paris, fruit d'une concertation constructive et exigeante avec nos partenaires, mais aussi avec les personnes hébergées, témoigne de cette volonté d'agir ensemble pour et avec les personnes en situation de précarité. Il trace une voie, vise à donner du sens à l'ensemble des actions qui sont menées et à en accroître la transparence et la lisibilité. Il n'est qu'un début. Adaptable, il évoluera au fil du temps et des besoins en concertation avec tous les acteurs, notamment pour inclure les futures évolutions du 115 de Paris dont le rôle de premier contact et d'écoute sociale doit être repensé et renforcé.

Un grand merci à l'équipe projet qui a pensé et écrit le début de cette nouvelle histoire du SIAO et à celles et ceux qui font désormais vivre ce projet au quotidien.

Alain Christnacht,
président du Samusocial de Paris,
et **Christine Laconde,**
directrice générale du Samusocial de Paris.

Mot de l'équipe projet

Voilà maintenant une année que les échanges ont commencé, et si le projet de service actuel peut désormais voir le jour, c'est avant tout parce que nous l'avons construit ensemble. Malgré un contexte d'urgence sans précédent, lié au domaine d'activité même du Samusocial de Paris, et accru par un accroissement de la charge de travail du fait d'abord de l'hiver, puis de la crise sanitaire, nous avons pris le temps. Le temps de nous réunir, le temps d'échanger, le temps de réfléchir à un fonctionnement différent, selon une volonté commune : créer du lien entre chacun des services, pour que demain soit meilleur qu'aujourd'hui, tant au niveau de nos méthodes et conditions de travail, que des réponses apportées aux personnes dans le besoin.

A partir de fonctionnements très différents entre l'Urgence et l'Insertion, nous avons appris à nous connaître : cela a été l'opportunité de prendre collectivement du recul par rapport à l'ensemble de nos pratiques et de nos positionnements. Finalement, les constats étaient les mêmes, de part et d'autre. Nous avons besoin et envie d'engager des changements de fond, motivés par un même objectif : tendre vers un meilleur accompagnement des personnes en détresse sociale.

Les divergences de points de vue nous ont parfois amenés à faire des choix et à construire des consensus, mais toujours portés par cette noble cause. Ces derniers mois ont été l'occasion pour nous tous d'apprendre quotidiennement des uns et des autres, par la mise en commun de nos compétences, connaissances, et points de vue : en interne, mais aussi avec les partenaires, et les personnes en demande d'hébergement/logement. En ce sens, le travail accompli jusqu'alors est le résultat d'une véritable dynamique d'équipe, riche de cohésion et de solidarité.

Si l'enjeu est fondamental, il est également extrêmement motivant puisqu'il ouvre des perspectives d'action encourageantes pour les années à venir. Tout reste à faire, mais nous sommes prêts, et nous avons plus que jamais envie de concrétiser le travail entrepris au cours de ces derniers mois avec l'ensemble des acteurs. Si la richesse d'une équipe se définit par la diversité de ses talents, continuons d'unir les nôtres en faveur de ceux qui en ont besoin. Nous avons confiance, parce que nous l'avons démontré : ensemble, tout est possible.

1 Contexte

1 Contexte

1.1. Mission légale

La mission légale du SIAO est définie par la loi (article L 345-2-3 du CASF) :

« Afin d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formées par les 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 d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs, une convention est conclue dans chaque département entre l'Etat et une personne morale pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation qui a pour missions, sur le territoire départemental :

- 1** De recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- 2** De gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa ;
- 3** De veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles mentionnées au même premier alinéa, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- 4** De suivre le parcours des personnes ou familles mentionnées audit premier alinéa prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- 5** De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- 6** D'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L 345-2 et, lorsque la convention prévue au premier alinéa du présent article le prévoit, la coordination des acteurs mentionnés à l'article L. 345-2-6 ;
- 7** De produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- 8** De participer à l'observation sociale »

1.2. Le contexte du secteur AHI à Paris et en Ile-de-France

Lors de la « nuit de la solidarité », du 20 au 31 janvier 2020, ce sont 3 550 personnes qui ont été recensées comme sans-abri, et dormant à Paris à la rue. La réalité de la grande exclusion et de l'absence de domicile fixe est plus large encore : En 2019, le SIAO, dans son volet insertion, avait reçu 20 320 demandes, concernant 32 000 personnes (en hausse de 12 % sur 1 an). Le dispositif de veille sociale s'est développé régulièrement : une coordination des maraudes est instituée. Elle est en lien avec 12 maraudes d'intervention sociale, 4 maraudes d'évaluation et d'orientation, 14 maraudes spécialisées et une soixantaine de maraudes bénévoles. 17 Espaces solidarité insertion complètent ce dispositif par une proposition d'accueil de jour pour les personnes sans domicile fixe, où elles peuvent trouver différents types de prestations sociales et sanitaires.

Elément déterminant pour saisir la place du SIAO dans le dispositif parisien : l'écart entre la demande d'hébergement, de logement temporaire et de logement social, et l'offre disponible, qui est considérable. Le SIAO volet urgence a été confronté à ce décalage fort entre l'offre et la demande. En 2019, 601 857 demandes d'hébergement ont été formulées auprès du 115 de Paris, par 36 728 personnes différentes (dont 58 % en famille), soit une moyenne de 16 demandes par personne. Elles ont donné lieu à 96 258 admissions, soit une réponse positive sur 6 demandes en moyenne. En plus des appels au 115, le SIAO volet urgence a recensé 41 877 demandes pour 9 127 personnes différentes, et a pu y répondre à hauteur de 8 838 admissions (2 960 admissions par demandes directes SIAO et 5 878 par régulation concertée avec le 115). Il y a ainsi en moyenne 1 demande sur 5 formulée auprès du SIAO urgence (hors 115) qui a pu trouver une réponse positive. En 2019, 15 304 personnes différentes ont pu entrer sur l'ensemble du dispositif d'hébergement d'urgence (hors hôtel), et cumuler 113 690 entrées, soit une moyenne d'un peu plus de 7 admissions par personne sur 1 an, ce qui s'explique par le fait que certaines places n'accueillent que pour une courte durée. Les 17 800 places d'hôtel mobilisées par le PHRH en lien avec le SIAO Paris permettent d'accueillir en moyenne 6 059 ménages, dont 5 731 sont en « long séjour » et 328 en « court séjour », les places étant à 75 % situées hors de Paris. 5 822 personnes (soit 2 748 ménages) sont entrées sur ce dispositif hôtelier en 2019 : 1 288 ménages n'ont pu accéder qu'à du court séjour, 879 sont entrés directement en long séjour, et 581 ont accédé à du court puis du long séjour.

En 2019, le SIAO volet insertion a pu organiser l'admission dans des structures d'hébergement et de logement temporaire pour 1 910 ménages (soit

1 Contexte

3 300 personnes), et 850 ménages de plus ont pu accéder à un logement social. Il y a ainsi en moyenne 1 demande sur 7 formulée auprès du SIAO insertion qui a pu trouver une réponse positive. Cette situation aurait pu être atténuée par la création permanente de nouvelles capacités d'accueil année après année, mais force est de constater que la demande est telle que l'écart ne se réduit pas.

	Places existantes
Hébergement d'urgence	7 181
Hébergement de stabilisation / insertion	6 612
Total hébergement généraliste	13 793
Total places d'hôtel 115	17 939
Total Lits Halte Soins Santé	170
Résidences sociales (Contingent Etat)	2 345
FJT (Contingent Etat)	869
Pensions de famille (Contingent Etat)	455
Solibail (Estimation)	4 000
Total Logement d'insertion	7 669
TOTAL Régulation SIAO Paris	39 571

L'offre d'hébergement et de logement temporaire n'a cessé d'augmenter. Le dispositif AHI parisien au 31/12/19 compte un peu plus de 39 000 places.

Hébergement CADA (Demandeurs d'asile)	726
Hébergement CPH (Réfugiés)	905
Hébergement migrant (Autres, urgence)	1 654
Total places d'hébergement Migrants	3 285
Total Hôtel – ASE (estimation à confirmer)	3 000
Total Hébergement Centre Mère Enfant (à confirmer)	
Résidences sociales (Hors contingent Etat)	9 946
FJT (Hors contingent Etat)	3 634
FTM (Hors contingent Etat)	1 892
Pensions de famille (Hors contingent Etat)	1 062
Louez Solidaire (Estimation)	3 700
Total Logement d'insertion	20 234
Résidences appartement CASVP	4 187
Résidences services CASVP	1 515
EHPAD CASVP	2 211
Total places personnes âgées CASVP	7 913
TOTAL Hors Régulation SIAO Paris	34 432

A ce dispositif s'ajoutent, sur le périmètre de Paris, des places non régulées par le SIAO Paris mais qui sont très complémentaires.

L'accès au logement social est majeur pour favoriser la fluidité dans les dispositifs temporaires. A ce jour, le SIAO Paris recense 4 247 ménages, soit 8 413 personnes qui sont hébergées ou logées temporairement

dans le parc qu'il régule et qui ne devraient plus y être car l'accès au logement social serait mieux adapté. Ce sont autant de places qui pourraient être libérées par leurs occupants et mises à disposition de ceux qui attendent des places.

Là encore, l'écart entre l'offre et la demande amène à un effort insatisfaisant de priorisation très sélective : 135 000 ménages parisiens sont inscrits comme demandeurs de logement à Paris, auxquels s'ajoutent 110 000 ménages n'habitant pas Paris mais indiquant parmi leurs souhaits un relogement à Paris. Pour répondre à cette demande, les réservataires et les bailleurs sociaux parisiens peuvent s'appuyer sur un parc de 220 000 logements, mais le taux de rotation annuel est inférieur à 5 %, et ce sont donc à peine plus de 10 000 logements qui peuvent être attribués chaque année. L'effort de production de nouveaux logements sociaux a été très marqué sur les 10 dernières années, avec en moyenne près de 7 000 nouveaux logements sociaux financés chaque année.

A l'échelle de l'Ile-de-France aussi, le dispositif d'hébergement n'a cessé de croître de façon constante : sur l'ensemble du parc d'hébergement (généraliste et asile), il atteignait 110 000 places fin 2018 (alors qu'il comptait 70 000 places fin 2014), auquel il convient d'ajouter 85 000 places en résidence sociale et pensions de famille, soit un total de près de 200 000 places d'hébergement et logement temporaire au niveau régional. En Ile-de-France, un parc de 1 300 000 logements sociaux est géré par les 130 organismes de logement social de la région, ce parc continue de croître peu à peu, et en 2018, ce sont 28 830 nouveaux logements sociaux qui ont été financés. La demande reste très forte, puisque 720 000 ménages sont demandeurs de logement social en Ile-de-France (dont 30 % sont déjà locataires dans le parc social et demandent une mutation), mais seulement 75 000 ménages ont pu bénéficier d'une attribution de logement social en Ile-de-France cette même année. L'insuffisance du relogement des ménages DALO (36 000 ménages en attente) et des ménages du premier quartile (qui ont moins de 10 % des attributions au lieu des 25 % prévus par la loi) reste une préoccupation constante, qui explique pour partie les difficultés à rendre réellement fluide le dispositif.

1 Contexte

1.3. L'organisme en charge du SIAO Paris : le Samusocial de Paris

Le Samusocial de Paris est un des acteurs principaux de la lutte contre la grande exclusion à Paris. Il a été créé le 22 novembre 1993, grâce à la synergie de différents acteurs publics et privés. Il a été constitué en Groupement d'Intérêt Public (GIP) le 14 décembre 1994.

Aujourd'hui, le Conseil d'Administration est composé des membres suivants : Le Département de Paris, le Centre d'Action Social de la Ville de Paris (CASVP), l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP), l'Etat représenté par le Préfet de la Région Ile-de-France, le Préfet de Paris, la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP), la Fédération Nationale des Associations de Réadaptation Sociale d'Ile-de-France (FNARS Ile-de-France), la Société Nationale des Chemins de Fer Français (SNCF) et l'Établissement Public de Santé de ressort départemental dénommé (Hôpitaux de Saint-Maurice). Est également invité permanent du Conseil d'Administration l'Agence Régionale de Santé (ARS) d'Ile-de-France. Outre ses membres, le Samusocial de Paris travaille en collaboration avec divers partenaires et mécènes par le biais de conventions dont la durée et l'objet sont variables.

Le Samusocial de Paris a été créé pour aller à la rencontre des personnes sans-abri, « blessées de la vie », en extrême détresse sociale et qui ne sont plus à même d'appeler les secours. En proposant une prise en charge complète, associant les aspects médicaux et psycho-sociaux, le Samusocial de Paris, au-delà de l'assistance immédiate et inconditionnelle, aide ces personnes à réacquiescer les codes de la vie qui vont leur permettre de retrouver leur autonomie.

Pour remplir sa mission, le Samusocial de Paris s'appuie sur un dispositif de régulation intégrant le SIAO, dont le plateau téléphonique du 115. Il dispose aussi d'équipes mobiles : les Equipes Mobiles d'Aide, l'Equipe Mobile d'Evaluation et d'Orientation Sanitaire, l'Equipe Mobile d'Intervention Sociale, et la mission interface. Il dispose de Centres d'Hébergement d'Urgence, d'un accueil de jour ESI et d'une pension de famille. Le Samusocial de Paris s'appuie également sur un pôle médical et soins, regroupant des LHSS, un LAM, et une équipe mobile de lutte contre la tuberculose. Enfin, il dispose d'un Observatoire qui, outre la production de données sociales et sanitaires centrées sur l'activité du Samusocial de Paris, mène également des projets de recherche à l'échelle régionale. Enfin, le Samusocial de Paris s'organise pour gérer de façon pleinement opérationnelle à compter de janvier 2021 la nouvelle plateforme départementale d'accompagnement des familles à l'hôtel dont la mise en place lui a été confiée par l'Etat.

Il agit en réseau et en partenariat avec les institutions ou associations.

1.4. Le projet de service : méthodologie d'élaboration

Le projet de service est l'aboutissement d'un travail collectif dans le cadre de la préfiguration du SIAO unique entre avril 2019 et juin 2020.

La gouvernance du projet s'appuie sur un Comité de Suivi impliquant des partenaires dont le collectif associatif COHAL, la Fédération des Acteurs de la Solidarité, l'AORIF, des représentants des usagers, et des représentants des pouvoirs publics : la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement du département de Paris (DRIHL), et la Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé de la Ville de Paris (DASES). Un Comité de Pilotage, associant la DRIHL 75 et le SIAO est également institué.

L'ensemble des travaux s'inscrit dans le cadre réglementaire (8 missions de la loi ALUR) et des politiques publiques du territoire : notamment en s'appuyant sur la feuille de route de la DRIHL Paris fournie en octobre 2019, et présentant 23 objectifs d'évolution du SIAO à mettre en œuvre entre 2019 et 2023.

Pour mener à bien le projet, une méthodologie spécifique a été suivie, intégrant une phase d'analyse et de préparation jusqu'en octobre 2019, une phase de concertation et d'expérimentation jusqu'en avril 2020, et une phase de formalisation jusqu'à juin 2020.

Dès septembre 2019, une équipe projet a été consti-

1 Contexte

tuée au sein du Samusocial de Paris, incluant 16 collaborateurs issus des différents services et niveaux hiérarchiques composant le SIAO. Cette représentativité est apparue comme nécessaire afin d'être en mesure d'appréhender la complexité des enjeux, des métiers et du secteur, et d'y répondre au mieux.

L'équipe projet a eu comme mission de préfigurer la fusion opérationnelle du SIAO insertion et du SIAO urgence, mais également d'établir un projet stratégique pour les prochaines années contenant des améliorations aussi bien organisationnelles, que métiers, mais aussi des préconisations sectorielles. La réflexion s'est appuyée tout le long sur deux piliers :

- Toutes les évolutions doivent apporter un bénéfice final aux usagers.
- Toutes les évolutions doivent être pensées dans une approche systémique (en termes de temporalité, de territorialité, d'interconnexion entre les métiers et parties prenantes, etc.).

Pour assurer cette approche systémique, la phase de concertation a été construite de sorte à permettre à toutes les parties prenantes de contribuer au projet et parfois le co-construire.

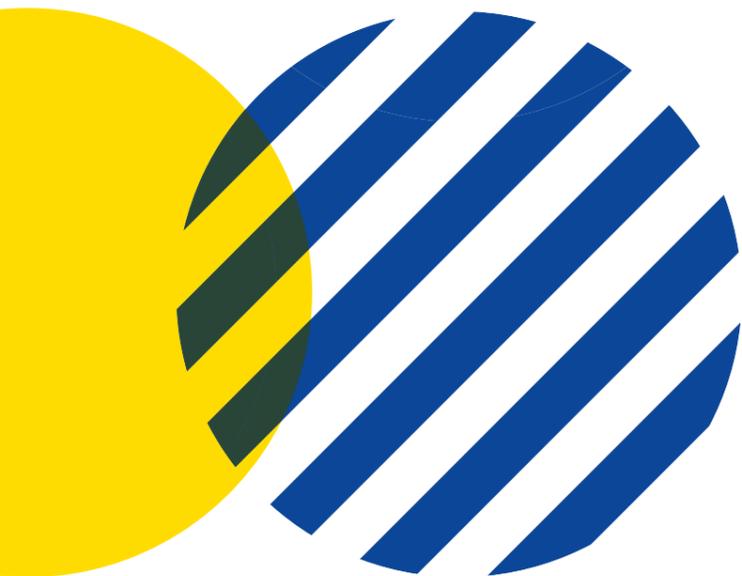
Trois types de concertations ont été mises en place :

- Concertation avec les partenaires : un questionnaire

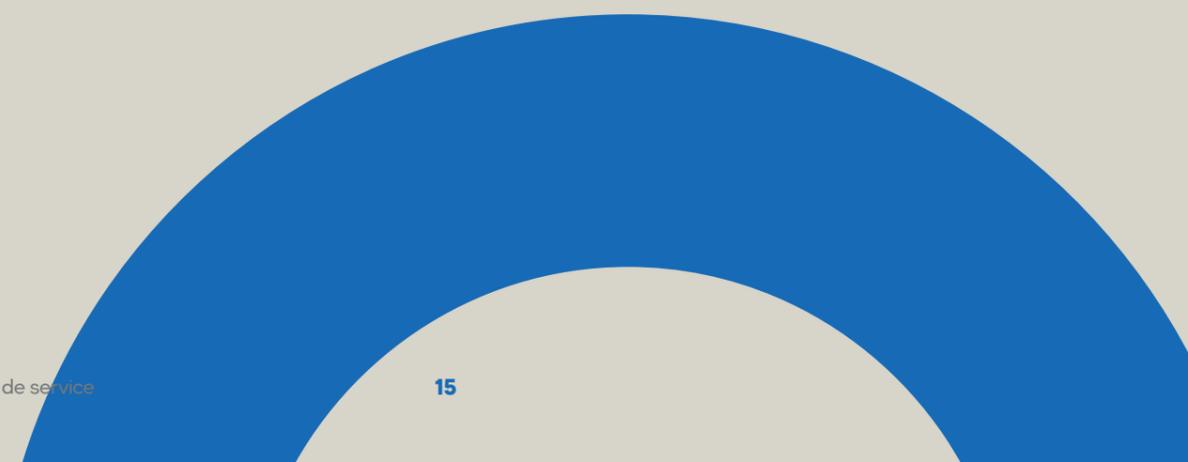
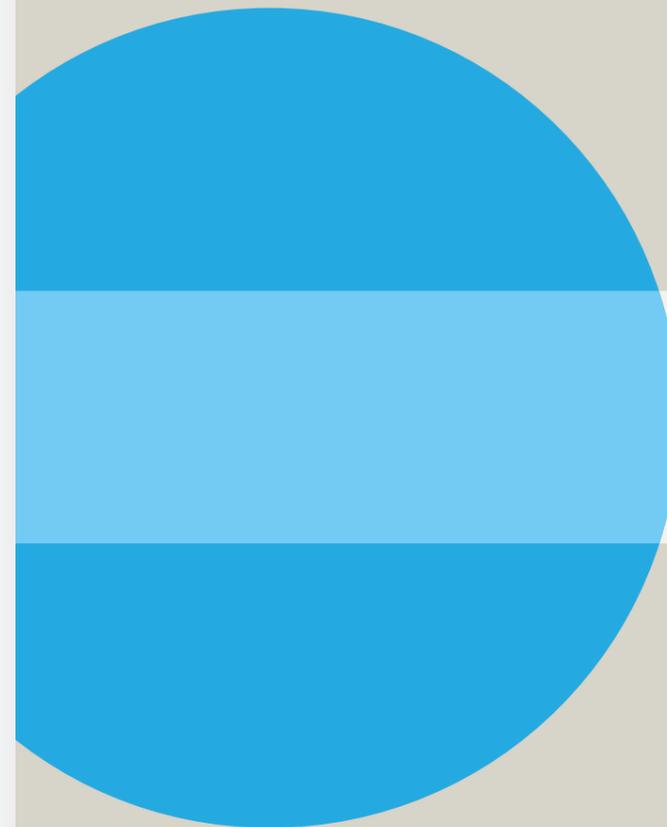
a été envoyé à 300 partenaires afin d'étudier des questions précises, sur la base d'une analyse quantitative et qualitative ; 10 réunions ouvertes ont eu lieu, réunissant plus de 200 participants issus de 50 organisations parisiennes différentes.

- Concertation avec les usagers : plusieurs réunions ont été organisées avec plus de 30 représentants des usagers, co-animées par la Direction Qualité du Samusocial de Paris et Les Beaux Jours, un cabinet spécialisé en conception d'innovation sociale. Les usagers ont identifié à cette occasion un ensemble d'enjeux puis ont émis des propositions, toutes prises en compte dans le projet de service.
- Concertation avec les collaborateurs du SIAO : un questionnaire a été envoyé aux 107 collaborateurs afin d'étudier des questions précises, sur la base d'une analyse quantitative et qualitative, une dizaine de réunions a été organisée avec la centaine de collaborateurs du SIAO afin d'identifier les pistes d'évolution organisationnelle et métiers proposées.

Suite à cette démarche, se voulant collective et agile, un séminaire aura lieu en septembre 2020, concluant le projet, afin de restituer l'ensemble des travaux à toutes les parties ayant contribué à ce chantier.



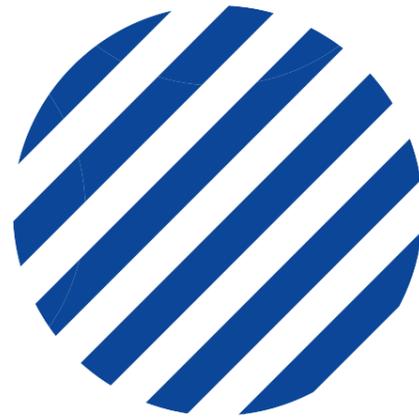
2 Valeurs



Le Samusocial de Paris est un Groupement d'Intérêt Public, qui, par cette nature, est très lié aux politiques publiques et en lien étroit avec ceux qui en ont la charge. Il porte l'ambition d'un plein respect des droits fondamentaux des usagers et d'une grande qualité dans le service rendu en réponse à leurs besoins, et en même temps il doit aujourd'hui composer avec la contrainte de moyens limités, et des réalités de terrain complexes. Il doit ainsi gérer des priorisations entre des personnes toutes prioritaires, répondre à des urgences, assumer différentes injonctions partiellement contradictoires... Cela peut amener à des écarts entre les valeurs et les principes, qui sont comme une boussole, et la réalité qui reste encore largement et collectivement à améliorer.

2.1. Esprit de service

Le SIAO se définit avant tout comme un service. Il agit avant tout au bénéfice des usagers : « les 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 ». L'évaluation de son action, l'évolution de ses manières d'agir, doivent être guidées par le « bénéficiaire usager », le service qui leur est rendu. Il peut être en contact direct avec les usagers, dans un cadre défini, notamment via le 115. Pour assurer une qualité de service, il s'appuie notamment sur l'expertise et l'engagement des travailleurs sociaux en contact direct avec les usagers. Il intervient donc auprès d'eux également dans un esprit de service, en facilitant leur travail, et en leur apportant l'appui qu'il doit (expertise, formations, informations sur le suivi de leurs demandes). Dans ce cadre, il n'agit pas dans un rôle de « pouvoir » ni « d'autorité », mais assume ses responsabilités en travaillant en étroite collaboration avec les autres acteurs de la solidarité, services sociaux publics ou privés. Enfin, le SIAO assure également un rôle de service auprès des autorités publiques : les services de l'Etat et des collectivités locales. Il prend sa place dans les politiques publiques mises en place, en y contribuant par son action engagée, dans le respect de ses missions. Il contribue aussi, par son observation et ses propositions, à l'amélioration de ces mêmes politiques publiques.



