

## **SIAO Insertion 75**

### **Dossier technique**

#### **Modalités de travail avec les Centres d'hébergement et/ou les dispositifs de logement adapté ou transitoire membres du GCSMS**

### **Préambule**

Par lettre en date du 08 novembre 2010 le Préfet de Région IdF, Préfet de Paris, confiait au Groupement de Coopération Social et Médico-Social (GCSMS) la préfiguration du SIAO Insertion 75.

La création du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) répond à l'objectif de coordination des acteurs locaux de l'hébergement et du logement ; il veille à instaurer un dialogue permanent afin de développer une collaboration active entre tous les acteurs de l'accueil, de l'hébergement et du logement, y compris les bailleurs sociaux, pour permettre les orientations vers les solutions adaptées d'hébergement ou de logement des personnes sans abri ou risquant de l'être.

Le SIAO vise notamment à rendre plus simples, plus transparentes et plus équitables les modalités d'accueil dans le dispositif d'hébergement, et de favoriser dès que possible l'accès au logement.

#### ***Le SIAO s'appuie sur trois principes fondamentaux rappelés dans la circulaire du 8 avril 2010 :***

- l'inconditionnalité de l'accueil et la continuité de la prise en charge : chaque personne et famille sans domicile ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement, doit pouvoir y accéder, en urgence, si nécessaire et y demeurer jusqu'à son orientation vers une proposition adaptée.

- le « logement d'abord » : l'hébergement ne doit pas être une étape indispensable et, lorsque la situation du ménage le permet, l'accès direct au logement doit être privilégié avec un accompagnement si nécessaire. Chaque personne ou famille accueillie dans un hébergement ne doit y rester que le temps nécessaire et accéder au logement dans les meilleurs délais dès lors qu'elle y est prête.

- l'accès au service public : toute personne en ayant besoin doit pouvoir trouver un service de l'accueil et de l'orientation en tout point du territoire, sans discrimination, et apportant une réponse à ses besoins.

### **Ses missions :**

- Réguler les orientations : simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement (ordinaire ou adapté) pour les personnes sans domicile fixe et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent,
- Coordonner les acteurs locaux de l'hébergement et du logement, et améliorer la fluidité hébergement-logement
- Soutenir l'accompagnement personnalisé : traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante ; orienter la personne en fonction de ses besoins et non seulement en fonction de la disponibilité de telle ou telle place ;
- Participer à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées.

L'action du SIAO sera fondée sur des valeurs partagées entre les opérateurs : respect des personnes accueillies et orientées, confidentialité des données recueillies, équité dans le traitement des demandes, adaptation des réponses aux besoins des usagers, participation des usagers aux décisions les concernant,....

Pour ce qui est de Paris, les missions du SIAO sont partagées :

- Le SIAO Urgence traite les demandes liées à l'Urgence,
- Le SIAO Insertion 75 traite les demandes liées à l'Insertion.

### **Organisation du fonctionnement**

Ce document a pour objet de préciser les engagements des participants au SIAO Insertion 75 ; elle indique le rôle du coordinateur, de l'opérateur intégré dans le fonctionnement du SIAO Insertion 75 disposant de places de stabilisation, d'hébergement d'insertion, de logement adapté (maison-relais), de logement d'insertion, de logement de transition et de logement « ALT ».

### **Engagements du SIAO Insertion**

Les missions du SIAO Insertion 75 sont confiées au GCSMS SIAO Insertion 75 conformément à sa convention constitutive. Il assumera sa mission, en cohérence avec les orientations des politiques publiques mentionnées dans la circulaire du 8 avril 2010.

