

Guide d'accompagnement à la
Coordination
de la veille sociale par les SIAO
2021



Fédération
des acteurs de
la solidarité



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BOURGOGNE-FRANCHE-COMTÉ



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

I- Introduction

a. Avant-propos

La Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), la Fédération des acteurs de la solidarité Bourgogne-Franche-Comté (FAS-BFC) et la Délégation Interministérielle à l'Hébergement et l'Accès au Logement (DIHAL) ont initié une vaste consultation auprès des intervenants de terrain afin de construire un guide issu des réalités vécues par les professionnels du secteur de la veille sociale.

Ce guide propose une réflexion sur les cadres généraux de coordination des acteurs de la veille sociale par les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO), qui émane de la démarche d'accompagnement conduite en Bourgogne-Franche-Comté en 2021, avec l'appui d'un comité expert national.

La sélection de l'axe de travail sur la coordination de la veille sociale dans le cadre d'un plan d'accompagnement se justifie notamment par la place qu'occupent les dispositifs de veille sociale dans la mise en œuvre du service public de la rue au logement (SPRL). En effet, ces dispositifs sont au contact direct des personnes sans abri et jouent un rôle essentiel dans leur accès à l'hébergement et au logement. Ils tissent des liens de confiance avec les personnes à la rue, permettant d'exprimer leurs besoins. Les acteurs de la veille sociale jouent également un rôle de médiation auprès des autres institutions, alors que la défiance envers les services publics peut être profondément ancrée chez les publics en situation de rue. Dans ce contexte, le plan d'accompagnement garde également en perspective le changement de paradigme que représente la politique du Logement d'Abord et la fin des « parcours en escalier » vers le logement.

Les SIAO doivent porter la coordination de la veille sociale à l'échelle de leur territoire, une obligation réglementaire qui correspond, par ailleurs, à une pratique parfois ancienne dans certains départements. L'évolution de leurs missions tend à les placer au cœur de la mise en place du SPRL. Par conséquent, **ce guide propose de faire le point sur les différentes pratiques pour faire émerger des missions communes à toutes les coordinations de la veille sociale.**

Ce document s'adresse en premier lieu aux équipes des SIAO. Mais il doit permettre à l'ensemble des acteurs de la veille sociale d'échanger et de s'interroger sur leurs pratiques, leurs besoins, ceux de leur territoire et des personnes qu'ils rencontrent. **L'objectif général est de favoriser une coordination de la veille sociale efficiente, permettant d'optimiser les ressources des territoires et de répondre au mieux aux besoins des personnes en situation de précarité. Par ailleurs, les dispositifs travaillant au contact de ces publics expriment un besoin de décloisonnement entre acteurs, au moment où les missions de la veille sociale s'étendent.** Les SIAO, avec leur expertise et leur positionnement sur chaque territoire, jouent un rôle central dans l'atteinte de ces objectifs.

b. Méthodologie du plan d'accompagnement en région Bourgogne-Franche-Comté

Le plan d'accompagnement a débuté en avril 2021 par une première réunion régionale de présentation à laquelle étaient conviés les SIAO, les directions départementales de l'emploi, du travail et des solidarités (DDETS) et la direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) de Bourgogne-Franche-Comté.

Par la suite, les différentes parties prenantes ont travaillé à la réalisation d'un diagnostic de la veille sociale et de sa coordination à l'échelle de chaque territoire (juin et juillet 2021). Celui-ci avait pour objectifs d'identifier les ressources (dispositifs, outils, méthodes de travail...) mais aussi les instances

existantes sur chaque département. Ces réunions ont rassemblé les dispositifs de la veille sociale tels que précisés à l'article D 345-8 du code de l'action sociale et des familles (CASF) : accueils de jour, équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri, services d'accueil et d'orientation (SAO). Ce périmètre a été étendu aux abris de nuit, à l'hébergement d'urgence, aux associations caritatives, aux services de domiciliation et aux équipes mobiles. Les partenaires des secteurs de la santé et médico-social ont également été mobilisés : hôpitaux, permanences d'accès aux soins santé (PASS) ; centres de soins ; LAM, LHSS et ACT¹ ; psychiatrie (EMPP, CMP², ...) ; addictologie (CAARUD, CSAPA, etc³.), ASE⁴ (maison d'accueil, maraude spécialisée, ...). Sur certains territoires, les DDETS et/ou les conseils départementaux ont également participé activement. La phase de diagnostic a, le plus souvent, été conduite à une échelle départementale, et s'est conclue par une réunion. Mais sur certains territoires, le choix a été fait de réunir les acteurs de la veille sociale par thématique et/ou par bassin de vie, en plusieurs temps.

Enfin, les SIAO de la région ont travaillé à la création de plans d'action, dans une démarche collaborative et partenariale avec les services déconcentrés de l'Etat, les acteurs de la veille sociale et, pour certains territoires, au-delà : bailleurs sociaux, collectivités locales et territoriales, acteurs de la santé, de l'insertion professionnelle, aide sociale à l'enfance... Ce travail a eu lieu entre septembre et décembre 2021. Les plans d'action ont été présentés le 3 décembre 2021.

Tout au long de la démarche d'accompagnement, des réunions du groupe expert national ce sont tenues en parallèle. Ce groupe a réuni la FAS Bourgogne-Franche-Comté, la FAS Ile-de-France, des SIAO membres du groupe d'appui national SIAO/115 de la FAS, la Fédération Nationale des Samu sociaux (FNSS) et un accueil de jour. Il avait notamment pour but de nourrir le travail des SIAO en Bourgogne-Franche-Comté en réagissant aux plans d'action proposés, en partant de leur propre expérience. Les plans d'action transmis par les différents SIAO sont renseignés en annexes de ce guide.

L'ensemble de la démarche s'appuie sur deux principes fondamentaux :

- Partir des réalités de terrains diversifiées, des expériences des SIAO et des autres acteurs de la veille sociale, pour proposer un schéma de renforcement de la coordination de la veille sociale déclinable sur de nombreux territoires en France ;
- Une approche progressive, étape par étape, en s'inspirant non seulement de grands principes généraux mais aussi d'outils concrets mis à disposition par les SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté.

c. Présentation du guide

Le guide revient, dans un premier temps, sur les textes qui définissent la veille sociale et ses missions, tout en évoquant les grandes évolutions de la coordination de la veille sociale, et notamment le rôle central des SIAO en la matière.

¹ LAM : lits d'accueil médicalisés ; LHSS : lits halte soin santé ; ACT : appartements de coordination thérapeutique.

² EMPP : Equipes mobiles psychiatrie précarité ; CMP : centres médico-psychologiques.

³ CAARUD : Centre d'accueil et d'accompagnement pour la réduction des risques pour usagers de drogues ; CSAPA : centre de soins, d'accompagnement, et de prévention en addictologie.

⁴ Aide sociale à l'enfance.

Ensuite, il présente le contexte dans lequel évolue les coordinations de la veille sociale des différents départements de la région Bourgogne-Franche-Comté. Il revient notamment sur la diversité des situations socio-économiques sur ce territoire, qui se retrouve également dans les niveaux de structuration de la coordination de la veille sociale. C'est en se nourrissant de cette diversité que le guide peut proposer un accompagnement déclinable sur de nombreux territoires.

La démarche initiée dans cette région et les plans d'action mis en place par les SIAO locaux ont permis de proposer des grands axes de structuration et de renforcement de la coordination de la veille sociale sur chaque département. Ces fiches sont complétées des problématiques qui sont apparues tout au long de ce plan d'accompagnement et qui se posent à la coordination de la veille sociale et aux acteurs du secteur. Le guide propose des solutions et pistes d'évolution pour y répondre.

Enfin, en conclusion, le guide liste un socle d'objectifs communs à l'ensemble des coordinations de la veille sociale. Nous proposons également en annexes les documents originaux des plans d'action des SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté, et des outils et ressources que les acteurs du plan d'accompagnement ont souhaité partager avec l'ensemble des structures qui voudront se saisir de ce guide (exemples de fiches de postes, de cahiers des charges de missions de coordination, document d'observation sociale produite dans le cadre d'une coordination).

Conseils d'appropriation du guide

A plusieurs égards, l'expérience du plan d'accompagnement montre que l'échelon régional est pertinent pour l'organisation de temps d'animations et d'échanges autour du guide. Celui-ci permet de créer des liens entre des SIAO dans un contexte où les structures se trouvent cloisonnées, du fait notamment d'une charge de travail importante et du sentiment d'urgence permanente qui empêchent la prise de hauteur. Enfin, cet échelon permet également de réunir des SIAO à différents niveaux d'avancement, pour échanger directement sur leurs expériences. Certains SIAO peuvent donc servir de mentor, et verser dans la réflexion commune des documents, des méthodes, des savoir-faire que d'autres n'ont pas. A l'inverse, la démarche partenariale initiée peut amener ces SIAO « spécialistes » à se questionner sur leurs pratiques et, le cas échéant, à les modifier. De cette démarche peut découler la mise en place de processus partenariaux à l'échelle régionale, qui persistent au-delà de l'accompagnement à la coordination de la veille sociale.

Par ailleurs, ce plan d'accompagnement a été réalisé en amont de la publication [de l'instruction du 31 mars 2022 réformant les SIAO](#) dans le cadre de la mise en place du SPRL. Pour cette raison, ce livrable n'en fait pas mention explicitement puisqu'il reprend la démarche initiée par les participants. Néanmoins, ce guide s'inscrit dans la lignée des travaux conduits pendant la concertation autour de cette nouvelle instruction.

La FAS diffusera ce guide d'accompagnement auprès de l'ensemble des SIAO et des autres acteurs de la veille sociale afin que ce document puisse être utilisé par toutes ces structures, et lors des groupes de travail animés par l'Etat dans la continuité de la nouvelle instruction réformant les SIAO.

Nous remercions tous les acteurs engagés dans la démarche, qu'il s'agisse des SIAO et des autres acteurs de la veille sociale de chaque territoire, de la DREETS et des DDETS de Bourgogne-Franche-Comté, des membres du groupe expert national et de la DIHAL. Dans cette démarche, signalons le rôle particulier de la délégation régionale de la FAS, qui a conduit grâce à ses capacités d'animation du réseau régional mais aussi du fait de son expertise sur les enjeux de la veille sociale, cet accompagnement avec réussite.

Sommaire

Pourquoi proposer un plan d'accompagnement à la coordination de la veille sociale ?	5
La veille sociale, c'est quoi ? Définition, missions et cadre juridique	5
Quelle évolution du rôle des SIAO dans la coordination de la veille sociale ?	5
Contexte national et local de la veille sociale	7
Etat des lieux de la coordination de la veille sociale	7
Caractéristiques générales de la région Bourgogne-Franche-Comté	8
Focus sur les SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté	10
Structurer et renforcer la coordination de la veille sociale : l'expérience des SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté.....	11
Effectuer un diagnostic de la structuration de la coordination de la veille sociale sur son territoire : méthodes et outils	11
Cinq grandes actions pour structurer puis renforcer la coordination de la veille sociale sur son territoire	14
Principales problématiques rencontrées dans le cadre du plan d'accompagnement et solutions proposées	21
Conclusions	23
Les grands objectifs de la mission de coordination de la veille sociale	23
Des champs d'action et des missions de la coordination et des SIAO en constante extension	24
Les conditions de la réussite de l'intégration de la veille sociale au service public de la rue au logement	24
Annexes : plans d'action des SIAO de Bourgogne-Franche-Comté et ressources.....	26

I- Pourquoi proposer un plan d'accompagnement à la coordination de la veille sociale ?

a. La veille sociale, c'est quoi ? Définition, missions et cadre juridique

Institué par la [loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions](#), le dispositif de la veille sociale a pour mission d'orienter les personnes sans abri vers les structures et les dispositifs adaptés à leurs besoins, après avoir procédé à une première évaluation de leur situation médicale, psychique, sociale. Il a été précisément défini [à l'article L 345-2 du CASF](#) modifié par la loi ALUR du 24 mars 2014 :

« Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état. Cette orientation est assurée par un service intégré d'accueil et d'orientation, dans les conditions définies par la convention conclue avec le représentant de l'État dans le département prévue à l'article L. 345-2-4. »

[L'article D 345-8](#) du CASF précise la composition du dispositif de la veille sociale (Décret n° 2010-255 du 11 mars 2010, art. 2) :

« Pour permettre l'accomplissement des missions définies à l'article L. 345-2, le dispositif de veille sociale comprend un service d'appels téléphoniques pour les sans-abri dénommé "115". En outre, il comprend selon les besoins du département, identifiés par le préfet :

- Un ou des accueils de jour ;*
- Une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri ;*
- Un ou des services d'accueil et d'orientation (SAO).*

Ces services fonctionnent de manière coordonnée sous l'autorité du préfet du département, dans le cadre de conventions qui précisent l'activité de chaque service, son mode de financement et les indicateurs d'évaluation de son action. »

b. Quelle évolution du rôle des SIAO dans la coordination de la veille sociale ?

En raison de leur positionnement central dans le secteur AHI⁵ et à l'échelle des départements, les SIAO se sont vu confier, depuis leur création en 2010, la coordination de la veille sociale : *« L'opérateur organise régulièrement des rencontres entre les acteurs de la veille sociale afin de favoriser la coopération entre tous, la recherche collective de solutions face aux difficultés rencontrées. L'opérateur travaille avec l'Etat à la définition des secteurs couverts par les équipes mobiles, et veille à ce que l'ensemble du territoire soit maillé par une équipe « référente ». Il favorise le lien entre équipes mobiles psychiatrie, précarité, équipes mobiles sociales et services de médecine ».*

Par la suite, cette mission a été réaffirmée au fil des textes portant sur les SIAO jusqu'à l'adoption de l'article 30 de la loi ALUR codifié à [l'article L345-2-4 du CASF](#) : *« le SIAO a pour mission d'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale ».*

De plus, la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) a publié [le 21 août 2020 une instruction relative aux orientations pour le secteur AHI pour les années 2020 et 2021](#). Au chapitre 2-3 « Renforcer les missions des SIAO » de cette circulaire, est écrit : *« Vous veillerez à ce que les SIAO développent les missions qui leur sont dévolues et qui ne sont pas toujours pleinement développées, notamment sur la*

⁵ Accueil, hébergement, insertion.

coordination de la veille sociale. Afin d'appuyer le positionnement des SIAO, vous privilégiez la cosignature des conventions de subvention des opérateurs de maraudes et d'accueils de jours par les SIAO. Ces conventions pourront alors prévoir les modalités d'articulation entre les différents acteurs de la veille sociale. »

Par la suite, la DIHAL a repris la gestion du programme budgétaire 177, dont dépendent les structures du secteur AHI. Ce changement a été suivi par la publication [de l'instruction du 26 mai 2021 relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation pluriannuelle de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord](#). Celle-ci fixe plusieurs orientations stratégiques et structurelles pour le secteur AHI en général, à commencer par le maintien, dans un premier temps, du parc d'hébergement à un niveau élevé, suivi d'un travail de programmation pluriannuelle et territorialisée de l'offre d'hébergement, de logement adapté et d'accompagnement à horizon 2024. Le texte contient néanmoins peu d'éléments concernant les acteurs de la veille sociale spécifiquement.

Plus globalement, la mise en place de la politique du Logement d'Abord invite les acteurs de la veille sociale à réinterroger leurs pratiques parce qu'elle représente un changement de paradigme en consacrant la fin des parcours « en escaliers » vers le logement. Cette nouvelle logique va également conduire les équipes de maraudes et des accueils de jour à renforcer leurs missions d'évaluation et d'accompagnement. La mise en place du SPRL crée une approche plus intégrée, avec des SIAO placés en clé de voûte de l'ensemble, dans des orientations et des modalités qui sont précisées dans l'instruction du 31 mars 2022.

Ce travail de réflexion est d'autant plus important que les différents textes évoqués dans cette partie proposent des définitions et des orientations relativement souples et larges concernant les acteurs de la veille sociale. Par ailleurs, la fonction de coordination de ces différents acteurs reste relativement peu développée et structurée sur de nombreux territoires. C'est pour cela que les différentes parties prenantes à ce plan d'accompagnement ont souhaité se saisir de ce sujet.

Références juridiques et documentaires

- [Loi du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions](#) ;
- [Article L 345-2 du CASF](#) ;
- [Article D 345-8 du CASF](#) ;
- [Article L 345-2 du CASF modifié par la loi ALUR du 24 mars 2014](#) ;
- [Article 30 de la Loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 codifié à l'article L 345-2-4 du CASF](#) ;
- Circulaires [du 8 avril 2010](#) et [29 mars 2012](#) relatives aux services intégrés d'accueil et d'orientation ;
- Circulaire du [17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi du 24 mars 2014](#) relatif au service intégré d'accueil et d'orientation ;
- [Circulaire du 21 août 2020 relative aux orientations pour le secteur AHI pour les années 2020 et 2021](#) ;
- [Circulaire du 26 mai 2021 relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation pluriannuelle de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord](#) ;
- [Plan quinquennal pour le logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme](#) ;
- [Référentiel national des prestations AHI](#) ;
- [Instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement](#).

II- Contexte national et local de la veille sociale

a. Etat des lieux de la coordination de la veille sociale

Entre 2019 et 2020, l'Agence Nouvelle des Solidarités Active (Ansa) a réalisé, en partenariat avec la DGCS, une analyse sur « *la manière dont les SIAO s'organisent pour favoriser l'accès au logement et à l'accompagnement des demandeurs, afin d'alimenter les réflexions sur leur évolution dans le cadre du plan quinquennal pour le Logement D'Abord* »⁶.

Cette enquête a notamment permis d'éclairer le travail de coordination des SIAO. Elle a abordé également la problématique des ressources humaines et la réalité de la mission d'observation sociale, centrale pour objectiver les besoins et la connaissance du public sur chaque territoire.

Au moment de la réalisation de l'enquête, la plupart des SIAO avaient établi des partenariats avec les acteurs de la veille sociale « *et 66 % d'entre eux [organisaient] des réunions régulières de coordination des acteurs de la veille sociale pour le maillage territorial, le traitement de situations individuelles ou encore la sensibilisation à des thématiques.* »

Par ailleurs, la plupart des SIAO avaient établi des partenariats avec :

- **Les associations d'accueil des femmes victimes de violences** (99 SIAO⁷), pour améliorer la prise en charge en hébergement d'urgence ou pour mobiliser leur expertise pour une prise en charge adaptée (37 conventions de partenariat signées) ;
- **Les services pénitentiaires (SPIP)** pour la prise en charge des sortants de prison (97 SIAO, 40 conventions signées).
- **Les plateformes d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile** (74 partenariats établis – 3 conventions signées) ;
- **Les services de l'aide sociale à l'enfance (ASE)** du Conseil départemental et des associations opératrices pour la prise en charge des jeunes relevant ou sortant de l'ASE (66 partenariats établis et 9 conventions signées) ;
- **Les associations d'accompagnement des personnes en situation de prostitution** (65 partenariats établis et 7 conventions signées).