2.2. Inconditionnalité

Le principe d'inconditionnalité est inscrit dans la loi : « Toute personne sans-abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale, réalisée au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état, notamment un centre d'hébergement et de réinsertion sociale, un hébergement de stabilisation, une pension de famille, un logement-foyer, un établissement pour personnes âgées dépendantes, un lit halte soins santé ou un service hospitalier. » (Article L 345-2-2 du CASF). Le principe d'inconditionnalité est également invoqué pour les CHRS : « Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. » (Article L 345 - 1 du CASF). L'admission des personnes de nationalité étrangère à cette aide sociale, qui est clairement mentionnée par

la loi, n'est pas conditionnée par la détention d'un titre de séjour (Article L 111-2 du CASF).

Ce principe d'inconditionnalité, conduit à partir de la personne, doit lui permettre une orientation sans pré-requis (projet de vie établi, état d'hygiène, employabilité...) quel que soit son âge, son sexe, sa sexualité, ses croyances. Par son caractère universel, ce principe rappelle que le seul fait d'être sans titre de séjour ne peut être un critère d'exclusion du dispositif d'accueil.

Pour l'exercice du droit à l'hébergement opposable (DAHO), là encore la régularité du séjour n'est pas en soi une condition à la reconnaissance du caractère prioritaire et urgent d'une demande. « La commission de médiation peut également être saisie, sans condition de délai, par toute personne qui, sollicitant l'accueil dans une structure d'hébergement, un logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande. » (Article L 441-2-3 du CCH).

En ce qui concerne sa propre activité, le SIAO étudie toute demande qui lui est transmise, sans condition de régularité de séjour, ce qui ne signifie pas qu'il peut nécessairement apporter une réponse en termes d'hébergement et de logement, compte tenu notamment des réalités de l'offre disponible.

Il existe un risque permanent d'écart entre la théorie et la pratique, et le principe d'inconditionnalité est parfois remis en cause, pour des raisons variées. C'est souvent la notion « d'équilibre du peuplement » qui est invoquée par les gestionnaires pour refuser une candidature. Cela est une difficulté supplémentaire qui affecte l'orientation en particulier de personnes sans titre de séjour, en situation d'addiction ou ayant des troubles psychiques. Le SIAO est en ce sens dépendant de l'adhésion de ses partenaires pour rendre effective l'inconditionnalité, mais il se doit de leur rappeler le cadre légal de prise en charge, et la nécessité de justifier et d'argumenter tout critère d'accès extra-légal aux dispositifs.

2.3. Continuité

Le principe de continuité est inscrit dans la loi : « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation » (Article L 345-2-3 du CASF).

Il vise légalement plus spécifiquement les centres d'hébergement d'urgence, mais ce principe s'étend avec un cadre qui lui est propre, aux autres dispositifs d'hébergement et au logement accompagné. Le SIAO doit concourir à sa mise en œuvre. Il partage la conviction qu'il convient de tout mettre en œuvre pour éviter aux personnes en situation précaire de subir des ruptures dans la prise en charge dont elles bénéficient en hébergement ou logement temporaire. Ces ruptures renforcent le sentiment d'exclusion, compromettent les efforts déjà réalisés et rendent plus difficile l'accompagnement dans un parcours d'insertion. La stabilisation doit être davantage recherchée et respectée. La mise en œuvre du principe de continuité implique que le SIAO puisse être force de proposition pour une orientation mieux adaptée dès lors que la structure d'accueil n'est plus adaptée au besoin de l'usager. Il n'exclut pas le principe d'une mise à l'abri temporaire justifiée par des motifs précis, ne se limitant pas à la gestion de la pénurie de places, et assurée dans des conditions dignes. Il n'implique pas non plus le droit inconditionnel de tout usager à se maintenir dans la structure où il est, par exemple dans le cas d'un manquement grave au règlement intérieur ou de la fermeture impérative d'une structure d'accueil non pérenne. Dans ces cas-là, le SIAO peut s'efforcer de proposer une alternative adaptée, pour éviter les « sorties sèches » et travailler sur un accompagnement dans la durée qui peut impliquer un « droit au recommandement », plusieurs fois s'il le faut, à un usager qui a eu un comportement inadapté au règlement intérieur d'une structure.

Dans ce domaine aussi, il existe un écart entre la théorie et la pratique, et la continuité de séjour n'est pas assurée par tous les établissements qui mettent des places à disposition du SIAO. Certains lieux d'accueil font de l'hébergement à la nuitée, pour 3 jours, une semaine, 3 mois, sans garantie d'une continuité au terme de cette période. Le SIAO n'a pas autorité pour imposer des changements sur ce point au gestionnaire, cela appartient à l'autorité de contrôle et de tarification. Ce sujet nécessitera une réflexion collective pour en mesurer la pertinence et le cadre réglementaire. La continuité est aussi mise à mal par le recours fréquent à l'usage de sites intercalaires pour assurer l'hébergement : cela peut conduire à la nécessité d'une ou plusieurs réorientations, qui entraînent des ruptures. A contrario, la continuité peut devenir un problème, lorsqu'elle s'accompagne d'une très longue durée de prise en charge, faute de places adaptées en aval.

2.4. Équité & impartialité

Le SIAO a le devoir de rechercher en permanence l'équité dans le service rendu. La réalité de l'insuffisance de l'offre au regard de la demande ne permet pas actuellement de répondre favorablement à toutes les demandes, même lorsqu'elles répondent aux critères légaux justifiant un accès à l'hébergement ou au logement. Le SIAO appelle à adapter l'offre aux besoins, pour ne laisser aucun demandeur sans solution. Pour autant, dans son action quotidienne dans le contexte actuel, il est contraint d'identifier les demandes prioritaires, à qui il peut faire bénéficier d'une offre d'hébergement ou de logement. Certaines demandes, qu'elles soient considérées comme prioritaires ou pas, ne bénéficient, faute de place, soit d'aucune offre, soit d'une offre qui sera proposée seulement après un certain délai, ou pas complètement adaptée à la demande. Le SIAO doit s'efforcer de contribuer autant que possible au principe « à situation égale, réponse égale ». Dans un contexte de demandes en grand nombre, cela implique d'avoir une analyse assez fine de la situation des demandeurs, pour établir la liste des ménages prioritaires selon des critères aussi objectifs et lisibles que possible. Le SIAO doit donc limiter au maximum la part de subjectivité qui pourrait procéder à l'orientation des ménages, et pouvoir justifier des priorités qu'il fait dans le choix d'un ménage plutôt qu'un autre.

De la même façon il se doit d'être équitable dans son rapport aux prescripteurs, et introduire le moins possible d'autres critères que celui de la situation des ménages dans les orientations : petites et grandes associations, petits et grands services, doivent donc être traités avec la même attention, au nom de l'équité. Cet enjeu doit être travaillé de près : si l'engagement d'un travailleur social est un atout précieux dans l'accompagnement d'un ménage et favorise le franchissement d'étapes dans un parcours positif d'insertion, le SIAO ne peut concentrer ses interventions et ses propositions qu'au bénéfice des ménages accompagnés par les travailleurs sociaux qui savent le mieux et le plus souvent le solliciter. Le SIAO doit veiller aussi à ce qu'une réponse équitable puisse être faite aux ménages accompagnés par des travailleurs sociaux un peu plus en retrait, (par exemple parce que moins informés, ou moins formés, moins disponibles ou plus chargés en nombre d'accompagnements). Il peut également renforcer son soutien à ces professionnels, notamment par une disponibilité accrue dans le conseil, et des actions de formation. Enfin, le SIAO doit être transparent dans ses pratiques et ses choix, pour pouvoir apporter des éléments dans le dialogue avec les autorités publiques, lorsque celles-ci fixent, de façon durable ou temporaire une nouvelle priorité dans les publics à prendre en charge, et font l'injonction au SIAO de les prendre en compte, ce qui peut parfois entrer en conflit avec d'autres priorités convenues.

2.5. Adaptabilité au besoin, selon une approche « Logement d'abord »

Le SIAO agit en tant que service public, il recherche toujours à ce que la proposition d'hébergement ou de logement faite à un demandeur soit aussi bien adaptée que possible à ses réels besoins. Il utilise les différents moyens dont il dispose pour graduer les prestations offertes, selon les besoins. Dans une logique de « suivi de parcours », il peut orienter vers une structure, mais garde une vigilance pour pouvoir réorienter « autant qu'il faut » et « dès qu'il faut » vers une autre forme d'hébergement ou de logement, selon l'évolution des besoins, notamment en ce qui concerne le degré d'accompagnement social ou médicosocial nécessaire, le montant de la participation financière... Cette ambition se heurte toutefois fréquemment au manque de places adaptées disponibles, et le SIAO est ici encore contraint de faire au mieux avec les moyens dont il dispose.

2.6. Le respect des usagers comme acteurs de leur parcours

Le SIAO s'engage en faveur des droits fondamentaux des usagers et potentiels usagers. Il se doit de les impliquer dans son action. Il apparaît en effet que de façon générale, et c'est ce qui paraît clairement dans le rapport dédié du CNLE, les démarches participatives ont un triple bénéfice :

- Pour ceux qui conçoivent les politiques de lutte contre la pauvreté et s'assurent d'une plus grande efficacité ;
- Pour ceux qui les mettent en œuvre, et dont le travail quotidien se trouve facilité ;
- Pour ceux qui en bénéficient, dont l'expertise est reconnue.

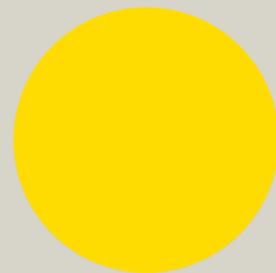
Le SIAO a donc une responsabilité à veiller à l'implication des usagers. Il peut intégrer leur apport :

- Dans ses propositions sur les évolutions du secteur ;
- Dans l'évaluation de son action, afin d'en améliorer la pertinence et l'efficacité ;
- Dans ses propres processus, pour que leur intervention directe contribue à un meilleur traitement de leur demande (leur implication dans la réalisation de l'évaluation sociale, et son actualisation, en est un exemple).

Cela implique aussi le droit pour les usagers d'accéder aux données qui les concernent. Cela n'empêche pas d'être confronté à des situations complexes, par exemple lorsqu'il est difficile d'obtenir l'adhésion d'une personne à des soins dont elle a besoin.

Le SIAO est par ailleurs témoin d'un certain nombre de situations où les droits des usagers ne sont pas respectés : il peut s'agir de droits individuels (un refus d'admission insuffisamment fondé ou une exclusion hors cadre réglementaire, par exemple), ou de droits collectifs (des critères généraux d'accueil trop restrictifs, un règlement intérieur non conforme à la réglementation, l'absence de CVS). La question de la juste place du SIAO se pose face à ces situations, pour éviter les risques d'intrusion ou de silence coupable : le SIAO travaille ces sujets dans ses échanges avec les gestionnaires d'établissements et services, et la DRIHL, pour clarifier le partage des rôles pour répondre aux attentes des usagers, et pour avoir une attitude adaptée lorsqu'il reçoit des signalements. En leur donnant leur juste place, le SIAO évitera l'erreur bien connue et décrite par Nelson Mandela : « *Tout ce qui est fait pour moi, sans moi, est fait contre moi* ».

3 Objectifs généraux



3 Objectifs généraux

Le SIAO distingue :

- La vision de ce que devrait être le service public de l'hébergement et du logement, auquel il apporte sa contribution en visant une forme idéale.
- Son ambition, qui dépend nécessairement des moyens d'intervention qui sont mis à sa disposition et s'efforce d'en optimiser l'usage.

3.1. Vision du service public de l'hébergement et de l'accès au logement

Le service public de l'hébergement et de l'accès au logement est du ressort de l'ensemble des acteurs du secteur, et des pouvoirs publics qui en pilotent la mise en œuvre. Il se décline en plusieurs ambitions :

→ « 0 personne sans réponse »

Le service public de l'hébergement et du logement devrait avoir comme objectif que chaque personne en détresse puisse exprimer, facilement, une demande d'hébergement et de logement, et recevoir une réponse adaptée sur la suite qui peut y être apportée. Il vise autant que possible à faire une offre adaptée et concrète d'hébergement ou de logement, en réponse à cette demande. Il détermine les acteurs en charge de répondre aux différents types de demandes, lesquelles ne relèvent pas toutes du SIAO. Il ne peut se satisfaire de demandes fondées et non pourvues, de la « non-réponse » à des personnes en détresse, et contribue avec les partenaires à une logique de « non-abandon ».

L'expression d'une réponse adaptée à toute demande concerne l'accès à l'hébergement et au logement et s'étend aussi à la réponse aux autres demandes d'orientation qui peuvent être faites par les personnes sans domicile fixe. Dans ces différents domaines, le SIAO ne doit pas seulement considérer la demande exprimée, et a fortiori la demande exprimée selon les procédures prévues : le SIAO devrait aussi œuvrer à ce que reculent toutes les formes de non-recours.

→ « Une solution adaptée pour chacun »

Il est essentiel de permettre à chacun d'accéder à tout moment au lieu de vie qui lui est le plus adapté, en fonction de sa situation. Cette solution doit être recherchée en cohérence avec une stratégie de « Logement d'abord », laquelle valorise l'autonomie des personnes et cherche à éviter les « parcours en escalier », en favorisant un accès le plus rapide possible à un logement social de droit commun, avec accompagnement si nécessaire. C'est ainsi que :

- Personne ne devrait être à la rue sans avoir, à tout moment, une offre d'hébergement, de logement temporaire ou de logement social adaptée à ses besoins.
- Personne ne devrait être en hôtel ou en structure d'hébergement si un logement temporaire ou définitif était mieux adapté à ses besoins (avec éventuellement accompagnement, ordinaire ou en structure adaptée type pension de famille).
- Personne ne devrait être en logement temporaire si un logement était mieux adapté à ses besoins (avec éventuellement accompagnement, ordinaire ou en structure adaptée type pension de famille).
- Personne ne devrait être en hôtel, structure d'hébergement « généraliste » ou de logement temporaire si une structure d'hébergement plus spécialisée (CADA, établissement médico-social, résidence personnes âgées ou handicapées,) était mieux adaptée à ses besoins.
- Personne ne devrait être tenu à un « accompagnement social » s'il n'en a pas besoin... Et personne ne devrait être privé de l'accompagnement social dont il a besoin, ce qui pose la question de l'évaluation de ce besoin. La non-adéquation de la réponse aux besoins est en général doublement néfaste : elle l'est d'un point de vue humain, et aussi d'un point de vue économique.

On peut résumer cet objectif par quelques mots : « L'hébergement, l'accompagnement social : toujours quand il en faut, jamais plus qu'il n'en faut », ou encore « à chaque fois que c'est nécessaire, et uniquement lorsque c'est nécessaire ».

Cet objectif va de pair avec une attention permanente sur le suivi des parcours, afin que personne ne reste durablement dans une place d'hébergement qui ne lui est pas ou plus adaptée, et la recherche de fluidité dans les dispositifs. Le parcours peut s'entendre au moment où une personne est identifiée par les acteurs de la veille sociale avant même qu'une demande d'hébergement ou de logement soit formulée. Le SIAO, par sa mission de coordination des acteurs, doit veiller à ce qu'un maximum de personnes qui pourrait être en demande, ait une évaluation sociale et une demande formulée au SIAO. Il est en cohérence avec la stricte mise en œuvre du droit à l'hébergement et au logement, auquel le SIAO doit contribuer.

3 Objectifs généraux

→ La prévention de la perte du logement et du risque de sans-abrisme

Le service public de l'hébergement et du logement devrait contribuer autant qu'il le peut à la prévention de l'exclusion et des mises à la rue. Cela peut impliquer un travail en amont avec les services sociaux au plus proche de demandeurs dont ils savent la situation fragile au point de faire risquer un basculement dans une situation de sans-abrisme : services sociaux de secteur et associatifs, services pénitentiaires, services de l'aide à l'enfance, services sociaux des hôpitaux généralistes ou psychiatriques...

Dans un contexte de pénurie, la priorisation peut parfois conduire à orienter les personnes déjà en situation de rue, mais la notion de prévention doit conduire malgré tout à une vigilance pour éviter l'augmentation du nombre de personnes perdant leur logement et devenant sans-abri.

3.2. Ambition

→ Optimiser les moyens

Le SIAO participe au service public de l'hébergement et du logement. Il n'en est qu'un des acteurs, et a peu d'autonomie pour décider de ses moyens d'action : il est tributaire des places mises à sa disposition sur décision de l'Etat et éventuellement de collectivités locales : son action est dépendante du nombre de places disponibles, de la réelle transmission de l'information sur ces places par les gestionnaires, et encore des projets d'établissement qui posent souvent certains critères d'accueil qui sont autant de restrictions pour le travail d'orientation. Il est également tributaire des éléments figurant dans les évaluations sociales. Il est enfin tributaire de ses moyens d'action, alloués par les pouvoirs publics.

Il a toutefois comme devoir et comme objectif d'optimiser les moyens qui sont mis à sa disposition pour assurer le meilleur service possible aux personnes sans domicile fixe ou risquant de l'être.

Il vise à renforcer la capacité des usagers d'exercer leur droit dans le respect de leur dignité, et celle des professionnels d'exercer leur mission. C'est-à-dire :

- D'une part, assurer une qualité d'information, d'orientation et un accompagnement adapté aux besoins spécifiques de chaque usager, dans un parcours cohérent et continu, de la rue au logement ou vers des dispositifs spécifiques.
- D'autre part, collaborer avec les acteurs et les outiller pour qu'ils soient en mesure d'assurer ce suivi, et les accompagner dans l'amélioration de l'offre au regard du contexte parisien en mutation permanente.

Il se dote d'outils, tels que le 115 ou un système d'information en ligne, pour garantir un contact direct avec les usagers, tout en s'appuyant fortement sur l'intervention des travailleurs sociaux.

→ Promouvoir une obligation de résultat

Le SIAO milite pour que les « obligations actuelles de moyens » puissent se transformer un jour en « obligation de résultat » et qu'il dispose des moyens nécessaires pour honorer cette vision de « 0 personne sans réponse », à savoir que pour toute personne en détresse, il devrait pouvoir, soit faire une offre, soit réorienter s'il s'agit d'un public vis-à-vis duquel il n'a pas de mandat direct pour agir.

En l'état actuel des choses, le SIAO ne peut être tenu responsable de l'offre existante et de ses insuffisances, donc il a vocation à affecter au mieux les ressources dont il dispose, et intervient dans un cadre contraint où la priorisation est souvent nécessaire.

Cet objectif conduit nécessairement à un plaidoyer pour faire évoluer la structure et le dimensionnement de l'offre d'hébergement et de logement sur le territoire parisien, et de façon élargie métropolitain, voire régional. Cela peut impliquer l'évolution de certains des dispositifs actuels, et le développement de projets innovants.

4 Objectifs opérationnels

4 Objectifs opérationnels

4.1. Informer et orienter vers des services d'aide sociale

Le SIAO informe et oriente les personnes en détresse sociale, et particulièrement celles qui sont sans domicile fixe depuis peu, désemparées et en difficulté pour identifier les services et lieux où elles peuvent bénéficier de soutien. Le SIAO oriente, après un contact direct, les personnes vers différents services d'assistance aux besoins élémentaires : domiciliation, lieux de repas, hygiène, vestiaires, accueils de jour, services sociaux...

Le SIAO assure ce travail d'orientation particulièrement grâce à la plateforme téléphonique du 115, ouverte 24H/24, 7j/7. Un service de traduction est facilement accessible pour pouvoir assurer cette mission dans la langue du demandeur.

4.2. Mettre à l'abri

Le SIAO veille à « mettre à l'abri », par un accueil ponctuel en hébergement ou à l'hôtel, les personnes qui font face à des difficultés particulières d'hébergement et qui sont dans des situations spécifiques :

- Besoin d'hébergement urgent et nouveau, pour des personnes non connues du SIAO (sans évaluation sociale transmise) ;
- Urgence particulière, y compris pour des personnes disposant déjà d'une évaluation sociale.

Les structures assurant actuellement la mise à l'abri le font pour une durée très courte allant de 1 à 7 nuits, renouvelables. Le SIAO souhaite, avec tous les partenaires concernés, faire évoluer dans le sens d'une plus grande qualité cette « mise à l'abri » : Elle devrait être accompagnée autant que possible d'une évaluation sociale et d'une réorientation vers une place pérenne lorsque la situation paraît prioritaire. Pour réorganiser cela dans les meilleures conditions, un renouvellement de la durée de mise à l'abri devrait pouvoir être décidé par les équipes du SIAO (115), en lien avec l'équipe qui assure l'accompagnement et/ou l'hébergement.

La mise à l'abri se doit en effet d'avoir comme objectif majeur d'offrir un temps de répit propice à l'élaboration d'une évaluation de la situation, par un professionnel du travail social, avec en appui un avis médical si nécessaire.

Cette mise à l'abri doit pouvoir être demandée par la personne en difficulté elle-même ou par un travailleur social. Des conventions peuvent être passées

4 Objectifs opérationnels

4.3. Mettre en lien avec un service social pour accompagner et évaluer

Le SIAO coordonne les acteurs, anime le réseau et tisse des partenariats de façon à garantir à toute personne en détresse qui le contacte l'orientation vers un travailleur social susceptible de réaliser une évaluation sociale et si nécessaire d'engager un accompagnement social ou une réorientation pour cela. Cela est conforme à une de ses missions légales : « *veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique 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* » (Article L 345-2-3 du CASF).

- Si la personne est déjà en lien avec un travailleur social, celui-ci est à privilégier pour établir l'évaluation sociale, et ce quel que soit le service au sein duquel il intervient (comme une maraude, un accueil de jour, un service social de secteur, une permanence associative, un service de suivi des allocataires RSA, un service social pénitentiaire ou hospitalier, un service d'hébergement...).
- Si un travailleur social a déjà par le passé accompagné le ménage, mais que cela n'a plus cours, cela peut être une aide à recréer le lien avec le service social concerné.
- Si la personne n'a jamais eu d'évaluation sociale ou d'accompagnement, ou souhaite changer de référent et n'en trouve pas par elle-même, il peut s'agir de la mise en relation avec un nouveau service social.

Pour mener ce travail d'appréciation fine des situations, le SIAO sollicitera l'usage du Système d'Information ISIS mis en place par la Ville de Paris, qui recense les interventions sociales en faveur des ménages.

Concrètement, en lien étroit avec la DRIHL et le Département de Paris, le SIAO a pour projet de conventionner avec les services sociaux publics et associatifs privés afin de pouvoir disposer de créneaux réservés sur lesquels il pourrait orienter des personnes qui l'ont contacté et qui ont besoin d'une aide à la mise en relation avec un travailleur social pour une évaluation et/ou un accompagnement social. Le premier RDV devrait pouvoir avoir lieu dans les quelques jours suivant l'appel. L'organisation de ces orientations s'inscrit dans la démarche du « référent unique » et pourrait être menée progressivement, de façon expérimentale, et accompagnée d'une évaluation : L'enjeu est que toute personne ou famille sans domicile fixe ou risquant de l'être puisse bénéficier d'un référent unique, chargé de procéder à l'évaluation sociale adressée au

4.4. Orienter vers une place d'hébergement ou de logement adaptée

SIAO dans le cadre de la recherche d'un hébergement ou d'un logement. Cette action est menée en prenant en compte les compétences du Département de Paris, et notamment son action envers les allocataires du RSA, lesquels doivent pouvoir bénéficier d'un contrat d'insertion, incluant le cas échéant des mesures d'accompagnement vers l'hébergement ou le logement. Le SIAO, à travers la coordination des maraudes, peut solliciter des maraudes pour aller vers les personnes ayant des difficultés à se déplacer vers les services en charge d'assurer cette évaluation ou des ESI : il mobilise et organise l'intervention en complémentarité de ces services qui réalisent, selon les besoins et leurs disponibilités, des évaluations. Cela permet d'adapter le service à la situation des personnes les plus exclues, en non-recours, en allant vers elles et en les rejoignant sur leurs lieux de vie, lorsqu'elles ont trop de difficultés pour s'inscrire dans le droit commun de l'accès aux travailleurs sociaux, ce qui permet de leur garantir à elles aussi le droit à une évaluation et un accompagnement.

Enfin, pour les ménages hébergés à l'hôtel, le SIAO travaillera en étroite collaboration avec les plateformes départementales en charge de l'évaluation et l'accompagnement des ménages à l'hôtel, qui se déploieront sur les différents départements d'ici janvier 2021.

L'évaluation revêt parfois une dimension médicale ou psychique. Pour assurer sa réalisation, et lorsqu'il y en a besoin, le SIAO doit pouvoir compter sur un réseau d'acteurs et de partenariats, en interne au Samusocial de Paris qui dispose d'équipes qualifiées, ou grâce à des partenaires extérieurs.