Dans le cadre de ses relations et transmissions d'informations avec les Opérateurs d'hébergement et de logement, le SIAO Insertion 75 s'engage à :

- Utiliser un logiciel pour les traitements informatiques de données personnelles garantissant les droits et libertés des personnes, soumis à l'autorisation de la CNIL
- Recenser toutes les demandes d'hébergement de stabilisation et d'insertion hors urgence et hors dispositif spécifique
- Gérer en direct l'orientation de toutes les places d'hébergement « insertion »
- Recenser informatiquement l'évaluation de la situation de tous les ménages en attente d'hébergement et le type de solution recherchée, quelque soit l'outil informatique utilisé

- Informer les travailleurs sociaux lorsqu'une demande est en cours pour une famille ou une personne afin de disposer d'une évaluation partagée et coordonnée
- Prendre en compte des informations concernant les ménages reconnus prioritaires en vue d'un hébergement par la commission DALO
- Organiser les orientations des places disponibles dans tous les hébergements, au bénéfice des demandeurs recensés
- Veiller à la cohérence de l'orientation de l'utilisateur avec le projet de l'établissement et le type de place proposé
- Identifier les personnes ayant besoin d'un logement de transition ou adapté, recenser les demandes et les offres disponibles par type de formules et organiser une orientation concertée vers les logements de transition.
- Favoriser l'accès au logement ordinaire des personnes hébergées ou en formule de logement intermédiaire entre hébergement et logement ordinaire
- Recenser informatiquement et nominativement les ménages hébergés, prêts et en attente de logement social ordinaire dans des dispositifs financés par l'Etat ou logés en logements de transition, quel que soit l'outil informatique utilisé
- Informer les services de la préfecture et des réservataires des besoins en logement recensés et des demandes répertoriées.
- Garantir le fonctionnement de la commission d'orientation
- Organiser, en lien avec l'Etat, l'information et les formations nécessaires à la bonne utilisation du système d'information/ du logiciel
- Rédiger un rapport d'activité permettant de diffuser les résultats de l'activité du SIAO ainsi que des analyses prospectives
- Adresser une feuille de présence à chaque employeur à l'issue de chaque commission d'orientation.

### **Les engagements de l'Opérateur d'hébergement et de logement**

Le SIAO Insertion 75 s'appuie sur la totalité des places d'hébergement et de logement adapté recensées sur le territoire Parisien (stabilisation, CHRS, logement de transition, maison relais, ALT,...) ; il s'organise comme un guichet unique pour l'accès aux places d'hébergement d'insertion ou de logement adapté.

De fait, il doit avoir la connaissance en temps réel des places disponibles ainsi que, pour la nécessité de l'observation sociale et le suivi des parcours, la connaissance des places occupées.

Dans le cadre de ses relations et transmissions d'informations avec le SIAO Insertion 75, les centres d'hébergement et les dispositifs de logement adapté ou transitoire s'engagent à :

- Utiliser le logiciel proposé par le SIAO Insertion.
- fournir tous les éléments de présentation de l'établissement relatifs à la prise en charge (les conditions d'Accueil, d'Hébergement et d'Accompagnement) et toutes les modifications apportées
- transmettre les capacités disponibles, les demandes de sortie d'hébergement pour une autre modalité d'accueil et éventuellement vers le logement autonome
- transmettre au SIAO Insertion 75 les conventions spécifiques permettant des admissions en direct pour des publics répertoriés

- admettre les personnes orientées par la commission d'orientation ou en cas de refus de l'Opérateur, en exposer les motifs par écrit au SIAO Insertion
- porter à la connaissance du SIAO Insertion 75 les refus de propositions par les demandeurs, et les motivations connues
- porter à la connaissance du SIAO Insertion 75 les situations complexes afin d'organiser une réflexion partenariale et de soutenir l'accompagnement personnalisé
- renseigner le logiciel retenu pour le traitement des dossiers
- participer aux commissions d'orientation organisées par le coordinateur SIAO Insertion 75 sur la base d'un tableau prévisionnel trimestriel conformément au règlement intérieur des commissions d'orientation
- transmettre les données dont le SIAO Insertion 75 aura besoin dans la perspective de l'élaboration de son rapport annuel d'évaluation.