De plus, l'enquête faisait état des liens développés par les SIAO avec les acteurs sanitaires en raison des problématiques de santé rencontrées par les publics accompagnés : « *la coordination avec les acteurs sanitaires est particulièrement importante compte-tenu de la prévalence des problèmes de santé du public reçu par les SIAO. Des partenariats sont établis avec le secteur hospitalier ainsi qu'avec les structures LAM, LHSS et ACT pour anticiper les sorties ou orienter des personnes. Cela concerne plus de la moitié des SIAO dont 15 ont signé une convention avec un hôpital et 5 avec une structure spécialisée. Une absence totale de lien est néanmoins mentionnée par plus de 10 SIAO et ces derniers sont nombreux à manifester des difficultés pour faire appel à des compétences soignantes.* »

L'étude de l'ANSA a montré que malgré ces partenariats engagés dans les territoires, s'inscrire dans une démarche de coordination aboutie n'est pas évident pour les SIAO. La mission de coordination

⁶ *Enquête nationale sur les SIAO*, Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA), Février 2020,

⁷ Soit la quasi-totalité des SIAO de France : on en compte un par département, à quelques exceptions près.

reste complexe et chronophage : elle implique la mobilisation d'une multitude d'acteurs dans des champs de compétences et des secteurs d'activités variés, ce alors même que certains SIAO observent une réticence, voire une remise en cause de leur légitimité. Tous ces enjeux identifiés en 2020 dans l'étude de l'Ansa rendent d'autant plus nécessaire la publication d'un guide proposant des clés pour la mise en œuvre de la coordination de la veille sociale et l'identification des conditions de réussite de cette coordination.

Enfin, concernant la mission d'observation sociale, 61% des SIAO déclaraient y avoir affecté des ressources humaines. Ce chiffre s'explique sans doute par le faible nombre d'équivalents temps-plein (ETP) dont ils disposent : 11 ETP par SIAO en moyenne, avec une médiane à 6 ETP, largement occupés par les fonctions d'écouter 115. Certains SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté sont encore moins bien dotés en la matière. Dans ce contexte, comment faire en sorte que les doubles missions de coordination de la veille sociale et d'observation sociale soient investies ? Le rapport de l'Ansa montre une nette volonté de mutualiser certaines missions, mais ce guide propose également d'autres pistes.

L'Ansa a, par ailleurs, publié en 2021 une étude sur les accueils de jour⁸. Celle-ci permet notamment de revenir sur les caractéristiques des structures répondantes, mais présente également des données sur leur activité, les profils et les besoins des personnes rencontrées. Cette étude revient également sur quelques limites méthodologiques inhérentes à ce genre de travaux, et notamment la difficulté que l'agence rencontre pour toucher les structures bénévoles, qui représentent pourtant une part essentielle de ce champ de la veille sociale.

Dans le même temps, des opérations d'observation sociale basées sur les nuits de la solidarité parisiennes essaient à travers le territoire, mobilisant les équipes de maraudes et Samu sociaux. La Fédération Nationale des Samu sociaux (FNSS), quant à elle, poursuit les enquêtes nationales maraudes qui permettent de compiler quelques données sur l'identité et les activités des dispositifs participants. Mais il n'existe pas d'études récentes sur les maraudes centralisant des données à l'échelle nationale, sur le modèle de ce qui a été fait avec les SIAO et les accueils de jour.

Ces enquêtes nationales, si elles ne peuvent pas prétendre à une exhaustivité dans le dénombrement de l'ensemble des structures de veille sociale, apportent un premier diagnostic comparatif entre les territoires, pour identifier non seulement les zones peu couvertes par un maillage d'acteurs, mais aussi les dispositifs qui nécessitent un effort complémentaire en matière de professionnalisation. Ce travail de diagnostic doit être approfondi.

b. Caractéristiques générales de la région Bourgogne-Franche-Comté

La région Bourgogne-Franche-Comté a été sélectionnée pour la mise en place du plan d'accompagnement car elle offre les caractéristiques recherchées pour produire une méthode déclinable à de nombreux territoires pour structurer et renforcer la coordination de la veille sociale :

- C'est une grande région (8 départements⁹). Composée majoritairement de territoires ruraux, maillée par des réseaux de communes moyennes, elle compte également quelques centres urbains ;

⁸ [Enquête nationale sur les accueils de jour](#), Agence Nouvelle des Solidarités Actives (ANSA), Juin 2021.

⁹ Dont 7 ont intégré le plan d'accompagnement.

- Les départements sont de grande taille à l'exception notable du Territoire de Belfort (plus petit département métropolitain hors Ile-de-France). Cette caractéristique revêt une grande importance relativement à la question de la couverture territoriale de la veille sociale ;
- La région dans son ensemble comptait, en 2018, un taux de pauvreté plus élevé que la moyenne nationale¹⁰.

La Bourgogne-Franche-Comté se caractérise également par d'autres spécificités, comme la présence de 3 départements en zones frontalières avec la Suisse¹¹, d'un ancien bassin industriel, d'un département très rural et paupérisé, et enfin d'un département limitrophe de la région parisienne, l'Yonne¹², seul territoire de la région à ne pas avoir intégré le plan d'accompagnement.

Enfin, on peut également noter la présence de territoires de mise en œuvre accélérée du Logement d'Abord : les départements du Doubs et de la Nièvre, d'une part, et Dijon Métropole d'autre part.

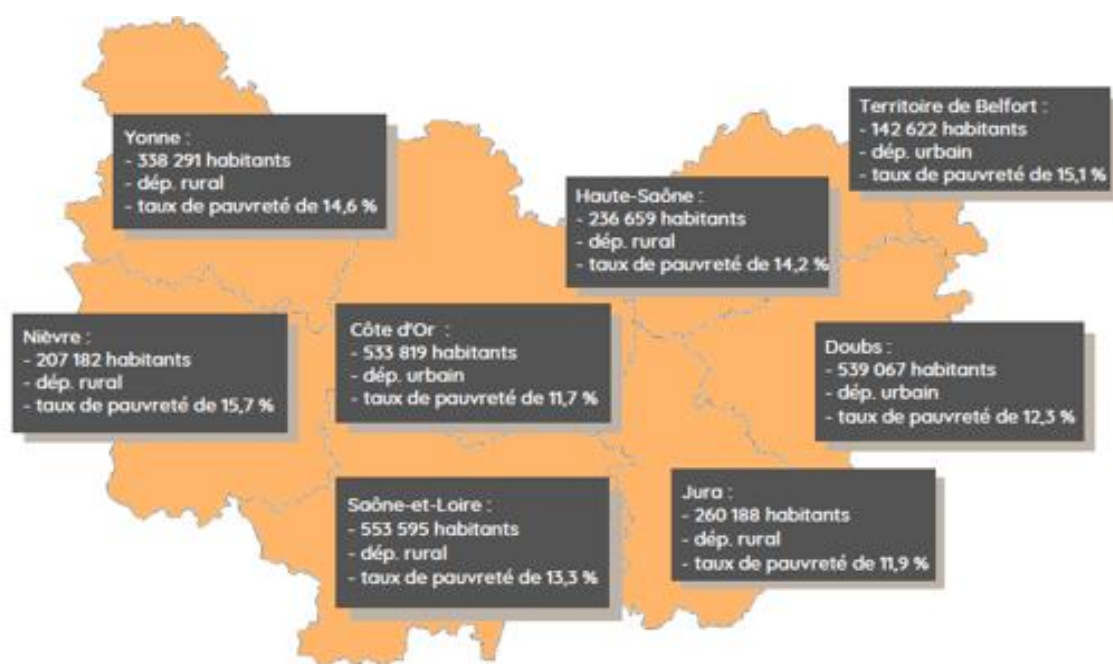


Figure 1 : Caractéristiques socio-démographiques de la région Bourgogne Franche-Comté (source : INSEE – 2018)

¹⁰ Source : *Atlas de la cohésion sociale en Bourgogne-Franche-Comté*, INSEE 2019

¹¹ La proximité de la Suisse induit un marché immobilier plus tendu, et potentiellement plus de difficultés pour se loger.

¹² Les problématiques liées au logement sont, pour ce territoire, plus proches de celles rencontrées dans les départements de la région parisienne.

c. Focus sur les SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté

Ces caractéristiques socio-économiques influent largement sur la structuration de la veille sociale, y compris des SIAO, sur chaque territoire. Les choix et les projets associatifs, et l'historique de leur constitution sur chaque département ont également joué un rôle. La diversité des SIAO se manifeste surtout :

- **En matière de gouvernance**, avec des SIAO portés par des collectivités territoriales, d'autres portés par une association, et d'autres encore portés par un GCSMS¹³ ;
- **En matière de ressources humaines**, la démographie, et notamment la présence d'un grand centre urbain, joue un rôle important dans l'allocation des ressources humaines (bien que non exclusif) ;
- **En matière de reconnaissance et de légitimité des SIAO**. Parfois, la démarche partenariale au niveau du territoire préexistait à leur création, ce qui a pu faciliter cette reconnaissance. A l'inverse, sur d'autres départements, les missions et le rôle du SIAO sont mal identifiés, tandis que leur mise en place a pu déséquilibrer les relations inter associatives¹⁴;
- **En matière d'échelle d'organisation**. Le travail des SIAO ne s'organise pas toujours prioritairement à l'échelon départemental mais parfois autour de plusieurs bassins de vie (exemples : SIAO du Jura et de Saône-et-Loire).

A noter qu'aucun de ces facteurs n'est déterminant, en soi, pour une structuration de la coordination de la veille sociale approfondie et efficiente : certains territoires peu peuplés ont une coordination plus organisée que d'autres disposant d'un centre urbain. De la même manière, le type de gouvernance n'est pas une clé de compréhension pour expliquer une structuration de la coordination de la veille sociale plus avancée.

Un facteur essentiel est néanmoins régulièrement cité : l'implication des services déconcentrés de l'Etat, et la nature de cette implication. Lorsque l'Etat assume un rôle de pilotage dans une démarche partenariale, on constate souvent une plus grande diversité de la veille sociale et une meilleure coordination. A l'inverse, lorsque le partenariat entre l'Etat et les SIAO est moins étroit, ou lorsque la dynamique relève d'une relation « donneur d'ordre/ opérateurs », la coordination est moins développée, tout comme le secteur de la veille sociale en générale.

Ce type de relation peut, par ailleurs, se répercuter sur la légitimité des SIAO au niveau local. Si le caractère partenarial de la démarche n'est pas garanti, alors la mission de coordination portée par le SIAO peut rapidement être appréhendée comme une mission de contrôle et de surveillance des activités de la veille sociale. Cette problématique a été régulièrement remontée, non seulement par les participants au plan d'accompagnement, mais également par les membres du groupe expert national.

¹³ Groupement de coopération sociale et médico-sociale.

¹⁴ C'est particulièrement le cas dans des territoires où ces acteurs sont peu nombreux, et où la gestion du SIAO par l'un d'entre eux peut être envisagée comme un avantage comparatif considérable.

III- Structurer et renforcer la coordination de la veille sociale : l'expérience des SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté

Le plan d'accompagnement a proposé un espace et un cadre méthodologique pour permettre aux SIAO d'effectuer un diagnostic portant sur leurs missions, leur place au sein du secteur AHI et sur la structuration de la coordination de la veille sociale de leur territoire. Grâce à ces retours, nous avons déterminé une typologie de l'avancement de cette structuration. Ce guide propose par conséquent de s'inspirer de ce travail pour qu'il soit repris par les acteurs de la veille sociale et les SIAO qui voudraient reproduire la démarche du plan d'accompagnement.

Aussi, en partant de ces diagnostics, les SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté ont mis en place des plans d'action. Ces différentes expériences ont permis de proposer 5 grands types d'action à décliner sur chaque territoire pour structurer et renforcer la coordination de la veille sociale, dans une démarche progressive.

Enfin, le plan d'accompagnement a également fait émerger des problématiques relatives aux moyens et aux missions de la coordination de la veille sociale. Cette partie du guide propose des pistes de réflexion et des solutions.

a. Effectuer un diagnostic de la structuration de la coordination de la veille sociale sur son territoire : méthodes et outils

Les SIAO de Bourgogne-Franche-Comté ont réfléchi, dans une démarche partenariale, à leur position par rapport aux autres acteurs du secteur et aux services de l'Etat, mais aussi à leurs pratiques, à leur gouvernance et plus globalement au contexte local dans lequel ils évoluent (richesse et diversité du secteur AHI sur leur territoire, données socio-économique fines, retours qualitatifs de leurs propres équipes, avancement de la coordination de la veille sociale...).

Ce travail a permis à chacun d'entre eux de faire un bilan sur les freins et les ressources, internes et externes, qu'ils rencontrent dans le cadre de leur activité, et de les évaluer.

Pour cela, l'accompagnement porté par la FAS Bourgogne-Franche-Comté a notamment mobilisé l'outil FFOM¹⁵. Celui-ci aide les décideurs à optimiser les forces et les opportunités, mais également à prendre en compte et anticiper les faiblesses et les menaces qui pèsent sur des organisations, des projets, des relations partenariales ou des coordinations. Cette analyse aide également au diagnostic et à l'évaluation, en amont de la mise en place de plans d'action, en proposant une grille aidant à visualiser, et donc à réduire, les incertitudes et les risques et permettant d'affiner leur stratégie de mise en œuvre. Elle vise alors à identifier les acteurs et facteurs environnementaux influant positivement ou négativement sur un projet.

¹⁵ Parfois appelé analyse AFOM pour « atouts, faiblesses, opportunités et menaces ».

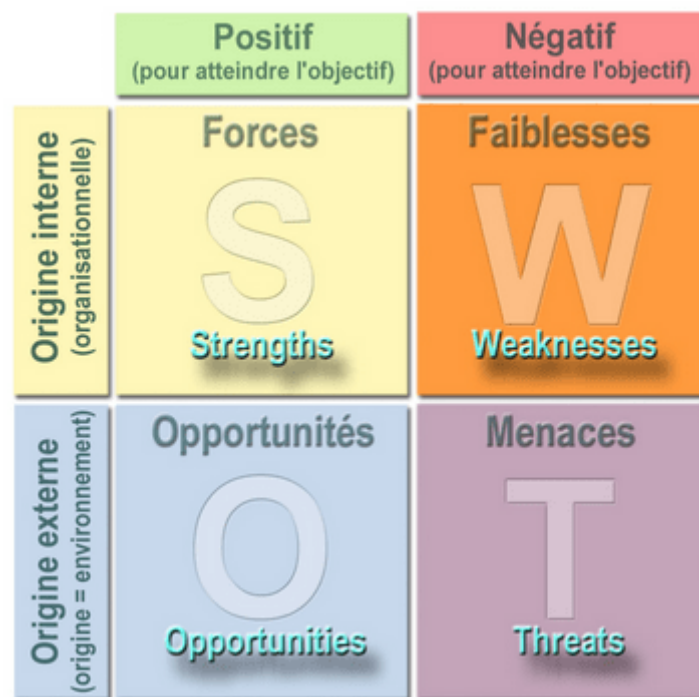


Figure 2 : Exemple de visualisation de l'outil d'analyse FFOM (source : Fédération de l'enseignement secondaire catholique de Belgique)

Par conséquent, cette étape a été essentielle pour la préparation et la mise en place des plans d'action. Le résultat des analyses FFOM réalisées par les différents SIAO sont reproduites en annexes de ce guide. Par ailleurs, cette étape a permis d'établir **trois grands types de modélisation de l'avancement de la structuration de la veille sociale**.

Structuration avancée de la veille sociale

- Des rencontres entre acteurs de la veille sociale régulières, planifiées et organisées par thématique/ par acteur ;
- Une coordination ouverte à d'autres acteurs, très divers (et notamment aux collectivités territoriales, aux bailleurs sociaux, aux acteurs médico-sociaux, aux dispositifs d'aller-vers spécifiques) ;
- Une reconnaissance de la légitimité entre tous les acteurs ;
- Des postes consacrés, partiellement ou totalement, à l'observation sociale, à la coordination de la veille sociale, mais aussi à la communication du SIAO ;
- Des ressources régulièrement et naturellement mises en commun ;
- Des relations qui peuvent être contractualisées, même si cette étape n'est pas jugée comme obligatoire et indispensable.

Les SIAO qui correspondent à ce niveau de structuration en Bourgogne-Franche-Comté ont participé au plan d'accompagnement en jouant le rôle de mentor envers d'autres départements qui n'avaient pas de coordination de la veille sociale aussi développée. Un des facteurs de ce haut niveau de relation partenariale réside notamment dans l'ancienneté de la structuration des partenariats entre les acteurs de la veille sociale, qui préexistaient parfois à la création des SIAO. Dans d'autres cas, et dans le contexte d'une précarité croissante et de ressources humaines et financières restreintes, ce sont les acteurs de la veille sociale et les SIAO qui ont entamé spontanément cette démarche de rapprochement. La participation active et ouverte des services déconcentrés de l'Etat a également joué un rôle important.

Structuration intermédiaire de la veille sociale

- Des commissions développées mais dont les modalités ne sont pas stabilisées ;
- Des partenariats qui reposent essentiellement sur des relations interpersonnelles et qu'il faut sécuriser et préciser ;
- Un SIAO identifié comme un acteur important de la veille sociale mais avec une légitimité parfois questionnée ;
- Une connaissance des acteurs de la veille sociale à renforcer ;
- Des ressources humaines consacrées aux missions d'observation sociale et de coordination en expansion mais qui restent insuffisantes.

Sur ces territoires, la coordination de la veille sociale se traduit par des commissions et autres instances partenariales mais leurs modalités ne sont pas totalement structurées, tout comme les partenariats qui reposent encore beaucoup sur des relations interpersonnelles. Si le rôle de coordination du SIAO est globalement identifié, des problèmes de légitimité peuvent apparaître, liés notamment à la concurrence entre acteurs, mais aussi à des questionnements quant au positionnement du SIAO vis-à-vis des services de l'Etat¹⁶.

Structuration naissante de la veille sociale

- Peu, voire pas de commissions ou instances départementales incluant la veille sociale ;
- Un rôle du SIAO mal identifié par les autres acteurs de la veille sociale ;
- Des missions d'observation sociale et de coordination peu investies, notamment parce que les ressources humaines des SIAO sont très faibles ou parce que ces missions n'ont pas été identifiées ;
- Une connaissance faible des acteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement sur le territoire ;
- Un secteur de la veille sociale peu développé ;

¹⁶ Les SIAO sont parfois décrits par les autres acteurs de la veille sociale comme un instrument de contrôle de leur activité et de leur méthode de travail à la main des services déconcentrés de l'Etat.

- Une action du SIAO généralement concentrée autour d'une partie du territoire (la préfecture / ville centre du département généralement) ;
- Une faible implication des services de l'Etat sur les enjeux de la veille sociale, et/ ou des relations « donneur d'ordre/ opérateurs », très descendantes.

Dans ces territoires, si des relations partenariales peuvent exister, ou si le travail du SIAO est facilité par le fait que la structure qui le porte gère également l'essentiel des activités de la veille sociale et de l'hébergement du département, on peut parler d'une coordination de la veille sociale embryonnaire. Ici, l'enjeu porte essentiellement non seulement sur un renforcement de la connaissance des besoins du territoire en matière de demande d'hébergement et de prestation, mais aussi d'interconnaissance entre les acteurs. A noter également que sur ces territoires, il existe généralement peu de structures de la veille sociale (exemple : maraudes présentes uniquement en hiver).

b. Cinq grandes actions pour structurer puis renforcer la coordination de la veille sociale sur son territoire

Les SIAO se sont emparés des diagnostics réalisés sur la structuration de la veille sociale pour construire, proposer et mettre en place des plans d'action, en collaboration avec les acteurs de la veille sociale de leur département¹⁷.