Le SIAO a connaissance des places vacantes dans un grand nombre de dispositifs, dont il est chargé d'assurer directement la régulation de tout ou partie des admissions. Il priorise parmi les demandes en attente, et présente des ménages en vue de leur admission, dans les dispositifs suivants, qui représentent, en cumulé, plus de 38 000 places :

- Les dispositifs d'hébergement d'urgence (dont les places ALTHO) pérennes ;
- Les dispositifs d'hébergement d'urgence non pérennes (sites intercalaires ou mobilisés en cas de pics d'activité (plan hivernal/plan grand froid/plan canicule/crise sanitaire) ;
- Les places d'hôtel « en continuité » ou « long séjour », gérées de façon opérationnelle par le PHRH, et qui sont couplées ou pas avec un accompagnement social ;
- Les dispositifs d'hébergement de stabilisation ;
- Les dispositifs d'hébergement d'insertion ;
- Les lits halte soins santé et lits d'accueil médicalisés (dont la régulation se fait de façon partagée avec le pôle PMS du Samusocial de Paris, et sous réserve de l'organisation régionale mise en place par l'ARS) ;
- Les foyers de jeunes travailleurs (FJT), pour la partie du contingent Etat et la partie de son contingent propre que lui propose le gestionnaire, ainsi que pour la partie que peut lui confier d'autres réservataires ;
- Les résidences sociales et logements d'insertion (ALT ou pas), pour la partie du contingent Etat et la partie de son contingent propre que lui propose le gestionnaire, ainsi que pour la partie que peut lui confier d'autres réservataires ;
- Les logements Solibail, répartis en Ile-de-France, selon les logements captés ou mis à disposition, et en coordination avec le GIP qui assure la régulation au niveau régional ;
- Les pensions de famille pour la partie du contingent Etat et la partie de son contingent propre que lui propose le gestionnaire, ainsi que pour la partie que peut lui confier d'autres réservataires.

Certaines de ces places peuvent accueillir un public spécifique (jeunes, personnes en difficulté psychique, femmes victimes de violence, sortants de prison...), et de ce fait peuvent justifier la nécessité de conventions ou protocoles, pour organiser de façon particulière les modalités de coopération. Cela est d'autant plus nécessaire que la régulation doit contribuer à la prévention du sans abris, notamment pour les personnes sortant d'institutions (prison, ASE, hôpitaux...). Il convient aussi de prendre en compte de façon fine la question géographique, pour la petite partie des demandeurs qui est extrêmement attachée à un ter-

4.5. Faciliter l'accès au dispositif d'hébergement spécialisé non régulé par le SIAO

ritoire géographique restreint : pour les rejoindre, il faudra privilégier une place en proximité.

La répartition de ces places régulées par le SIAO de Paris est exclusivement sur Paris pour les pensions de famille, FJT et résidences sociales, surtout concentrée à Paris intra-muros en ce qui concerne l'hébergement (avec en nombre restreint des places hors de Paris) et s'étend sur l'ensemble de la région pour ce qui est des places à l'hôtel et en Solibail. Les procédures d'accueil dans ces dispositifs sont variables : elles peuvent être quasi instantanées (le jour même) dans certains centres d'urgence ou à l'hôtel, ou faire suite à un entretien avec le gestionnaire qui se conclut ou non par une décision d'admission, laquelle peut être rapide ou prendre quelques jours voire semaines (pour les autres dispositifs). Il conviendra d'être toujours vigilants pour garder une capacité de forte réactivité, avec orientation immédiate sur certaines places pérennes et des procédures d'accueil légères.

Le SIAO procède aux orientations sur ces places d'hébergement en continuité ou de logement temporaire exclusivement sur la base d'une évaluation sociale réalisée par un travailleur social, et transmise à travers le SI 115-SIAO.

Le SIAO reçoit un grand nombre d'évaluations sociales pour des ménages sans domicile fixe (à la rue ou accueillis dans le dispositif d'hébergement), ou risquant de l'être. Pour certains de ces ménages, la réponse la plus adaptée aux besoins exprimés est l'orientation vers une place d'hébergement ou de logement temporaire régulée par le SIAO. Pour d'autres, il s'agit d'une place ou d'un logement non directement régulé par le SIAO. Celui-ci a alors un rôle facilitateur, de mise en lien avec les gestionnaires des dispositifs ou de l'offre adaptée.

Cette offre est multiple :

- CADA pour les demandeurs d'asile, sous conditions, en lien avec l'OFII ;
- CPH pour les réfugiés statutaires, sous conditions, en lien avec l'OFII ;
- Appartements de coordination thérapeutique ;
- Résidences foyers logements ou EHPAD pour personnes âgées (en lien principalement avec le CASVP) ;
- Foyers de vie ou foyers d'accueil médicalisés pour personnes handicapées (en lien avec les gestionnaires de ces établissements médico-sociaux).

Le SIAO s'efforce d'avoir une connaissance suffisante des publics pour bien identifier, en temps réel, les besoins en termes de places dans chacun de ces dispositifs spécifiques.

Le SIAO développe des partenariats pour diversifier et multiplier l'offre spécifique pouvant être mise à disposition des demandeurs. En appui aux recherches des travailleurs sociaux référents, il s'efforce de mobiliser des propositions de places aussi bien sur Paris que dans la région, voire hors d'Ile-de-France. Il établit pour cela conventions et protocoles, et travaille avec les équipes qui ont développé des compétences particulières et reconnues sur le sujet, comme « interface ».

4.6. Faciliter l'accès au logement social

Le SIAO n'a pas qu'un rôle de régulation à l'entrée des dispositifs, il a aussi un rôle d'appui aux sorties, en vue de garantir la meilleure adaptation de la prise en charge aux besoins réels, dans une logique de suivi des parcours et de veiller à la fluidité du dispositif. Il accorde pour cela une attention particulièrement soutenue aux sorties vers le logement social, et veille à ce que tous les dispositifs d'accès au logement social sur le territoire parisien prennent bien en compte la situation des personnes hébergées ou logées temporairement. Il intervient sur la base d'une évaluation sociale transmise sur le SI 115-SIAO.

Il veille à ce que, grâce aux travailleurs sociaux des établissements qui les accompagnent, les ménages qui en relèvent disposent d'une demande de logement social à jour, et soient inscrits dans les dispositifs publics destinés aux ménages en situation précaire (Accord Collectif, DALO).

Il apporte un appui spécifique aux ménages à la rue et qui pourraient accéder directement au logement social, en cohérence avec une approche « Logement d'abord ». Il participe à la coordination des acteurs en vue de réaliser cet objectif. Il assure le lien avec le programme « Un chez soi d'abord ».

Il veille à ce que tous ces ménages soient bien identifiés, grâce notamment au fichier régional des ménages prioritaires mis en place par l'Etat, « SYPLO », dont il veille à la mise à jour. Il n'intervient en revanche pas directement dans l'accès au logement social des ménages hébergés chez des tiers, en suroccupation, en habitat insalubre ou en risque d'expulsion : ces demandes, aussi importantes qu'elles soient, relèvent du droit commun ou d'autres dispositifs.

Il est en lien avec les réservataires (Etat – DRIHL, Action Logement, collectivités locales, bailleurs sur leurs parcs propres...) et les bailleurs sociaux, et coopère avec chacun afin de favoriser l'accès au logement social des publics dont il a pour mission de soutenir l'accès au logement.

Il travaille en lien avec les partenaires afin que les dispositifs d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL, ASLL) soient aussi adaptés et diversifiés que les besoins, et puissent être mobilisés facilement et rapidement, autant que nécessaire.

Cette action vise à assurer une réponse adaptée aux personnes en attente de logement social, et diminuer autant que possible le temps de prise en charge dans une structure qui n'est pas ou plus adaptée, ce qui implique de le mesurer. Cela a aussi comme bénéfice de libérer des places d'hébergement ou de logement temporaire pour ceux qui en relèvent, dans une logique d'optimiser l'affectation de cette ressource insuffisante.

4.7. Soutenir les acteurs

Le SIAO, dans son identité de « service » se veut aussi un lieu ressource pour les différents partenaires, et tout particulièrement les services sociaux publics ou associatifs. Ce soutien peut concerner tous les acteurs et notamment maraudes, accueils de jours et ESI, PSA et services sociaux polyvalents, les gestionnaires de places d'hébergement ou de logement temporaire.

Le SIAO est à leur disposition et peut intervenir par différents moyens :

- Relecture de situations complexes et contribution à la réflexion sur les orientations adaptées ;
- Organisation d'échanges de bonnes pratiques entre pairs (travailleurs sociaux) ;
- Appui dans la gestion des situations les plus urgentes ou graves (vulnérabilité particulière...), ou problématiques (errance ou non recours de particulièrement longue durée, gestion de fin de séjour pour non-respect du règlement intérieur avec demande de réorientation...), avec recherche active de propositions d'accueil adapté ;
- Appui en expertise thématique sur des sujets transversaux et récurrents (droit au séjour et droits sociaux des étrangers, santé – santé psychique et addictions, emploi...). Il assure cet appui grâce à des expertises internes ou des partenariats ;
- Animation de réseaux, mise en réseau ;
- Soutien aux gestionnaires qui le souhaitent dans la préparation ou l'actualisation de leurs projets d'établissements, pour qu'ils puissent disposer des données d'observation sociale du SIAO et prendre le mieux possible en compte les besoins du territoire.

Ce soutien intègre un volet « formation », et aussi l'information régulière des acteurs.

Dans le cadre de ce soutien aux acteurs, les équipes du SIAO seront amenées à se déplacer et aller à la rencontre des structures, pour rencontrer les équipes, avoir une meilleure connaissance des dispositifs et définir des modalités de travail commun.

Il agit aussi en soutien aux autorités publiques, en appui notamment sur la partie observation dans le cadre de l'évolution de l'offre et l'élaboration des politiques publiques.

4.8. Participer à la coordination d'acteurs

Le SIAO contribue à la coordination par un dialogue permanent avec les services sociaux publics et associatifs, les services de la veille sociale (maraudes, ESI...), les différents gestionnaires des dispositifs d'hébergement et de logement, et les autorités publiques qui les missionnent. Il veille à la cohérence et à la complémentarité des différents acteurs intervenant auprès des personnes qui font appel à lui ou susceptibles de faire appel à lui. Il établit autant que nécessaire des protocoles pour la mettre en œuvre.

Il peut intervenir notamment :

- Dans la bonne coordination des différentes maraudes, professionnelles et bénévoles, intervenant sur le territoire parisien ;
- Dans la bonne coordination entre les maraudes et les accueils de jour - ESI pour s'assurer de la complémentarité des accompagnements mis en place ;
- Pour veiller à la bonne mise en place d'un accompagnement social en parallèle à la prise en charge à l'hôtel, par les acteurs désignés par les collectivités publiques à cet effet ;
- Pour éviter les doublons lorsque deux services semblent assurer l'évaluation sociale et accompagner un même ménage sans qu'il y ait à cela de nécessité évidente, par exemple lorsqu'il s'agit de services non spécialisés, ou au contraire pour faciliter leur mise en lien lorsqu'il s'agit de services intervenant à titre complémentaire et différencié ;
- Pour participer à la coordination des acteurs sociaux compétents de façon à garantir que chaque ménage a bien accès à un travailleur social disponible pour réaliser son évaluation sociale, et l'actualiser régulièrement (« référent unique de la demande auprès du SIAO, par le SI SIAO »). Cela implique un lien particulier avec les services qui, de droit, doivent assurer un accompagnement des demandeurs (par exemple dans le cadre de contrats d'insertion au titre du RSA). Il veille ainsi à la continuité de l'accompagnement dans le cadre d'un suivi de parcours ;
- Dans la coordination des acteurs entre le secteur AHI « généraliste » et le secteur médico-social, le secteur sanitaire, le secteur de l'accueil spécialisé « migrants », les bailleurs sociaux, et plus généralement tous les services accueillant un public ciblé (femmes victimes de violence, aide sociale à l'enfance, SPIP et services pénitentiaires, APHP pour les sortants d'hospitalisation générale, de maternité ou de psychiatrie...), y compris lorsque les personnes vivent à la rue.

4.9. Assurer une observation sociale

La souhaitable amélioration constante des pratiques et des politiques publiques envers les personnes sans-abri nécessite absolument une observation rigoureuse et fine. C'est ainsi que dans son « *guide pour l'élaboration d'une stratégie intégrée de lutte contre l'exclusion liée au logement* », la Fédération européenne FEANTSA place en tête de ses 10 points clés une « *approche fondée sur des données* », en précisant qu'« *une bonne compréhension du problème de l'exclusion liée au logement est un facteur clé dans la mise en place de politiques efficaces pour lutter contre l'exclusion liée au logement* ». Ceci peut se développer via :

- Le suivi et la documentation des tendances de l'exclusion liée au logement et du nombre de personnes sans domicile, et le développement d'indicateurs appropriés ;
- La recherche et l'analyse systémique des causes et des solutions à l'exclusion liée au logement pour compléter le suivi et la documentation ;
- La révision périodique des politiques publiques qui est nécessaire et efficace si accompagnée d'une bonne compréhension du phénomène.

Le SIAO s'engage pleinement dans cette approche, et met en place une équipe et des outils dédiés à l'observation. Cette observation se concrétise par la publication d'un rapport annuel d'activité et d'observation, la publication régulière de statistiques et d'indicateurs permettant de mesurer l'évolution de l'offre, de la demande et des admissions (avec une fréquence adaptée selon les besoins), et la publication d'études qualitatives sur les publics et l'offre. Ce travail est mené en articulation et en complémentarité avec l'Observatoire du Samusocial de Paris.

Cette observation à une visée directement opérationnelle : elle contribue à alimenter toutes les analyses, internes et externes, sur ses pratiques, et son action, notamment en ce qui concerne les orientations vers

4.10. Être force de propositions en vue de l'amélioration des politiques publiques.

les structures d'hébergement et de logement temporaires. Elle éclaire la mise en œuvre pratique de ses principes d'action (équité de traitement, respect des critères de priorisation fixés). Elle tient pour cela à jour des tableaux de bord détaillés du suivi de l'activité. Le SIAO suit en permanence le peuplement de toutes les structures qui sont dans son périmètre d'intervention, qu'elles soient de mise à l'abri, d'hébergement ou de logement temporaires. Il suit également les admissions dans ces mêmes structures. Il peut ainsi produire une observation qui porte à la fois sur la demande, l'occupation des places, et les orientations réalisées. Dès lors que ces places ont un soutien de l'Etat, il étudie les données transmises par les gestionnaires et a la visibilité sur l'intégralité des places. Enfin, sans que cela n'implique la transmission d'informations nominatives, les données d'observation sociale sont largement ouvertes et mises à disposition des partenaires, qui peuvent s'appuyer dessus librement pour l'évaluation interne de leurs services, l'évolution de leurs projets sociaux, pour le développement d'activités innovantes, ou encore leur propre plaidoyer.

Le SIAO souhaiterait mettre en œuvre le droit à l'hébergement et au logement dans une logique d'obligation de résultats et non seulement de moyens, mais précisément, il n'en a pas aujourd'hui les capacités. En effet, s'agissant d'une liberté fondamentale, on ne peut se satisfaire qu'elle ne soit pas respectée. Les conséquences humaines en sont désastreuses, tant la vie à la rue fait porter une menace sur l'intégrité physique et psychologique de ceux qui la subissent. L'hébergement en structure ou à l'hôtel, lorsque sa durée excède les besoins et se prolonge uniquement faute de places en logement, peut avoir aussi des conséquences très négatives sur les personnes concernées : cela est absurde à la fois humainement (parce qu'elles occupent, alors qu'elles n'en veulent plus et n'en ont plus besoin, une place d'hébergement dont d'autres auraient besoin), et économiquement (car une place d'hébergement a un coût significatif). En s'appuyant à la fois sur son rôle d'acteur et d'observateur, le SIAO a une légitimité toute particulière à contribuer par son expertise à l'élaboration des politiques publiques. Il met toutes ses données et analyses à disposition des autorités publiques compétentes (Etat, collectivités locales). Il porte en permanence la préoccupation que ses objectifs soient pris en compte par les pouvoirs publics, et notamment pour viser qu'aucune personne ou famille ne soit sans solution, que chacun ait une proposition adaptée, et pour agir en prévention et éviter les mises à la rue. L'analyse des refus, tant des gestionnaires que des demandeurs (hébergement, logement temporaire ou logement social) devra aussi servir pour faire évoluer l'offre. Pour cela il participe aux instances partenariales mises en place avec les pouvoirs publics (réunions AHI, conférences des SIAO, CRHH). Il diffuse largement auprès des acteurs du secteur (services bénévoles et salariés, acteurs sociaux ou médico-sociaux) ses travaux d'observation et ses analyses, et il instaure également une concertation régulière avec les acteurs associatifs, en vue de nourrir les évolutions stratégiques internes aux associations qui souhaitent s'adapter à leur environnement, et afin d'élaborer des plateformes de propositions communes.

5 Défis

5.1. Prioriser les demandes

Le SIAO porte un plaidoyer consistant à demander pour chaque personne ou famille sans-abri que puisse être faite une proposition adaptée, dans une perspective où personne ne reste sans solution. Cette aspiration n'est aujourd'hui pas réalisée, la réalité étant une insuffisance des places disponibles pour répondre à la demande. Dans ce contexte il est nécessaire pour le SIAO d'introduire des critères de priorisation dans le traitement des demandes. Lorsqu'une place du dispositif d'hébergement qu'il régule est disponible, le SIAO peut avoir jusqu'à plusieurs centaines de demandes en attente pour une place de ce type. Sur le dispositif d'insertion, toutes structures confondues, un ratio moyen s'établit sur une année à 1 place disponible pour 7 demandes.

Pour respecter ses principes d'action, le SIAO doit introduire de l'équité dans sa priorisation, ce qui est difficile vu l'écart entre l'offre et la demande. Il y a de fait aujourd'hui des demandes considérées comme prioritaires qui ne peuvent aboutir, par manque de place. La situation est rendue plus complexe encore par la diversité des besoins, et des besoins spécifiques : au-delà du seul manque de places au total, c'est parfois un type bien particulier de place adaptée qui fait défaut.

La priorisation par le SIAO dans les orientations est organisée de façon collégiale, avec une répartition précise des responsabilités de chacun. Elle s'appuie à la fois sur des orientations générales, liées à des choix de politiques publiques, et à une étude toujours individualisée, et de la souplesse, au cas par cas. Cela se concrétise en trois étapes :

1) Les grands critères de priorisation sont fixés par le comité de pilotage du SIAO, à partir d'un travail d'analyse collectif de ses équipes, après avoir consulté le comité de suivi du SIAO représentant les partenaires et usagers. Ils sont confirmés ou ajustés chaque trimestre. Cela conduit à identifier les publics devant bénéficier en priorité d'une attribution, et pondérer les degrés de priorité en fixant des objectifs-cibles de places devant être réservés à chacun de ces différents publics. Ces objectifs peuvent être fixés au regard d'une logique de parcours (part pour les publics venant d'une place de mise à l'abri, part pour les publics venant de CHU, de LHSS...). Ils peuvent aussi être fixés au regard de la situation des personnes (personnes reconnues prioritaires DAHO ou DALO, personnes ayant une vulnérabilité particulière liée à l'âge ou la santé). Ces objectifs peuvent être différenciés selon les types d'orientation (mise à l'abri, hébergement, résidence sociale...). Enfin ils peuvent prendre en compte le fait que les personnes sont éligibles à une autre forme de prise en charge, ou non (dispositif national des demandeurs d'asile, ASE...). Ils sont évolutifs : Leur mise en œuvre est suivie quasi-

ment en temps réel, et les objectifs sont réévalués et peuvent être modifiés tous les trimestres. L'objectif fixé reste un repère pour aider à la décision, et non une fin absolue, un écart avec l'objectif cible dans la mise en œuvre est possible, au regard des différentes contraintes opérationnelles.

- 2) La prise en compte de l'avis du service social référent. Le travailleur social prescripteur doit pouvoir contribuer au processus de priorisation en partageant sa connaissance de la situation des personnes qu'il accompagne, ce qui permet d'identifier des situations de particularités vulnérabilités ou d'urgence.** Des échanges réguliers ont lieu entre les services prescripteurs (tout service qui transmet des évaluations sociales au SIAO) et les équipes du SIAO, au sein duquel des personnes sont précisément identifiées pour être référentes. Lors de ces échanges, un dialogue a lieu sur les situations individuelles, avec une vision sur l'ensemble des demandes en attente transmises par le prescripteur. Dans un contexte de pénurie, la concertation permet d'évaluer la capacité du ménage à trouver ou pas une solution sans l'appui du SIAO. Il permet au SIAO d'être plus ajusté lors de la priorisation. Au vu de ces échanges et de l'analyse régulière des évaluations en attente, les équipes du SIAO identifient des situations « prioritaires », et elles l'indiquent alors dans le SI SIAO, ce qui rend l'information visible pour le travailleur social.
- 3) La priorisation fine et la mise en œuvre opérationnelle des critères de priorisation énoncés par le comité de pilotage du SIAO et par les prescripteurs, est assurée par les régulateurs du SIAO.** Ils identi-

fient nominativement les personnes à qui ils font une proposition de place de mise à l'abri, hébergement ou logement adapté. Ils apprécient avec autonomie et responsabilité les situations au cas par cas, au regard des échanges avec les demandeurs ou les travailleurs sociaux (pour le 115) ou à partir des évaluations (pour le pôle habitat) et de tous les signalements qu'ils ont reçus. Les régulateurs concentrent, sauf circonstances particulières, les propositions de places vers les personnes identifiées dans le SI comme étant « prioritaires ».

Ils s'appuient sur des tableaux de bord mis à jour quotidiennement, qui leur permettent d'apprécier le degré de réalisation des grands critères de priorisation (objectifs – cibles). Ils ont une marge de manœuvre leur permettant toujours d'apprécier individuellement les situations, et de décider d'une orientation sur la base de critères exceptionnels. Ils sont soutenus dans cette action par les coordinateurs, qui assurent le pilotage de cette activité de régulation.

La priorisation pourra aussi être examinée lors de commissions spécifiques dédiées aux situations particulièrement anciennes ou complexes.

Le suivi de la priorisation fait l'objet d'un rapport et d'une analyse très régulière, qui sont supervisés par l'équipe observation, et servent quotidiennement au pilotage et à la mise en œuvre de la régulation. Des tableaux de bord, autant que possible, accessibles par requête automatique, sont mis en place. **Des exemples de tableaux de bord permettant de suivre les objectifs et résultats de la priorisation figurent en Annexe 10.3. Le SIAO communique régulièrement des indicateurs sur les critères de priorisation et les orientations faites.**

5.2. Être dans une transparence réciproque avec les partenaires

Le SIAO, dans le cadre d'une mission publique et au nom d'une « démarche qualité », se doit d'être transparent sur ses modalités de fonctionnement, envers les publics en difficulté au service desquels il intervient, envers les travailleurs sociaux qui le sollicitent, et envers les pouvoirs publics qui le financent. Pour « faire ce qu'on dit et dire ce qu'on fait », pour éviter toute impression de « boîte noire », il peut notamment mettre en place les mesures suivantes :

- La mise à disposition pour les travailleurs sociaux de l'état d'avancement dans le traitement des demandes (évaluations) qu'ils ont transmises. Ils doivent pouvoir savoir sur quelles listes d'attente est positionné le ménage accompagné, à quelle date a été prise en compte sa demande...
- La mise à disposition pour les usagers des informations essentielles qui concernent les demandes d'hébergement et de logement qui sont faites en leur nom. Cela signifie que chaque usager doit pouvoir facilement accéder sur demande à la copie de son évaluation sociale. De façon encore plus opérationnelle, il apparaît souhaitable de permettre à chaque usager de savoir instantanément, à tout moment, si une évaluation sociale en vue d'une demande d'orientation a été faite en son nom, par qui, à quelle date, avec quelle date d'actualisation, avec quelle(s) préconisation(s), et quel(s) positionnement(s) en liste d'attente du SIAO. Pour rendre cela plus facile, il semble légitime de disposer pour cela d'un accès SI 115-SIAO spécifique, ou à défaut, d'une application dédiée mise en place par le SIAO. Cette volonté peut relever de développements informatiques qui ne permettront pas une mise en œuvre immédiate mais qui sont posés d'ores et déjà comme un objectif, qui devra être accompagné de mesures d'aide à l'inclusion numérique.
- La publication régulière de données d'observation, au niveau du territoire, mais aussi, selon les besoins, de données consolidées par services, associations, types de service...

Cette transparence est attendue dans la réciprocité : Le SIAO pour assurer sa mission, a besoin que les travailleurs sociaux et les gestionnaires d'établissement soient aussi avec lui transparents dans leur activité (places disponibles, rapport d'activité, règlement intérieur, contenu des évaluations). Cette transparence réciproque est bénéfique pour toutes les parties : elle est importante pour que les orientations soient adaptées.