### **Les modalités de présentation des situations au SIAO Insertion**

- Toutes les situations adressées au SIAO Insertion 75 sont accompagnées d'une évaluation sociale avec une préconisation ; les admissions directes dans le cadre de conventions spécifiques font l'objet d'une même transmission d'évaluation au SIAO Insertion 75.
- Les conventions spécifiques concernent l'identification d'un public qui nécessite des modalités de prise en charge spécialisées, une évaluation particulière et une intervention directe du service compétent. Ces conventions spécifiques sont validées par la DRIHL Paris.
- Les « fin de prises en charge » ainsi que les demandes de réorientation d'un hébergé, sont à l'initiative de la structure d'hébergement et sont indiquées au SIAO Insertion 75
- Toute demande de réorientation vers une autre structure est motivée, et fait l'objet d'une nouvelle évaluation adressée au SIAO insertion 75,
- Dans la mesure du possible, tout risque d'exclusion est anticipé afin d'éviter une « mise à la rue » ; toute exclusion est motivée et fait l'objet d'une étude particulière en commission technique afin de rechercher une solution adaptée.

### **La commission d'orientation**

La commission d'orientation a pour objet l'étude, l'appréciation collective et la mise en corrélation entre les évaluations sociales et les places disponibles. Le règlement de fonctionnement de la commission d'orientation est joint en annexe de ce document. Il est opposable à tous les participants de la commission.

Les commissions d'orientation sont organisées chaque semaine en fonction des besoins repérés.

Elle est constituée :

- du coordinateur du SIAO Insertion 75 qui animera la commission
- de 4 travailleurs sociaux des opérateurs
- d'un travailleur social SIAO Urgence

- du service social de la DRIHL Paris

Le SIAO Insertion 75 organise les rencontres et assure :

- la gestion de l'agenda
- la mise à disposition d'un local
- la convocation des centres d'hébergement ou dispositifs de logement adaptés ou transitoires et partenaires concernés par cette commission
- l'ordre du jour et les dossiers étudiés
- la rédaction du procès-verbal
- la transmission des situations à l'opérateur concerné par les orientations
- L'information à l'utilisateur *via* le prescripteur

### **La commission technique**

La commission technique a pour objet le réajustement permanent des outils de coordination et de collaboration du SIAO Insertion 75 et de ses partenaires.

Les modalités de fonctionnement de la commission technique sont jointes en annexe de ce document. Il est opposable à tous les participants de la commission.

La commission technique a lieu tous les mois.

Elle est constituée :

- du Directeur du SIAO Insertion 75,
- des coordinateurs SIAO Insertion 75,
- de 3 Chefs de service des GHL,
- de 3 travailleurs sociaux des opérateurs,
- de la DRIHL Paris

Le SIAO Insertion 75 organise la rencontre et assure :

- La gestion de l'agenda,
- La mise à disposition d'un local,
- La convocation des opérateurs et partenaires concernées par cette commission,
- l'ordre du jour,
- la rédaction du procès-verbal

Les sujets traités sont :

- la gestion des besoins et difficultés repérés avec l'ensemble des partenaires,
- le traitement des situations exceptionnelles, notamment les décisions d'exclusion et les refus répétés d'orientations.
- l'élaboration d'une jurisprudence applicable aux commissions d'orientation,
- la gestion des flux et stocks des évaluations.

En dehors de l'agenda prévisionnel de cette commission technique, le coordinateur SIAO est l'interlocuteur privilégié de l'opérateur concernant le traitement des situations particulières nécessitant une réponse immédiate.

## **Evaluations sociales**

L'opérateur s'engage à réorienter toute demande qu'il recevra en direct vers le SIAO Insertion 75, qui représentera son seul canal d'orientation, hors convention spécifique.

Le l'opérateur s'engage à indiquer à ses partenaires et aux usagers que les évaluations transmises seront fournies au SIAO Insertion 75.

En tout état de cause l'ensemble des modalités concernant les évaluations sociales, les disponibilités de places et l'information aux usagers feront l'objet d'un engagement conventionnel avec les opérateurs non adhérents du GCSMS.

## **Modification et évolution**

Ce document peut être revu en fonction des nouveaux besoins constatés tant auprès des publics pris en charge que suite aux évaluations de l'activité effectuées. Les modifications éventuelles feront l'objet d'une présentation par l'administrateur à l'assemblée générale.

Ce document entre en vigueur à dater de l'adhésion au GCSMS.