Une méthodologie de construction du plan d'action variant en fonction du territoire

Avec le plan d'accompagnement, la FAS a proposé un cadre général pour la construction et la mise en place des plans d'action. Les SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté s'en sont saisis pour l'adapter en fonction des réalités de leurs territoires et de leurs moyens. Le cadre général proposait une réunion de concertation à l'échelle du département entre différents acteurs identifiés, dans un premier temps, par le SIAO.

Néanmoins :

- Dans certains départements, la coordination de la veille sociale s'organise par bassin de vie. Par conséquent, les réunions de construction des plans d'actions se sont déroulées à un niveau infra-départemental ;
- D'autres SIAO ont animé ces réunions par thématiques ;
- D'autres territoires ont proposé une construction thématisée et territorialisée.

Par ailleurs, si certains territoires ont commencé à mettre en œuvre leurs plans d'action, les travaux commenceront généralement en 2022.

¹⁷ A noter que dans le Jura (39), le diagnostic a mis en avant une structuration de la coordination de la veille sociale ancienne et très structurée qui a conduit le SIAO local à estimer qu'elle n'avait pas besoin d'être renforcée via la mise en place d'un plan d'action (voir annexe).

En s'appuyant sur le contenu des plans et leur mise en œuvre, le guide d'accompagnement propose 5 grands types d'actions pour structurer et renforcer la coordination de la veille sociale à l'échelle d'un territoire, présentées ci-dessous.

1. Etat des lieux de la veille sociale

C'est un préalable indispensable à la mise en place d'une coordination de la veille sociale menée par les SIAO, à la reconnaissance de leur rôle et de leur expertise sur chaque territoire. Il se distingue du diagnostic évoqué précédemment puisqu'il vise à accumuler, au niveau du SIAO, une connaissance fine des dispositifs et structures de la veille sociale, dans une démarche partenariale qui lui permettra d'être identifié comme une ressource.

L'état des lieux doit porter notamment sur deux grands domaines :

- **Les ressources du territoire** : le profil des différents dispositifs (activité bénévole, salariée, citoyenne...), les modalités de déploiement (dispositifs d'aller-vers pédestres ou véhiculés, ressources humaines mobilisées...), les caractéristiques de l'activité (horaire d'ouvertures, fréquence, services fournis...).

Les dispositifs de la veille sociale et du secteur AHI en général (maraudes et Samu sociaux, accueils de jour, SAO, structures d'hébergement et de logement...) ; mais aussi ceux du secteur médico-social et médical (hôpitaux, PASS, centres de soins, LAM, LHSS, ACT, EMPP, CMP, CAARUD, CSAPA, etc.) doivent intégrer cet état des lieux.

- **Les instances du territoire**, notamment en matière de veille sociale, mais pas seulement, dans la perspective d'évaluer le niveau de décroisement ou d'articulation entre dispositifs AHI et les autres secteurs.

Sont visées par cet état des lieux les commissions, les formations et les instances de régulation, qu'elles soient déjà animées par le SIAO ou non, qu'elles concernent les dispositifs de veille sociale mais aussi les commissions institutionnelles liées par exemple au logement (Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées – PDALHPD – notamment). Il convient également d'y intégrer les procédures : chartes, fiches navettes, et autres documents mis en place dans le cadre de partenariats, dont le nombre et la nature doivent également être précisés.

L'état des lieux doit aboutir à une évaluation du besoin en matière de coordination de la veille sociale, pour identifier quelles sont les actions à mener dans un cadre partenarial. A l'échelle du SIAO, l'état des lieux doit viser l'évaluation des ressources humaines et le temps qu'il peut accorder à cette mission, la positionner et l'identifier clairement dans son organigramme, définir des personnes référentes en interne, voire y dédier un service entier.

Au niveau des SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté, cette phase d'état des lieux a permis de réaliser les missions suivantes :

- Identifier et référencer tous les acteurs de la veille sociale sur le territoire ainsi que leurs caractéristiques, en matière d'horaires, des modalités d'accueil, des spécificités des publics accueillis... ;

- Replacer les SIAO au cœur de la coordination de la veille sociale, en renforçant la communication sur ses missions, sur ses actions (créations de plaquettes de communication, rapports d'activité...) ;
- Identifier les initiatives citoyennes et instaurer une veille en la matière ;
- Renforcer la confiance et l'interconnaissance entre acteurs de la veille sociale, pour que la coordination du SIAO ne soit pas considérée comme une menace ;
- Elaborer des procédures en matière d'observation sociale, concernant notamment les remontées d'informations sur le nombre des personnes rencontrées et les besoins exprimés par celles-ci. La mission d'observation sociale est très importante puisqu'elle permet tout à la fois de renforcer la connaissance du territoire par le SIAO, mais aussi de l'identifier comme une ressource en la matière, surtout lorsqu'un salarié est dédié à cette mission.

Cet état des lieux doit être une mission prioritaire, particulièrement s'il n'a jamais été conduit auparavant. Les SIAO doivent également effectuer un travail de veille pour actualiser la cartographie des différents acteurs intégrant et interagissant avec le secteur de la veille sociale.

Enfin, cet état des lieux doit permettre également d'identifier et de lister les zones blanches à couvrir et, le cas échéant, de demander des renforcements en matière de ressources humaines et techniques (création et financement de nouvelles équipes de maraudes et Samu sociaux, renforcement des équipements pour conduire des maraudes véhiculées notamment en milieu rural ou péri-urbain, adaptation des accueils de jour...).

2. Montée en compétences des acteurs de la veille sociale assurée par le SIAO

Les formations jouent un rôle essentiel pour placer les SIAO dans le paysage du secteur AHI et de la veille sociale en particulier, notamment lorsque leur légitimité et leurs missions ne sont pas encore reconnues ou identifiées. Le SIAO peut se servir des formations non seulement pour créer des liens de confiance avec les acteurs du territoire, mais aussi pour voir son expertise reconnue. Elles peuvent porter sur deux aspects :

➤ Des formations sur le SISIAO :

Cela suppose néanmoins que les équipes du SIAO soient au fait du fonctionnement du logiciel, de ses potentialités et de ses mises à jour. Cet enjeu est de plus en plus important, dans la mesure où il est demandé aux dispositifs de veille sociale d'y effectuer des évaluations. Les formations peuvent porter sur :

- **Les aspects purement techniques** : comment créer et gérer son compte, créer et modifier les demandes, l'actualisation des fonctionnalités du logiciel (qui sont fréquentes) ;
- **Les aspects métiers** : comment conduire une évaluation sociale, dans un contexte où il pourrait être demandé aux acteurs de la veille sociale d'en mener de plus en plus. Le but, ici, est de fournir aux intervenants des informations sur les données les plus importantes à renseigner pour proposer les préconisations les plus pertinentes ;

- **Les aspects RGPD¹⁸**, ce qui permettra également de sensibiliser les structures et leurs salariés à l'obligation de respecter ce règlement dès que des informations personnelles sont en jeu.

➤ **Des formations plus générales sur le secteur AHI :**

- Sur le fonctionnement du secteur AHI, reprenant les différents types de dispositifs, leurs particularités, en lien avec le travail d'état des lieux menés au préalable et en s'appuyant sur les structures qui existent et qui sont mobilisables sur le territoire ;
- Sur la mise en place du Logement d'Abord, qui induit des changements de pratiques, de nouveaux partenariats et de nouveaux dispositifs et orientations potentielles.

Les SIAO sont également invités à consulter les autres acteurs de la veille sociale pour faire émerger des besoins en matière de formation qui n'auraient pas été identifiés auparavant. Par ailleurs, ils peuvent également mobiliser des partenaires au sein de la coordination pour conduire des formations sur des thèmes précis.

Ces formations doivent également viser les bénévoles, en vue de les outiller et de faire converger, quand cela est nécessaire et possible, leurs pratiques avec celles des équipes professionnelles. Les bénévoles réclament bien souvent un appui et des liens avec ces équipes en vue de renforcer leurs compétences et leurs connaissances.

Néanmoins, les SIAO n'ont pas vocation à se transformer ou à remplacer les centres de formations. Ils peuvent conduire des sessions de formation sur des points précis, en lien avec leur activité directe. Ils ont également une mission d'information sur les offres de formation afin de répondre aux besoins des acteurs de la veille sociale en la matière.

Enfin, en complément de cette activité de formation, un travail de veille législative peut être conduit dans le cadre de la coordination.

3. Construction des instances partenariales

Cette étape doit notamment permettre de **concrétiser le rôle de coordinateur du SIAO**, particulièrement là où aucune commission ou autres instances n'existe encore. Néanmoins, les préconisations proposées dans cette partie peuvent également s'adresser aux autres territoires, pour structurer davantage encore l'existant. Elles peuvent être l'occasion de réinterroger la finalité des commissions, mais aussi leurs modalités, dans un contexte où le temps et les énergies doivent être optimisés face aux nombreuses sollicitations. Ces réflexions peuvent surtout conduire à remodeler ces instances en fonction de l'évolution des acteurs du territoire, des dynamiques partenariales et des besoins des publics.

Lors de cette étape, doivent être définis :

- **Les objectifs des différentes instances**, ce qui nécessite également de préciser la liste des participants et leur périmètre. On peut notamment citer l'existence, sur de nombreux territoires, de commissions veille sociale plus ou moins restreintes. Dans plusieurs

¹⁸ Règlement général sur la protection des données.

départements, les services de l'Etat sont également intégrés et invités aux instances de coordination, mais les acteurs de la veille sociale se réservent également des temps d'échanges spécifiques et considérés comme plus libres. La détermination des objectifs des instances peut également se faire par thématique, mais aussi pour échanger sur des situations jugées comme particulièrement complexes et/ ou critiques ;

- Le périmètre géographique de ces commissions : organisation à l'échelon départemental ou intercommunal, bassins de vie... ;
- **Leur régularité** (définir en amont un calendrier pour chaque type d'instance) ;
- **La nature des groupes de travail** : les groupes peuvent porter sur des enjeux généraux ou prédéfinis. La coordination doit également permettre des réunions *ad hoc* pour offrir une réponse coordonnée et efficace à des problématiques soudaines. Ce besoin a particulièrement été ressenti lors de la crise sanitaire, notamment. Mais des groupes de travail spécifiques peuvent également se mettre en place au regard des évolutions liées au métier (renforcement de la prise en compte des problématiques médicales, veille sociale et accompagnement social...) ;
- La participation des usagers des dispositifs a déjà été interrogée sur certains territoires, et doit occuper une place importante dans la création ou le renforcement des différentes instances au niveau territorial.

La mise en place d'un ou plusieurs groupes de travail ou commissions doit tenir compte des disponibilités des différents partenaires et des contraintes existantes. En effet, la démultiplication de réunions, qui se tiennent à un rythme plus élevé avec la crise sanitaire et le développement de la visioconférence, peut conduire à une démotivation des acteurs et finalement au désinvestissement de la coordination de la veille sociale.

A noter que les instances mises en place ou déjà existantes sont le lieu idéal pour créer et développer des partenariats, non seulement entre acteurs identifiés comme relevant de la veille sociale, mais aussi avec d'autres structures invitées ponctuellement. Elles doivent faciliter la mise en relation avec des partenaires qui opèrent hors du champ habituel des SIAO, pour apporter des réponses à des besoins collectivement identifiés (structures d'insertion par l'activité économique, médico-sociales...).

Enfin, au-delà de la mission de coordination portée par les SIAO, on remarque également qu'ils peuvent jouer, sur de nombreuses problématiques spécifiques, un rôle d'interface entre différents acteurs qui n'ont pas l'habitude de travailler ensemble et qui se connaissent peu. Cette interface peut se matérialiser par la création d'un poste de chargé de mission spécifique (jeunes, emploi, santé...) si des ressources financières sont débloquées par les services de l'Etat, mais aussi par la délégation d'une mission particulière à un salarié du SIAO. Quelle que soit la forme que prend cette interface, elle doit pleinement investir la coordination de la veille sociale pour être identifiée par les acteurs qui la composent.

4. Création de conventions

Le but de la démarche de conventionnement est de **sécuriser les partenariats**, pour éviter qu'ils ne reposent uniquement sur des relations interpersonnelles, au risque d'être remis en cause dès que des mouvements RH ont lieu, ce qui peut se produire fréquemment dans le secteur (*turn over* important). Cette étape vise également à **fixer avec précision la nature et les modalités de ces partenariats** : missions et objectifs, moyens mis en œuvre, personnes concernées et bénéficiaires que peuvent en tirer les personnes en demande, notamment. Des exemples de conventions sont proposées en annexes.

La nature des conventions peut différer, de la charte jusqu'à la contractualisation. Les conventions qui couvrent le champ de la veille sociale peuvent se répartir en 2 sous-groupes :

- **Celles liées aux rôles, aux missions et aux outils de la coordination de la veille sociale :**
 - Protocoles de fonctionnement de la coordination ;
 - Charte de bonnes pratiques élaborées en commission ;
 - Fiches navettes entre services (par exemple : entre accueils de jour et 115, ou pour demander la transmission de données d'activité et d'observation sociale...).
- **Et celles liées aux relations entre partenaires :**
 - Entre acteurs de la veille sociale, et tout autre acteur des secteurs du logement, médico-social et sanitaire ;
 - Avec des administrations ou des acteurs du secteur privé.

Si la formalisation des relations partenariales est vue comme une nécessité, notamment de la part des services de l'Etat, elle doit être volontaire et doit respecter les projets d'établissements. En effet, le conventionnement des relations partenariales peut être vu comme une contrainte, dans la mesure où il crée des obligations. Si cette contrainte pèse trop fortement sur des relations de partenariat préexistantes, elle risque de les mettre en danger et de provoquer l'échec de la démarche.

Ces préoccupations sont particulièrement importantes pour les structures bénévoles ou citoyennes. Sur certains territoires, elles assument une part substantielle de l'activité de la veille sociale. Ces structures ne sont pas soumises aux mêmes obligations et peuvent être très attachées à leur liberté d'action.

La démarche partenariale doit également favoriser le décroisement de la veille sociale, là encore au bénéfice des personnes en situation de précarité. Elle doit porter non seulement sur l'accès aux droits, au logement ou aux structures d'insertion par l'emploi et sur l'accompagnement et l'accueil de publics aux problématiques spécifiques.

Il faut également noter que si les conventions sécurisent les relations entre partenaires et l'accès des publics à certains services, cela ne fait pas tout : il existe de nombreux exemples où une convention entre des acteurs de la veille sociale et une administration n'aboutit à aucune avancée concrète dans l'accès aux droits des personnes. Pour qu'il soit effectif, le partenariat a besoin d'être incarné, mais

surtout la légitimité des différents signataires doit être réaffirmée, ce qui peut nécessiter une intervention de l'Etat (convention tripartite par exemple).

5. La coordination de la veille sociale, un outil de régulation de l'activité sur le territoire

La coordination est identifiée comme le levier permettant d'articuler au mieux les différents dispositifs. Elle facilite aussi la prise de décision en matière de régulation de l'activité. Toutes ces étapes nécessitent la construction de liens de confiance solides entre les différents acteurs de la veille sociale et la reconnaissance de la légitimité de tous, à commencer par celle du SIAO à la tête de la coordination. La mission de coordination doit alors porter sur des éléments d'activité très concrets comme :

- La coordination de la couverture territoriale et temporelle entre les différentes maraudes, en fonction de leurs ressources (personnes et équipes mobilisables, véhiculées ou pédestres, de nuit ou de jour, sur signalement ou en repérage, professionnelles ou bénévoles...) ;
- Les horaires d'ouvertures et les activités proposées par les accueils de jour et les SAO ;
- La répartition entre les différents dispositifs, et notamment en matière d'aller-vers, des signalements reçus par le 115 ;
- Les modalités d'accès à l'hébergement d'urgence (lignes directes vers le 115, places réservées pour les situations jugées les plus urgentes, définition collégiale de critères de priorisation...) ;
- Les sujets et demandes à porter en priorité lors des instances d'élaboration des politiques publiques (PDALHPD, CIL¹⁹...), auprès des services de l'Etat, à commencer par des éléments d'observation sociale.

Le SIAO est alors clairement identifié comme un interlocuteur privilégié des services de l'Etat, dans la mesure où il conduit la coordination de la veille sociale, ce qui induit des relations partenariales de confiance avec la majeure partie des acteurs du secteur. Il peut centraliser les demandes émanant tout aussi bien de la veille sociale que de l'Etat, afin de créer une convergence entre les besoins remontés par le terrain et la réponse apportée par les services déconcentrés. Ce statut ne prive pas, pour autant, les acteurs de la veille sociale de leur indépendance et de leur liberté d'action et de parole.

Il faut noter que la promesse d'une coordination permettant d'obtenir des résultats concrets en matière de renforcement des moyens et d'évolution de l'activité est centrale afin de réunir une multiplicité d'acteurs dans un tour de table très large, dans la perspective de la mise en place du service public de la rue au logement. La coordination doit favoriser l'obtention de financements permettant un allongement des horaires d'ouverture quand cela est nécessaire, un renforcement des ressources humaines en conséquence, des moyens techniques complémentaires...

¹⁹ Conférence Intercommunale du Logement

c. Principales problématiques rencontrées par les SIAO dans le cadre du plan d'accompagnement et solutions proposées

Les SIAO participants au plan d'accompagnement, avec l'appui et les retours d'expérience du groupe national expert, ont listé les difficultés qu'ils ont rencontré dans la structuration et la mise en œuvre de la coordination de la veille sociale, rassemblées dans cette partie. Dans ce cadre, le guide propose des pistes de réflexion et des solutions face à ces écueils.

Des ressources humaines, techniques et financières des acteurs de la veille sociale insuffisantes

Il est difficile de mener des missions de coordination si la veille sociale dans son ensemble est sous-dotée. Dans certains territoires, il n'existe aucune maraude en dehors des périodes hivernales. Par ailleurs, dans les départements ruraux, l'accès à un accueil de jour, généralement situé en préfecture, est compliqué pour les personnes ne bénéficiant pas d'un véhicule personnel, tout particulièrement dans des zones non desservies par les transports en commun. De plus, certains 115 ne sont pas en mesure de fournir un service 24h/24. Enfin, les difficultés techniques liées à l'utilisation du SISIAO restent une problématique bien identifiée.

Par conséquent, les acteurs de la veille sociale ont besoin d'une impulsion, et notamment des financements qui feront levier, pour leur permettre de couvrir toutes leurs missions.

Des compétences spécifiques à rechercher pour coordonner la veille sociale

L'animation de réseaux partenariaux et la participation aux instances décisionnaires en matière de politiques publiques nécessitent des compétences valorisées, recherchées et donc onéreuses. Les mêmes préoccupations concernent également les missions d'observation sociale : elles demandent des compétences rédactionnelles, statistiques et analytiques spécifiques. Les budgets alloués à ces missions ne prennent généralement pas en compte ces particularités.