5.3. Assurer le suivi des parcours

Le SIAO s'assure que chaque personne qui le souhaite dispose d'un accompagnement qui prend en charge sa demande auprès du SIAO (115 inclus) dans le respect de ses droits fondamentaux. Cet accompagnement doit être coordonné par un travailleur social référent unique d'un opérateur, et intégrer les professionnels répondant aux besoins spécifiques de l'utilisateur en matières médico-sociale, juridique et administrative. Le suivi SIAO intègre donc la mise en lien des acteurs de l'accompagnement, leur coordination, la prévention des ruptures de parcours, l'interpellation des tutelles nécessaires suite à des remontées du terrain, ainsi que la centralisation et l'archivage des données relatives au périmètre d'intervention du SIAO. Le suivi du parcours démarre immédiatement, dès que la personne est identifiée comme étant en situation de détresse et que les acteurs travaillent aux moyens pouvant aboutir à la première demande, et s'arrête quand l'utilisateur sort positivement du dispositif (accès au logement ou à une structure médico-sociale adaptée), qu'il met fin à sa demande, ou qu'il quitte le territoire parisien.

L'objectif de garantir une place adaptée à chacun, dans un contexte d'offre contrainte, oblige à veiller en permanence à la bonne affectation des places, et à atteindre l'objectif que personne ne soit en hébergement uniquement par défaut de logement ou d'une offre spécifique adaptée (établissement médico-social, pension de famille...). Il s'agit d'un suivi du « parcours usager ». Certains demandeurs ont une durée de vie à la rue, de prise en charge dans un établissement ou cumulée dans les dispositifs, extrêmement longue. Il conviendra d'assurer un suivi méthodique et systématique de ces situations, afin d'étudier de près quelles orientations peuvent être faites afin de permettre une stabilisation dans un lieu de vie pérenne. Il s'agit par cette approche de se focaliser sur un suivi individualisé afin d'éviter de tomber dans une gestion de masse et de détecter les situations qui justifient un travail d'évaluation et d'orientation plus approfondi. Le SIAO veillera notamment à ce que lorsqu'un travailleur social porte une demande d'hébergement et de logement, et qu'il assure alors une forme de rôle de « référent unique », s'il est amené à cesser son accompagnement (pour des raisons liées à sa situation personnelle ou professionnelle, ou à celle du service), un relai soit bien pris pour que les personnes ne restent pas sans évaluation ni accompagnement. Le suivi de parcours du SIAO peut même commencer avant qu'il y ait une demande formalisée par la transmission d'une évaluation sociale : grâce à la coordination des équipes de maraudes et des ESI, notamment, il est en veille sur la situation dès qu'elle est repérée par les acteurs de terrain et que ceux-ci l'en informent. Cela intègre aussi la notion « d'aller-retour », le parcours n'étant pas toujours linéaire, mais aussi marqué

de ruptures qui nécessitent un retour sur expérience, pour accompagner la suite du parcours, quel qu'il soit. Dans le suivi des parcours, il ne faut pas oublier également les personnes exclues de structures, ou qui n'y restent pas (hospitalisées...) qui sont « les invisibles », régulièrement « hors radar » du SIAO, dans une forme de non-recours ou d'oubli, mais pourtant toujours dans le besoin.

Un bon suivi des parcours demande au SIAO une veille permanente pour travailler au suivi des parcours et à la fluidité d'un dispositif à un autre, sans se laisser piéger par une approche « en escalier » qui se satisferait de « mouvements » qui ne sont en fait que le passage de l'utilisateur d'une structure à une autre, sans que cela soit nécessairement pertinent du point de vue de l'utilisateur, qui serait fondé à vouloir aller plus directement vers un lieu de vie pérenne. A contrario, c'est un défi que de mettre en place une approche réellement « logement d'abord ».

5.4. Améliorer la fluidité, dans une approche « Logement d'abord »

Le SIAO est engagé en faveur de la fluidité dans tous les dispositifs dont il assure la régulation. Au-delà de l'orientation « en entrée », il contribue à faire des propositions « en sortie ». Pour cela il s'appuie sur les évaluations qui lui sont transmises par les gestionnaires, et s'efforce d'avoir une bonne visibilité sur toutes les situations et les besoins précis en sortie, qu'il s'agisse de logement social, de lieux de vie plus spécifiques comme les pensions de famille, ou encore d'établissements médico-sociaux.

Il s'appuie sur l'observation sociale détaillée, dispositif par dispositif et établissement par établissement, pour ajuster ses propositions d'appui aux acteurs dans ce but.

La fluidité peut être soutenue à partir du moment où l'évaluation sociale, l'accompagnement, et le suivi des parcours sont bien réalisés pour identifier en temps réel les besoins et les réponses à y apporter.

Le SIAO essaye donc, dans son engagement pour la fluidité, de favoriser l'accès le plus rapide et direct possible au logement social, avec accompagnement social adapté si besoin. Il appuie la recherche d'autres formes de lieux de vie durables lorsque le logement social autonome n'apparaît pas le plus adapté. Chaque établissement aura un référent SIAO, coordinateur impliqué dans la régulation des admissions, mais aussi chargé de soutenir le travail sur les sorties, en lien avec les équipes du SIAO chargées de la régulation des dispositifs concernés.

On doit constater que l'accompagnement de certains publics peut à première vue nuancer la recherche constante de la fluidité. Il s'agit notamment :

- Des personnes ayant un parcours de grande exclusion avec des problématiques complexes, pour lesquelles il n'y a pas de façon évidente une offre d'hébergement ou de logement mieux adaptée, ou pour lesquelles il existe des dispositifs plus adaptés, mais dont l'offre n'est pas disponible, faute de places.
- Les personnes et familles sans titre de séjour pour lesquelles les dispositifs de logement accompagné ou de logement social sont aujourd'hui inaccessibles. Cela interpelle d'autant plus lorsque les personnes concernées ont une forte autonomie au quotidien, et que les besoins d'accompagnement ne sont pas avérés.

5.5. Gérer avec réactivité les pics d'activité

L'activité du SIAO est permanente tout au long de l'année. Les outils de saisie des demandes (115, SI 115-SIAO) sont opérationnels 7j/7, 24h/24, et l'activité est soutenue tout au long de l'année. Il peut toutefois se produire des événements suscitant un pic d'activité. C'est le cas notamment :

- De la période hivernale : elle revient sans surprise chaque année : elle est l'occasion vers les mois de novembre/décembre d'ouvertures de places d'hébergement supplémentaires (nécessitant une forte charge de travail pour le « peuplement », lesquelles sont en partie pérennisées et en partie fermées, ce qui demande un travail important de « réorientations » à l'occasion de cette décrue qui s'étale en général de fin mars à fin juin, si ce n'est plus...);
- Des crises exceptionnelles, comme ont pu l'être des périodes de très grand froid, de canicule, ou encore de crise sanitaire comme l'épidémie due à la COVID 19.

Dans ces périodes, il est absolument nécessaire d'être réactif et disponible pour faire face à la forte surcharge de travail, et donc de savoir s'adapter à ces pics d'activité. Cela implique un travail en amont, hors surcharge, pour préparer ces pics (protocoles, retours sur expériences passées, analyse de gestion de risques, partenariats). Une bonne anticipation devrait permettre de lisser ce travail et permettre d'éviter au maximum la gestion au thermomètre, ce qui n'empêche pas par ailleurs de vouloir questionner et reconsidérer l'ampleur prise par l'usage de sites intercalaires.

5.6. Faciliter l'accès aux dispositifs pour les personnes ayant des besoins spécifiques

Le public sollicitant le SIAO est très divers. Au-delà de la réponse généraliste, il apparaît la nécessité de travailler de façon particulière et adaptée pour prendre en compte au mieux les spécificités dans l'accueil et l'accompagnement de certaines personnes. Cela implique une évaluation régulière et partagée de l'adaptation de l'offre de service aux besoins réels et notamment les besoins non ou mal couverts. Cela doit se faire avec la recherche, à chaque fois que cela est possible, du rattachement aux services de droit commun. Cet accompagnement exige particulièrement une approche pluridisciplinaire et l'animation de partenariats. Il peut s'appuyer, de façon inégale selon les publics, sur des places d'hébergement réservées pour différentes catégories de public.

5.6.1. Les personnes ayant des troubles du comportement

Les services qui assurent l'hébergement et l'accompagnement des personnes sans domicile fixe ont fait valoir de façon croissante ces dernières années leurs difficultés face à l'augmentation du nombre de personnes qu'elles accueillent et qui ont des troubles psychiques. Elles se sentent bien souvent impuissantes face à des difficultés vis-à-vis desquelles elles ne se sentent pas toujours suffisamment formées ou outillées. Ce phénomène est le fruit d'un mouvement étalé sur plusieurs décennies, qui a vu baisser le nombre de lits en hôpitaux psychiatriques (divisé par deux en 50 ans), pour privilégier la baisse de la durée de prise en charge en hôpital, et les soins en milieu ordinaire, lequel est parfois la rue ou l'hébergement social pour les personnes sans domicile. On constate aussi l'augmentation du nombre de personnes confrontées à des psychotraumatismes, du fait de parcours migratoires de plus en plus marqués par les violences subies.

Le SIAO, grâce à ses partenariats en cours et à venir, pourra être un appui pour susciter une évaluation psychologique lorsqu'elle s'avère nécessaire, et ne peut se réaliser aisément dans le dispositif de droit commun.

5.6.2. Les femmes victimes de violence

A développer : Réactivité – Protection – Confidentialité – Sécurité – Pluridisciplinarité.

Les risques spécifiques auxquels sont soumises les femmes victimes de violence ont été rendus particulièrement visibles par des événements tragiques et la mobilisation de la société civile, l'essentiel des situations de violence demeurant moins visible. Ces situations nécessitent une réaction particulièrement rapide pour apprécier le degré d'urgence, le type de protection et de mise en sécurité nécessaire, sans omettre la confidentialité. Elles peuvent aussi nécessiter une approche pluridisciplinaire, avec l'intervention de juristes, de spécialistes du droit des étrangers ou encore de professionnels de la santé. Une ligne téléphonique dédiée, le 3619, est désormais opérationnelle et en lien avec le 115.

5.6.3. Les personnes sortant de prison

Afin de prévenir la récidive, favoriser la réinsertion des détenus, et faciliter l'organisation de peines alternatives à l'incarcération, une collaboration s'impose entre l'administration pénitentiaire, les associations spécialisées dans l'accompagnement des publics « justice » et le SIAO. Un travail régulier est déjà mené avec le SPIP de Paris, et sera encore renforcé. Il conviendra notamment de progresser sur l'anticipation des sorties de détention, pour prévenir autant que possible les sorties sèches par un repérage en amont des personnes les plus exposées à ce risque.

5.6.4. Les jeunes sortant de l'ASE

Les jeunes pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance n'ont pas toujours pu construire un parcours d'insertion suffisamment solide pour être autonomes au moment où s'arrête la prise en charge du département. Un soutien en accompagnement et ou en hébergement peut s'avérer indispensable. Afin de prévenir une sortie sans solution d'une prise en charge de l'ASE, un travail régulier s'impose entre les services de l'ASE, les associations spécialisées dans l'accompagnement des jeunes et le SIAO.

5.6.5. Les personnes en situation de prostitution et les victimes de traite d'êtres humains

Lien avec les sujets appui juridique, régularisation / protection des personnes victimes de violences. Les personnes en situation ou en sortie de prostitution peuvent relever d'un accompagnement spécifique dans lequel l'approche pluridisciplinaire est particulièrement nécessaire. L'opportunité représentée par les plans de sorties de prostitution, qui visent à protéger les victimes de réseaux de prostitution, nécessite, pour être utilisée au mieux, un travail partenarial entre les associations spécialisées et le SIAO.

5.6.6. Les personnes ayant des problématiques comportementales

Ce sont les actes de violence qui sont les plus difficiles à gérer pour les équipes des gestionnaires de structures, que ces actes soient envers d'autres personnes hébergées ou envers le personnel. La violence peut s'exprimer sous forme verbale ou physique. Ces passages à l'acte mettent les équipes en position délicate, tenaillées entre l'aspiration à accompagner les personnes « telles qu'elles sont », en leur offrant du temps pour faire évoluer des comportements parfois ancrés dans des habitudes ou liés à des addictions au long cours, et la nécessité de protéger les tiers. Cette problématique pourra nécessiter un travail partenarial pour dégager des bonnes pratiques, des pistes d'amélioration, et bien identifier la façon dont le SIAO peut intervenir en soutien des équipes de terrain, par exemple dans le cadre de « switch » ou de réorientations (lesquelles dépendent toujours aussi d'une offre susceptible d'accueillir ces personnes en difficulté psychiatrique ou violentes, alors qu'il y a souvent de la réticence à cela dans les équipes, et en tous cas, une réaction très diverse selon les établissements). Dans le cadre de sa mission de suivi des parcours, le SIAO pourra permettre la tenue de commissions spécifiques permettant pour ce public d'avoir une réflexion collective sur les limites du dispositif et sur les propositions que les partenaires et le SIAO pourraient formuler pour éviter au maximum le phénomène de « l'urgence chronique » (maintien en rue ou sur le dispositif exclusivement d'urgence faute d'autres propositions formulées). La prise en charge et l'accompagnement de personnes ayant des addictions fortes à l'alcool ou aux drogues, notamment, peut entraîner

des difficultés particulières, surtout lorsque le recours aux soins n'est pas formulé comme une demande par les personnes concernées.

5.6.7. Les personnes accompagnées d'animaux

Certaines personnes sans domicile fixe ont un attachement tel à leur animal de compagnie, ou à l'animal qui leur sert d'auxiliaire dans leur travail, qu'elles ne peuvent envisager de renoncer à sa présence à leur côté. Héberger la personne dans le besoin, c'est alors aussi héberger son animal. Le nombre de places dédiées est assez restreint, mais il permet une réponse adaptée pour certains des demandeurs accompagnés d'animaux (le plus fréquemment il s'agit de chiens, mais d'autres animaux peuvent être concernés).

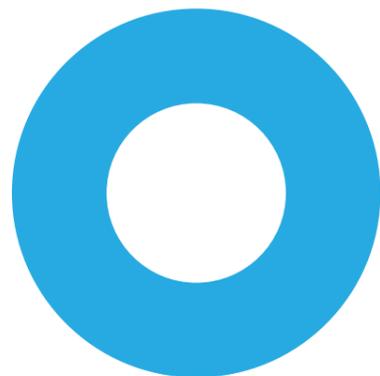
5.7. Accompagner les évolutions du secteur de l'hébergement et du logement

Au sein du secteur AHI ces trente dernières années, on a pu assister à une augmentation importante du nombre de places et une diversification des dispositifs, mais avec toujours des difficultés à faire respecter le droit à l'hébergement et au logement, et la prévention du sans-abrisme.

Constat largement partagé, il y a eu de façon constante une augmentation des besoins, des places d'hébergement, et cela ne s'est jamais fait avec une diminution avérée du nombre de personnes sans domicile fixe, et notamment de celles dormant à la rue. Il peut alors se poser la question de « changer de modèle » et d'une transformation assez profonde du secteur. C'est un peu en ce sens que peut parfois être compris le « logement d'abord », qui met moins l'accent sur le besoin de créer de nouvelles places d'hébergement que sur la nécessité de lever les freins à l'accès au logement et d'améliorer la fluidité.

Il y a donc certainement des évolutions souhaitables, des innovations sociales, technologiques et de coopération, dans le secteur pour optimiser les ressources humaines et financières disponibles pour garantir la meilleure qualité de service possible, et le SIAO peut apporter son expertise à ce travail collectif qui implique nécessairement les autorités publiques et les associations.

Il conviendra aussi d'analyser régulièrement les refus d'admission suite à une orientation, tant des usagers que des structures, et d'en tirer des enseignements.



5.8. Transformer la façon d'aborder la période hivernale

Durant la période hivernale, il est habituel qu'il y ait l'ouverture de nombreuses places d'hébergement supplémentaires (au minimum 1000). Celles-ci se font principalement dans des structures dites intercalaires, ouvertes provisoirement. La durée exacte d'ouverture est la plupart du temps incertaine, et il est fréquent qu'il y ait des reports de fermeture, voire des pérennisations, sur le même site, ou pas. Durant cette période hivernale, l'offre d'hébergement est donc en constante évolution et en augmentation avec la mobilisation de places diversifiées.

Cela montre aujourd'hui des limites :

- Cette organisation est peu adaptée dans une perspective de logement d'abord car précisément, elle consiste à ajouter des marches à l'escalier, c'est-à-dire à ajouter des étapes avant l'accès aux dispositifs stables, certains ménages étant même hébergés successivement dans plusieurs centres intercalaires avant de pouvoir accéder à un centre pérenne. Cette absence de stabilisation est très pénible pour les personnes concernées, et elle est un obstacle évident à l'insertion, par exemple lorsque des familles ne peuvent scolariser leurs enfants dans de bonnes conditions faute de stabilité de leur lieu de vie.
- Elle induit, année après année, une augmentation du parc régulé par le SIAO à partir de places d'urgence, de façon opportuniste, sans que cela soit réellement assumé comme un choix stratégique. Cette situation pourrait être abordée différemment, par un effort accru pour trouver des solutions « aval » (logement social, pension de famille, voire tout autre dispositif de logement d'insertion). Si les moyens budgétaires nouveaux consacrés aux personnes sans-abri devaient augmenter comme ils l'ont fait les années passées, sans doute faut-il reconsidérer leur affectation : Il est toujours surprenant de voir les difficultés qu'il peut y avoir à financer à hauteur des besoins l'AGLS ou l'accompagnement social dans les résidences sociales, un logement Solibail pour des isolés, un différentiel de loyer pour un ménage en risque d'expulsion, alors que le budget de l'hébergement d'urgence s'accroît chaque année.
- Elle entraîne une organisation très urgentiste, avec mobilisation d'énormément d'énergie pour gérer crues et décrues, ouvertures et fermetures, réorientations au sein même d'un parc non pérenne. Cela demande une implication très forte de la DRIHL, des gestionnaires de structures et des acteurs de terrain, du SIAO, et une adaptation des usagers qui doivent changer de lieu de vie, sans garantir pour autant toujours la continuité dans l'hébergement. Il y a aujourd'hui de nouvelles façons d'agir à inventer collectivement pour ouvrir une nouvelle façon d'aborder la période hivernale.

5.9. Favoriser l'accompagnement pluridisciplinaire

La mission du SIAO est principalement centrée sur les problématiques liées à l'hébergement et l'accès au logement social, compte tenu du public auquel il s'adresse. Toutefois, dans la perspective d'un accompagnement global, et compte tenu du lien entre les différentes dimensions (logement, emploi, santé, vies privée et familiale, droit au séjour, inclusion linguistique, mobilité...), il est nécessaire que le SIAO contribue à créer des passerelles avec les autres secteurs : Il peut s'agir de mobiliser des compétences en appui sur l'accompagnement, d'ouvrir l'accès à des places d'hébergement ou d'accueil plus adaptées...

5.10. Dépasser le cadre départemental et relier le territoire parisien aux autres

Aujourd'hui le SIAO est un service départementalisé. Toutefois, à l'heure de la montée en compétence des métropoles, alors que le bassin de vie dépasse largement les frontières du périphérique, alors que la question de l'aménagement du territoire peut nécessiter un rééquilibrage entre des zones comme Paris marquées par l'insuffisance de logements, et alors que d'autres territoires en ont en excédent, le sujet des mobilités est essentiel.

Le SIAO sera amené à travailler ces sujets, avec les acteurs d'Ile-de-France et d'autres « Hors Ile-de-France », pour décloisonner géographiquement les réponses apportées. Il devra notamment coopérer avec d'autres SIAO.

Ces échanges devraient permettre également un partage des bonnes pratiques, du partage d'expérience. Il s'appuie notamment sur le club des SIAO animé par la DGCS, ou la conférence des SIAO animée par la DRIHL.



6 Outils & dispositifs

6 Outils & dispositifs

6.1. Le 115

Le 115 est un outil historiquement bien connu dans l'orientation, la mise à l'abri et l'hébergement des personnes sans domicile fixe, aussi bien en famille qu'isolé.es. Il doit demeurer un outil privilégié du SIAO pour le contact direct avec les usagers. Il peut être joint par une ligne téléphonique ouverte 7j/7, 24H/24, mais peut s'appuyer aussi sur de nouveaux outils de communication. Cela implique une évolution de son organisation, afin d'en faciliter l'accès, en particulier pour les personnes qui ne sont pas encore hébergées ou mises à l'abri, ce qui implique une réduction du temps d'attente et une augmentation de la proportion d'appels traités. Pour cela, il convient de viser une réduction des appels entrants, notamment ceux qui sont réitérés de façon chronique. Ainsi toutes les demandes, quel qu'en soit l'objet, provenant de ménages déjà hébergés sur une place de mise à l'abri ou d'hébergement ne sont pas traitées par la ligne 115, mais par d'autres outils (appli, sms, mail ou appel sur une ligne dédiée avec répondeur, permettant d'être rappelé lorsque les situations sont prioritaires, en lien avec le PRRH). De même, les demandes de personnes ayant déjà une évaluation sociale sur le SI 115-SIAO ne seront traitées que dans des circonstances particulières.

Un service de traduction est accessible afin que le dialogue puisse être instauré avec toute personne, quelle que soit sa langue.

Des améliorations de l'outil seront nécessaires :

- Détection automatique des numéros de téléphone (sous réserve des contraintes techniques) ;
- Messagerie automatique qui explique ce qu'est le SIAO et comment il fonctionne ;
- Inclure le droit à l'information dans le message d'accueil.

De façon complémentaire au n° de téléphone gratuit, il devra pouvoir également être saisi par e-mail ou par sms, applications ou site internet, auquel cas une équipe recontacte l'utilisateur par un moyen approprié.

Le rôle du 115 (avec ses divers outils de communication), est tourné vers les 4 missions suivantes :

A. Orienter vers des services d'assistance pour les besoins primaires

Les personnes sans-abri, et particulièrement celles qui sont dans cette situation depuis peu, peuvent être désemparées et en difficulté pour identifier les services et lieux où elles peuvent bénéficier de soutien. Le 115 oriente les personnes vers différents services d'assistance aux besoins élémentaires : domiciliation, lieux de repas, hygiène, vestiaires, mais aussi vers des services sociaux en charge d'engager au travers d'une rencontre physique une orientation adaptée et si besoin un accompagnement. Il assure une mission d'information aux usagers sur leurs droits, sur le fonctionnement du dispositif AHI sur le territoire de

Paris... Il contribue également à l'orientation des publics qui en ont le droit vers des dispositifs spécifiques : Femmes victimes de violence (en lien avec le 3919), enfants en danger (en lien avec le 119).

B. Orienter vers un travailleur social chargé de réaliser l'évaluation sociale et d'accompagner

Le SIAO, au travers du 115, participe à la coordination des acteurs et tisse des partenariats de façon à garantir à toute personne en détresse qui le contacte, et qui n'a pas pu l'avoir de lui-même, l'orientation vers un travailleur social susceptible de réaliser une évaluation sociale et si nécessaire d'engager un accompagnement social ou une réorientation pour cela. Il joue un rôle actif pour garantir ce « droit à l'évaluation » et ce « droit à l'accompagnement ». Il identifie notamment les personnes qui sollicitent régulièrement le 115 ou les maraudes pour une mise à l'abri, sans disposer d'évaluation sociale ou qui disposent d'une évaluation sociale mais n'obtiennent pas de place stable durant une période anormalement longue.

Concrètement, en lien étroit avec la DRIHL et le Département de Paris, le 115 du SIAO pourrait, à titre expérimental, conventionner avec les services sociaux publics et associatifs afin de pouvoir disposer de créneaux réservés sur lesquels il peut orienter des personnes qui l'ont contacté et qui ont besoin d'une aide à la mise en relation avec un travailleur social pour une évaluation et/ou un accompagnement social.

L'organisation de ces orientations s'inscrit dans la démarche du « référent unique » : L'enjeu est que toute personne ou famille sans domicile fixe ou risquant de l'être puisse bénéficier d'un référent, et un seul, chargé de procéder à l'évaluation sociale adressée au SIAO dans le cadre de la recherche d'un hébergement ou d'un logement. Cette action est menée en prenant en compte les compétences du Département de Paris, et notamment son action envers les allocataires du RSA, lesquels doivent pouvoir bénéficier d'un contrat d'insertion, incluant le cas échéant des mesures d'accompagnement vers l'hébergement ou le logement. Le SIAO pourra proposer aux maraudes du territoire de faire partie de cette mobilisation collective, notamment par exemple pour assurer l'évaluation sociale des personnes ayant le plus de mal à se déplacer vers les services sociaux pour réaliser leur évaluation.

C. Mettre à l'abri et assurer une évaluation de la situation

La mise à l'abri ponctuelle (en structure ou à l'hôtel), s'adresse à des personnes qui font face à des difficultés particulières d'hébergement et qui sont dans des situations déterminées :

- Personnes et familles qui n'ont pas encore d'évaluation sociale transmise auprès du SIAO. Cela intègre les situations dans lesquelles il y a un besoin de réa-

liser l'évaluation dans un cadre adapté au repos et facilitant la rencontre avec des travailleurs sociaux, mais aussi des professionnels d'autres métiers (sanitaires, psy...), notamment lorsque l'évaluation est complexe ou difficile à réaliser dans les cadres habituels.