Par conséquent, une impulsion budgétaire doit également concourir à renforcer les ressources humaines sur ces postes spécifiquement. Néanmoins, des évolutions sont parallèlement possibles, sans attendre ces renforcements. Une réflexion sur les ressources humaines doit être menée en interne, sur les types de profil à recruter, le sens des missions, les compétences qui sont recherchées et qui vont au-delà de la connaissance du public rencontré et des techniques du travail social. C'est une véritable stratégie RH de type GPEC²⁰ qu'il faut mettre en œuvre.

Le guide propose, en annexe, des exemples de fiche de poste pour la coordination de la veille sociale. Elles peuvent aider les SIAO à s'interroger sur leur propre vision de cette mission stratégique.

Renforcer les formations et la montée en compétence des acteurs de la veille sociale

Dans un contexte où les missions et les champs d'action sont mouvants et s'étendent régulièrement, aussi bien pour les acteurs de la veille sociale en générale que pour les SIAO en particulier, et dans le cadre de la démarche décrite précédemment, il est nécessaire de garantir un accès à la formation pour faire monter en compétences les personnes, salariées comme bénévoles, qui travaillent dans ces

²⁰ La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) est une méthode pour adapter – à court et moyen terme – les emplois, les effectifs et les compétences aux exigences issues de la stratégie des entreprises et des modifications de leur environnement économique, technologique, social et juridique.

structures. Celles-ci doivent porter non seulement sur les outils (prise en main et fonctionnement du SISIAO par exemple), mais aussi sur les modalités d'intervention (pour les maraudes, il existe le référentiel des maraudes et Samu sociaux édité par la FNSS²¹ qui permet d'interroger leurs pratiques, et qui s'adresse aussi bien aux équipes professionnelles que bénévoles). La même démarche peut être conduite pour les écoutants et les écoutantes 115.

Concernant les missions de coordination, une montée en compétence en interne en matière d'animation de réunions, de conduite de formation ou, plus généralement, en ingénierie sociale doit également être envisagée.

Ces enjeux sont d'autant plus d'actualité que la mise en place du SPRL appelle une prise en compte et une structuration de la mission de coordination plus solide et rigoureuse.

²¹ [*Référentiel de missions et d'évaluation maraudes & Samu sociaux*](#), FNSS, FAS et DIHAL, octobre 2018.

IV- Conclusions

Le plan d'accompagnement en Bourgogne-Franche-Comté a contribué à réaffirmer, là où c'était nécessaire, le rôle central des SIAO dans la coordination de la veille sociale dans cette région. En partant de cette expérience, il a également permis l'élaboration d'un schéma de structuration et de renforcement de cette coordination, déclinable sur d'autres territoires, tout en démontrant que seule une démarche partenariale permettait de comprendre, quantifier et répondre au mieux aux besoins des personnes. Par conséquent, il ne propose pas de « cahier des charges », mais il liste un certain nombre d'objectifs, indispensables pour cerner ce qu'est une coordination efficiente.

La description de ces différents objectifs doit néanmoins prendre en compte un éventail de missions en constante évolution, pour répondre aux problématiques liées à la précarité. La mise en œuvre du Logement d'abord pousse notamment à un décloisonnement de plus en plus important des acteurs du secteur AHI, de la santé, de l'insertion professionnelle et du logement social.

Ce changement profond de paradigme nécessite, comme nous l'avons vu précédemment, une modification des pratiques des SIAO et de l'ensemble des acteurs de la veille sociale. Mais il appelle également une impulsion, de la part de l'Etat, en matière de ressources humaines et techniques.

a- Les grands objectifs de la mission de coordination de la veille sociale

La coordination de la veille sociale doit viser les objectifs suivants :

- Garantir la meilleure couverture territoriale possible, en optimisant les ressources du territoire, dans les aires urbaines, semi-urbaines ou rurales ;
- Améliorer la continuité des dispositifs de veille sociale (journées/ nuits, périodes hivernales et estivales...), en créant un espace dédié pour s'organiser ;
- Rendre effectif le suivi des personnes, et faciliter l'accès au logement des personnes à la rue, dans la logique de mise en œuvre du « Logement d'Abord », en formant les acteurs et en créant des procédures ;
- Permettre la mobilisation de toutes les compétences existantes sur les territoires pour offrir une prise en charge la plus adaptée possible aux besoins individuels ;
- Décloisonner des secteurs qui avaient peu l'habitude de travailler en commun jusqu'ici ;
- Favoriser l'échange des pratiques, les temps de formation et la circulation des informations entre les acteurs de la veille sociale, en identifiant le SIAO comme ressource en la matière.
- Proposer une veille sur les évolutions techniques, législatives et professionnelles sur le secteur ;
- Renforcer l'observation sociale, non seulement en optimisant les ressources, mais aussi en centralisant les informations remontant du terrain et en proposant des procédures permettant de collecter des données, dans le respect du RGPD notamment ;

- Visibiliser les acteurs de la veille sociale en parlant d'une seule voix à l'échelle d'un territoire, pour faciliter l'identification de ces dispositifs et des enjeux qu'ils portent, auprès des services déconcentrés de l'Etat ;
- Responsabiliser l'ensemble des acteurs (associations, bénévoles, citoyens) en institutionnalisant le lien avec les pouvoirs publics et en clarifiant l'implication de chacun dans la politique de lutte contre le sans-abrisme à l'échelle du territoire ;

Les dispositifs de veille sociale, le champ des missions des SIAO et par conséquent les enjeux auxquels ils doivent faire face étant en constante évolution, ce cadre pourra bénéficier d'une actualisation.

b- Des champs d'action et des missions de la coordination et des SIAO en constante extension

Avec cette évolution constante, l'un des principaux enjeux, pour les SIAO, sera d'élargir la coordination de la veille sociale à d'autres acteurs, à commencer par ceux du logement, mais également de la santé, voire de l'insertion professionnelle. Cela est à mettre en lien notamment avec la mise en place du SPRL, mais aussi avec la volonté de pousser les SIAO à s'emparer de toutes les problématiques sociales concernant les personnes en situation de précarité. Cette ouverture est déjà une réalité sur certains territoires, comme le montre les diagnostics et les états des lieux en région Bourgogne-Franche-Comté.

Aussi, les acteurs de veille sociale sont de plus en plus invités à effectuer des missions d'évaluation sociale, voire à les systématiser. Dans le même temps, la gouvernance et le pilotage des SIAO sont réinterrogés, notamment pour introduire dans le tour de table les acteurs du logement et les collectivités territoriales, et plus globalement l'ensemble des institutions publiques ou privées travaillant auprès de personnes en situation de précarité.

Ces objectifs très ambitieux ne sauraient être atteints en s'appuyant uniquement sur les bonnes volontés locales et sur une optimisation maximale des ressources de chaque territoire. Des moyens complémentaires ont été alloués aux SIAO en matière de ressources humaines, notamment dans le cadre de la loi de finance 2021, mais certains d'entre eux ne comptent qu'à peine plus de 2 ETP. De la même manière, d'autres territoires n'ont pas de dispositifs d'aller-vers du type maraudes et Samu sociaux fonctionnant toute l'année. Des renforcements et un pilotage de la part des services de l'Etat demeurent nécessaires en la matière. La coordination, en accroissant la visibilité des acteurs de la veille sociale, peut encourager cette impulsion.

c- Les conditions de la réussite de l'intégration de la veille sociale dans le service public de la rue au logement

L'objectif premier de toutes démarches de structuration de la coordination de la veille sociale doit être de renforcer les dispositifs qui rencontrent et écoutent les personnes à la rue et font remonter leurs besoins, et tout particulièrement ceux des ménages qui sont très éloignés des institutions. En facilitant les partenariats et les coopérations concrètes entre acteurs, la coordination de la veille sociale crée un espace et des ressources dans lesquels peuvent puiser les professionnels du secteur.

L'intégration de la veille sociale est ainsi indispensable à la mise en place du SPRL. La coordination de ces acteurs au niveau du SIAO, lui-même pensé comme la clé de voûte de ce service public, est pertinente pour créer du lien avec des acteurs du logement. La réussite d'une telle intégration, en plus

de la nécessité des renforcements demandés en matière de ressources humaines et techniques, passe également par :

- Une réflexion et une formation sur l'appropriation de la politique du Logement d'Abord par l'ensemble des acteurs du secteur, y compris ceux de la veille sociale, SIAO compris. Cette nouvelle politique représente effectivement un changement de paradigme majeur ;
- L'attention portée sur une programmation pluriannuelle de l'ensemble du secteur AHI, pour répondre au mieux, en quantité et en qualité, à la demande d'hébergement et de logement. Cette attention doit notamment se porter sur le respect des principes de continuité et d'inconditionnalité de l'accueil ;
- En matière de réponse, la gestion « au thermomètre » du secteur, qui doit prendre fin en même temps que la programmation pluriannuelle se met en place, concerne tout particulièrement les acteurs de la veille sociale, qui bénéficiaient de renforts hivernaux et d'extensions conséquents.

Sur ces différents points, les SIAO, dans le cadre de la coordination de la veille sociale, ont un rôle capital à jouer dans la remontée des difficultés que les acteurs du secteur peuvent rencontrer, mais aussi dans le cadre de l'évolution des missions. Ils seront néanmoins mis en difficulté si les conditions citées précédemment ne sont pas réunies. Autrement leur rôle se bornerait à gérer les frustrations des différents acteurs et les pénuries.

Enfin, si la mise en place de ce service public et de la politique du Logement d'Abord induit nécessairement des changements dans les métiers de la veille sociale, il ne faut pas perdre de vue que la temporalité inhérente à la réalisation de leurs missions doit être respectée : ces dispositifs rencontrent des personnes souvent en grande souffrance, très éloignées des services publics et qui peuvent exprimer une grande défiance à leur encontre. Pour les raccrocher au droit commun, il faut créer du lien, ce qui nécessite du temps (souvent plusieurs années), des savoir-faire et des savoir-être à valoriser, parfois incompatibles avec des obligations de performances, surtout si les indicateurs pour les mesurer ne sont pas conjointement déterminés entre l'Etat et les acteurs de terrain.

V- Annexes : Plans d'action des SIAO de Bourgogne-Franche-Comté et ressources

Annexes : introduction	27
Plans d'action des SIAO de la région Bourgogne-Franche-Comté	28
SIAO Côte d'Or (21)	28
SIAO Jura (39)	31
SIAO Nièvre (58)	35
SIAO Haute-Saône (70)	38
SIAO Saône-et-Loire (71)	42
SIAO Territoire-de-Belfort (90)	47
Ressources : exemples de fiches de poste coordination de la veille sociale	50
Fiche de poste SIAO Nièvre (58)	50
Fiche de poste SIAO Haute-Saône (70)	52
Autres ressources	55
Convention entre le SIAO du Jura et le CHS Saint-Ylie	55
Enquête flash portant sur le non-recours au 115 en accueil de jour – SIAO Seine-Saint-Denis	58

Annexes : introduction

Nous reproduisons, dans leur version originale, les documents produits par les SIAO participants au plan d'accompagnement en Bourgogne-Franche-Comté. Ces documents reprennent des éléments de contexte, des diagnostics et les plans d'action. Nous invitons les lecteurs à prendre connaissance de ces différents éléments avec attention pour comprendre le sens de la démarche initiée et s'inspirer de ces exemples pour structurer et renforcer leur coordination.

Par ailleurs, nous remercions les participants qui ont transmis d'autres documents à partager dans une logique de « boîte à outils ». Ceux-ci portent :

- Sur la réflexion en matière de ressources humaines, avec des fiches de poste de coordination de la veille sociale ;
- Sur un exemple de convention entre un SIAO et le secteur médical ;
- Enfin, un exemple de document d'observation sociale produit dans le cadre d'une coordination de la veille sociale.

Ces documents ne sauraient engager les structures : la démarche partenariale qu'ils proposent doit nourrir la réflexion des lecteurs de ce guide, et non être reprise en l'état.

Plan d'action du SIAO 21

PRESENTATION DU SIAO 115 DE LA COTE-D'OR

➤ L'organisation du SIAO :

- Le SIAO 115 21 est un service porté par l'ADEFO.
- Moyens humains : équipe de 7 salariés ETP, composé de 1 directrice adjointe, 2 chargées de mission, 1 travailleuse sociale, 3 écoutants 115, 2 postes administratifs.
- Localisation : le SIAO 115 est localisé dans les locaux du Centre d'hébergement d'urgence SADI CARNOT. Cette proximité entre l'hébergement d'urgence et le 115, permet :
 - une gestion des places à l'heure, en fonction de départs parfois soudains de l'urgence ;
 - d'être en lien directement avec l'urgence pour les alertes 115 ;
 - des aménagements de l'hébergement d'urgence en cas de suroccupation.

➤ Eléments de contexte par rapport au territoire d'intervention

▪ Découpage territorial des commissions :

Sept commissions d'orientation existent sur le territoire de la Côte-d'Or. Elles sont organisées selon 4 territoires : Dijon agglomération, Sud Côte-d'Or, Val de Saône Val de Tille, Haute Côte-d'Or. La commission « migrants », et la commission « sortants d'hébergement » prend en compte l'intégralité du territoire.

Ce découpage territorial vise à apporter une réponse la plus adaptée au ménage, et à permettre la continuité de l'emploi, de la scolarité des enfants, du suivi de santé et de limiter les déplacements. En favorisant les réponses locales, l'objectif est donc de faire du territoire une ressource pour la stabilisation et la continuité du parcours.

▪ Des commissions organisées par public

Dijon agglomération étant le territoire qui concentre l'essentielle des demandes, les demandes d'orientation SIAO sont réparties dans des commissions organisées par type de public. Ce choix stratégique s'explique également en raison de la spécificité du territoire de la Côte-d'Or, où historiquement, les principaux opérateurs de l'action social du département se sont spécialisés dans l'accompagnement des familles pour l'association ADEFO, et l'accompagnement des personnes isolées pour l'association SDAT. Cette organisation permet donc d'apporter des solutions adaptées aux besoins des ménages, en fonction de la spécialité des associations. Les 4 commissions d'orientation sont :

- la commission « familles »
- la commission « personnes seules + de 30 ans »
- la commissions « personnes seules – de 30 ans »
- la commission « migrants »

Les commissions thématiques :

Le SIAO 115 du 21 a également mis en place des commissions thématiques, dont l'objectif est d'assurer la continuité du parcours en assurant une veille sur le suivi des situations les plus problématiques. Actuellement, le SIAO organise 4 commissions thématiques :

- la commission « addictions »
- la commission « veille sociale »
- la commission « addictions » (future commission parcours de soins)
- la commission « jeunes »

Projet de formalisation et sécurisation des pratiques de coordination du SIAO 115 de la Côte-d'Or

Même si l'organisation actuelle du SIAO est reconnue par les partenaires comme une organisation favorisant les objectifs de coordination et d'individualisation des parcours, le risque est que cette organisation repose sur des personnalités, des liens d'interconnaissances, et que la participation des membres soit remise en cause par le départ de professionnels. Aussi, il nous est apparu nécessaire de formaliser cette organisation par le biais de conventions pour inscrire la participation de chaque partenaires (associations, collectivités locales, hôpitaux) dans l'organisation du SIAO. Ces conventions viseraient à formaliser la mise à disposition des professionnels pour participer à ces commissions.

Le calendrier, les forces et faiblesses de ce projet sont indiquées dans les paragraphes ci-dessous :

Forces :

- Ressources humaines : l'équipe du SIAO a été renforcée par le recrutement d'une chargée de mission qui sera consacrée à ce projet.
- Le partenariat actuel est bien inscrit dans les pratiques, et les modalités de fonctionnement des commissions SIAO sont bien reconnues par les partenaires.

Faiblesses :

- Temporalité de la création d'une convention.
- La formalisation du partenariat par une convention peut être perçue comme une contrainte par les partenaires.
- le SIAO 115 du 21 s'inscrit dans un territoire où parfois, les concurrences entre les associations peuvent être importantes. Le rattachement du SIAO à l'association ADEFO peut parfois être source de crispation et représentée un frein pour le conventionnement et le partenariat.
- Le partenariat actuel repose en partie sur des personnalités.

Calendrier :

Étape 1 : Rédaction des fiches actions

- 1.1 Organisation de groupes de travail pour chaque commission qui visent à identifier et formaliser :

- les objectifs

- les modalités de mises en œuvre
- les moyens dédiés à chaque commission
- identifier de nouveaux partenaires

1.2 Rédaction des fiches actions

- Début de l'action octobre 2021 - Fin de l'action : premier trimestre 2022

Étape 2 : Formalisation du partenariat par le biais de convention.

2.1 Rédaction des conventions

2.2 Négociations et signature des conventions

- Début de l'action deuxième trimestre 2022- Fin de l'action : fin de l'année 2022

Le SIAO du Jura

Comment le SIAO a vu le jour ?

La circulaire du 8 avril 2010 instaure l'obligation d'installer un Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) dans chaque département.

Le SIAO a pour vocation de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement d'insertion et au logement, de traiter avec équité les demandes, de recenser les places du parc d'hébergement, de coordonner les acteurs de la veille sociale, de contribuer à la mise en place d'observatoires locaux.

Dans le Jura, **le service de l'Etat concerné** (DDCSPP devenue DDETSPP) a sollicité en 2010 le **CCAS de Lons-le-Saunier** pour la mise en place de ce nouvel outil d'intervention auprès des personnes sans domicile fixe.

Pourquoi le CCAS de Lons-le-Saunier a-t-il été choisi pour la gestion du SIAO ?

Le CCAS a été choisi en tant que gestionnaire, depuis plusieurs années, du 1^{er} abri de nuit du département (veille 24h/24) et depuis début 2000 des appels 115.

Les COPIL, lieu de la veille sociale sur le département.

A partir de Juillet 2010, pour le déploiement du SIAO dans le Jura, 2 travailleurs sociaux sont allés explorer le terrain à la rencontre de tous les opérateurs de logement d'insertion du département du Jura.

A la suite de l'exploration de terrain, 3 bassins de vie principaux (Lons-le-Saunier, Dole et Saint Claude) ont pu être identifiés dans le Jura, autour desquels l'action a été structurée. Dès l'institution effective du SIAO, en janvier 2011, les opérateurs se sont attelés à la rédaction d'un **règlement intérieur** basé sur la circulaire du 8 avril 2010. Il institue un **comité de pilotage mensuel** (COPIL) au sein du **CCAS de chaque ville centre** des trois bassins. Au sein des 3 Copil, la veille sociale se construit ainsi chaque mois.

Au fil des années, des besoins territoriaux spécifiques ont émergé autour des villes de Champagnole, Arbois Mouchard, Poligny et Salins-les-Bains et un 4^{ème} Copil a ainsi vu le jour en 2019 sur ce bassin de vie.

Ces rencontres régulières permettent de construire une **doctrine d'intervention commune** en matière d'hébergement d'urgence et d'insertion. Elles concourent à une **équité de traitement des usagers** dans l'ensemble des secteurs du département et visent à améliorer le trajet de la rue au logement autonome. La coordination de la veille sociale se fait principalement au sein de chaque Copil et permet de constituer une véritable Analyse de Besoins Sociaux dynamique sur chaque bassin de vie par la présence des acteurs œuvrant au plus près des personnes précaires avec une connaissance approfondie des interactions sur le plan local.