- Personnes exposées à un risque imminent lié à des situations de violence, et notamment protection des femmes victimes de violence (en lien avec le n° dédié 39 19), qu'elles aient ou non une évaluation sociale transmise.
- Besoin exprimé dans un contexte de danger particulier (crise sanitaire, grand froid, canicule).

Pour les situations suivantes, qui concernent des personnes ayant déjà une évaluation sociale, une mise à l'abri peut être envisagée, mais pour une meilleure efficacité de traitement des demandes, et permettre une plus grande accessibilité de la ligne téléphonique du 115 pour ceux qui en relèvent, il conviendra d'encourager, à chaque fois que possible, une demande écrite par la personne ou par le travailleur social (mail, application dédiée) :

- Besoin individuel urgent et particulièrement critique imposant une réponse rapide (problème de santé aigu mais ne justifiant pas d'hospitalisation, famille à la rue, très grande vulnérabilité ou situation de danger particulier).
- Besoin de « répit » exceptionnel et provisoire pour des personnes, connues ou non du SIAO, ayant envie de « se poser » quelques jours, sans pour autant engager une stabilisation dans l'hébergement.

La mise à l'abri peut être assurée dans un centre d'hébergement ou à l'hôtel, selon les disponibilités et les besoins.

La mise à l'abri n'ouvre pas systématiquement la possibilité d'une prolongation et d'une prise en charge continue : La durée actuelle d'accueil sur une place de mise à l'abri est courte, elle est même parfois d'une seule nuit. Le renouvellement est décidé par le 115, en concertation avec le gestionnaire. Le SIAO souhaite, avec tous les partenaires concernés, faire évoluer dans le sens d'une plus grande qualité cette « mise à l'abri » : Elle devrait être accompagnée autant que possible d'une évaluation sociale et d'une réorientation vers une place pérenne lorsque la situation paraît prioritaire.

Pendant la mise à l'abri, le SIAO s'efforcera de développer la proposition d'un rendez-vous en vue de réaliser une évaluation sociale, avec un travailleur social de la structure d'accueil ou un autre service social. Cette évaluation devrait pouvoir avoir lieu dans les quelques jours suivant le jour d'entrée sur la place de mise à l'abri. Si, après évaluation, la demande est évaluée comme prioritaire, le lien devra être assuré par les équipes du 115 avec le pôle habitat du SIAO chargé de la régulation des places garantissant la continuité de l'accueil. C'est donc ce service, au sein du SIAO, qui assure l'orientation vers les places d'hôtel pérennes.

Il conviendra d'être attentifs à ce que les ménages n'aient pas une succession de propositions de places de mise à l'abri, sans opportunité d'accéder à une place stable. Un lien étroit sera mis en place avec les plateformes départementales d'accompagnement des ménages à l'hôtel, afin de veiller à ce que tous les publics qui pourraient bénéficier de leur soutien en bénéficient effectivement, et que les préconisations formulées par les plateformes en termes de réorientation puissent être étudiées avec attention.

Des conventions peuvent être passées avec des organismes susceptibles d'accompagner fréquemment des personnes dans ces situations (association d'aides aux femmes victimes de violence ou encore équipes mobiles). Après concertation préalable de la DRIHL, le SIAO peut passer des conventions pour garantir un accès privilégié à ses services sur des places de mise à l'abri, qui s'imputent sur le contingent total de places dont l'attribution est gérée par le 115.

Si le 115 l'estime nécessaire, de jour comme de nuit, les équipes mobiles et notamment les EMA peuvent aller à la rencontre de la personne pour une évaluation sociale ou sanitaire et/ou l'accompagner vers le lieu de la mise à l'abri.

La demande de renouvellement de la mise à l'abri est adressée par écrit autant que possible (SMS, mail...) par le ménage ou son travailleur social, ou à défaut sur une ligne téléphonique dédiée.

D. L'écoute sociale

Une partie des appels au 115, en particulier la nuit, est effectuée par des personnes qui n'expriment pas une demande très particulière, autre que celle du lien social, et appellent pour une écoute et un échange rompant avec leur solitude. Cette écoute sociale a vocation à se maintenir.

Le 115 est un outil destiné au contact direct avec les usagers, lesquels peuvent aussi appeler accompagnés d'un travailleur social ou d'un bénévole qui les soutient.

6.2. Les systèmes d'information et d'échange de données

L'usage de systèmes d'information performants est un point important pour améliorer le pilotage et l'observation. Pour alléger la charge de travail tout en investissant sur la qualité des données, tout ce qui pourra remplacer la transmission de tableaux et matrices, grâce aux SI, sera mis en œuvre. Les outils collaboratifs mis à jour de façon partagée et en temps réel seront toujours privilégiés.

6.2.1. L'évaluation sociale (intégrée au SI 115-SIAO)

L'évaluation sociale, réalisée par un travailleur social, est une étape déterminante pour qualifier la demande, préciser les besoins, et ainsi faciliter une orientation la plus adaptée possible et la bonne prise en compte des critères de priorité. C'est aussi un outil d'accompagnement de l'usager pour le travailleur social, et l'usager doit valider la transmission de l'évaluation, après en avoir consulté le contenu. Un soutien-formation aux travailleurs sociaux devra être apporté par le SIAO, afin que la réalisation de l'évaluation soit aussi ajustée que possible aux besoins, avec par exemple ni trop ni trop peu d'informations et de détails. Le SIAO devra pour sa part prendre en compte le fait que le temps de réaliser une évaluation est significatif, et qu'il doit être possible de continuer à saisir le SIAO, en vue d'une place de stabilisation, dans une certaine urgence qui ne permet pas toujours d'avoir une évaluation parfaitement complète et n'est pas compatible avec des lourdeurs administratives.

Pour les orientations vers les places d'hôtel stabilisées, d'hébergement et de logement temporaires qu'il régule, et pour les appuis vers les places et logements du dispositif qu'il ne régule pas, le SIAO n'intervient qu'à partir du moment où il dispose d'une évaluation sociale pour le ménage concerné.

Les évaluations sociales sont transmises par les travailleurs sociaux sur Internet, via le SI 115-SIAO. Tous les travailleurs sociaux de Paris doivent pouvoir disposer d'un compte, dès lors qu'ils s'engagent à évaluer mais aussi conserver le contact avec l'usager pour l'informer en cas de proposition.

Le SIAO étudie sous 48h toute évaluation qui lui est transmise, et place la demande sur une ou plusieurs liste(s) d'attente correspondant à des types de dispositifs (hébergement, logement d'insertion, logement social...). Il communique au prescripteur la liste des données absolument nécessaires et indispensables pour que la demande soit traitée, et informe de celles qui ne le sont pas.

La durée de validité d'une évaluation sociale est de 3 mois, elle doit être mise à jour au moins à cette fré-

quence, ce qui peut correspondre à une simple confirmation que la demande est toujours d'actualité. Un travail sera entrepris pour fiabiliser les données. Il pourra être expérimenté une approche de ce type : 15 jours avant l'expiration des 3 mois, le travailleur social reçoit un rappel automatique l'invitant à actualiser l'évaluation. Lorsqu'au bout de 3 mois 1/2 une évaluation n'a pas été mise à jour, le SIAO pourra se tourner vers le travailleur social prescripteur pour solliciter cette mise à jour, et il réitérera cette demande auprès du service du travailleur social lorsque celle-ci n'est toujours pas actualisée au bout de 4 mois. Au bout de 5 mois sans actualisation, et après une dernière alerte au service prescripteur une demande est considérée comme caduque et clôturée. Les travailleurs sociaux sont régulièrement invités par le SIAO :

- A réaliser une évaluation sociale pour tous les ménages qu'ils accompagnent et qui sont en demande d'hébergement ou de logement adapté, voire d'autres types d'établissements, et à les actualiser aussi souvent que nécessaire (et au moins une fois tous les 3 mois) ;
- A clôturer les demandes lorsqu'elles sont caduques, en renseignant systématiquement le cas échéant où est partie la personne à sa sortie (hébergement, logement, autre...).

Le SIAO met en place un contrôle de la qualité des informations des évaluations des évaluations du SI 115-SIAO (élimination des doublons, actualisation et clôture des demandes).

Le SIAO veille également à ce que les ménages hébergés à l'hôtel puissent bien avoir également le lien avec un travailleur social chargé de l'évaluation sociale, et de l'accompagnement si nécessaire, en lien avec les plateformes départementales.

Les évaluations SI 115-SIAO sont facilement synthétisées dans des tableaux de suivis, lesquels ont vocation à remplacer toutes les matrices échangées avec les centres, notamment à l'occasion de l'hiver : cela devient l'outil quasi unique de suivi des demandes partagé en temps réel entre les opérateurs et le SIAO, avec une visibilité pour l'usager, pour l'état des demandes. Celui-ci peut en effet voir à tout moment s'il dispose d'une évaluation sociale active, à jour, par qui elle a été faite, et quelques informations essentielles qui y figurent.

Chaque ménage ne peut simultanément n'avoir qu'une évaluation sociale active (pas de doublon). Au cas où plusieurs travailleurs sociaux transmettent une évaluation pour un même ménage, le SIAO les en informe afin qu'ils conviennent ensemble du choix du service qui portera la demande. Cette approche va dans le sens d'un « référent unique », qui est seul à porter auprès du SIAO la demande d'hébergement ou de logement, sans pour autant être seul dans l'accompagnement s'il s'avère que l'appui de travailleurs sociaux plus spécialisés d'autres services est opportun, ou que l'accompagnement social est fait en binôme. Ce « référent unique » est librement choisi par l'usager, dans la limite

de la disponibilité des services compétents, et peut donc changer sur demande de l'utilisateur ou du travailleur social.

Chaque ménage doit pouvoir bénéficier d'une évaluation sociale, et le SIAO s'efforce de rendre effectif ce droit. En lien avec les autorités publiques, il contribue à la coordination des services sociaux publics et associatifs pour garantir une disponibilité suffisante de travailleurs sociaux pour réaliser ces évaluations. Il s'appuie sur le 115, pour mettre directement en relation un demandeur et un service social disponible et compétent pour réaliser son évaluation, lorsque c'est nécessaire.

L'évaluation a parfois aussi un volet médical ou social. Dans le respect du secret médical, le SIAO doit pouvoir évaluer si des points particuliers médicaux ou psychiques sont susceptibles d'influer sur l'orientation. Il doit pouvoir mobiliser pour cela des ressources humaines habilitées, et devra évaluer les possibilités d'appui sur les ressources médicales internes au SIAO.

La conviction du SIAO Paris est que chaque personne devrait, à terme, pouvoir elle-même directement savoir si elle a une évaluation (accès au SI 115-SIAO ou à une application dédiée). Elle devra pouvoir avoir des alertes lorsque son évaluation arrive au terme de sa période de validité. Elle devrait pouvoir également accéder à tout moment au champ "commentaire" pour ajouter des observations à sa demande. Les mises à jour de ces champs sont examinées de façon quotidienne par les équipes du SIAO. L'accessibilité aux usagers de leur évaluation sociale demande des développements informatiques qui n'ont pas été réalisés, et donc il convient encore de préciser s'ils seront menés au niveau national, ou s'il faudra construire un développement localement par le SIAO, et la concrétisation prendra du temps. Pour avoir son plein impact, elle devra être accompagnée de mesures contribuant à l'inclusion numérique, comme des informations et formations pour que les usagers les moins familiers avec l'informatique puissent par eux-mêmes ou avec l'aide de tiers, exercer ce droit. Sur ce sujet, une réflexion, tant au niveau local avec les autres SIAO franciliens qu'au niveau national, pourra être menée. Le SIAO s'appuie sur ces évaluations sociales pour procéder aux orientations vers les structures ayant des places disponibles. Après les avoir étudiées et positionnées sur une liste d'attente, il priorise, au regard de chaque disponibilité de place, le ménage placé sur la liste d'attente correspondante à qui il propose la place.

Grâce à ces évaluations sociales, le SIAO peut à tout moment produire de l'observation sociale sur le volume et la nature de la demande d'hébergement et de logement temporaire, voire de logement pour les personnes sans domicile fixe. Il est garant de la qualité des informations relatives à la demande dans le SI 115-SIAO.

6.2.2. La gestion du peuplement et des disponibilités (intégrée au SI 115-SIAO)

Toutes les places d'hébergement et de logement temporaires du périmètre régulé par le SIAO ont vocation à être déclarées sur le SI 115-SIAO, qui a ainsi en temps réel une visibilité sur l'état d'occupation des différentes structures. Il peut à tout moment produire de l'observation sociale sur l'occupation du parc.

Les places disponibles suite à une ouverture de structure ou un départ de résident sont immédiatement signalées au SIAO, à travers l'outil SI 115-SIAO. Celui-ci peut alors réaliser une orientation sur la place disponible.

L'utilisation du SI 115-SIAO permet une information partagée et instantanée entre le SIAO et les gestionnaires de structure. Cela doit notamment permettre de mettre fin à la transmission de « matrices », notamment durant la période hivernale.

Les travailleurs sociaux sont régulièrement invités par le SIAO à actualiser le peuplement de leur structure (départs, arrivées).

Le SIAO assure la vérification de la bonne actualisation, et de la cohérence avec les demandes transmises au sein du même SI 115-SIAO. (Que toutes les personnes concernées par une demande pour une personne hébergée correspondent à une personne déclarée comme hébergée dans le suivi du peuplement, et que lorsque des personnes sont hébergées depuis longtemps, il y ait une évaluation).

Le SIAO vérifie que l'ensemble des structures, y compris les centres d'hébergement non pérennes « hiver », et les résidences sociales (sur le contingent régulé par le SIAO), renseignent le peuplement de leur structure. En revanche le peuplement des logements Solibail n'a pas vocation à être renseigné sur le SI 115-SIAO puisque la sortie est du ressort d'autres SIAO, mais l'orientation vers un logement Solibail est bien renseignée dans le SI 115-SIAO. Dans tous les cas, le SIAO s'assure que l'information contenue dans le SI 115-SIAO soit exhaustive.

Le SI 115-SIAO, dès lors qu'il intègre la partie SI 115 et qu'il est connecté avec l'outil de gestion du PHRH « Rosalie », permet également de connaître le peuplement des places en hôtel dans lesquelles une admission a été prononcée à la demande du SIAO.

Le SIAO a vocation à avoir une visibilité sur l'intégralité des places du dispositif AHI, donc aussi celles qui sont en gestion directe, et pas seulement celles qu'il régule directement. Cela est nécessaire pour la qualité de l'observation et du suivi de parcours. Il est nécessaire que la gestion des places en résidence sociale, Solibail ou logement d'insertion soit également systématiquement renseignée dans le SI 115 SIAO. Un dialogue avec les gestionnaires doit permettre de prévoir la mise en œuvre de ce point dès la mise en œuvre du projet de service.

Le SIAO se sert du SI 115-SIAO, et de cette partie consacrée au peuplement, pour effectuer les orientations vers les places qu'il régule.

Grâce à ces déclarations de peuplement, le SIAO peut à tout moment produire de l'observation sociale sur le public accueilli dans le dispositif d'hébergement et de logement temporaires, voire de logement pour les personnes sans domicile fixe. Il est garant de la qualité des informations relatives à l'occupation des structures dans le SI 115-SIAO.

Les déclarations de peuplement sur le SI 115-SIAO sont facilement synthétisées dans des tableaux de suivis, lesquels ont vocation à remplacer toutes les matrices échangées avec les centres, notamment à l'occasion de l'hiver : cela devient l'outil quasi unique de suivi des demandes partagé en temps réel entre les opérateurs et le SIAO pour connaître l'occupation des centres.

6.2.3. Le fichier SYPLO - Logement

Le fichier SYPLO est mis en place par l'Etat et géré au niveau régional. Il a vocation à recenser les ménages prioritaires du point de vue de l'Etat pour l'accès au logement social. Il intègre les ménages DALO, et les ménages accords collectifs, qui sont renseignés par la DRIHL. Il intègre aussi tous les ménages hébergés ou logés temporairement signalés par les SIAO. Ce fichier est consulté par les services de l'Etat (UT DRIHL et DDOS d'Ile de France) et des partenaires de l'Etat (GIP HIS, Action Logement), qui peuvent identifier dans ce fichier des ménages à reloger, ainsi que les coordonnées du travailleur social référent si cette information a été renseignée par le SIAO. Cela leur permet d'avoir un fichier « vivier » pour identifier des ménages à reloger au titre du DALO par exemple. Ce fichier permet aussi de connaître l'état d'avancement du traitement des demandes de logement social, par exemple s'il y a une présentation en commission d'attribution du bailleur prévu, ce qui peut éviter des études de dossier en doublon par les réservataires. Il faut toutefois souligner que ce fichier ne permet pas d'actualiser directement la demande de logement social. Il n'est aujourd'hui pas connecté avec l'outil de gestion de la demande mis en place par la Ville de Paris AIDA, il n'est donc pas exclu d'avoir des doublons dans les propositions entre l'Etat et la Ville de Paris. SYPLO est en revanche synchronisé avec le fichier SNE (système d'enregistrement de la demande de logement social), dès lors que lorsque les ménages font une demande de logement social (en Mairie ou en ligne) ou l'actualisent, les informations sont automatiquement répercutées dans SYPLO. Le SIAO, lorsqu'il reçoit une évaluation sociale pour un ménage hébergé ou logé temporairement dans le dispositif qu'il régule, et qui comporte (éventuellement parmi d'autres) la préconisation « Logement social », inscrit donc le ménage dans SYPLO. Il spécifie la structure dans laquelle le ménage est hébergé, et les coordonnées du travailleur social référent.

Les structures d'hébergement et de logement temporaire peuvent disposer d'un compte SYPLO, pour en avoir l'accès uniquement en consultation. Pour cela, elles s'adressent au SIAO qui assure le lien avec le

service dédié à la DRIHL. Grâce à leur compte SYPLO, les travailleurs sociaux des structures peuvent ainsi vérifier le contenu de la demande de logement social, et notamment identifier des lacunes dans l'actualisation de celle-ci. Ils peuvent vérifier le statut DALO du ménage, au cas où ils ne savent pas si celui-ci a été reconnu prioritaire et urgent par une commission DALO. Ils peuvent identifier si des propositions de logement social sont en cours, à l'initiative du GIP, d'Action Logement ou de l'Etat – DRIHL. Elles peuvent aussi s'assurer en temps réel que le SIAO a bien procédé à l'inscription de tous les ménages qu'elles accueillent, qui sont en attente de logement social, et pour lesquels elles ont transmis une évaluation sociale.

En lien étroit avec les travailleurs sociaux référents, le SIAO est garant de la bonne actualisation de SYPLO en ce qui concerne les ménages hébergés et logés temporairement. Il veille :

- A ce que soit inscrits dans SYPLO tous les ménages pour lesquels l'accès au logement (avec accompagnement éventuel) serait adapté, avec mention de leur travailleur social référent et de leur structure d'accueil.
- A l'actualisation du contenu des demandes de logement social afin qu'elles soient autant que possible conformes à la réalité de la situation, ce qui est nécessaire pour éviter des propositions inadaptées (par exemple du fait de revenus surévalués) ou l'absence de proposition (par exemple du fait de revenus sous évalués).
- A la désinscription dans SYPLO des ménages qui ne remplissent plus les critères pour y figurer, par exemple parce qu'ils ne seraient plus hébergés dans le dispositif régulé par le SIAO.

Il s'appuie sur SYPLO pour les travaux d'observation sociale qui sont du ressort du SIAO, par exemple pour mesurer le taux de relogement dans le parc social au regard des demandes, le profil des demandeurs et celui des ménages relogés, les types de logements qui ont été attribués (réservataires, typologie...).

6.2.4. Les applis

Le SIAO a pour ambition de développer les modalités de contacts et de signalements auprès de son dispositif et souhaite travailler à la recherche de solutions innovantes (applis, sms...) pour répondre à la demande des personnes concernées qui est de pouvoir interagir davantage avec le SIAO, et à l'inverse, permettre au SIAO de fluidifier ses interactions avec les personnes elles-mêmes et les partenaires. Cet aspect demandera un temps de validation et de réalisation s'étalant sans doute au-delà d'une année.

6.3. Les rencontres en vue d'un travail collaboratif

6.3.1. Les commissions

• Commission d'orientation

Chaque semaine, sur une demi-journée, le SIAO organise une commission d'orientation, qui est un lieu d'échange, animée par les coordinateurs du SIAO et destinée aux travailleurs sociaux du secteur.

Certains participants peuvent présenter une situation complexe, pour laquelle ils sont en difficulté pour identifier la bonne préconisation. La commission n'aboutit pas à la proposition précise d'une place donnée pour un ménage donné, mais elle permet de réfléchir collectivement pour identifier les propositions les mieux adaptées au regard de situations spécifiques et pour lesquelles les réflexions internes à la structure n'ont pas suffi et justifient des regards extérieurs.

Ces commissions sont aussi un lieu régulier d'échange sur l'actualité du secteur, et de rencontre entre travailleurs sociaux de services très différents les uns des autres.

Elles permettent aussi au SIAO d'enrichir en permanence sa compréhension de ce que vivent les travailleurs sociaux dans leurs accompagnements, les contraintes qu'ils rencontrent, et les soutiens dont ils ont besoin.

Ce format pourra être complété par des commissions complémentaires pour traiter avec tous les partenaires concernés d'une situation sous la forme de réunions de synthèses dédiées aux situations les plus complexes, en s'inspirant de ce qu'étaient les commissions techniques de l'urgence.

• Autres commissions

Un format spécifique sera proposé pour d'autres types de commissions :

- Les commissions « situations complexes ou anciennes » pour analyser les situations exceptionnellement anciennes dans le dispositif, ou celles ayant une complexité particulière, dans le cadre du suivi des parcours.
- Les commissions relatives aux mesures d'éloignement / fins de prises en charge dans des établissements (pour éviter autant que possible les sorties sèches).
- Une commission relative au plaidoyer et basée sur le partage pour améliorer les prestations des acteurs du secteur AHI et l'accompagnement, y compris par l'innovation. Un groupe éthique a été créé au Samusocial de Paris en 2019 et a permis de réunir des professionnels EMA/CHU/115 ... C'est un groupe interne au Samusocial de Paris réuni autour de questions relatives à l'accompagnement et l'hébergement des personnes. Ce format pourrait potentiellement être reproduit à l'échelle du SIAO en lien avec ses partenaires hors Samusocial pour une démarche qualité et éthique autour des interventions de chacun).

6.3.2. Les formations et informations

Le SIAO vise à investir largement dans le développement des compétences des parties prenantes du SIAO : à la fois par la mise en place d'un plan de développement des compétences en interne pour les collaborateurs, et par la structuration et le renforcement des interventions auprès des partenaires.

Ces interventions sont déclinées en deux types, les sessions d'information et les sessions de formation. Les sessions d'information et de formation répondent à un cahier des charges pédagogique élaboré par les référents pédagogiques. Les sessions seront co-dispensées par les référents pédagogiques et les coordinateurs, qui auront pour ces derniers préalablement été formés à la formation.

• Informations

Le SIAO a jusqu'à présent déjà dispensé des sessions d'information auprès des acteurs, sur la base d'inscription gratuite et volontaire des participants. Ces sessions répondent à un format court d'une demi-journée, adapté à l'emploi du temps souvent très contraint des travailleurs sociaux.

Considérant les retours positifs de ces sessions d'intervention, le SIAO continuera à dispenser ce type de sessions en augmentant progressivement leur fréquence et le nombre de thématiques couvertes. Ces thématiques sont principalement liées à des pratiques métiers précises, à l'actualité du secteur, et des évolutions de pratiques liées au traitement des demandes ou aux systèmes d'information.

Durant les premiers mois de déploiement du SIAO unifié, des séances régulières de présentation du dispositif seront proposées.

Le SIAO envisage également de mettre en place des sessions d'information auprès des usagers sur le fonctionnement général du dispositif.

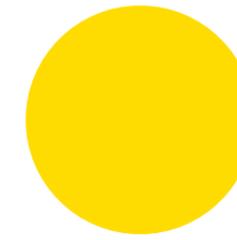
• Formations

Progressivement, le SIAO mettra en place un catalogue de formation qui répondra aux critères qualités nationaux. Cela passe par les étapes suivantes :

1. Création du cahier des charges pédagogique
2. Production du catalogue de formation interne
3. Production du catalogue de formation externe
4. Dispense des premières formations
5. Obtention de l'agrément formation
6. Obtention de la Certification Qualité (32 critères nationaux en vigueur à compter du 1^{er} janvier 2021)

Les sessions de formation répondront à des critères exigeants en termes logistiques, d'objectifs et de méthodes pédagogiques. Elles pourront s'étaler d'une demi-journée à 3 jours pour les sujets les plus complexes.

Elles seront, sous condition d'obtention de fonds dédiés, gratuites et accessibles à tous les professionnels désireux de monter en compétence, dans la limite des places disponibles.



Pour les formations internes, le catalogue de formation permettra aux agents du SIAO de se former selon un plan personnalisé et adapté à leurs besoins d'évolution.

A l'externe, les formations dispensées pourraient concerner entre autres :

- Une formation à l'élaboration d'évaluations sociales (y compris dans les CHU hiver) ;
- Une formation à l'usage des outils tels que le SI 115-SIAO ou SYPLO ;
- Une formation à l'accompagnement des publics spécifiques (en partenariat avec les acteurs spécialisés).

Par ailleurs, les formations seront pour certaines développées en s'appuyant sur des partenariats avec des acteurs de terrain et académiques. Le SIAO envisage notamment d'intervenir au sein du cursus de formation initiale des travailleurs sociaux afin d'anticiper la connaissance du SIAO lors de la prise de fonction.

6.3.3. Les rencontres partenaires

• Les points-rencontres bilatérales

Le SIAO, dans sa logique de service, se doit d'être à l'écoute régulière de tous les acteurs avec qui il est en lien, et notamment les prescripteurs (qui formulent des demandes d'orientation), les gestionnaires de places (qui offrent des possibilités d'accueil) et les autorités publiques (qui pilotent les politiques publiques auxquelles contribue le SIAO).

Dans cette perspective, le SIAO souhaite proposer de façon systématique, un échange avec tous ses partenaires, sur une fréquence définie selon les besoins, et qui idéalement n'excède pas 1 an. Cette rencontre peut être bilatérale pour les services les plus importants, ou sur un format collectif. Dans tous les cas, elle permet de partager des constats sur la situation, d'analyser ensemble les difficultés rencontrées, les réponses apportées, les situations bloquées, la satisfaction du service rendu... Elles s'étalent tout au long de l'année. Elles permettent notamment d'analyser les situations exceptionnellement anciennes dans le dispositif, dans le cadre du suivi des parcours.

• Les ateliers

Le SIAO organise chaque trimestre des « ateliers ». Il s'agit de temps de rencontre et de partage entre travailleurs sociaux, sur la base de thématiques. Ces ateliers regroupent chacun une cinquantaine de personnes sur une demi-journée. Ils ont été jusqu'en 2018 organisés conjointement avec l'IRTS Parmentier.

• Le séminaire annuel

Le SIAO organise un grand séminaire annuel, ouvert à tous les acteurs, et qui rassemble donc plusieurs centaines de participants.

C'est l'occasion de présenter son rapport d'activité, de prendre du recul sur l'activité quotidienne, de partager avec les acteurs des souhaits d'évolution, d'entendre les autorités publiques évoquer leurs projets en termes de politiques publiques...

6.4. Les guides et documents de communication

Le SIAO assure une communication sur les dispositifs liés à l'hébergement et au logement (critères d'accès, évolutions) ainsi que sur l'actualité liée aux évolutions du secteur et notamment des dispositifs de veille sociale : les maraudes, les ESI et accueils de jour et tous les dispositifs de veille sociale. Cette information s'adresse à tous types d'acteurs, et notamment aux usagers qu'elle informe de leurs droits et des modalités de traitement de leur demande.

6.4.1. Le guide hébergement – logement

Les différents acteurs ont besoin de lisibilité sur le mode de fonctionnement du SIAO, ses procédures, ses résultats, ses apports et ses contraintes. Cela est d'autant plus vrai que le dispositif d'aide aux sans-abri n'a fait que se complexifier dans les 20 dernières années, avec une augmentation du nombre de places, de la diversité des structures, la création de nouveaux dispositifs.

Pour faciliter la compréhension de tous, un guide hébergement – logement sera réalisé, mis à disposition en ligne, disponible en PDF, et très régulièrement actualisé. Il comprendra notamment :

- La présentation du SIAO et des conseils sur la façon de bien faire une demande.
- La présentation des différents dispositifs.
- La présentation des différents établissements avec des éléments sur leur projet social, leurs critères d'admissions, quelques statistiques...
- Un annuaire

Une partie de ce guide pourra être réservée à un usage interne au SIAO.

Il pourra intégrer et compléter le « guide logement » qui est réalisé par le SIAO et des partenaires.

6.4.2. La newsletter du SIAO

Le SIAO éditera régulièrement une newsletter (qui pourrait par exemple être mensuelle), qui aura notamment vocation à transmettre des informations sur l'évolution du secteur sur le territoire de Paris et de diffuser des données issues de l'observation.

6.4.3. Le document de présentation du SIAO aux usagers

Les usagers doivent pouvoir disposer d'une information simple et accessible sur le SIAO et sa façon de traiter les demandes, ses process. Cette information peut être accessible par une communication grand public, la mise à disposition dans les lieux et services d'accueil, et de façon particulière dans les hôtels.

Le SIAO développera des outils de communication innovants à destination des usagers, accessibles largement et facilitant l'appropriation du dispositif par les usagers.

6.5. Les expertises thématiques

Des références transversales sont assurées par des équipes, animées par les coordinateurs, et ouvertes aux autres coordinateurs, aux écoutants et régulateurs. Elles sont de trois types :

Référence par expertise thématique

Une quinzaine de coordinateurs SIAO (115 et Pôle habitat) animent une équipe qui a une référence thématique, et qui est ouverte à des contributeurs, internes voire externes, pour composer une équipe experte.

- Personnes victimes de violence (et notamment lutte contre les violences faites aux femmes)
- Jeunes / PJJ
- Justice
- Droits des étrangers (intégrant le sujet de l'appui aux régularisations)
- Droits sociaux et lutte contre le non-recours
- Emploi et formations (dont linguistiques)
- Santé
- Addictions
- Santé mentale
- Logement
- Handicap
- Personnes âgées-vieillesse
- Mobilité géographique
- Aide Sociale à l'Enfance (dont prise en charge des femmes avec enfants de moins de 3 ans)
- Qualité de vie à l'hôtel, et lien avec le « mieux vivre à l'Hôtel »
- Expulsions locatives et prévention

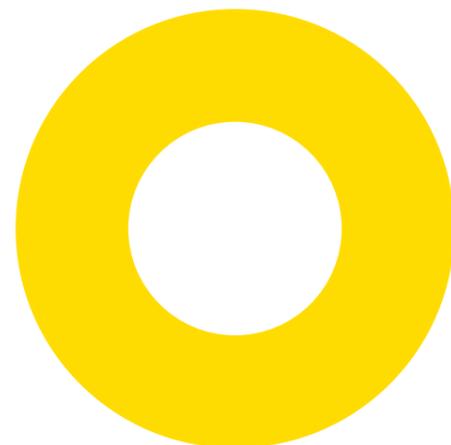
Référence organisationnelle

- Animation vie d'équipe
- Appui et développement Système d'Informations
- Démarche interne qualité et évaluation de l'action du SIAO
- Mise en œuvre projet de service
- Relation aux usagers
- Communication (dont grand public)

Références prescripteurs complémentaires

Le SIAO s'efforce de proposer un référent unique pour chaque prescripteur. Les coordinateurs sont référents des structures dont ils pilotent la régulation. Certains acteurs sont prescripteurs sans être gestionnaires de places. Ils doivent aussi, pour les principaux d'entre eux, avoir un référent SIAO. Cela devra notamment être le cas pour :

- Les maraudes
- Les PSA
- Les ESI et accueils de jour
- Les services sociaux SSDP
- Missions locales et agences pôle emploi
- Services pénitentiaires
- Services sociaux d'hôpitaux et de maternité
- ADEMI
- Autres services



7 Évaluation & pilotage

7 Évaluation & pilotage

Le SIAO verra son service régulièrement évalué.

Pour aider à cela, il conviendra de mettre en place un certain nombre d'indicateurs pour veiller notamment :

- Au taux de réponse aux demandes, et au taux de réponse adaptée ;
- A l'équité de traitement des demandes ;
- A l'état de la fluidité entre dispositifs et notamment à la durée moyenne de présence dans les dispositifs ;
- A la contribution apportée à l'hébergement des ménages DAHO et des ménages DALO ;
- A la pertinence des critères de priorisation et leur pondération ;
- A l'analyse des refus, tant dans le secteur de l'hébergement et du logement adapté que du logement social.

7.1. Evaluation

• Evaluation interne par les équipes du SIAO

Un process qualité devra être défini pour aider les équipes à améliorer de façon constante leur action. Il fera l'objet de réunions dédiées régulières et s'appuiera sur la Direction de la Qualité du Samusocial de Paris.

Durant les 12 premiers mois de mise en œuvre du nouveau de projet service, une évaluation resserrée des changements mis en œuvre sera faite. Elle portera tant sur l'organisation interne que sur le service rendu, et notamment sur les points suivants : Amélioration du taux de réalisation d'évaluations, évolution de la fluidité, satisfaction des partenaires, répartition de la charge de travail, satisfaction RH des salariés, impact du nombre limité de liens hiérarchiques, des indicateurs seront mis en place dès le démarrage et suivis tous les mois. Cette période devra permettre d'allier stabilité (pour réellement mesurer l'impact dans le temps des changements mis en œuvre et donner de la lisibilité à l'interne comme à l'externe) et réactivité (pour ajuster selon les difficultés).

• Evaluation externe par les tutelles, les partenaires et les usagers

Dans l'élan du travail d'élaboration du projet de service SIAO et des groupes de travail ouverts, il sera mis en place une instance d'évaluation et de concertation permanente avec les différentes parties prenantes du SIAO, pour évaluer de façon collégiale ses points forts ou faibles ainsi que les voies d'amélioration afin de rendre un meilleur service. C'est le comité de suivi du SIAO qui pourra constituer cette instance consultative. Sa composition pourrait alors être élargie à de nouveaux membres : représentants de la Fondation Abbé Pierre, de la FAPIL, de l'UNAF0, de l'URHAJ, de l'ARS, du CCRPA et du PHRH. Il serait aussi précieux que la Ville soit représentée conjointement par la DASES et la DLH, et que la DRIHL soit représentée par ses services hébergement et logement.

Elle pourrait se réunir à une fréquence assez régulière et être une instance établie de dialogue entre l'équipe du SIAO et son environnement. Elle aurait pour mission le conseil et l'expression d'avis pour améliorer

sans cesse la qualité du service rendu par le SIAO. Elle contribuerait à la transparence de l'action du SIAO. Cela comprend une démarche de concertation externe permanente, incluant une dimension prospective, et pouvant identifier d'autres améliorations à apporter au secteur, hors SIAO.

Le lien avec les usagers pourrait s'appuyer entre autres sur un lien avec les CVS des établissements.

7.2. Pilotage

Un comité de pilotage est réuni régulièrement, avec deux formats :

- Une réunion trimestrielle avec la DRIHL, qui assure la quasi-totalité de son budget de fonctionnement. Cette réunion est notamment l'occasion pour le SIAO de rendre compte de la réalisation de ses objectifs, et aussi des obstacles qu'il rencontre, notamment pour la mise en œuvre du droit des usagers, ce qui implique un point sur les difficultés rencontrées avec les gestionnaires (non-déclaration de vacance de places, absence de visibilité sur des places en gestion directe, insuffisances dans l'utilisation du SI 115 SIAO.).
- Une à deux réunions annuelles durant laquelle la DRIHL et la direction du Samusocial de Paris reçoivent l'instance d'évaluation et de concertation et actent des choix de modification dans le fonctionnement du SIAO.

Par ailleurs, en interne, la direction du SIAO réunit les équipes chaque semaine pour une réunion de service, par pôle et sur un rythme à expérimenter, en regroupement plus large.



8 Organigramme

L'organisation interne du SIAO repose sur la mobilisation d'un peu plus d'une centaine de salariés.



Organigramme du SIAO Paris au 1er septembre 2020 – 110 collaborateurs

8.1. Principes clés de l'organisation

La nouvelle structure organisationnelle du projet de service doit permettre de répondre à l'ensemble des enjeux sectoriels et territoriaux évoqués précédemment dans le document. Afin d'atteindre au mieux ses objectifs, une analyse des pratiques, freins, atouts, outils, et missions de chaque service, a été faite. Sur la base de cette analyse, ont été identifiés des principes clés d'évolution décrits ci-après :

Principe 1 - Lisibilité du service :

Il s'est avéré que les missions des différents agents pourraient être plus claires en interne et en externe. La nouvelle organisation du SIAO est construite et sera diffusée de sorte à établir :

- Des missions ayant des périmètres précis pour chaque collaborateur.
- Un référent unique au sein du SIAO pour chaque partenaire (gestionnaire de places).
- Un organigramme simple à comprendre pour les collaborateurs du SIAO et les partenaires.

Principe 2 - Renforcement du pouvoir d'agir des collaborateurs :

Les collaborateurs d'un service public sont d'autant plus à l'aise dans leur mission s'ils éprouvent une certaine satisfaction dans l'exercice de leur fonction. Cela se traduit dans l'organigramme par :

- Une structure hiérarchique avec un nombre de niveaux limité et un management.
- Plus de responsabilisation, d'autonomie et de polyvalence dans chaque fiche de poste.
- La mise en place d'un plan de développement des compétences pour tous les collaborateurs.
- Un réagencement de la plateforme 115-SIAO pour de meilleures conditions de travail.

Principe 3 - Flexibilité opérationnelle :

Pour répondre aux besoins, aussi bien sur le court terme que sur le long terme (adaptation aux évolutions sectorielles), les pistes identifiées sont les suivantes :

- Favoriser les possibilités de renforts d'une équipe à l'autre, impliquant des protocoles dédiés et une formation des agents aux différents métiers internes.
- Renforcer la communication interne via des outils et processus dédiés.
- Créer de la transversalité grâce à une équipe dédiée à l'appui transversal des agents de la régulation.
- Les remplacements (congrés, absences...) se font au sein d'un même pôle, et d'une même équipe en priorité (pour être précis qui remplace le coordinateur, qui remplace l'écoutant).

Principe 4 - Gestion de projet & innovation sociale :

Des deux modes de travail (opérationnel et projet), le mode opérationnel a été jusqu'ici fortement prédominant, notamment en raison de l'urgence permanente dans laquelle travaillent les équipes. Il s'agit ici de mettre en place des conditions organisationnelles facilitant le mode projet, et favorisant l'émergence diffuse d'améliorations telles que des partenariats innovants, de nouvelles solutions à fort impact social, etc. Cela se traduit par :

- La formation des collaborateurs à la gestion de projet, plus spécifiquement aux méthodes agiles.
- L'institutionnalisation du mode projet dans la culture managériale et la création d'équipes projet temporaires.
- La mise en place de rencontres avec des acteurs innovants pour élargir le champ des possibles.
- Lisser la charge de travail sur un temps plus long pour sortir de l'urgence quotidienne, notamment grâce au recours à plus de postes pérennes ayant vocation à anticiper les montées en charges et établir des protocoles préventifs et réactifs.

Une nouveauté importante du volet « ressources humaines » du projet de service est le lissage sur l'ensemble de l'année des moyens dits « hiver » qui étaient auparavant octroyés pour des périodes de 5 à 8 mois. Cette gestion suscitait une forte instabilité dans les équipes, avec des salariés dont le contrat était de courte durée, ce qui ne favorise pas leur intégration et leur montée en compétence. De plus ce fonctionnement n'est plus adapté aux pics d'activité tels qu'ils sont connus aujourd'hui : ils sont désormais étalés sur toute l'année, les ouvertures et fermetures de centres n'étant plus concentrées sur des durées bien délimitées, mais réparties sur l'ensemble de l'année. Les difficultés de recrutement entraînaient de plus un fort recours aux vacataires, ce qui pourra être diminué via le remplacement par des postes pérennes.

Dans le descriptif ci-dessous, les écoutants actuels sont répartis sur 4 missions : 115 (écoutants), Hôtel stabilisé (régulateurs), Hébergement et logement d'insertion (régulateurs), logement et autres lieux de vie (régulateurs).

La question du lien avec le secteur sanitaire est clairement posée et devra trouver réponse dans le projet de service : dans le respect du secret médical, il est notamment essentiel pour les régulateurs et coordinateurs de pouvoir disposer d'un avis médical ou psychique lorsque des données médicales ont un impact direct pour identifier le type d'orientation adaptée. Il conviendra donc d'identifier des personnes ressources sur ce sujet, par exemple au sein du pôle PMS du Samusocial de Paris si cela est possible.

8.2. Pôle 115

Effectifs prévus : 44 écoutants, 9 coordinateurs cadres (5 de jour - 4 de nuit), 1 coordinateur en appui au travail social, 1 responsable. Ce pôle a la particularité d'assurer une activité 24H/24, 7j/7.

8.2.1. Les écoutants sociaux du 115

- 1) Reçoivent les diverses sollicitations des personnes en difficulté, et y répondent. Par échange téléphonique, ou à terme par application, site internet, mail ou SMS,** en utilisant selon les situations l'un ou l'autre de ces modes de communication (l'écrit ou une ligne téléphonique spécifique distincte sont privilégiés lorsque la personne a déjà une évaluation sociale et qu'il ne s'agit pas d'une situation de danger imminent, ou lorsqu'elle est déjà mise à l'abri). Ils ne gèrent pas que des appels entrants, ils contactent aussi les usagers, par exemple lorsque ceux-ci ont fait une demande de mise à l'abri et qu'elle est valable plusieurs jours. Ils s'appuient autant que de besoin sur des services d'interprétariat. Ils renseignent leurs interventions dans le SI 115-SIAO. Ils assurent cette mission sous la responsabilité d'un coordinateur. Lorsqu'un coordinateur signale une situation nécessitant une mise à l'abri en priorité, celle-ci est mise en œuvre par l'écoutant, en mobilisant une des places disponibles. Ils peuvent fournir selon la situation, un des quatre services assurés par le 115 à l'intention des usagers :
- Informent et orientent sur des services autres que l'hébergement** (domiciliation, aide alimentaire, hygiène, services sociaux, accueils de jour...).
 - Orientent certaines personnes sans domicile fixe vers un travailleur social en charge d'assurer leur évaluation sociale,** au sein d'un service social public ou associatif, avec un RDV rapide (si possible dans les 7 jours), après priorisation si nécessaire.
 - Réalisent les orientations vers une place de mise à l'abri** des personnes n'ayant pas d'évaluation sociale SI 115-SIAO, en situation d'urgence particulière (orientation immédiate vers une place disponible, ou à partir de la « liste d'attente » constituée des demandes des 3 derniers jours). Ils mobilisent une équipe mobile s'il s'avère nécessaire d'accompagner physiquement la personne. Concernant les renouvellements, ils sont décidés par les coordinateurs, les écoutants en assurent la bonne prise en compte par les gestionnaires (dont le PHRH). La nuit, ils travaillent notamment grâce aux retours de places de certains sites, et sont en lien particulier avec les maraudes de nuit.
 - Assurent une écoute,** un lien social.

- Reçoivent les sollicitations de mise à l'abri provenant des travailleurs sociaux et y répondent.** Ces saisines sont réalisées exclusivement par écrit (mail ou via application / site internet dédié). Ils reçoivent notamment les demandes de mise à l'abri des équipes de maraude, des travailleurs sociaux. Des demandes de travailleurs sociaux peuvent être aussi relayées et signalées par des régulateurs ou coordinateurs du pôle habitat, lorsque ceux-ci sont saisis d'une demande de mise à l'abri à l'occasion d'un échange avec un travailleur social. A partir du travail de répartition des disponibilités assuré par le coordinateur, ils proposent des places de mise à l'abri pour donner suite à ces sollicitations de travailleurs sociaux.
- Reçoivent les sollicitations de mise à l'abri des particuliers, et y répondent** (en priorité par écrit : le 115 communique vis-à-vis des particuliers pour demander en priorité une saisine par e-mail, sms ou application dédiée).
- Participent à la diversité des missions du SIAO :**
 - Peuvent, au sein d'une équipe, s'impliquer et développer une compétence particulière sur une expertise thématique.** Ils sont alors personnes « ressources » pour les autres membres de l'équipe du pôle 115.
 - Peuvent se former et enrichir leur vision du secteur par des échanges lors de visites de terrain** au sein d'accueils de jour, ESI, maraudes ou établissements d'hébergement.
 - Peuvent partager leur expérience et expertise au sein de formations** organisées par le SIAO à l'intention tant des acteurs internes qu'externes.

8.2.2. Les coordinateurs du 115

- Encadrent les écoutants sociaux,** les appuient dans leur mission et assurent le management.
- Pilotent, supervisent l'activité de régulation, et sont garants des orientations faites par les écoutants du 115 vers les places de mise à l'abri :**
 - Ils répartissent les places disponibles entre écoutants, en vue de leur attribution.
 - Ils veillent au respect des critères de priorité, à l'équité dans le traitement des demandes, à la bonne appréciation des urgences...). Ils ne valident pas au cas par cas toutes les orientations vers une mise à l'abri, mais les supervisent. Ils définissent au jour le jour, compte tenu des objectifs périodiques fixés, la part de place mise à disposition pour attribution immédiate (par le 115), la part pour les personnes en liste d'attente, et la part pour les saisines des travailleurs sociaux et des maraudes ou des particuliers et, à titre exceptionnel, des coordinateurs des

maraudes ou du pôle habitat, selon les différents publics ciblés.

- Ils peuvent intervenir dans la gestion des situations particulièrement complexes ou signalées (vulnérabilités particulières, réorientations). Ils sont les seuls à donner directement des consignes aux écoutants pour l'attribution d'une place à un ménage identifié.
- Assurent le lien avec les structures gestionnaires et d'accompagnement des places de mises à l'abri,** et réalisent en relation avec elles le suivi de parcours (pour les coordinateurs de jour uniquement) :
 - Ils s'assurent que des évaluations sont, autant que possible, réalisées ou actualisées, soit par le gestionnaire, soit par les plateformes d'accompagnement à l'hôtel, soit par tout autre acteur compétent, dans les jours suivant le jour de mise à l'abri. Ils ont comme objectif que, sauf s'il n'y en a pas besoin, il y ait eu une évaluation sociale transmise au SIAO pour chaque personne mise à l'abri. Ils s'assurent de la bonne mobilisation des appuis spécialisés (sanitaires, psy) lorsque ceux-ci sont nécessaires pour avoir une évaluation complète.
 - En lien avec les gestionnaires et les services d'accompagnement, ils décident des renouvellements éventuels au terme de la durée initiale de mise à l'abri.
 - Ils sont en lien avec les gestionnaires de places de mise à l'abri dans lesquelles les admissions ne seraient pas effectuées par le SIAO. Ils s'assurent que leur activité est identifiée dans le SI 115-SIAO, grâce à l'intervention autant que de besoin de l'équipe administrative.
 - Ils apportent un appui à la recherche de propositions d'orientation en sortie, à l'issue de la mise à l'abri, en contribuant à identifier les situations prioritaires, dont ils informent les régulateurs de pôle habitat. Ils entretiennent ainsi les relations partenariales avec les gestionnaires de places de mise à l'abri qui lui mettent des places à disposition, ainsi qu'avec le PHRH, et font le lien avec le pôle habitat dans le cadre de la recherche de places. Chaque coordinateur de jour est « référent unique » au nom du SIAO, de certains gestionnaires de places de mise à l'abri, de sorte que pour toute place de mise à l'abri il y ait un référent SIAO.
 - Rendent compte des orientations effectuées, dont ils assurent un reporting régulier, en interne et aussi selon les besoins en externe (partenaires, pouvoirs publics).**
 - Sont force de proposition, au regard de l'observation et de l'analyse de leur activité, pour améliorer le service rendu par le SIAO et contribuer au plaidoyer.**
 - Peuvent, au sein d'une équipe, s'impliquer et développer une compétence particulière sur une expertise thématique.**

8.2.3. Le Coordinateur du 115 en appui du travail social et coordinateur des ESI

Travaille uniquement en horaires de jour et de semaine.

- Organise les partenariats avec les services sociaux publics et associatifs, chargés de réaliser les évaluations sociales,** afin de mettre en œuvre un « droit à l'évaluation » qui fait partie d'un « droit à l'accompagnement », et garantir là où il y en a besoin une évaluation sociale dans un délai rapide. Il organise également la saisine des maraudes, afin qu'elles réalisent une évaluation sociale, lorsque la personne ne peut pas se déplacer facilement vers les services sociaux. Il veille à ce que les personnes ayant besoin d'une évaluation sociale dans le cadre d'une mise à l'abri puisse y avoir accès. Il veille à ce que les partenariats existants permettent de disposer d'un volet sanitaire et médical lors de l'évaluation, lorsqu'elle est réalisée dans le cadre d'une mise à l'abri.

Cette tâche est particulièrement dévolue à un coordinateur qui a une compétence particulière en travail social. Cela s'inscrit dans le fait que le 115 va avoir comme ambition de renforcer son offre de service, en mettant en lien les usagers avec un travailleur social, lorsqu'ils ont une difficulté pour y accéder, et ce notamment en vue de réaliser une évaluation sociale. Ce travail de mise en lien sera très précieux, notamment pour ceux qui ont le plus de mal aujourd'hui à obtenir cette évaluation.