L'animation des COPIL

Le COPIL est animé par le responsable du SIAO/ 115 et fonctionne avec une autonomie de décision (1 acteur= 1 voix).

Dans la construction des COPIL, il est important de souligner que le CCAS, acteur de terrain au contact quotidien des plus précaires, a poussé les acteurs de la DDETSPP pour ce pilotage afin d'associer le plus grand nombre à l'analyse des besoins sociaux et créer une expertise partagée.

Les objectifs du COPIL :

- Suivi de l'évolution des élections de domicile par secteur : Témoins d'une précarité au niveau du logement. Ce n'est pas un recensement du nombre de personnes sans-abris, mais ces chiffres reflètent en volume, ceux qui ont besoin d'avoir accès à une boîte aux lettres au vu de la précarité de leur situation d'hébergement.
- Information sur l'occupation du parc 115. Un état des lieux de l'occupation 115 est fait pendant les copils permettant à chacun d'avoir connaissance du parc existant, des évolutions au fur et à mesure des mois.
- Analyse de situations complexes et situations et dangers de rue. Les partenaires peuvent signaler les situations de personnes en rue rencontrées. L'intervention des référentes maraudes (ville et milieu rural) permet d'échanger sur chaque situation et chaque personne en situation de danger. La diversité des acteurs présent permet un regard croisé pour une analyse fine de chaque situation.
- Point sur le nombre de personnes en attente de l'attribution d'un logement social. Un point est fait à chaque COPIL, permettant de faire un lien direct avec les bailleurs sociaux présents lors de ces commissions.
- Traitement des mesures AVDL. Lors des Copils les demandes d'AVDL sont étudiées et les décisions sont prises pour les accorder.

Le Suivi des COPIL

Chaque COPIL fait l'objet d'un compte rendu écrit et détaillé transmis à chaque partenaire qui est ensuite validé lors des prochaines commissions.

Ces documents font mémoire : ils illustrent les COPIL comme des lieux de créativité où chacun peut faire valoir la particularité d'une situation ou d'un territoire. Il s'agit d'un outil de veille sociale qui vient compléter ce qui pourrait ne pas apparaître par les autres moyens dont dispose le SIAO.

Qui sont les participants au COPIL ?

Les comités de pilotage (COPIL) permettent de réunir tous les acteurs concernés de la rue jusqu'au logement autonome par bassin de vie.

Ils réunissent :

- Les acteurs publics (représentant de l'Etat, du département ou collectivités territoriales).

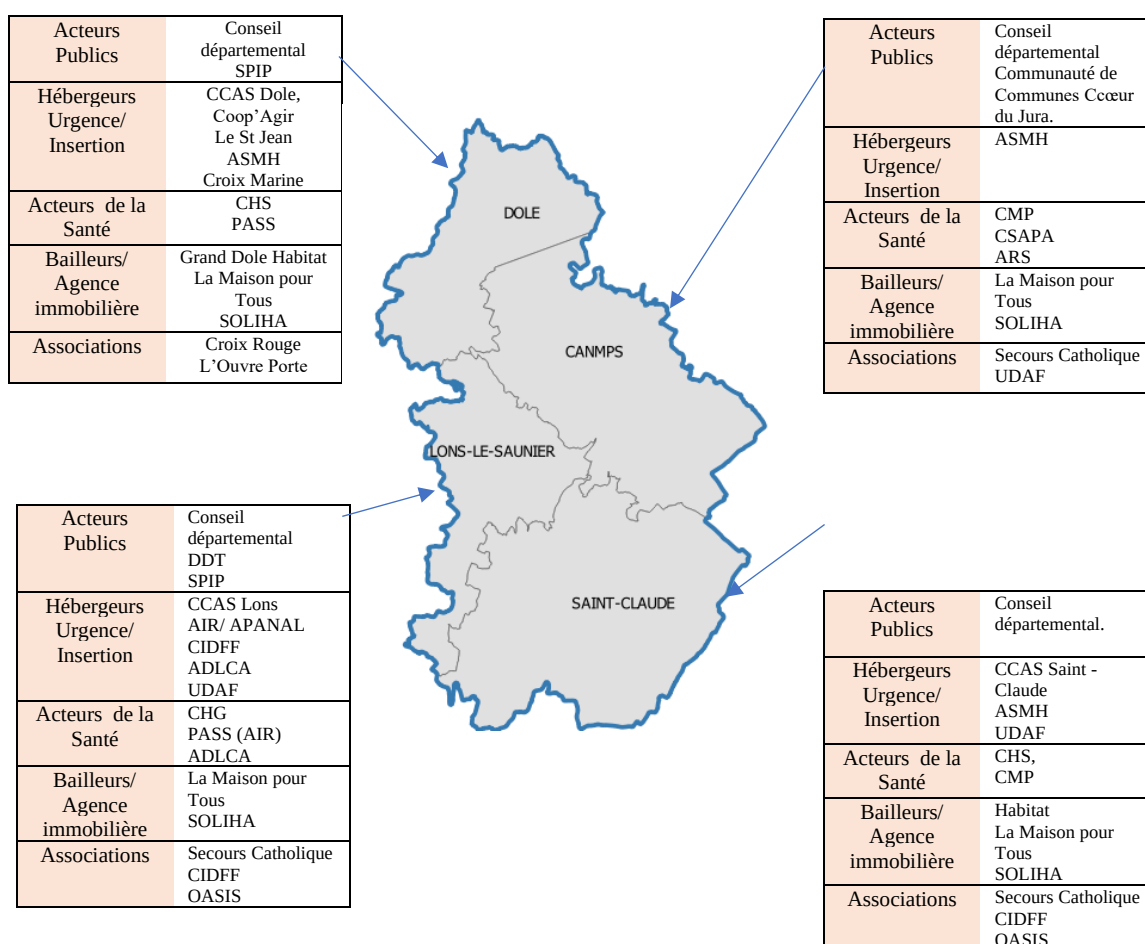
- Les associations accompagnant les usagers.
- Les gestionnaires de structures de l'hébergement d'insertion.
- Les services hospitaliers et de soins.
- Les bailleurs sociaux.

Au total, tout au long de l'année et chaque mois, près de 40 partenaires différents participent à l'un des 4 COPIL, lieu de débat et d'élaboration des pratiques qui concourent à une intervention efficace et cohérente sur l'ensemble de notre territoire.

Ce partenariat dans les COPIL renforce l'analyse partagée. Ils ont pu aboutir à différentes conventions de partenariats sur le travail en commun.

Les Copils sont animés par le **SIAO**, appuyé par la **DDETSPP**.

Les Acteurs présents sur les COPIL



Au fil des années, des conventions de partenariat ont été mis en place avec différents acteurs pour construire ensemble l'intervention auprès des plus précaires.

Des conventions partenariales entre le SIAO / u5 du Jura

- Le CHS Saint-Ylie (Hôpital Psychiatrique) : 2015
- SOLIHA AIS Jura (Agence immobilière sociale) : 2016
- AC-Sé (protection des personnes victimes de traite des êtres humains) : 2018
- Le CIDFF (Centre d'Information sur les Droits des femmes et des familles) : 2019
- Femmes Debout (Droits des Femmes) : 2021
- l'UDCCAS (Union départementale des CCAS): 2021
- L'Arche de Jules (pension pour chiens et chats): 2021

Avec un travail partenarial important entre les acteurs présents en Copil, un lien renforcé avec la DDETSPP, le SIAO a pu s'outiller pour renforcer la veille sociale, notamment avec des maraudes en ville et en milieu rural et une veille spécifique sur les 18-25 ans.

Plan d'action du SIAO 58

PRESENTATION DU SIAO 58

➤ **L'organisation du SIAO :**

- Statut juridique : GCSMS Alter Egaux 58 regroupant 3 associations jusqu'au 31 décembre 2021, puis 2 associations à compter du 1^{er} janvier 2022 et reste ouvert pour l'intégration d'autres associations, collectivité territoriale, en fonction des évolutions attendues sur la gouvernance des SIAO.
- Moyens humains : depuis le 1^{er} septembre 2021 le SIAO 58 est constitué de 3.3 ETP soit 2 ETP coordinatrice SIAO, 0.5 ETP coordinatrice veille sociale, 0.5 ETP écoutant 115 et 0.3 ETP chef de service.
- Localisation : appartement situé au 10 rue Claude Tillier 58000 Nevers, en centre-ville, à proximité de la gare, de l'accueil de jour et d'une structure gérant des places 115.

➤ **Son territoire d'intervention :** le SIAO 58 intervient sur tout le département de la Nièvre

En interne	Forces : -un service dédié sur la mission de coordination de la veille sociale. - un poste dédié à la mission de la coordination de la veille sociale, mi-temps au SIAO et mi-temps sur l'accueil de jour. - un écoutant 115 dédié.	Faiblesses : -le besoin de formation -besoin de définir les missions spécifiques du poste de coordination pour pouvoir les présenter aux partenaires.
A l'externe	Opportunités : - des habitudes de travail avec les acteurs de terrain. - un petit territoire avec peu d'acteurs de terrain qui portent chacun plusieurs actions. -changement des pratiques professionnelles avec l'arrivée du logement d'abord porté dans sa coordination par le Conseil Départemental mais acté sur le terrain par différents partenaires. -Etat des lieux de l'aide alimentaire sur le département fait par une étudiante d'Agro Sup.	Menaces : -des habitudes de travail qui rendent compte directement aux financeurs sans inclure le SIAO comme porteur de l'observatoire. -un changement de posture des partenaires pour mettre en place le SIAO comme coordinateur des actions de la veille sociale. -des process de travail engagés sans connaître le contenu et les attendus de l'instruction relative au fonctionnement des SIAO.

LA METHODOLOGIE

- **Rappel de la méthodologie d'état des lieux choisie :** dans la Nièvre, nous avons fait le choix d'une première réunion rassemblant tous les partenaires de la veille sociale afin de leur présenter le travail d'évaluation à mener et les sous-groupes par thème mis en place afin de faciliter la parole de chacun. Nous avons également privilégié le fait d'ouvrir la notion de veille sociale au-delà de la question des places d'hébergement d'urgence en nous appuyant sur la définition : « Le dispositif de la veille sociale est chargé d'orienter les personnes sans abri ou

en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services adaptés à leurs besoins. ». La première réunion de présentation a eu lieu le 28 juin 2021 puis se sont tenues les réunions en sous-groupe suivantes :

- Accueils de Jour : le 17 septembre 2021
- Maraudes : le 24 septembre 2021
- Alimentaire : le 24 septembre 2021
- Logement : le 13 octobre 2021
- Social : le 22 octobre 2021
- Santé : le 22 octobre 2021.

Les acteurs invités, qui étaient présents à la première réunion de présentation, ont été informés de l'ouverture souhaitée par le SIAO en incluant les partenaires des questions alimentaires, du social et du soin mais aussi du logement. Ils ont pu ainsi s'inscrire sur les réunions thématiques qui les intéressaient soit pour exposer des actions mises en place, soit pour exprimer des manques observés sur tout ou partie du département.

L'ETAT DES LIEUX

➤ L'état des lieux territorial :

- Les ressources du territoire : les dispositifs de veille sociale implantés sur le département de la Nièvre sont un SIAO, deux accueils de jour dont un dédié aux femmes victimes de violences, une équipe mobile de santé pour Nevers et son agglomération et des relais possible par les autres CMP du département, quatre partenaires faisant de la maraude principalement sur l'agglomération de Nevers,
- Les autres dispositifs notamment sanitaires, psychiatrie, addictologie... : Mise en place de l'AMI porté par le Conseil départemental ; création d'un projet expérimental d'un camion itinérant d'accès aux droits suivi avec intérêt par l'UDAF et la CPAM en vue d'une potentielle participation ; camion-épicerie itinérant ; mise en place d'un projet expérimental « Un Toi(t) d'Abord » avec accompagnement en sous-location (possibilité de bail glissant) en partenariat avec un bailleur social.
- Les pratiques de coordination de la veille sociale sur le territoire : il n'y avait rien d'existant et de repéré jusque-là. La création de deux postes à mi-temps, l'un sur le SIAO et l'autre sur un accueil de jour occupé par la même personne va permettre, pour les partenaires de terrain, de repérer une personne-ressource.

LES BESOINS IDENTIFIES

➤ Les besoins identifiés : suite aux différents états des lieux, 4 axes de travail ont été identifiés avec des pistes d'actions :

- Réaffirmer les objectifs et les missions de la coordination des dispositifs de la veille sociale par le SIAO 58 : création ou mise à jour de la plaquette de présentation du SIAO avec un focus particulier sur cette mission.
- Identifier les ressources du territoire : création d'un répertoire des acteurs de la veille sociale du territoire et personnes-ressources (travail débuté dans le cadre de l'organisation des réunions d'état des lieux) ; cartographie des dispositifs et des itinéraires (maraudes Nevers agglomération et camping-car d'accès aux droits).
- Organiser et animer des commission veille sociale.
- Formaliser les pratiques : conventionnement / Charte de coordination avec les acteurs du territoire. ; élaboration de procédures de fonctionnement de la coordination, des différentes instances ; définition de protocoles spécifiques lors de la période hivernale et en période de canicule ; élaboration de fiches de procédures sur des problématiques récurrentes (MNA, orientation/ accompagnement vers les services de santé).

LE PLAN D'ACTION

AXE 1 : Réaffirmer les objectifs et les missions de la coordination des dispositifs de la veille sociale par le SIAO					
Intitulé de l'action	Description de l'action	Objectifs de l'action	Calendrier de réalisation	Moyens nécessaires	Livrables
Réunions de présentation du SIAO aux acteurs de terrain	Être présent aux réunions existantes sur le territoire pour positionner la partie coordination de la veille sociale du SIAO	Placer le coordinateur comme interlocuteur ressource en cas de situation complexe repérée	Réunion grand Froid à la préfecture en novembre 2021. Réunions du collectifs solidarité Tout au long de l'année 2022	-Plaquette -Présence en réunions du coordinateur veille sociale	Calendrier des rencontres CR de réunion
AXE 2 : Identifier les ressources du territoire					
Création d'un répertoire des acteurs de la veille sociale du territoire	Recensement de l'ensemble des acteurs du territoire et recueil des coordonnées des structures et personnes ressources	Identifier les acteurs de la veille sociale du territoire	Avril 2021 à décembre 2021		Janvier 2022 Répertoire
Renforcement du lien de partenariat	Contact avec les partenaires pour une identification du salarié responsable de la coordination	Faciliter le lien avec le coordinateur en cas de besoin	1 ^{er} semestre 2022	Temps d'intervention et déplacement	CR des rencontres et info sur personne contact
	Soutien au projet AMI sur le territoire	Se positionner pour les équipes d'intervention de terrain comme personne-ressource pour l'information sur l'existant du territoire	Année 2022	Présence aux réunions AMI du Conseil Départemental	Tableau comptable des sollicitations et des réponses données – mise en lien réalisée
Observatoire	Permettre une observation et un recensement des zones blanches	Faire évoluer l'existant afin d'obtenir une meilleure couverture des zones les plus rurales	Année 2022		Bilan annuel de la veille sociale.

Plan d'action développement de la mission de coordination sociale, SIAO 70

Présentation du SIAO :

Le SIAO 70 est géré par une association loi 1901 (AHSRA) qui intervient dans le champ de la lutte contre les exclusions. L'AHSRA est porteuse de différents dispositifs :

- ❖ CHRS
- ❖ Placement extérieur
- ❖ HUDA
- ❖ PASRL (sous-location et suivi RSA)
- ❖ IML+ orientation DIHAL à destination du public BPI
- ❖ HU
- ❖ Mise à l'abri à destination des MNA
- ❖ Accueil de jour
- ❖ Accueil de nuit

Le SIAO bénéficie de 2 ETP salariés de l'AHSRA et 0.2 ETP (Armée du Salut, 90) :

- ❖ 1 intervenante sociale : travaillant sur le volet urgence et écoutante 115 en journée
- ❖ 1 travailleuse sociale : en charge des missions de coordinations au SIAO et du volet insertion/logement
- ❖ 1 référent de parcours : en charge du suivi du parcours des personnes (0.2 ETP, par convention avec l'Armée du Salut)

Le SIAO est situé dans les locaux administratifs de l'AHSRA avec tous les autres services de cette association, à l'exception de l'accueil de jour et accueil de nuit.

En interne	Forces L'AHSRA porte l'essentiel des dispositifs de l'urgence, ce qui permet une fluidité dans les échanges.	Faiblesses ❖ Petites équipes : l'ensemble des missions ne peut pas être mis en œuvre. ❖ Manque de personnel qualifié, de fait les éléments statistiques par exemple ne sont pas exploités suffisamment. ❖ Développement de certaines missions comme la coordination de la veille sociale demande de la technicité et du temps dédié.
En externe	Opportunités ❖ Le 70 est un petit département, permet une plus grande proximité avec les partenaires du département.	Menaces : Le SIAO doit revoir sa communication afin de faire connaître ses missions exactes à l'ensemble des partenaires du département.

La méthodologie de travail :

- ❖ Au vu de la taille du département mais également des possibilités de l'équipe du SIAO, le choix a été fait d'organiser une réunion d'état des lieux où chacun pourrait nommer ses difficultés et ce qu'il attend de notre démarche. Ce temps d'échange a eu lieu en juin et a permis de mettre en lumière plusieurs points :
 - Le SIAO ne communique pas suffisamment sur ses missions et son champ d'intervention
 - Certains secteurs (secteur graylois) rencontrent des difficultés liées à l'éloignement de Vesoul (absence de transport pour emmener les personnes sur les services d'urgence), impossibilité pour eux d'orienter sur les places HU de Gray (places toujours occupées)

Les acteurs conviés étaient : les accueils de jour/de nuit, l'hébergement d'urgence, CCAS (Gray, Vesoul, Lure, Luxeuil), les équipes mobiles, les LHSS/ACT/PASS, la DDETS PP, les associations caritatives.

- ❖ Suite à la rencontre du 18/06 et aux échanges avec les participants, nous avons fait le choix de travailler sur la constitution d'un répertoire et d'une cartographie des structures/dispositifs existants sur notre département dans un premier temps. Les services d'urgence nomment des difficultés concernant l'accompagnement de certains publics très marginalisés, situations qui ne sont pas évoquées en commission SIAO et qui ne restent qu'à la charge de l'équipe concernée. Il apparaît également capital de remettre à jour rapidement une plaquette SIAO.
- ❖ Il sera nécessaire de prendre le temps de rencontrer les partenaires afin d'identifier leurs actions, leurs réseaux, leurs modalités d'intervention. Il est également intéressant de pouvoir les interroger sur les manquements du territoire, leurs difficultés. Il nous faut identifier les points forts et les points faibles du territoire. Ces rencontres ont également pour enjeu de pouvoir faire du lien entre chaque intervenant. Le fait d'aller vers les structures permet de mieux faire connaître le fonctionnement et les missions des SIAO, remplissant également par ce biais la mission de coordination de la veille sociale.
- ❖ Une fois le travail d'enquête de terrain mené, il sera alors nécessaire de pouvoir mettre en corrélation les informations collectées afin d'établir un double outil : le répertoire d'un côté et la cartographie de l'autre. Ces outils, dans un premier temps à destination des professionnels et bénévoles, auront pour fonction d'améliorer la connaissance de l'existant sur notre département. Ils auront également pour fonction de mettre en lumière les manquements et les points à améliorer.

L'état des lieux :

En Haute-Saône : pas de maraude, il existe 2 accueils de jour : un pour les FVV et un tout public. Il y a 1 accueil de nuit (AHSRA) et des dispositifs d'hébergement d'urgence portés par

l'AHSRA, le SAFED, l'AFSAME de Gray et le CCAS de Lure. Sachant que les personnes hébergées à l'AFSAME de Gray sont accompagnées par les travailleurs sociaux de l'HU de l'AHSRA. Les personnes hébergées au CCAS de Lure sont accompagnées par une association de bénévoles. Il existe des équipes mobiles : en psychiatrie, nous n'avons pas de contact avec cette équipe, pas de relai possible concernant l'accompagnement des personnes en situation de précarité. Existence d'une permanence addictologie dans les locaux de l'accueil de jour de l'AHSRA, personnel détaché d'Addiction France.

Présence de lits haltes soins santé (LHSS) + LHSS mobile. Les équipes se déplacent directement dans le lieu de vie des personnes : c'est un bon relai concernant l'accompagnement des personnes en rue (avec difficultés de santé aiguës).

Appartement de coordination thérapeutique : un appartement de ce type + possibilité de bénéficier d'un suivi ACT Domicile. La personne peut être accompagnée dans son lieu de vie pour tout ce qui a trait à son insertion (avec difficultés de santé chroniques).

Concernant les PASS « santé mentale » et généralistes, il n'existe aucune convention avec les partenaires.

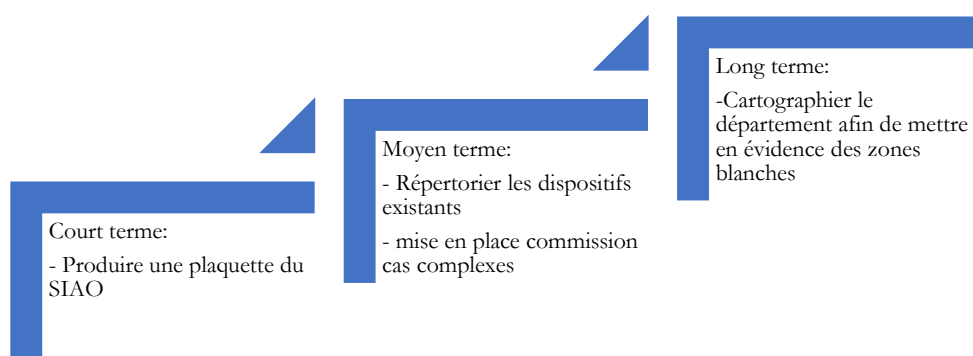
Concernant les pratiques de coordination de la veille sociale :

Le SIAO 70 n'a pas de personnel dédié pour cette mission, pas de prévision de recrutement. Concernant les instances territoriales : il n'existe qu'une commission insertion mais pas d'instances cas complexes. Rien concernant la veille sociale en termes de publications.

Concernant l'observatoire, la convention avec le SIAO 90 nous a permis d'avancer plus rapidement sur le volet production statistique (modélisation des outils du 90), le 1^{er} observatoire devrait donc paraître début 2022.

De manière générale, la mission de coordination de la veille sociale n'est pas investie par le SIAO 70, faute de moyens humains dédiés.

Les besoins identifiés :



Le plan d'action :

Axe I : Affirmer les missions du SIAO			
Production d'une plaquette SIAO.	Objectif : communiquer largement sur les missions du SIAO dans le département	Calendrier : 1er semestre 2022	Moyens en termes de temps de travail et de concertation avec la direction de l'AHSRA, nécessité de s'appuyer sur les plaquettes existantes (notamment plaquette du 21)
Axe II : Identifier les ressources du territoire			
Répertorier les dispositifs existants : recenser les différents dispositifs départementaux à destination des partenaires.	Objectif : améliorer la prise en charge des personnes, favoriser leur orientation.	Calendrier : fin 2022	Moyens nécessaires : temps moyen d'une rencontre avec un partenaire avec le temps de trajet et la prise de note = 4h (3 CCAS + Secours Catholique rencontrés), concernant la mise en forme, nécessité de sous-traiter
Cartographier le territoire.	Objectif : identifier les zones blanches, mettre en corrélation avec les besoins des personnes	Calendrier : indéterminé	Besoin de professionnels qualifiés, cela s'apparente à de l'étude de terrain et nécessite de s'appuyer sur l'observatoire social.
Axe III : organiser les instances de réflexion			
Mise en place de commission cas complexes : pouvoir aborder les situations de personnes en très grandes marginalités en associant les équipes mobiles et le soin (LHSS/équipe mobile psychiatrie/PASS).	Objectif : favoriser la réorientation de ce public, favoriser une orientation hors dispositif d'urgence.	Calendrier : courant 2022	Temps de préparation des commissions, temps de coordination entre les participants (à estimer), à envisager : des commissions par territoire (dans ce cas précis, besoin en termes de personnel)

Plan d'action du SIAO 71

PRESENTATION DU SIAO 71

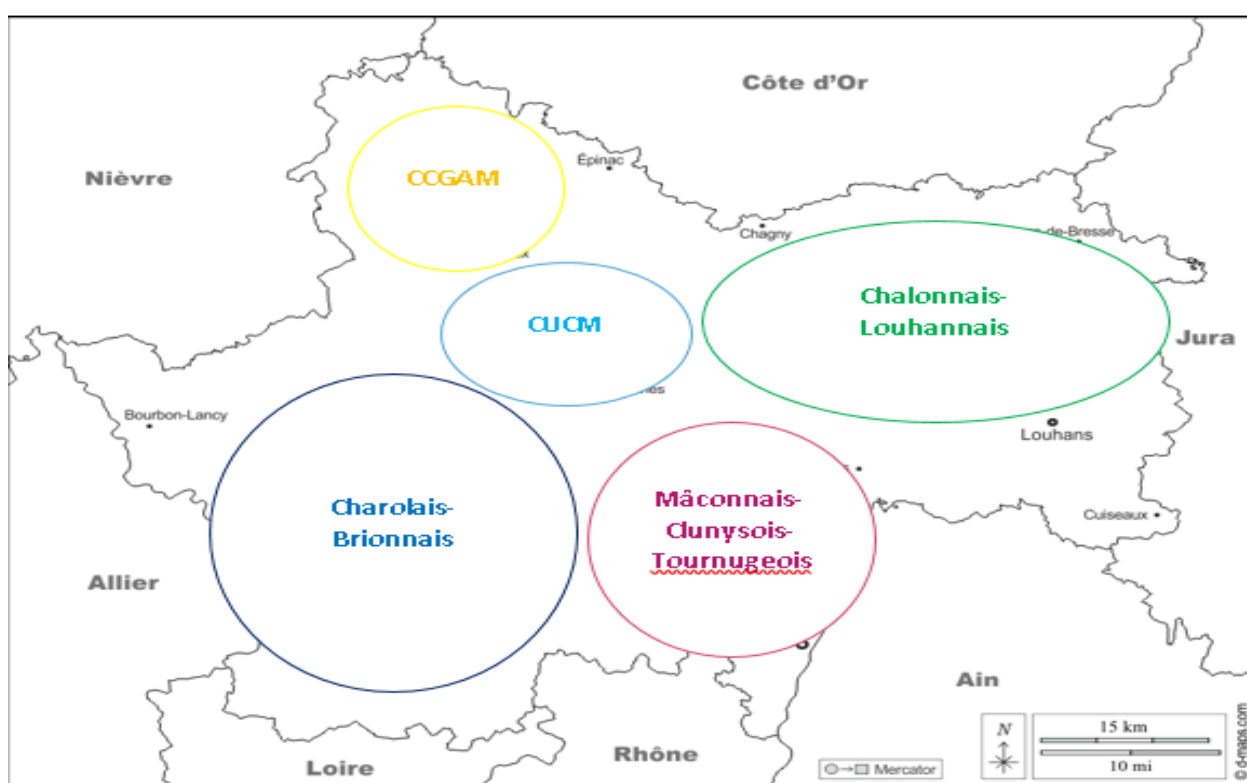
Le SIAO 71, porté par l'association Le Pont (association loi 1901), est un SIAO unique mixte depuis sa création en 2010.

Il se situe dans les locaux du siège de l'association sis 80, rue de Lyon à Mâcon.

Le SIAO 71 fonctionne avec une subvention d'Etat et est composé de 2 Equivalents Temps Plein (ETP) Ecoutants 115, 2 ETP Coordinatrices (Hébergement/logement), 0,75 ETP Statisticienne, 1 ETP Secrétariat et 1 ETP Chef de Service, soit 6,75 ETP pour 7 salariés.

Le Chef de service SIAO assure aussi la coordination des actions départementales des 8 antennes SAO portées par l'Association Le Pont.

Le découpage territorial du SIAO 71



En interne	Forces : - le SIAO porte et anime la coordination veille sociale du <u>Mâconnais</u>. Il participe à la coordination de la veille sociale du <u>Chalonnais</u>. La coordination de la veille sociale du <u>Charolais Brionnais</u> est intégrée à la commission SIAO. Sur le <u>secteur de la CCGAM</u>, le SIAO anime et coordonne la veille sociale intégrée à la plateforme logement/hébergement. ➤ Ecoute 115 24h/24, 365j/365j.	Faiblesses : ➤ Absence d'un poste dédié à la coordination départementale de la veille sociale. ➤ Besoin de professionnalisation des bénévoles. ➤ Manque de participation des écoutants 115 aux différentes instances (lié aux contraintes horaires). ➤ Reprise de la ligne d'écoute 115 par l'équipe (veilleurs de nuit, éducateurs) non formée et sur un temps qui n'est pas consacré qu'à l'écoute (mission qui s'ajoute à celles de l'accompagnement CHRS).
A l'externe	Opportunités : - Habitudes de travail avec les acteurs de terrain. - Participation du SIAO à des instances avec des partenaires institutionnels et de terrain (Comité de Veille Départemental, COMED, CCAPEX...) et des groupes de travail (PDALHPD,...). - Rencontre mensuelle avec la DDETS 71 pour suivi et réajustement de l'activité, analyses et stratégie. ➤ Mobilisation des bénévoles.	Menaces : - Multitude d'acteurs de la veille sociale sur le territoire. -Empilement des dispositifs. - Bénévoles vieillissants et manque de formation. - Ruralité et étendue du territoire.

LA METHODOLOGIE

Pour la réalisation de l'état des lieux, la FAS BFC a organisé une réunion régionale avec les SIAO sous un format de visioconférence de 2h.

La DDETS 71 a été associée à la démarche afin de venir en appui au SIAO dans le repérage de l'ensemble des acteurs de la veille sociale du territoire.

Un état des lieux des difficultés, besoins et plus-values des différents acteurs de la veille sociale du territoire est l'objet des Comités Départementaux de Veille Sociale mis en place depuis 2018, ce qui permet une meilleure réponse aux besoins (enjeu de l'observation et de la continuité de l'accueil notamment).

L'ETAT DES LIEUX

➔ Les commissions veille sociale multi partenariales

	OBJECTIFS	TEMPORALITE	PARTENAIRES ASSOCIES	ANIMATION
LOCALES				
Mâconnais-Clunyois, Tournugeois	Mieux se connaître (Présentation des missions, actions de chacun des partenaires à tour de rôle)	Tous les 2 mois en alternance avec le CDVS	SAMU SOCIAL Croix Rouge et Le Pont, SAO, AJ, Pôle santé, MDS des 3 villes, Asso Caritatives, Gestionnaires abris de nuit, CCAS, SARS, réseau VIF MBA, SPADA, PASS CH MACON, EMPP, DDETS Des rencontres des caritatifs se déroulent également à Mâcon	SIAO CCAS
Chalonnais		Mensuelle	SAMU SOCIAL Croix Rouge, AJ, SAO, CHRS, PASS du CH, réseau VIF, Police municipale Chalon et Chagny, EMPP, gestionnaire abri de nuit Chagny, CCAS Chalon et Chagny, cellule d'appui 15 et médecin coordinateur, DDETS	Asso Le Pont SIAO
Charolais-Brionnais	Traiter des situations préoccupantes repérées sur le territoire	Mensuelle	Association Le Pont (SAO-HU, CHRS, Service logement, etc), Gestionnaires des différents abris de nuit du secteur, Maison Relai, DDETS	SIAO
CCGAM		Mensuelle	Bailleurs sociaux (OPAC, SEMCODA, HABELLIS), CIAS Autun, Ville d'Autun, CAF, MDS, PTA, gestionnaires hébergement urgence et insertion, logement accompagné Le Pont, représentant des mesures d'accompagnement Le Pont, gestionnaire abri de nuit, AJ, SAMU SOCIAL, DDETS	SIAO CIAS Autun
CUCM	- Co construire des solutions adaptées - Préparer les PGF et PGC	Ponctuelle Régulière	Creusot : Participation à des « groupes tranquillité » à l'initiative de la mairie Points réguliers avec le CCAS sur les listes de dom. Postales Echanges réguliers avec Police Municipale et le service médiation de la ville	Mairie SAO
DEPARTEMENTALES				
Comité Départemental de Veille Sociale (CDVS)	- Préparer les différents plans (PGF, PGC) : construction et diffusion d'un tableau de coordination départementale (interventions de chacun et coordonnées) - Aborder des thématiques spécifiques et stratégiques (refondation de l'HU 71)	Mensuelle en hiver puis tous les 2 mois en alternance avec le Comité de Veille Sociale Mâconnais	Tous les acteurs de l'hébergement (Urgence et Insertion), logement du département Les AJ Les SAO Les SAMU SOCIAUX Les CCAS / CIAS Le Département Le SIAO	DDETS
Points d'étape DDETS/SIAO	Suivi général de l'activité du SIAO (bilans, réajustements, etc)	Mensuelle	DDETS SIAO	DDETS

➔ Les temps préparatoires aux PGF et PGC :

- Rencontre avec la SNCF sur Mâcon : tour de la gare, échanges sur les éventuels squats et situations repérées, ...
- Rencontre avec la CRF : pour préparer l'éventuelle ouverture la nuit de l'AJ de Mâcon (jusqu'en 2021) et assurer la coordination des maraudes
- Rencontre avec l'association GSPS à Autun en charge des maraudes jusqu'en 2021

➔ **Les liens dans le cadre de l'action quotidienne de terrain :**

- Le 115 avec les équipes en maraudes
- Le 115 avec le mobi' 115 CRF
- Entre les 2 opérateurs du Samu Social sur Mâcon (CRF et Le Pont)
- Le mail transmis à l'encadrement par l'équipe du Samu social Le Pont à chaque retour de maraudes
- Les passages ou permanences des SAO sur les AN ; Ce sont 8 antennes et des travailleurs sociaux **de proximité** qui reçoivent **sous 48h** au bureau, à domicile ou à tout autre endroit à la convenance du demandeur. Les professionnels des SAO se rendent également auprès du public repéré à la rue.

➔ **Les remontées chiffrées :**

- L'occupation du parc 115 à l'Etat quotidiennement

➔ **Les autres dispositifs de VS qui œuvrent sur le territoire 71 :**

- L'équipe mobile en milieu rural sur la circonscription de Sennecey le Grand et les villes de Tournus et Cluny, mise en place début février 2021, pour une année d'expérimentation, reconduite en 2022.
- L'installation d'un LHSS Mobile sur Mâcon, depuis le 1^{er} février 2021, avec la présence d'une infirmière à 80% à disposition des différents acteurs de la ville, elle participe à la maraude 1 fois par semaine, se rend régulièrement à la PASS et visite l'abri de nuit et l'accueil de jour.
- L'EMAS, équipe mobile de l'accueil de jour Mâcon, qui circule dans la ville chaque lundi après-midi hors période Samu Social
- Les tentatives de réunions Veille Sociale au sein de l'association Le Pont sur le Mâconnais

LES BESOINS IDENTIFIES

➔ **Prendre en compte la participation des ménages aux différentes instances ;**

➔ **Prendre en compte la problématique psy des personnes à la rue ;**

➔ **Problématique des abris de nuit bénévoles : 11 abris de nuit sur le 71, soit 52 places sur 250 places HU sur le 71 (chiffres avant crise sanitaire) ;**

Les ouvertures de places HU (20 pérennisées à fin 2020) ont permis de répondre aux ménages en demande d'accompagnement. Reste sur les abris de nuit, les profils les plus complexes qui refusent l'accompagnement souvent lié à des problématiques psychiatriques et/ou addictives. Des abris de nuit qui ne réouvrent pas suite à fermeture COVID ;

➔ **Diagnostiquer les besoins sur la mise en place de maraudes sur les territoires non couverts /**

Développer l'observatoire ;

Développer la stratégie du logement d'abord par le dispositif « un chez soi d'abord » ;

➔ **Prendre en compte la problématique liée à la mobilité (éloignement géographique) ;**

➔ **Consolider l'existant / mobiliser davantage la participation des partenaires : fluidifier et rassembler certaines instances permettrait d'optimiser la participation. Il existe de nombreuses instances en Saône-et-Loire auxquelles les partenaires ne peuvent pas participer faute de temps ;**

➔ **Mieux communiquer sur la place du SIAO ;**

➔ **Ressources humaines : Former d'avantage les participants à la veille sociale et avoir des professionnels dédiés ;**

LE PLAN D'ACTION

AXE 1 : Prendre en compte la participation des ménages aux différentes instances

Intitulé de l'action	Description de l'action	Objectifs de l'action	Calendrier	Moyens nécessaires	Livrables
Participation des personnes accompagnées pour une meilleure connaissance des besoins	- Inviter le représentant du CRPA au COTECH SIAO et au Comité Départemental de la Veille Sociale (CDVS) ; - Créer un groupe de réflexion et de travail avec les personnes accueillies.	- Ouvrir les instances de VS aux personnes accueillies - Mieux connaître les besoins ; - Donner la parole aux premiers concernés ; - Réfléchir à des dispositifs adaptés.	- Dès le prochain COTECH SIAO (juin 2022) et lors d'un prochain CDVS à compter de 2022 ; - 1 ^{er} semestre 2022.	- Informer les partenaires - Inviter le représentant du CRPA ; - Faciliter les déplacements du représentant du CRPA ; - Constituer un groupe au sein de l'accueil de jour.	- Calendrier des rencontres ; - CR de réunion ; - Questionnaire et analyse ; - Groupe constitué ; - Propositions et projets.