- Est force de proposition, au regard de l'observation et de l'analyse de son activité, pour améliorer le service rendu par le SIAO et contribuer au plaidoyer.**
- Peut, au sein d'une équipe, s'impliquer et développer une compétence particulière sur une expertise thématique.**

Il exerce les missions suivantes au titre de la coordination des ESI : en veillant à la bonne articulation avec tous les autres services du SIAO, il contribue à créer des passerelles, à instaurer de la transversalité, notamment avec le 115 et le pôle habitat.

4) Coordination opérationnelle des ESI :

- Suivi du parcours des personnes, de la première rencontre en ESI, du premier accompagnement à l'ESI, à la création de lien, à l'accompagnement vers le soin, à la demande SIAO jusqu'à l'intégration d'une solution longue durée, en lien avec les autres partenaires. Moyens : organisation de réunions de synthèse, mise en lien des partenaires autour d'une situation, transmission d'alerte au SIAO, EMPP, AP-HP...
- Appui technique auprès des équipes de maraudes, professionnelles comme bénévoles sur les situations, sur l'organisation du dispositif AHI-santé...
- Travail sur l'articulation entre les Maraudes spécialisées, MIS et MEO notamment le Recueil Social, et

les ESI et ADJ sur les publics accompagnés par les deux structures.

- Représenter le SIAO auprès des ESI et ADJ en expliquant les dispositifs existants, modalités de saisine du SIAO, veille AHI, juridique... sans traiter les demandes d'hébergement.
- Identifier les besoins spatio-temporels des ESI-ADJ sur l'ensemble du territoire parisien.

5) Animation du réseau des ESI :

- Contribue à la mise en lien entre les ESI et ADJ et les différentes maraudes, en lien avec la CDM.
- Participation ponctuelle aux différentes réunions de coordination des maraudes.
- Coordination des acteurs ESI-ADJ à définir : zone, thématiques, arrondissements...
- Liens quotidiens avec les différentes maraudes et les partenaires de la veille sociale.
- Faire le lien entre différents acteurs institutionnels ou associatifs et le réseau ESI-ADJ.
- Participe et co-anime le comité tripartite.
- Participe et co-anime à la coordination inter ESI.
- Mise en place d'un réseau ADJ.

6) Anime des groupes de travail thématiques.

Identifier puis développer des groupes de travail thématiques à mener tout au long de l'année.

7) Pilotage du dispositif en lien avec les tutelles et les équipes :

- Mise en place d'outil de pilotage et d'outil de cadrage des actions.
- Suivi de l'activité globale des ESI-ADJ permettant l'identification de besoins, d'évolutions de l'organisation, de propositions opérationnelles à mettre en place.
- Création et mise à disposition d'outils pour les équipes.

8.3. Pôle Habitat

Effectifs totaux prévus : 34 : 17 régulateurs (écoutants) + 17 coordinateurs (cadres) + 2 responsables.

Places Hébergement et Logement temporaire :

14 régulateurs et 14 coordinateurs (en binômes).

Places Pérennes ou non régulées :

3 régulateurs et 3 coordinateurs cadres (en binômes).

Ce pôle est constitué de 2 équipes :

8.3.1. Equipe Hébergement et Logement temporaire (Places régulées par le SIAO)

Effectifs prévus : 28 personnes : 14 coordinateurs (cadres) et 14 régulateurs.

Les régulateurs et coordinateurs travaillent en binôme, ils se partagent des périmètres. Ils ont un tronc commun de connaissance qui leur permet de se remplacer les uns les autres selon besoins.

Hébergement (20 personnes)

Ces places intègrent les structures ouvertes uniquement ponctuellement (places hiver.) Les structures d'hébergement sont chacune attribuées à un binôme, selon leur arrondissement d'implantation – en ajoutant pour équilibrer les structures hors Paris à l'un des secteurs, et en rattachant à 1 adresse les structures en diffus. Les structures ouvertes pour une période limitée (hivernales) sont rattachées comme les autres au secteur géographique de leur implantation.

Régulation des hébergements (H, F, familles) :

- Arrondissements 7/8/15/16/17/18 (DST Ouest) + département 78 et 92 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- Arrondissements 1/2/3/4/9/10/19 (DST Nord) + départements 93 et 60 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- Arrondissements 11/12/20 (DST Est) + département 77 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- Arrondissements 5/6/13/14 (DST Sud) + département 91 et 94 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- Hébergements spécifiques tout Paris : 1 coordinateur + 1 régulateur
- 1 binôme (1 coordinateur + 1 régulateur) est polyvalent et intervient en renfort au regard de la charge de travail.

Régulation des places stables à l'hôtel (H, F, familles) :

- 75 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- 77/93 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- 78/95 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- 91/92/94 : 1 coordinateur + 1 régulateur
- La polyvalence au sein de l'équipe permet un support mutuel en cas de surcharge sur un secteur

Logement temporaire ou accompagné (8 personnes)

- Régulation des logements Solibail et Louez Solidaire : 1 coordinateur + 1 écoutant
- Régulation des FJT, résidences sociales et logements d'insertion (H, F, familles) DST Nord + Est : 1 coordinateur + 1 régulateur
- Régulation des FJT, résidences sociales et logements d'insertion (H, F, familles) DST Ouest + Sud : 1 coordinateur + 1 régulateur
- Régulation des places pensions de famille + renfort RS - FJT - LI - Solibail au regard de la charge de travail : 1 coordinateur + 1 écoutant

Les places ALT sont réparties au cas par cas, selon leur fonctionnement réel, et les dispositifs desquels ils se rapprochent le plus (hébergement ou logement d'insertion).

8.3.1.1. Les régulateurs « places régulées SIAO »

1) Etudient les évaluations qui arrivent quotidiennement sur le SI 115-SIAO.

- Lisent sous 48h toutes les évaluations nouvelles ou mises à jour sur le SI 115- SIAO (traitent une part des évaluations du jour, réparties indépendamment de la situation des ménages concernés).
- Echangent avec le travailleur social prescripteur et si besoin lui demandent de compléter ou corriger l'évaluation.
- Placent la demande sur une ou plusieurs liste(s) d'attente appropriée(s). Ils s'assurent de la cohérence entre les préconisations et les listes d'attente, et échangent avec le travailleur social à cette fin.

2) Orientent les ménages vers les places d'hébergement stable (en structure ou en hôtel), ou de logement temporaire.

- Assurent les orientations, sous réserve des places disponibles et des critères de priorisation, des ménages qui figurent sur la liste d'attente du dispositif qu'ils régulent :
 - Des ménages mis à l'abri en court séjour par le 115 : les régulateurs sont en lien avec les coordinateurs du pôle 115, référents de structures qu'ils appuient dans leur recherche de places en sortie, et s'efforcent de proposer une place aux ménages mis à l'abri prioritaires.
 - Des ménages qui ne sont pas sur une place de mise à l'abri, et qui disposent d'une évaluation sociale sur le SI 115-SIAO : les régulateurs identifient les situations prioritaires, et sont en lien avec les travailleurs sociaux de tous les services prescripteurs (maraudes, accueils de jour, PSA et services sociaux de secteur, services associatifs...) et aussi avec les coordinateurs des maraudes ainsi que les coordinateurs du pôle habitat, qui sont référents de structures qu'ils appuient dans leur recherche de places en sortie.

– La priorisation et l'orientation effective vers la structure d'hébergement, les places d'hôtel long séjour ou de logement temporaire, sont assurées par les régulateurs, sans besoin d'avoir au préalable une validation au cas par cas.

- Agissent sous la responsabilité et le pilotage opérationnel du coordinateur avec qui ils travaillent en binôme. Lorsque le coordinateur binôme signale une situation nécessitant un hébergement en absolue priorité, une orientation est mise en œuvre par le régulateur, en mobilisant une des places disponibles. Les régulateurs ne reçoivent de consigne pour la réalisation d'une orientation à un ménage identifié que de la part du coordinateur avec qui ils travaillent en binôme. Pour le bon exercice de cette mission, ils ont eux-mêmes des contacts directs avec les structures et participent au dialogue constamment établi par le coordinateur avec les structures dans le cadre du pilotage de l'activité (visites, rencontres...).

3) Peuvent, au sein d'une équipe, s'impliquer et développer une compétence particulière sur une expertise thématique.

8.3.1.2. Les coordinateurs « places régulées SIAO »

1. Veillent, en lien avec l'équipe observation, à la bonne tenue par les régulateurs, aidés des agents administratifs, des fichiers de la demande d'hébergement et de logement temporaire (SI 115-SIAO), et veillent à la qualité des informations qui y sont contenues, en particulier concernant les demandes qui portent sur le périmètre de places dont ils ont la charge.

2. Pilotent les orientations faites vers les places d'hébergement et de logement temporaire. Ils ont la responsabilité d'en superviser la réalisation opérationnelle par le régulateur :

- Veillent au respect des critères de priorité, à l'équité dans le traitement des demandes, à la bonne appréciation des urgences...). Ils ne valident pas au cas par cas toutes les orientations vers un hébergement ou un logement temporaire, mais les supervisent. Ils veillent à la bonne articulation entre les mises à l'abri assurées par le 115, les besoins des personnes à la rue, des sorties des dispositifs d'hébergement temporaire, et l'affectation des places disponibles par les régulateurs.
- Peuvent intervenir dans la gestion des situations particulièrement complexes ou signalées (vulnérabilités particulières, réorientations...). Ils sont les seuls à donner directement des consignes au régulateur avec qui ils forment un binôme pour l'attribution d'une place à un ménage identifié.
- Rendent compte de ces orientations, dont ils sont garants de la qualité, en interne et aussi selon les

8 Organigramme

besoins en externe (partenaires, pouvoirs publics). Ils en assurent, en lien avec l'équipe observation, le reporting de leur activité, avec un niveau de précision qui permet aussi de suivre l'activité des structures dont ils supervisent la régulation.

3. Sont référents SIAO des gestionnaires de places dont ils supervisent la régulation. Il y a ainsi un référent, clairement identifié, pour chaque centre d'hébergement, structure de logement temporaire ou par hôtel. Ils associent à cette tâche le régulateur, qui participe aux échanges, rencontres et visites de structures :

- a. Sont l'interlocuteur des gestionnaires afin d'avoir la meilleure visibilité possible sur l'offre disponible, avec si possible anticipation des futures admissions.
 - b. Ils apportent au gestionnaire un appui extérieur à la structure pour échanger sur des situations difficiles, le contexte interne à la structure susceptible d'affecter les orientations, etc...
 - c. Ils réalisent, en lien avec les gestionnaires ou services d'accompagnement, le suivi de parcours des personnes qu'ils accueillent, par un appui à la recherche de propositions d'orientation en sortie positive (sauf en sortie de Solibail). Ils signalent les situations particulières aux régulateurs du pôle habitat qui disposent ou recherchent des places adaptées, pour permettre des sorties. Ils veillent à la bonne actualisation du peuplement des structures.
 - d. Ils assurent, en lien avec l'équipe observation, un reporting d'activité des structures de leur périmètre.
 - e. De plus, pour les coordinateurs en charge de l'hébergement stabilisé à l'hôtel, ils s'assurent de la bonne coordination avec les services sociaux publics et associatifs chargés de réaliser les accompagnements, afin de mettre en œuvre un « droit à l'accompagnement », et de garantir pour chaque ménage hébergé à l'hôtel qu'il y a un travailleur social en charge de l'accompagnement social et de l'évaluation sociale régulière de la situation (en lien avec le PHRH, les services sociaux locaux et les plateformes d'accompagnement territorialisées).
- 4. Interviennent lors de réunions d'information ou des formations,** mises en place par l'équipe formation du SIAO, ou par ses partenaires. Ils apportent un appui aux acteurs par l'animation de commissions, notamment les commissions hebdomadaires d'orientation.
- 5. Assurent une expertise - référence, transversale au SIAO (thématique, en appui prescripteur, ou en organisation interne),** avec éventuellement une équipe dont ils assurent l'animation. Cette équipe est ouverte à des écoutants, régulateurs et facilitateurs et coordinateurs 115, voire un autre coordinateur. En tant que référent, le coordinateur veille

à gagner en compétence dans la connaissance de sa matière, et anime un travail de réseau avec les acteurs du territoire. Il est en veille sur toute information relative à sa thématique, en lien avec le service formation, et il fait bénéficier de ses savoirs l'ensemble de l'équipe.

6. Sont force de proposition, au regard de l'observation et de l'analyse de leur activité, pour améliorer le service rendu par le SIAO et contribuer au plaidoyer.

8.3.2. Equipe « logement pérenne et autres lieux de vie spécifiques »

Effectifs prévus : 3 coordinateurs et 3 régulateurs

La décomposition précises des tâches pourra être la suivante :

- Appui à l'accès aux places du dispositif migrants (CADA, CPH...), (en lien avec l'OFII), aux ACT, aux places ASE, aux places en foyers pour personnes âgées ou handicapées (en lien avec le CASVP et Interface), (et tant que c'est au SSP, régulation des LHSS et LAM, du foyer Helianthe) : 1 coordinateur + 1 régulateur
- Appui à l'accès au logement social (lien avec les réservataires et les bailleurs sociaux, y compris dans le cadre de la démarche « de la rue au logement », l'appui à la mobilité géographique régionale et inter-régionale) : 2 coordinateurs + 2 régulateurs

Partage géographique des structures qu'ils appuient en sortie (avec répartition géographique):

- Binôme n°1 : appui vers le logement des sortants d'hébergement, hôtel, logements d'insertion
- Binôme n°2 : appui vers le logement des sortants d'hébergement, hôtel, logements d'insertion.

8.3.2.1. Les régulateurs logement social et autres lieux de vie.

1) Etudient les évaluations qui arrivent quotidiennement sur le SI 115-SIAO :

- a) Lisent sous 48h toutes les évaluations nouvelles ou mises à jour sur le SI 115- SIAO. (Traitent une part des évaluations du jour, réparties indépendamment de la situation des ménages concernés).
- b) Demandent des précisions auprès du travailleur social prescripteur si besoin est de compléter ou corriger l'évaluation.
- c) Placent sur une ou plusieurs liste(s) d'attente appropriée(s), la demande. Ils s'assurent de la cohérence entre les préconisations et les listes d'attente, et échangent avec le travailleur social à cette fin.

8 Organigramme

2) Repèrent les ménages susceptibles d'être orientés vers les gestionnaires de places d'hébergement spécifiques :

- a) Identifient, en lien avec les coordinateurs du pôle habitat et les structures, à partir du SI 115-SIAO, les ménages qui figurent sur la liste d'attente du dispositif auprès duquel ils interviennent et pouvant relever de dispositifs spécifiques non régulés par le SIAO.
- b) S'assurent que les démarches nécessaires pour l'attribution de ces places ont bien été menées par les travailleurs sociaux référents auprès de services compétents (demandes d'accès à un CADA, à une résidence personnes âgées ou pour personnes handicapées, dossiers d'appui au logement social ACD ou DALO...).

3) S'assurent de l'inscription exhaustive des ménages relevant du logement social dans SYPLO, et de l'actualisation des données qui y figurent :

- a) A partir de la « liste d'attente » dédiée et renseignée par ceux qui traitent quotidiennement les évaluations, établissent la liste des ménages à inscrire dans SYPLO par les agents administratifs.
- b) Font le lien avec les travailleurs sociaux pour veiller à ce que l'intégralité des demandes qui en relèvent fassent l'objet d'une évaluation et soient bien inscrites dans SYPLO, et veillent à la clôture des demandes dans SYPLO si la situation n'en relève plus.
- c) Veillent à la bonne actualisation des demandes de logement social, la mise en cohérence de la demande de logement social et de l'évaluation.
- d) Font le lien avec les structures d'hébergement pour rendre effectif pour chacune l'accès en consultation à SYPLO.

8.3.2.2. Les coordinateurs (logement social et autres lieux de vie)

1) Ils supervisent la bonne tenue par les régulateurs, aidés des agents administratifs, des fichiers d'identification de la demande de logement et d'hébergement non régulé (SYPLO / SI 115-SIAO), et veillent à la qualité des informations qui y sont contenues.

2) Effectuent les signalements des situations prioritaires ou particulièrement bloquées aux partenaires dans le cadre de la recherche de logements sociaux ou de places d'hébergements spécifiques (vérification de l'adéquation aux besoins, respect des critères de priorité, équité dans le traitement des demandes, bonne appréciation des urgences...). Ils en assurent la réalisation opérationnelle, et sont en lien pour cela avec les principaux acteurs (DRIHL, DLH, Action Logement, Bailleurs sociaux...).

3) Rendent compte de ces signalements, dont ils sont garants de la qualité, et des suites données. Ils ont

la responsabilité d'en assurer la réalisation. Ils en assurent aussi, en lien avec l'équipe observation, le reporting.

4) Assurent la représentation du SIAO sous tous ses aspects auprès des bailleurs sociaux et organismes susceptibles de faire des propositions de logement social.

5) Interviennent lors de réunions d'information ou des formations, mises en place par l'équipe formation du SIAO, ou ses partenaires.

6) Sont force de proposition, au regard de l'observation et de l'analyse de leur activité, pour améliorer le service rendu par le SIAO et contribuer au plaidoyer.

7) Assurent une expertise - référence, transversale au SIAO (thématique, en appui prescripteur, ou en organisation interne), avec éventuellement une équipe dont ils assurent l'animation. Cette équipe est ouverte à des écoutants, régulateurs et facilitateurs et coordinateurs 115, voire un autre coordinateur. En tant que référent, le coordinateur veille à gagner en compétence dans la connaissance de sa matière, et anime un travail de réseau avec les acteurs du territoire. Il est en veille sur toute information relative à sa thématique, en lien avec le service formation, son sujet, et il fait bénéficier de ses savoirs l'ensemble de l'équipe.

8.4. Pôle d'appui transversal

Effectif total prévu : 12 personnes

Ce pôle est composé de plusieurs équipes :

8.4.1. Equipe RH et administratif

1 responsable Ressources – 1 assistant / 5 agents administratifs

1) Assure la charge de la gestion RH du SIAO : recrutement, évaluations, plan de compétence – formations internes, (en lien avec la DRH et les référents pédagogiques). Gérer les souhaits de formation, de mobilité, adaptation du poste, épanouissement, accompagnement de proximité...

2) Assure la planification de la présence des équipes.

3) Assure le soutien administratif à tous les autres pôles.

Cette équipe a une polyvalence telle que les agents administratifs peuvent être amenés à travailler sur plusieurs outils et missions, de plusieurs pôles ou équipes différents. Chaque agent a un tronc commun de compétences et savoir-faire, et en plus une spécialisation. Gestion des congés et absences.

3.1) Veille à la qualité des données contenues dans les systèmes d'information servant dans l'action quotidienne du SIAO, particulièrement :

- Le SI 115-SIAO
- Les évaluations : Vérifient qu'elles sont soit renouvelées, soit clôturées (avec l'aide d'outils automatisés de relance). Vérifient qu'elles sont complètes, notamment au regard du DAHO / DALO
- Vérifient que le peuplement est cohérent et complet
- SYPLO : Inscription dans SYPLO des ménages indiqués par le régulateur compétent.

3.2) Contribue à l'actualisation de l'annuaire des structures d'hébergement et services hors hébergement (avec les coordonnées des établissements, des équipes des différents établissements), outil commun de l'équipe, en complémentarité avec les outils déjà existants (soliguide ou outil de la ville).

3.3) Collecte, en appui à l'équipe observation, l'ensemble des rapports d'activité des structures régulées.

3.4) Apporte un appui aux différentes équipes dans l'organisation d'événements (ateliers, séminaires, commissions).

3.5) Assure une part du secrétariat du SIAO.

8.4.2. Equipe Formation

2 tuteurs – référents pédagogiques, avec perspective de montée en charge à 3 postes, en cas d'habilitation comme organisme de formation.

Elle outille, coordonne, et harmonise la formation à l'interne comme à l'externe. La formation est assurée par deux référents, qui sont polyvalents, mais avec une mission tournée en priorité vers l'interne pour l'un, et vers l'externe pour l'autre. Cette équipe a vocation à grandir, au regard des projets de développement.

1) Structure un catalogue de formations, tant interne qu'externe. Ce catalogue présente une offre variée de formations, leurs contenus, leurs formats, et il est largement accessible, selon les cas en interne ou en externe.

2) Organise, et parfois co-dispense des formations en s'appuyant sur le reste de l'équipe du SIAO, et particulièrement sur les coordinateurs qui peuvent aussi dispenser des sessions d'information et de formation ou intervenir dans des formations préparées par les référents pédagogiques. En ce qui concerne les formations sur le SI 115-SIAO, elles sont assurées en lien avec l'équipe « observation » qui suit de très près l'appropriation par l'équipe du SIAO des outils SI et leurs usages. Ils suscitent aussi des partages d'expériences internes au SIAO et au Samusocial de Paris, avec des périodes d'immersion, par exemple pour les écoutants dans des services de veille sociale, tous les personnels pouvant être concernés.

3) Co-produit et actualise les publications thématiques (guide hébergement – logement, documents de communication pour les usagers ou les travailleurs sociaux), en lien avec le reste de l'équipe et particulièrement les coordinateurs. Mettent aussi en place des outils de formation en ligne, avec des accès et des contenus différenciés, pour l'interne et pour l'externe.

4) Assure l'organisation des ateliers et du séminaire, en lien avec les coordinateurs.

5) Assure la veille documentaire sectorielle.

6) Assure la réalisation de la newsletter, en s'appuyant sur un comité éditorial, en lien avec toute l'équipe du SIAO et avec la direction communication du Samusocial de Paris.

8.4.3. Equipe observation

3 personnes

1) Supervise le contrôle-qualité des données renseignées dans les bases de données et systèmes d'information (SI 115-SIAO, SYPLO...), en lien avec les équipes qui utilisent ces données. Elle supervise des sondages réguliers afin de vérifier la qualité des données. Est force de proposition pour améliorer les process internes et externes, afin de progresser sans cesse et de disposer de données fiables sur l'offre, la demande, la demande non pourvue, les admissions, le peuplement des structures.

2) Met en place des outils permettant de disposer en temps réel d'indicateurs de suivi de l'activité, en s'appuyant principalement sur les fichiers SI 115-SIAO et SYPLO, ainsi que sur les remontées d'activité des maraudes et des ESI. Ces indicateurs peuvent refléter l'activité d'un établissement, d'un type d'établissement ou l'ensemble du SIAO. Ils alimentent le pilotage opérationnel. Ils permettent notamment d'avoir une vision en temps réel, partagée et objectivée sur la demande, l'offre, les admissions dans le dispositif sur lequel intervient le SIAO. Certains de ces indicateurs s'appuient sur des requêtes automatisées qui s'appliquent à une base de données régulièrement mise à jour par l'équipe observation. Autant que possible, ces requêtes sont mises à disposition en libre accès aux coordinateurs, aux régulateurs et à la direction, qui peuvent ainsi disposer en temps réel et de façon autonome de données sur leur activité et mesurer le degré de réalisation de leurs objectifs. Autant que de besoin, l'équipe observation s'appuie sur la DSI du Samusocial de Paris pour les construire, notamment pour les requêtes les plus complexes.

3) Produit des tableaux de bord, enquêtes, études et analyses élaborés, qui peuvent alimenter le plaidoyer et le pilotage opérationnel. Elle produit notamment des données pour la DRIHL, pour le suivi de la mise en œuvre du DAHO, pour l'OFPRUH, et pour objectiver des données dans le cadre du dialogue entre les coordinateurs et les gestionnaires de places ou les prescripteurs. Elle tient à jour des tableaux de bords, mis à jour à une fréquence adaptée au besoin. Elle apporte une analyse qualitative pour compléter les extractions chiffrées.

4) Elabore chaque année, en lien avec le reste de l'équipe, un rapport d'activité et d'observation.

5) Produit des études qualitatives contribuant à la connaissance du public, l'activité du dispositif de veille sociale, d'hébergement et de logement adapté, et son évolution en lien avec l'observatoire du Samusocial de Paris.

6) Assure la mise à disposition pour les partenaires de données d'observation. Autant que possible elle s'efforce de trouver des moyens automatisés de mettre à disposition des opérateurs des outils de suivi de leur activité en lien avec le SIAO (admissions, orientations, peuplement), tout en offrant aux opérateurs des moyens de se repérer au regard de l'activité d'autres structures comparables.

7) Intervient lors de réunion d'information ou des formations, mises en place par l'équipe formation du SIAO, ou ses partenaires.

8.5. Les responsables de la coordination des maraudes parisiennes

4 responsables maraudes, ayant chacun un des secteurs géographiques de Paris (division en 4 secteurs, identiques à ceux adoptés par la DASES pour les DSP) + 1 poste de responsable pour les ESI.
Ils sont parfois mobilisés en horaires décalés.