AXE 2 : Prendre en compte la problématique psychique des personnes à la rue en innovant

La problématique psychique des publics	- Participation du SIAO à la mise en place de l'expérimentation d'«Un chez soi d'abord » avec l'association Le Pont.	- Réfléchir à des dispositifs adaptés aux besoins et problématiques ; - « Aller vers » le public.	1 ^{er} semestre 2022.	- Temps ; - Organisation et formalisation ; - Mise en place d'équipes pluridisciplinaires - Intégration de pairs aidants.	- Une équipe pluridisciplinaire et mobile.
--	--	--	--------------------------------	--	--

AXE 3 : Les abris de nuit bénévoles

La problématique des Abris de Nuit non professionnels	Professionaliser pour mieux répondre aux besoins du public accueilli.	- Former les bénévoles ; - Etayer les équipes de bénévoles ; - Mener une réflexion d'évolution du statut des abris de nuit.	Depuis 2018 (travaux de refondation de l'HU).	- Temps ; - Budget ; - Réorganisation.	- Transformation d'AN bénévoles en HU professionnel ; - Consolidation de la complémentarité professionnels/bénévoles.
---	---	---	---	--	--

AXE 4 : Prendre en compte la problématique liée à la mobilité

La problématique de la mobilité sur un territoire rural et vaste	-Mieux répondre aux besoins ; - Mieux couvrir le territoire ; - Faciliter les déplacements ; - Faire du lien avec les dispositifs de mobilité existants.	- Concevoir et consolider des dispositifs de mobilité pour optimiser les places vacantes réparties sur le territoire ; - Concevoir des dispositifs d'accueil de proximité pour éviter le déplacement des personnes ancrées sur un territoire donné.	Depuis 2018 (travaux de refondation de l'HU).	- Temps ; - Budget.	- Expérimentation et pérennisation du Mobi 115 ; - Relocalisation et transformation de places en HU professionnel.
--	---	--	---	------------------------	---

AXE 5 : Consolider et optimiser la participation des partenaires aux différentes instances

Faciliter la participation des partenaires	Réunir moins mais mieux.	Rationaliser certaines instances pour faciliter la participation et réduire les déplacements.	2022	Organisation	Calendrier des réunions
--	--------------------------	---	------	--------------	-------------------------

AXE 6 : Mieux communiquer sur la place du SIAO

Communiquer et vulgariser le rôle du SIAO dans la veille sociale	Rendre plus lisible les missions du SIAO.	- Organiser régulièrement des temps de présentation du SIAO auprès des partenaires ; - Développer le partenariat et se faire connaître auprès des nouveaux acteurs de la veille sociale ; - Elaborer et diffuser des supports de communication et en assurer la mise à jour régulièrement.	- Régulièrement ; - Septembre 2021.	- Formalisation ; - Conception ; - Organisation.	- Flyers ; - Rencontres partenaires ; - Compte rendus de réunions ; - Cartographie ; - Charte de fonctionnement ; - Mise à jour du guide 115
--	---	--	--	--	---

AXE 7 : Ressources humaines

Professionaliser les équipes	- Faire de la VS un axe de compétence à part entière ; - Former l'ensemble des acteurs de la VS.	- Créer un poste de coordinateur VS ; - Créer des postes d'écouteurs spécifiques pour les nuits et week-end ; - Proposer des temps de formation.	2022/2023	- Budget ; - Organisation.	- Création de postes ; - Elaboration de fiches de postes ; - Inscription dans le plan de formation associatif.
------------------------------	---	--	-----------	-------------------------------	--

Plan d'action du SIAO 90

PRESENTATION DU SIAO 90

Le SIAO 90 est porté depuis sa création en novembre 2010 par la Fondation de l'Armée du Salut qui auparavant gérait le numéro d'urgence 115 et des places d'hébergement d'urgence.

Le SIAO 90 a toujours été un SIAO unique bien avant les principes posés par la loi ALUR. Il porte entre autres dans ses principes l'inconditionnalité d'accueil pour les places d'urgence.

Le SIAO dispose des moyens humains suivants :

- Coordinatrice 1 ETP ;
- Référent de parcours 1 ETP dont 0,20 pour le SIAO70 dans le cadre d'une convention de partenariat entre les 2 entités ;
- Ecoutant 115/Chargé des statistiques 1ETP ;
- Secrétariat : 0,27.

L'équipe est placée sous l'autorité du Directeur des Etablissements et Services de la Fondation de l'Armée du Salut de Belfort.

En 2021 des crédits ont été alloués à la création d'un poste de travailleur social afin de mettre en œuvre de « l'aller vers ». Le recrutement est en cours au 1^{er} novembre.

Le SIAO dispose de ses propres locaux géographiquement proches des autres dispositifs portés par la FADS mais dans un bâtiment bien distinct et dispose de son propre logo.

Le Territoire de Belfort est de petite taille, les différents acteurs participent activement à son fonctionnement.

Le SIAO est bien identifié même s'il arrive parfois que certains acteurs de terrain confondent le personnel et les missions du pôle urgence du CHRS de l'Armée du Salut avec l'équipe du SIAO 90 qui coordonne le 115.

Analyse :

En interne	Forces : -un service reconnu par tous les acteurs ; -de bonnes relations avec les services de l'Etat ; -des partenariats anciens ; - un nouveau partenaire qui a permis de mutualiser les moyens pour mieux répondre aux missions ; - Des outils d'observatoire efficients.	Faiblesses : -l'absence de poste dédié à la mission de coordination de la veille sociale ; - des relations avec les partenaires qu'il faudra formaliser avec la signature de conventions.
A l'externe	Opportunités : - des habitudes de travail avec les acteurs de terrain ; - l'arrivée d'un travailleur social pour « l'aller vers » ; -la participation du SIAO à des instances officielles et à des groupes de travail organisés par les partenaires institutionnels et certains opérateurs ; -une réflexion sur la veille sociale en cours avec les partenaires.	Menaces : -l'empilement des dispositifs.

LA METHODOLOGIE

Afin d'établir un diagnostic partagé de la situation de notre territoire, de cibler les manques et les axes d'amélioration possible, une visioconférence de 2 heures a eu lieu le 28 juin 2021.

19 acteurs ont répondu présents à l'invitation représentant à la fois des structures d'hébergement/logement adapté ; les dispositifs de maraude, les CCAS et les associations caritatives.

Les Services de l'Etat et le Conseil Départemental étaient également présents. 2 entités (la banque alimentaire et une association caritative) qui n'avaient pas pu participer ont pu échanger avec le SIAO par la suite.

Le compte rendu de ces échanges a été envoyé à chaque participant le 28 septembre et le SIAO s'est engagé à constituer un groupe de travail afin d'engager une réflexion collective avant la fin de l'année 2021.

Ce groupe de travail se réunira le 30 novembre. L'idée étant de commencer à imaginer et mettre en place des outils et/ou de pérenniser des commissions veille sociale au cours du 1^{er} trimestre 2022.

L'ETAT DES LIEUX

Les ressources actuelles :

3 dispositifs itinérants :

2 équipes de bénévoles portés par la Protection Civile la Croix Rouge et 1 équipe de professionnels de la Fondation de l'Armée du Salut effectuent des maraudes uniquement en période hivernale entre 20h et 23h. Les maraudeurs effectuent des comptes rendus dont le SIAO est destinataire.

3 accueils de jour :

Accueil de jour géré par ALTAU (Association de Lutte contre les Toxicomanies de l'Aire Urbaine) 4 rue Georges Koechlin, Belfort, ouvert les mardis et vendredis de 11h à 16h.

Accueil de jour géré par l'Armée du Salut : 7 rue Colbert, Belfort, ouvert du lundi au vendredi de 8h à 13h et extension des horaires en période hivernale.

Accueil de jour géré par Solidarité Femmes : 23 rue de Mulhouse, Belfort, ouvert les lundis et jeudis de 9h à 12h et les mardis et vendredis de 14 à 17h.

Groupe d'Entraide Mutuelle (à destination des personnes qui sont en souffrance psychique qui souhaitent rompre l'isolement) : ouvert au public les lundis 13h30-16h et du mardi au vendredi 10h-12h30 / 13h30-16h (groupes scindés en 2 à ce jour en raison de la crise sanitaire).

Le SIAO a édité 1 guide des structures : 1 version pour les professionnels disponible sur demande et 1 version pour les personnes accueillies disponible sur le site internet du SIAO.

A ce jour il n'existe pas de commission de veille sociale dans le département (ni d'ETP dédié) qui permette d'échanger sur des situations complexes ou de créer des outils sur des publics spécifiques. La mission n'est que peu développée et surtout en période hivernale où les échanges sont renforcés.

La participation des personnes accueillies est active au sein du SIAO 90 puisqu'il est proposé aux personnes de venir elles-mêmes présenter leur situation devant les membres de la commission.

LES BESOINS IDENTIFIES

Les échanges ont pu mettre en lumière les besoins et les pistes suivantes :

L'absence de dispositif dédié pour certains publics tels que :

- Les bénéficiaires d'une protection internationale ayant moins de 25 ans (pas de CPH dans le 90) ;

- Les personnes en souffrance psychique (l'ouverture début 2022 d'une Résidence Accueil par la FADS ne pourra probablement pas répondre à toutes les situations) ;
- Les grands marginaux ;
- Les sorties d'hospitalisation non préparées qui arrivent sur le 115 en fin de semaine (décision de l'ARS de créer 6 places de LHSS, portées par l'ADDSEA. Cet opérateur cherche des locaux d'environ 300 m² pour que le projet puisse aboutir).

Le SIAO 90 prend l'initiative depuis la fin des confinements d'aller à la rencontre des structures pour présenter ses missions et les informations nécessaires dont il a besoin pour les mener à bien. Nous avons notamment rencontré les bailleurs publics, la protection de l'enfance, les structures dédiées à la gérontologie et nous envisageons de rencontrer les structures d'insertion par l'activité économique et la MDPH. Nous souhaitons travailler sur un diaporama qui sert de base à ces différentes rencontres.

Pistes d'amélioration envisagées :

Création d'outils tels que :

- *La création d'une commission de veille sociale, cette instance permettrait :*
 - D'étudier et de suivre les situations des ménages considérés comme des cas complexes ;
 - De disposer d'un éclairage législatif sur certaines questions juridiques ou pour l'ouverture de droits ;
 - De faire des points plus rapprochés sur les listes d'attente et les données chiffrées du 115 (ce point existe déjà 1 fois par trimestre avec la commission insertion en amont de l'étude des situations).

Un groupe de travail se réunira le 30 novembre prochain afin de convenir du contenu de ces commissions et de leur fréquence. A termes, des groupes pourraient se former sur des thématiques précises (jeunes de moins de 25 ans, personnes en errance médicale avec parcours de rue, autres publics à définir).

Si possible le SIAO 90 souhaite définir un protocole de suivi de parcours pour les personnes en souffrance psychiques non stabilisées qui mettrait en lien les acteurs du soin et les acteurs de l'accompagnement/hébergement.

Le SIAO 90 ayant dans ses missions la connaissance du nombre de personnes à la rue, la rencontre prévue le 19 novembre avec les services de l'ASE a, entre autres, pour but de systématiser et de faciliter la remontée d'informations sur la sortie d'institution de jeunes MNA qui seraient amenés à appeler le 115. Un dialogue est aussi amorcé avec le gestionnaire des CADA du département pour être informé de la sortie des ménages déboutés du droit d'asile qui arrivent sur le 115.

Il est prévu que la commission veille sociale se déroule lors du 1^{er} trimestre 2022 avant la fin de la période hivernale. A moyens termes, il est possible d'augmenter la fréquence des commissions durant cette période sensible.

LE PLAN D'ACTION

Le plan d'action détaillé sera envoyé après la rencontre du 30 novembre mais on note déjà une bonne mobilisation des acteurs, 17 entités seront représentées. Certaines entités qui ne peuvent pas être présentes ont déjà demandé à être destinataires du compte rendu. L'idée est de proposer une première commission qui serait globale en fonction des besoins et des propositions des différents acteurs.

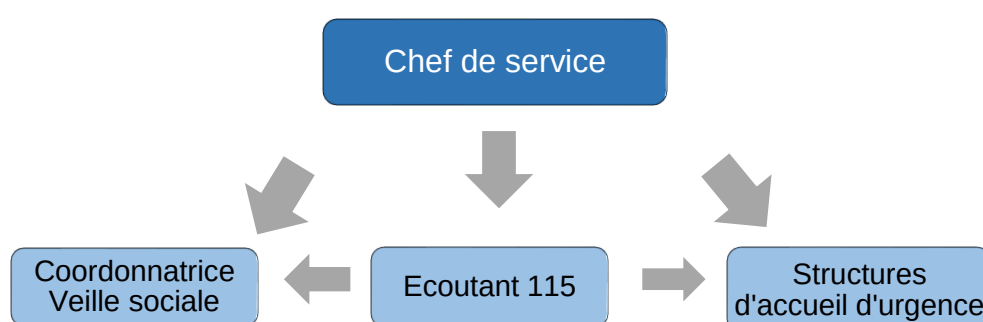
Le SIAO 90 proposera également des sous-groupes, en donnant priorité au secteur du soin à la fois sur les plans psychique et physique.

Il est possible que les acteurs fassent des propositions sur des thèmes, lors d'une rencontre entre le SIAO et la banque alimentaire. Cette dernière a également demandé à rencontrer les structures délivrant des colis alimentaires sur le 90. En effet, des améliorations sont à envisager sur notre département alors que les mêmes intervenants exercent aussi dans le département voisin (25) où la communication est plus fluide.

Date d'application et de validation	FICHE DE FONCTION Coordinateur veille sociale	Nb de pages
		2

La vocation d'une fiche de fonction est de traduire les missions essentielles rattachées au poste et de le situer dans son environnement, dans le respect du règlement de l'établissement. Elle ne traduit pas de manière exhaustive toutes les activités et conditions d'exercices nécessaires à l'accomplissement des missions du poste. Elle est susceptible d'évoluer en fonction des besoins de l'établissement.

Positionnement dans l'organigramme



MISSIONS PRINCIPALES DE L'ASSOCIATION : Nevers

L'association PAGODE a pour mission la lutte contre les processus d'exclusion. A ce titre elle s'appuie sur un ensemble de services d'hébergement, d'accueil hivernal, de logement adapté (résidence accueil, résidence sociale, pension de famille) et d'accompagnement à la réinsertion dans la société. Au fil des années ces services ont été déployés dans et autour de la ville de Nevers ; la vocation de PAGODE est de développer progressivement et de proposer son savoir-faire au niveau départemental, en gérant et animant ses structures avec le concours de financements publics (DDTSPP, ARS, Conseil départemental, ville de Nevers...).

Dans le cadre de ce développement, l'Association PAGODE s'est jointe à d'autres associations du département, afin de créer un groupement de coopération intitulé Alter Egaux 58. Pour le fonctionnement de cette entité juridique, l'Association PAGODE met à disposition des salariées pour le fonctionnement du service SIAO/115.

MISSIONS PRINCIPALES DU POSTE :

L'Ecouteur 115 a comme mission d'être un point d'entrée essentiel dans l'accueil des demandes des usagers tant sur les demandes de prestations que d'hébergement d'urgence, en répondant aux appels de la ligne 115, en étant en lien avec les partenaires ayant des places d'urgence, en renseignant le logiciel d'Etat dédié.

1 / Principales tâches :

- **Coordination veille sociale Accueil de Jour Prado :**
 - Recensement et entretien du réseau partenarial : connaître les missions de chacun et leur organisation de service – pouvoir les solliciter en cas de demandes d'un usager et/ou d'un partenaire – pouvoir rendre compte à l'Etat (DDETSP) de l'existant et de l'activité liée aux besoins en coordination des différents partenaires.
 - Suivi de l'activité en lien avec la veille sociale du Prado : maraude – effectif 115 – tableaux période hivernale – stock de denrée pour l'accueil de jour et les mises à l'abri
 - Suivi de l'activité de l'accueil de jour : remplissage et suivi du document enregistrant les présences des personnes – les demandes en prestation – les maraudes et les personnes rencontrées –
 - Entretien des liens et communication avec les différents partenaires œuvrant dans le cadre de la veille sociale afin d'organiser des actions d'intervention auprès d'usagers repérés.
 - Animation des commissions d'attribution des logements en lien avec les projets « un Toi(t) d'Abord » développé dans la Nièvre pour une durée de 24 mois.
 - Participation aux commissions régionales de la veille sociale, animées par la FAS
 - Participation à la réalisation du projet départemental du Logement d'Abord (AMI).

2/ Principales responsabilités :

- Accueil téléphonique, écoute et orientation du public
- Saisie des données et statistiques.
- Création des documents adaptés aux renseignements des données (cahier écoutant 115), cahier veilleur Prado.
- Suivi des réunions de concertation et enregistrement des comptes rendus.
- Transmission des données nécessaire à l'observatoire sur les questions de l'accès au logement dans la Nièvre.

3/ Compétences requises :

- Qualités relationnelles ; empathie ; écoute
 - Qualités de discernement
 - Réactivité
 - Autonomie
 - Capacité à prendre des initiatives
 - Bonne connaissance des différents acteurs de l'hébergement, du logement adapté et des bailleurs sociaux du territoire, et en particulier des dispositifs d'accueil d'urgence
 - Maîtrise des outils informatiques internes (saisies des données et statistiques)
 - Diplôme de niveau IV
-

COORDINATEUR SIAO

Qualification :

Diplôme de travailleur social : éducateur spécialisé, assistant de service social, conseiller en économie social et familial.

Missions générales du poste :

Le coordinateur fédère les acteurs de l'hébergement au niveau départemental. Il est garant de la fluidité des informations. Il fait le lien entre la direction et l'équipe du SIAO/115. Il est en capacité de développer et d'animer un réseau d'acteurs. Il est ressource pour les partenaires concernant le secteur de l'AHI et l'accès au logement du public prioritaire dans une perspective de logement d'abord.

Il doit être en capacité de remplacer l'intervenant social lors des périodes d'absence de ce dernier.

Missions réglementaires	Activités principales
Recense les demandes d'hébergement urgence/insertion/logement adapté.	- Recense les demandes d'hébergement insertion et logement adapté.
Recense l'offre disponible hébergement urgence/insertion/logement adapté.	- Recense l'offre disponible sur le dispositif insertion ; - Rend compte de manière bimensuelle à l'Etat de l'occupation des places dans le dispositif insertion/logement adapté et accompagné (IML/AVDL) ; - Alimente le logiciel SI SIAO ; - Organise la formation des partenaires à l'utilisation du SI SIAO ; - En charge du suivi des nuitées hôtelières.
Veille à la réalisation d'une évaluation sociale/médicale globale.	- Veille à la réalisation d'une évaluation globale des besoins des personnes dans le champ de l'insertion.
Orienté les personnes en fonction de leurs besoins et des places disponibles.	- Organise la commission SIAO insertion (bimensuelle) ; - Favorise la participation des personnes à cette commission ; - Effectue la réponse aux prescripteurs ou aux personnes, le cas échéant.
Assure la gestion du 115.	- Participe à la coordination des acteurs du 115 et à la fluidité des informations.

Participe à l'observatoire social.	- Est en charge de l'élaboration d'un observatoire social annuel ; - Participe au COPIL du SIAO ; - Anime le COTECH et élabore l'ordre du jour ; - Participe aux différentes enquêtes (AHI).
Coordonne l'action des acteurs de la veille sociale.	- Participe aux différentes instances de la veille sociale (départementale et régionale).
Contribue à l'identification du public prioritaire et à un accès au logement autonome avec ou sans accompagnement.	- Participe à l'identification du public ; - Alimente SYPLO et effectue les relais auprès des bailleurs sociaux ; - Participe à la tenue d'un « vivier » des personnes en attente d'une attribution en lien étroit avec les services de la DDT ; - Participe aux différentes instances du logement.
Suit le parcours des personnes jusqu'à la stabilisation de leurs situations.	- Contribue au suivi de parcours des personnes dans le champ de l'insertion et de l'accès au logement.

Compétences :

➤ Savoirs :

- Connaissance des partenaires/réseaux ;
- Connaissance de la population accueillie ;
- Connaissance du cadre légal ;
- Connaissance du secteur de l'AHI.

➤ Savoir-être/attitudes :

- Travail en équipe et en partenariat ;
- Ecoute/analyse ;
- Respect du secret professionnel.

➤ Savoir-faire/aptitudes :

- Autonomie/responsabilité ;
- Force de proposition ;
- Rendu-compte à la hiérarchie/aux autorités de tutelles.

➤ **Relations internes :**

- CHRS
- AIR
- PASRL
- Accueil de jour/nuit
- HU/HUDA
- Encadrement

➤ **Relations externes :**

- Services déconcentrés de l'Etat
- CHRS
- Conseil Départemental
- CCAS
- Milieu associatif
- Bailleurs sociaux

➤ **Spécificités du poste :**

Maîtrise de l'outils informatique, du logiciel SI SIAO et Excel plus particulièrement.



SAINT-YLIE JURA
CENTRE HOSPITALIER SPÉCIALISÉ

**DIRECTION DES AFFAIRES GÉNÉRALES
ET COMMUNICATION**

**CONVENTION ENTRE
LE SERVICE INTÉGRÉ DE L'ACCUEIL ET DE L'ORIENTATION
ET LE CHS SAINT- YLIE JURA**

La présente convention est conclue

Entre

Le Centre Hospitalier Spécialisé SAINT-YLIE JURA,
120 Route nationale - 39100 DOLE
représenté par son Directeur, Monsieur Jean-Luc JUILLET,

D'une part

Et

Le Centre Communal d'Action Social
Pour le compte du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du JURA,
4 Avenue du 44^{ième} RI - 39000 LONS LE SAUNIER
représenté par le Président du CCAS, Monsieur Jacques PELISSARD

D'autre part

Il est convenu ce qui suit :

Article 1 : OBJET

La présente convention a pour objet de formaliser le partenariat entre le Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation du Jura (SIAO du JURA), et le CHS Saint-Ylie JURA en organisant les circuits de prise en charge des personnes relevant des domaines de compétence respectifs de ces deux institutions :

- Le SIAO du JURA accompagne des personnes en voie de réinsertion en leur procurant auprès de ses structures partenaires des logements d'accompagnement ou en trouvant un logement d'urgence pour les personnes sans domicile. Dans le département du JURA, son opérateur est de Centre Communal d'Action Sociale de Lons le Saunier.
- Le CHS Saint-Ylie JURA est un établissement sanitaire de santé mentale prenant en charge les personnes présentant des troubles psychiatriques.

Dans le cadre de ce partenariat, sont abordées les situations rencontrées par les personnes hébergées par l'intermédiaire du SIAO du JURA et nécessitant une prise en charge psychiatrique.

Il s'agit également d'envisager lors de sa prise en charge au CHS, le devenir d'une personne nécessitant un logement d'urgence ou d'accompagnement par l'intermédiaire du SIAO du JURA.

Article 2 : PERIMETRE

Ce partenariat concerne l'ensemble du département du JURA.

Le SIAO du JURA est susceptible de mobiliser des solutions d'hébergement sur l'ensemble du département.

Le CHS est susceptible d'assurer une prise en charge psychiatrique sur l'ensemble de ses structures départementales : unités d'hospitalisation complète, hôpitaux de jour, CMP...

Article 3 : MODALITES DU PARTENARIAT

Le partenariat entre le SIAO du JURA et le CHS s'organise autour d'une communication régulière entre les personnels du SIAO du JURA et les personnels du CHS.

• Article 3-1 : INFORMATION

Les assistantes sociales du CHS préviendront le plus en amont possible le SIAO du JURA de la problématique autour du logement posée par un patient du CHS, dès lors que les informations sur la situation de ce dernier leur seront connues.

Elles pourront participer si besoin à la réunion téléphonique hebdomadaire du SIAO du JURA, au cours de laquelle les dossiers de demandes sont examinés, de façon à fournir en direct les éléments nécessaires à l'instruction de dossiers concernant des patients du CHS.

• **Article 3-2 : CONCERTATION**

Lorsqu'une personne hébergée par l'intermédiaire du SIAO du JURA présente des troubles psychiatriques tels qu'elle ne peut être maintenue dans son logement, le CHS fera tout son possible pour assurer sa prise en charge dans les meilleurs délais. Pour cela, le SIAO du JURA peut faire appel à la plateforme départementale de coordination.

Si toutefois une difficulté surgissait, le CHS Saint-Ylie JURA se propose d'engager une concertation avec le SIAO du JURA pour trouver en commun une solution adaptée à la problématique : objectifs de prise en charge, modalités de mise en œuvre, engagements réciproques.

Article 4 : EVALUATION

Ce partenariat entre le SIAO du JURA et le CHS Saint-Ylie JURA sera évalué annuellement, de façon à ce que les situations traitées fassent l'objet d'un bilan et que les éventuelles difficultés rencontrées soient évoquées en vue de convenir de mesures correctrices.

Article 5 : DUREE ET RESILIATION

La présente convention est conclue pour une durée de un an renouvelable par tacite reconduction.

Elle prend effet à la date de sa signature.

Elle peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties signataires après un préavis de 3 mois.

Le groupe de travail¹ sur la veille sociale réunissant les accueils de jour, le 115 et les équipes mobiles d'aide (EMA) du département de Seine-Saint-Denis a élaboré l'enquête flash afin de mieux comprendre le phénomène du non-recours au numéro d'urgence 115.

Onze accueils de jour ont participé à l'enquête de mai 2021, un record. Cela s'explique non seulement par l'ouverture de nouvelles structures en 2020 sur le territoire de la Seine-Saint-Denis et par une participation plus forte des dispositifs historiquement actifs au sein de la coordination des acteurs de la veille sociale. Pour cette édition, on compte 350 ménages enquêtés, soit 534 personnes². Cette enquête a été menée à la fin du mois de mai 2021, peu avant la fin de la trêve hivernale, allongée cette année du fait du contexte sanitaire.

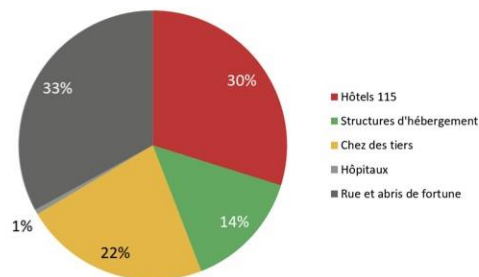
1 Non-recours au 115 et situation d'hébergement

Pour étudier le non-recours au 115, il est nécessaire de définir précisément les ménages concernés. Les dispositifs qui participent à l'enquête accueillent également des personnes prises en charge en hôtel ou en structure, ou encore hébergées chez des tiers. Ces ménages ne sont donc pas concernés par la problématique du non-recours³, dans la mesure où ils bénéficient déjà d'une mise à l'abri ou d'un hébergement. Notre enquête se concentre ainsi sur les ménages déclarant être à la rue, en abri de fortune, ou en salle d'attente d'un hôpital au moment de sa réalisation.

Le graphique 1 montre la situation d'hébergement des ménages interrogés au moment de l'enquête. La mise à l'abri par le 115 concerne 30% d'entre eux quand 14% sont hébergés en structure et 22% chez des tiers. Enfin, 34% des ménages interrogés sont en situation de rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital. Cela représente 117 ménages.

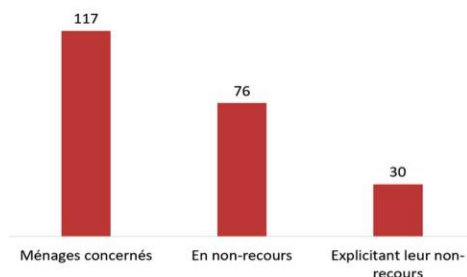
Sur cet ensemble, 76 ménages n'ont pas appelé le 115 pour une demande de mise à l'abri lors de la semaine précédant l'enquête, soit un taux de non-recours de 65%. Trente ménages explicitent les raisons de leur non-recours au service. Huit d'entre eux indiquent avoir renoncé à le joindre, sans

1 Situation des ménages au moment de l'enquête (en % des ménages enquêtés)

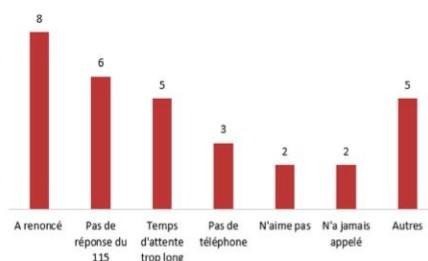


donner davantage de précisions, quand 6 déclarent ne jamais avoir reçu de réponses favorables à leur demande de mise à l'abri. Les autres principales raisons évoquées sont liées à un temps d'attente trop long, à l'absence de téléphone et à une méconnaissance du français, notamment.

2.a Participation à l'enquête et non-recours au 115 des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital



2.b Motif du non-recours au 115 (en ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital)

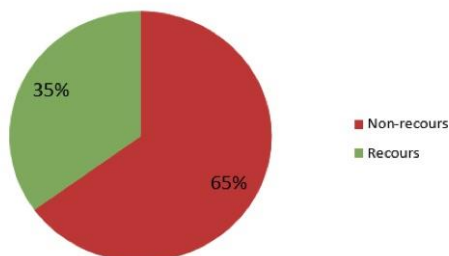


¹ Dans le cadre d'une instance nommée « coordination des acteurs de la veille sociale » et qui accueille, par ailleurs, les services de la Drihl, en plus des dispositifs mentionnés.

² L'enquête n'a pas pour ambition d'étudier la fréquentation des accueils de jour sur une période donnée.

³ Il faut néanmoins préciser que le public mis à l'abri par le 115 peut être amené à joindre le service pour des questions liées à la gestion hôtelière. De même, une personne en structure ou hébergée chez un tiers peut appeler le 115 si elle estime que sa situation va la conduire prochainement à la rue, mais elle ne sera pas considérée comme « à la rue » si cette situation n'est pas avérée.

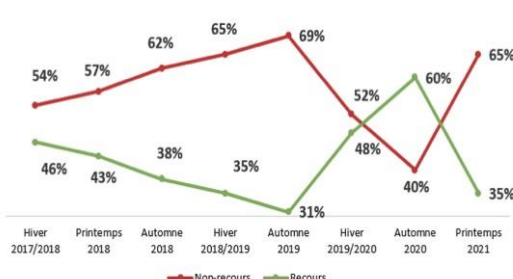
3.a Recours au 115 des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital (en % des ménages)



Cette enquête s'inscrit dans un contexte de forte remontée du non-recours parmi les populations interrogées, alors qu'on constatait une importante baisse en 2020, en lien avec une mobilisation sans précédent des services de l'Etat pour répondre aux demandes de mise à l'abri en Seine-Saint-Denis du fait de la crise sanitaire⁴.

Or, les premiers indicateurs disponibles pour le premier semestre 2021 montrent que cette période est révolue. Le nombre de demandes non pourvues par le 115 a rejoint, voire dépassé, les niveaux observés avant 2020. Par conséquent, et alors que cette enquête a concerné un nombre record de

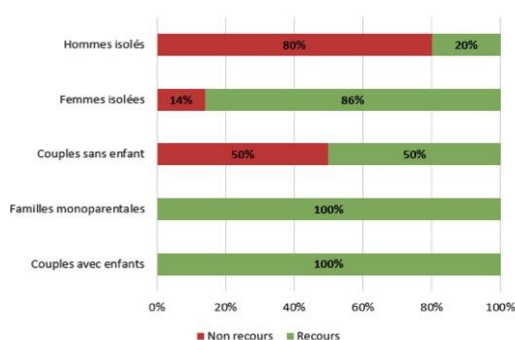
3.b Evolution du recours au 115 (en % des ménages à la rue, en abri de fortune ou à l'hôpital)



structures et de ménages, les niveaux de non-recours au 115 ont rejoint ceux observés à la fin de l'année 2019.

Si cette tension accrue sur la mise à l'abri en Seine-Saint-Denis peut s'expliquer par un amoindrissement des orientations en hôtel, d'autres facteurs sont venus aggraver la situation. On peut citer, par exemple, le gel des orientations dans les structures de veille saisonnière et ce malgré leur prolongation jusqu'à la fin de l'année 2021. Les places se libérant en cours d'année avant la prochaine période hivernale ne pourront être mobilisées que pour des situations dérogatoires individuelles accordées par la Drihl.

4. Recours au 115 par typologie de ménages (en % des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'un hôpital)



La part des hommes isolés en non-recours est d'autant plus significative que cette typologie est surreprésentée dans l'ensemble des ménages à la rue (76% sont des hommes isolés, alors qu'ils représentent 50% du total des ménages

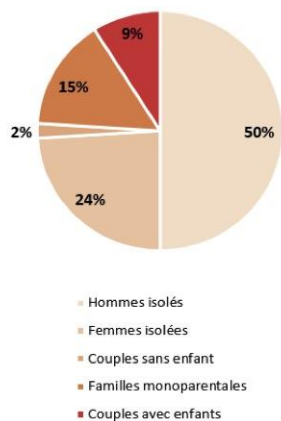
Le non-recours décliné par typologie de ménages est, plus que les autres indicateurs, tributaire du type de structures qui sont interrogées. C'est particulièrement le cas pour les typologies de ménages qui sont faiblement représentées dans l'enquête, en valeur absolue : les familles, les couples sans enfant et, dans une moindre mesure, les femmes seules. Le moindre changement dans les spécificités des publics accueillis par un dispositif entraîne, très vite, de profondes modifications sur les chiffres du non-recours.

Du reste, le graphique 4 nous permet de constater que ces typologies de ménages sont généralement peu concernées par le non-recours. A l'inverse, on assiste à un doublement de la proportion d'hommes seuls qui n'a pas eu recours au 115 dans la semaine précédant l'enquête. D'un niveau très bas lors de l'édition d'octobre 2020, le non-recours se rapproche des maxima en mai 2021 (80% contre 41%)

enquêtés – voir graphiques 5). Cette hausse massive, au sein de la population qui a le plus de mal à avoir accès à des places en hôtel, est un autre indice du retour d'une forte tension sur le dispositif de mise à l'abri.

⁴ Forte hausse des orientations en hôtel, prolongation des structures de veille saisonnière... Voir le rapport d'activité 2020 d'Interlogement⁹³.

5.a Typologie des ménages enquêtés (en % des ménages)



5.b Typologie des ménages à la rue, en abri de fortune ou en salle d'attente d'hôpital (en % des ménages)



II Éléments contextuels

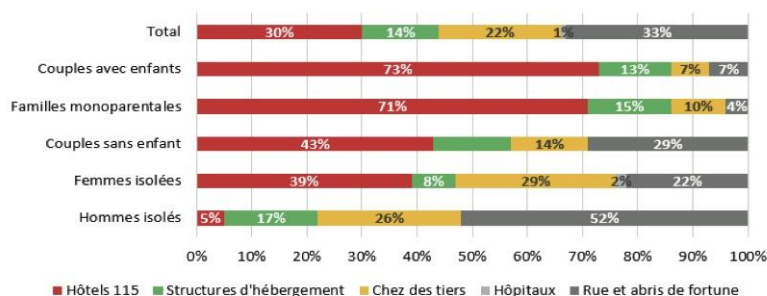
Ces données ne correspondent pas à l'intégralité de l'activité des accueils de jours, mais représentent une photographie du public, le jour de l'enquête. Le nombre record de ménages

interrogés permet néanmoins d'atteindre, pour cette édition, une certaine représentativité des profils rencontrés par les accueils de jour.

6 Participation à l'enquête par accueil de jour (en ménages et en personnes)

Dispositifs	En ménages	En personnes	Moyennes
ADJ Stains	26	27	1,04
ADN La Courneuve	9	27	3,00
Cesaria Evora	30	80	2,67
Emmaüs Alternatives	14	18	1,29
Henri Groûes	10	10	1,00
Ikambere	16	24	1,50
La Marmite	94	118	1,26
Le Refuge	84	92	1,10
Maison de la Solidarité	28	28	1,00
SOS Femmes	2	2	1,00
Wilson	37	108	2,92
Total	350	534	1,53

7 Situation d'hébergement par typologie de ménages (en % des ménages)



8 Typologies de ménages par structure (en % des ménages)



Typologie la plus représentée dans notre enquête, les ménages composés d'hommes isolés sont 52% à ne bénéficier d'aucun hébergement. Les couples sans enfant sont la deuxième typologie la plus concernée par les situations de rue (29%), suivie des femmes isolées (24%, en comptant les 2% à l'hôpital). Ces situations ne concernent que très peu de ménages en famille (7% des couples avec enfants et 4% des familles monoparentales).

S'il est difficile de comparer ces chiffres avec ceux de l'enquête précédente, on constate néanmoins que la prise en charge entre mise à l'abri et structures d'hébergement se rééquilibre en faveur de ces dernières. La part des ménages hébergés chez des tiers baisse de 4 points, un phénomène que l'on retrouve principalement chez les hommes isolés (-23 points). Surtout, la part des ménages sans aucune solution augmente de 4 points sur la période.

CONCLUSION

L'enquête flash sur le non-recours au 115 de mai 2021 a relancé la dynamique qui porte cette étude, quelque peu enrayée par le contexte très difficile lié à la crise sanitaire en 2020. Cette situation a, par ailleurs, perduré durant la réalisation de cette édition. Nous remercions, dans ce contexte, tous les enquêteurs.

Cette participation record nous permet de constater une nouvelle hausse du non-recours, qui atteint des proportions aussi inquiétantes qu'avant la crise sanitaire. Cela résonne avec la hausse du nombre de demandes non pourvues observée lors du premier semestre 2021, et montre la tension de nouveau croissante qui pèse sur le dispositif de mise à l'abri.

Il est toujours difficile d'avoir une vision exhaustive des raisons qui poussent ces personnes à ne pas contacter le 115. Mais les quelques éléments à notre disposition montrent que la saturation du service figure parmi les motifs principaux (temps d'attente trop long, absence de place, absence de réponse...).

Ces différents éléments semblent indiquer que la mobilisation des services de l'Etat en période de pandémie doit désormais être relayée par une vision de long terme. Des ménages sont momentanément sortis de la rue, le plateau téléphonique 115 a connu une pression moindre et a pu recevoir des demandes de la part de publics qu'il n'avait plus l'habitude d'écouter.

Cette mobilisation doit se poursuivre pour que tous ces efforts ne restent pas sans lendemain et aboutissent à une amélioration concrète et durable de la situation sociale du département le plus touché par la pauvreté et la crise. Un retour brutal à la situation de saturation antérieure n'aurait pas de sens, d'un point de vue humain mais aussi du point de vue des ressources financières engagées par le gouvernement durant l'année 2020.