• Coordination opérationnelle :

- Traitement des signalements de personnes en situation de rue : des mairies, des partenaires associatifs et institutionnels.
- Suivi du parcours des personnes, du signalement, de la première rencontre, à la création de lien, à la mise en veille, à l'accompagnement vers le soin, à la demande SIAO jusqu'à l'intégration d'une solution longue durée, en lien avec tous les partenaires intervenant en rue. Moyens : organisation de réunions de synthèse, mise en lien des partenaires autour d'une situation, transmission d'alerte au SIAO, EMPP, AP-HP...
- Faire le lien entre les différentes maraudes intervenant sur un même territoire autour d'une situation : qui intervient, comment, quels besoins en expertises...
- Veiller à une bonne couverture spatio-temporelle du territoire à l'échelle de l'arrondissement : identification des besoins, mise en place d'outils, inciter les maraudes à faire évoluer leurs interventions si besoin.

• Animation du réseau :

- Organisation de réunions régulières à l'échelle de l'arrondissement avec tous les partenaires de l'arrondissement institutionnels et associatifs en fort lien avec les mairies, et les partenaires parisiens intervenant dans Paris. Contenu de ces réunions : diffusion de toutes les informations du secteur AHI, du SIAO, informations à l'échelle de l'arrondissement de la mairie ou des partenaires.
- Participation aux différentes réunions organisées par les mairies et les différents acteurs de l'arrondissement : Conseil Local de Santé Mentale, Cellule de Veille Sociale, réunion de Direction Sociale de Territoire...
- Liens quotidiens avec les différentes maraudes et les partenaires de la veille sociale.
- Liens directs avec les mairies d'arrondissements (forte attente et liens très réguliers avec les équipes de mairie et avec les Maires), les partenaires institutionnels : DRIHL, DASES, Hôtel de Ville, DST, AP-HP.
- Personnes-ressources auprès des équipes de maraudes, professionnels comme bénévoles, sur les situations spécifiques rencontrées par les maraudes et sur l'organisation du dispositif.

• Animation des groupes de travail thématiques :

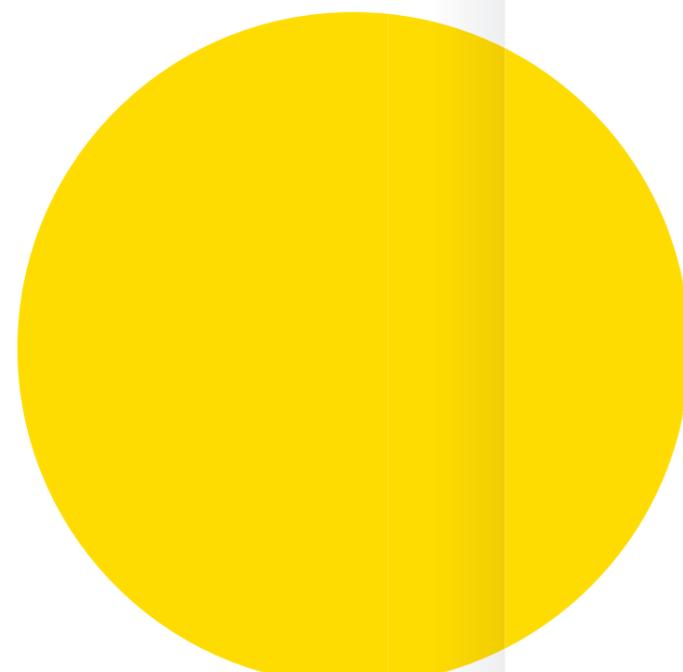
- Identification ou validation des thématiques à approfondir sur l'année lors des instances de pilotage. Ces thématiques peuvent être proposées par la CDM, par les maraudes comme par les tutelles.
- Mise en place de groupes thématiques portés par un ou plusieurs responsables : création d'indicateurs d'activité harmonisés à l'ensemble des MIS, présentation du référentiel maraude, le rôle des maraudes bénévoles avec les autres maraudes, liens avec la psychiatrie...

• Pilotage du dispositif en lien avec les tutelles et les équipes :

- Mise en place d'outil de pilotage et d'outil de cadrage des actions (contribution aux cahiers des charges des MIS, à la mise en place d'indicateurs d'activités pour les équipes professionnelles, à l'évaluation des besoins observés (Enquête de la Coordination des Maraudeurs amenant la création de 7 postes) ;
- Suivi de l'activité globale des maraudes avec identification de chantiers, d'évolutions de l'organisation des maraudes, de propositions opérationnelles à mettre en place.
- Création d'outils et mise à disposition d'outils pour les équipes : cartographie, indicateurs, de répertoire. Mise en place de process, de modalités d'intervention entre partenaires (fiches signalements, fiches d'incident...).

• Liens avec le SIAO :

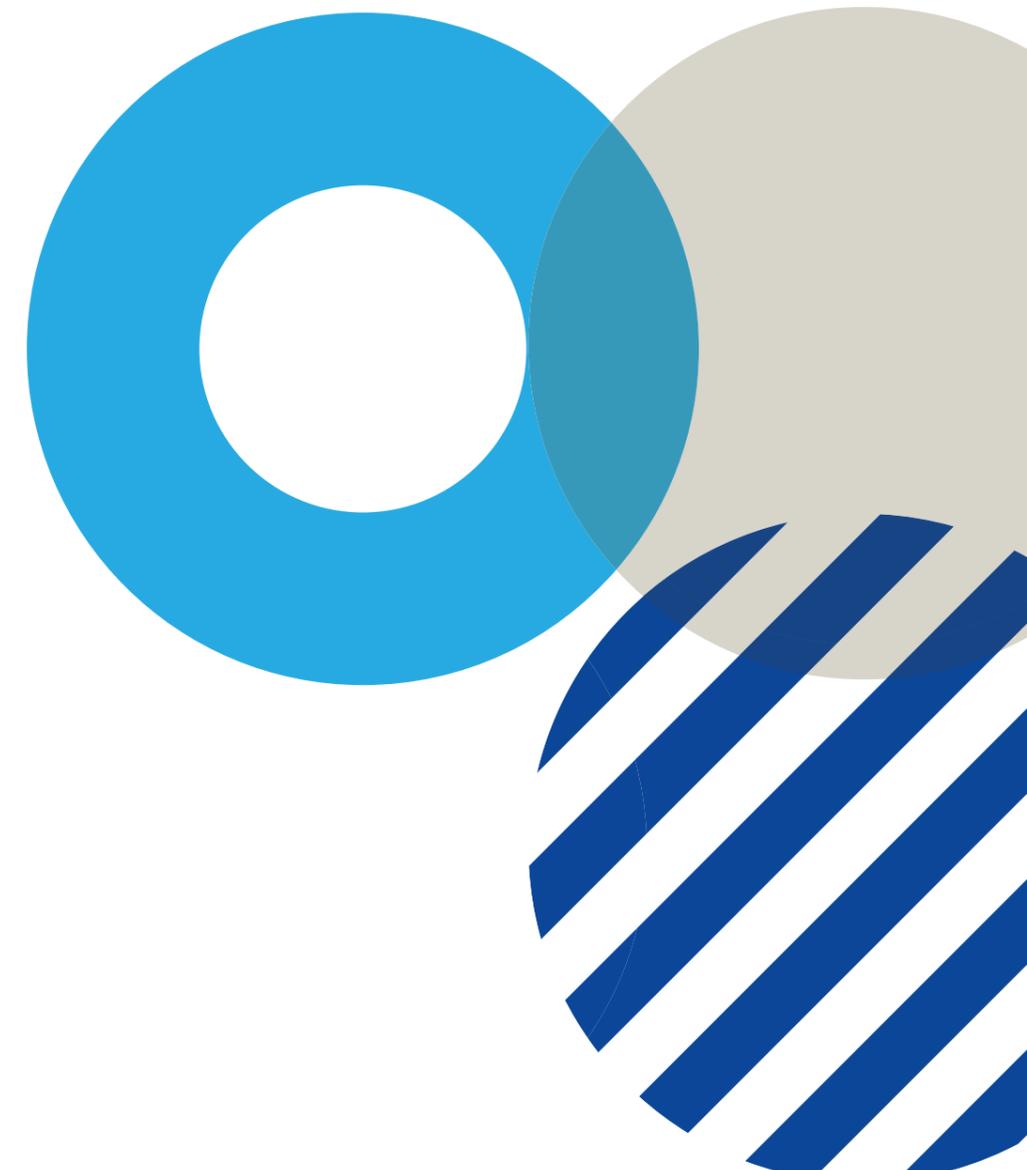
- L'accès à l'hébergement : le rôle de chacun.
- La connaissance des dispositifs spécifiques, des modalités de saisine du SIAO.



8.6. La direction du SIAO

3 personnes : 1 directeur, 1 assistant de direction, 1 responsable Projets ainsi que 3 responsables de pôle (1 pour le 115, 2 pour le pôle habitat).

- Elle pilote, coordonne et supervise l'ensemble de l'activité.
- Elle veille à la mise en œuvre de partenariats structurants.
- Elle assure le lien avec les autorités publiques et notamment les financeurs.
- Elle assure l'encadrement RH.
- Elle porte le développement de projets nouveaux.
- Elle veille au respect du budget de l'entité.
- Elle porte le plaidoyer, en lien avec les membres de l'équipe experts de leur domaine.



9 Planning de mise en œuvre de la fusion



9 Planning de mise en œuvre de la fusion

12 juin

COPIL consacré aux orientations du nouveau projet de service.

9 juillet

Présentation au CA du projet de service.

1^{er} septembre

Mise en œuvre opérationnelle complète du SIAO fusionné (Projet de service adopté, bascule sur le nouveau système d'information unique, équipe géographiquement réunie, organigramme stabilisé et effectif).

Fin septembre

séminaire de présentation aux acteurs du SIAO « fusionné ».

10 Annexes

10 Annexes

10.1. Synthèse des évolutions positives attendues

15 nouveautés du Projet de service / 5 avec impact direct usager

1 Accès facilité à une évaluation et à un travailleur social

Orientation du SIAO (115) vers un travailleur social si nécessaire et selon possibilités
Accès direct usager à certaines données de l'évaluation.

2 Rénovation du 115

Moyens de saisine variés, accessibilité améliorée, public mieux ciblé, missions élargies.

3 Amélioration des conditions de mise à l'abri

Ouvrir une réflexion sur la durée de mise à l'abri, l'accès aux évaluation et réorientation vers une place stable des situations prioritaires.

4 Suivi de parcours renforcé en vue de sorties positives

Appui par les équipes du SIAO à la fluidité, en vue de l'accès au logement pérenne.

5 Elargissement des possibilités d'orientation

Implication du SIAO pour faire le pont avec les structures médico sociales, asile...

15 nouveautés du Projet de service / 5 avec impact direct partenaires

6 Collégialité dans la priorisation des orientations

Implication de partenaires dans le choix des grands critères de priorité
Implication de chaque travailleur social prescripteur pour évaluer le degré de priorité.

7 Simplification des demandes d'hébergement urgence / insertion

À partir de l'été 2020, toutes les demandes sont à faire sur un même outil informatique SI SIAO.

8 Soutien d'un référent SIAO

Chaque service (accueil de jour, hébergement...) aura un référent SIAO pour dialoguer.

9 Appui sur les thématiques liées au travail social

Des équipes SIAO pourront apporter conseil et formation sur des thèmes comme l'emploi, les difficultés de santé, les femmes victimes de violence, ou les addictions.

10 Amélioration de l'observation, du pilotage et de l'évaluation

Des indicateurs d'activité seront régulièrement mis à disposition des acteurs par le SIAO, et analysés collectivement, grâce notamment à une équipe « observation ».

15 nouveautés du Projet de service / Et encore...

11 Décloisement dans le suivi des demandes

Une même équipe pourra orienter dans tous les centres d'hébergement, (urgence, stabilisation, insertion...) et régulera aussi bien des places hommes, femmes, familles...

12 Renforcement du suivi des situations complexes

Étude systématique par le SIAO des situations bloquées, récurrentes, afin de chercher finement les propositions adaptées.

13 Animation du réseau des ESI

Un appui dédié aux ESI et aux maraudes, intégré au SIAO, pour faciliter conseils, mise en lien avec secteur de l'hébergement et du logement...

14 Développement de l'offre de formation

Une équipe formation dédiée, pour une offre aux équipes en interne, mais aussi aux partenaires.

15 Une équipe de 100 personnes,

réunie sur 1 seul site, avec 1 système d'information, 1 projet... pour une amélioration constante du service...

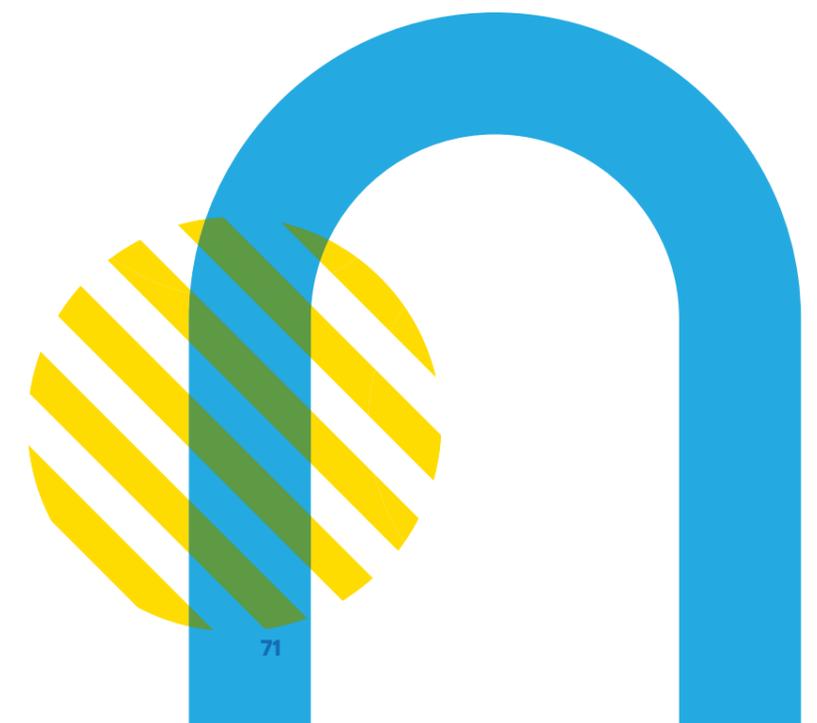
10.2. Tableaux d'indicateurs pour la priorisation et l'évaluation

Indicateur 1.1 « Public bénéficiant d'une mise à l'abri 115 / Par filière d'accès » (suivi de parcours)

Public (Critères généraux)	Part des places « mise à l'abri » attribuées par le 115 (Indicateur 1.1, avant réévaluation)
Personnes sans évaluation sociale	50 %
Dont primo appelants ou nouveaux appelants récents, ayant besoin d'une mise à l'abri urgente	25%
Dont personnes ayant du mal à réaliser une évaluation sociale par les moyens ordinaires	25%
Dont demandes directes	12,5%
Dont demandes par un tiers (Maraude, Services sociaux, Coordinateurs, Particuliers...)	12,5%
Personnes avec évaluation sociale	50%
Dont situations critiques avec urgence particulière	25%
Dont demandes directes	12,5%
Dont demandes par un tiers (Maraude, Services sociaux, Coordinateurs, Particuliers...)	12,5%
Dont besoin de répit ponctuel	25%
Dont demandes directes	12,5%
Dont demandes par un tiers (Maraude, Services sociaux, Coordinateurs, Particuliers...)	12,5%
Personnes victimes de violence, avec ou sans évaluation	Selon les besoins, et la priorité de la situation, qui s'impactent équitablement sur les autres besoins

Les chiffres indiqués ci-dessus ne sont que donnés à titre d'exemple.

La part de places attribuées selon les différentes filières d'accès est arrêtée tous les trimestres, et réévaluée de façon trimestrielle, de façon collégiale. Cela conduit à avoir des « quotas » ou « objectifs cibles », dont la réalisation est suivie en temps réel (sous réserve que le SI 115-SIAO permette le recueil et l'exploitation des données utiles).



Indicateur 1.2 « Public bénéficiant d'une mise à l'abri 115 / Par caractéristique sociale »

Public (Critères individuels)	Part des places Mise à l'abri attribuées (Indicateur I 1.2, avant réévaluation)	
	Nbre et % des demandes	Nbre et % des orientations
Femmes victimes de violence		
Personnes reconnues prioritaires DAHO		
Personnes faisant l'objet d'une demande de switch / réorientation		
Personnes en emploi		
Personnes dormant à la rue et en emploi		
Femmes enceintes proches du terme		
Femmes sortant de maternité		
Personnes en errance depuis plus de 3 mois		
Personnes identifiées dans le SI 115 SIAO depuis plus de 5 ans		
Personnes déboutées / sans titre de séjour		
Personne avec vulnérabilité particulière - Handicap		
Personne avec vulnérabilité particulière - Age		
Personne avec vulnérabilité particulière - Santé		
Femmes avec enfant de moins de 3 mois éligible ASE		
Personnes éligibles au dispositif Asile		
Personnes relevant en priorité d'un hébergement en hôtel		

L'indicateur 1.2 met en avant différentes caractéristiques sociales, dont il apparaît utile de suivre l'impact sur les orientations effectives. Le taux de priorisation apparaît clairement, selon que le % d'orientations soit similaire, supérieur ou inférieur au % des demandes.

Ces caractéristiques peuvent faire l'objet d'objectifs - quotas, ou pas.

Cela est réévalué tous les trimestres.

Il conviendra d'étudier la liste complète des caractéristiques individuelles, et de vérifier que l'info peut être collectée aisément par le SI 115-SIAO, ou à défaut que la collecte est réaliste, selon une méthode bien identifiée (sous réserve que le SI SIAO permette le recueil et l'exploitation des données utiles).

Indicateur 2.1 « Public orienté sur les places régulées pôle habitat / Par lieu de vie au moment de l'orientation » (suivi de parcours)

Public	Part des places attribuées (Indicateur I 2.1, avant réévaluation)				
	En centre Hbgt pérenne	En Hôtel Long Séjour	En Solibail	En Rés Sociale	En pension de Famille
Nombre de places attribuées / an					
Dispositif d'orientation Situation actuelle					
Personnes mises à l'abri (Régulation 115)	20%	50%	25%	20%	10%
Dont personnes en hôtel PHRH	7%		15%	9%	
Dont personnes en LIMA	6%		5%	2%	
Dont personnes en centre de mise à l'abri	7%		5%	9%	10%
Personnes en centre intercalaire/ provisoire à réorienter	15%		10%	10%	10%
Personnes n'étant pas mises à l'abri	40%	40%		15%	20%
Dont Personnes à la rue ou en abri de fortune	25%			10%	20%
Dont personnes hébergées à l'hôtel à leur frais	3%			2%	
Dont personnes hébergées chez des tiers	5%			1%	
Dont personnes sortant d'hôpital / Maternité	5%				
Dont personnes sortant de prison	1%			1%	
Dont personnes en expulsion locative	1%			1%	
Personnes hébergées dans le dispositif permanent, en demande de réorientation	20%	10%	65%	45%	60%
Dont personnes en centre d'hébergement	8%		10%	48%	40%
Dont personnes en LHSS	3%			1%	5%
Dont personnes en ACT	1%			1%	5%
Dont personnes en hôtel long séjour	8%	XX%	50%	5%	
Dont personnes en résidence sociale ou LI					10%
Dont personnes en FJT					
Dont personnes en pension de famille					
Personnes hébergées sur le dispositif non régulé	5%			10%	
Dont personnes sortant d'ASE	2%			2%	
Dont personnes sortant d'ACT	1%			1%	
Dont personnes en CHUM / HUDA	2%			3%	
Dont personnes en CADA ou assimilé			5%	3%	
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%

Les chiffres indiqués ci-dessus ne sont que donnés à titre d'exemple (à étudier). Le pourcentage varie d'un dispositif à un autre : Exemple Solibail prendra principalement des ménages sortant d'hôtel, pour partie mise à l'abri (115) pour partie long séjour (pôle habitat), les pensions de famille prendront essentiellement des sortants de rue / accueils de jour ou d'hébergement...). La part de places attribuées selon les différents lieux de vie est arrêtée tous les trimestres, et réévaluée de façon trimestrielle, de façon collégiale. Cela conduit à avoir des « objectifs cible », dont la réalisation est suivie en temps réel (sous réserve que le SI 115-SIAO permette le recueil et l'exploitation des données utiles).

10.3. Lexique

ACS : Centres d'Accueil de Demandeurs d'Asile

AHI : Accueil, Hébergement, Insertion

AIVS : Agence Immobilière à Vocation Sociale

ALOHA : Logiciel du Samusocial, qui permet d'administrer les attributions de place dans des structures d'hébergement et connaître la carrière dans l'institution de l'hébergé

ALT : Allocation de Logement Temporaire

AME : Aide Médicale d'État

ARS : Agences Régionales de Santé

AS : Assistante Sociale

APTM : Association pour l'accompagnement social et administratif des migrants et de leurs familles

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement

AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement

BAPSA : Brigade d'Assistance aux Personnes Sans-Abri

BSPP : Brigade de Sapeurs-Pompiers de Paris

CADA : Commission d'Accès aux Documents Administratifs

CAFDA : Coordination de l'Accueil des Familles Demandeuses d'Asile

CAL : Commission d'Attribution Logement

CASVP : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

CCAS : Centres Communaux d'Action Sociale

CDM : Coordination Des Maraudes

CHRS : Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centres Hospitaliers Universitaires / Centres d'Hébergement d'Urgence

CMP : Centre Médico-Psychologique

CMU : Couverture Maladie Universelle

COHAL : Collectif d'Organismes d'Hébergement et d'Accompagnement vers le Logement

COPIL : COmité de PILotage

COSUI : COmité de SUIvi

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPH : Centre Provisoire d'Hébergement

CPOA : Centre Psychiatrique d'Orientation & d'Accueil

CTU : Commissions Techniques de l'Urgence

CVS : Conseils de la Vie Sociale

DA : Demandeur d'Asile

DAHO : Droit A l'Hébergement Opposable

DALO : Droit Au Logement Opposable

DASES : Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé

DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale

DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

DLS : Demande de Logement Social

DNA : Dispositif National d'Accueil des demandeurs d'asile

DNP : Demande Non Pourvue

DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

DT-OFII 75 : DT - Office Français de l'Immigration et de l'Intégration 75

EMA : Équipes Mobiles d'Aide

EMEOS : Maraude de jour (personnes présentant un état social et médical complexe)

EMIS : Équipe Mobile d'Intervention Sociale

EMPP : Equipe Mobile Psychiatrie Précarité

ES : Écouteurs Sociaux

ESI : Espaces Solidarité Insertion

FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité

FJT : Foyer de Jeunes Travailleurs

FTM : Foyer de Travailleurs Migrants

FVV : Femmes Victimes de Violences

GCSMS : Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale

GIP : Groupement d'Intérêt Public

GIP HIS : GIP Habitats et Insertion Sociale

IDE : Infirmier Diplômé d'Etat

LAM : Lits d'Accueil Médicalisés

LHS : Lits Halte Soins

LHSS : Lits Halte Soins Santé

LIMA : Lieu de Mise à l'Abri

Loi ALUR : Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové

MB : Maraudes Bénévoles

MEO : Maraudes d'Evaluation et d'Orientation

MIS : Mesures d'Insertion Sociales / Maraudes d'Intervention Sociale

MS : Maraudes Spécialisées

OFII : Office Français de l'Immigration et de l'Intégration

OFPRUH : Observatoire Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées

OPALE : Objectif Priorité au Logement et à l'Emploi

PASS : Permanence d'Accès aux Soins de Santé

PBPI : Personnes Bénéficiaires d'une Protection Internationale

PDAHI : Plans Départementaux d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion

PHRH : Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière

PRIF : Prévention Retraite en Île-de-France

RHVS : Résidences Hôtelières à Vocation Sociale

RS : Résidences Sociales

SAU : Service d'Accueil des Urgences

SI SIAO : Système d'Information du SIAO

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

Solibail : Permet à un propriétaire de louer son bien à une association pour y loger une famille aux revenus modestes, par l'intermédiaire d'un contrat de location sécurisé par l'État.

SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

SSP : SamuSocial de Paris

SSR : Établissement de Soins de Suite et de Réadaptation

SYPLO : SYstème Priorité LOgement (logiciel pour gérer le parc de logements prioritaires)

TAM : Transports Automobiles Municipaux

TS : Travailleurs Sociaux

UASA : Préfecture de la région d'Ile-de-France, Préfecture de Paris

UL : Unité Locale (croix rouge)



**« Si l'enjeu est fondamental,
il est également extrêmement
motivant puisqu'il ouvre
des perspectives d'action
encourageantes pour les années
à venir. »**

Directrice de la publication:

Christine Laconde

Directeur de création:

Bruno Franceschini / Moka

Maquettiste:

Karine Pereire - KP

Impression :

STIPA



SIAO
PARIS