



SIAO44

RAPPORT
D'ACTIVITÉS

2019

SIAO
- 44 -

Le contexte inhérent à la crise sanitaire provoquée par le Covid 19 impacte fortement les conditions dans lesquelles nous abordons notre Assemblée Générale annuelle. Il nous faut au préalable tirer le bilan des actions menées par notre groupement au cours de l'exercice écoulé, et noter avec satisfaction les avancées obtenues depuis notre précédente assemblée de Juin 2019.

Des relations périodiques ont en effet été établies avec le Préfet, tant par le biais de rencontres partenariales en présence des membres du groupement, que par sa venue au sein des services du SIAO en fin d'année. Il en a été de même avec la venue de la Maire de Nantes, de la Sous-Préfète et du Secrétaire Général de la Préfecture avec qui des liens réguliers se sont maintenant développés. Un Comité des Décideurs « élargi » s'est également déroulé au cours de cette période, posant les premières bases de futures rencontres. A l'occasion de ces divers échanges, nous avons pu enfin exprimer nos attentes et la façon dont nous souhaitons poursuivre notre mission, telles que nous l'avions évoqué lors de notre Assemblée générale de Décembre 2018. Nous n'en sommes qu'au début, et beaucoup de sujets restent encore à aborder, ce qui devait être envisagé dans le cadre de l'élaboration du futur CPOM notamment. Malheureusement, la crise sanitaire résultant du Covid 19 est venue perturber le calendrier établi, et les discussions ne pourront reprendre vraisemblablement qu'à l'issue de la période d'été.

Pour cette année 2019, je voudrai mentionner une nouvelle fois l'engagement permanent de tous les salariés du SIAO au cours de cet exercice, où nous avons dû faire face à l'absence de notre Directeur, Sébastien PERRINEL, et souligner aussi dès à présent l'excellent travail accompli par ces mêmes équipes, sous la direction de Laura CHARRIER, depuis le début de l'année 2020, et dans le contexte de crise sanitaire dans lequel nous nous situons. Je tiens à les remercier particulièrement.

Depuis plusieurs semaines, les équipes du SIAO, et l'ensemble des membres de notre groupement, se sont mobilisés avec force, pour faire face à une situation totalement imprévisible et inédite. Ceci a été l'occasion de démontrer si besoin était, les capacités que nous avons, tous ensemble, à nous organiser et à faire preuve d'une totale solidarité dans nos actions en faveur des populations en situations difficiles. Cette épreuve contribuera j'en suis convaincu, à renforcer les liens entre tous les acteurs que nous sommes, et avec l'ensemble des autres partenaires avec qui nous avons pu agir.

Faisons de cette situation une opportunité pour améliorer l'efficacité de nos actions !

Pierre DAGORNE
Administrateur

Sommaire

VIE INSTITUTIONNELLE

■ Rapport moral	p.3
■ Gouvernance	p.4-5
■ Organisation du SIAO et ressources humaines	p.6-7

MISSIONS

■ Évaluer et orienter	p.8-11
■ Aller à la rencontre	p.12-13
■ Héberger / accompagner	p.14-15
■ Favoriser l'accès à un accompagnement spécifique	p.16-17
■ Coordonner / mettre en réseau	p.18-19
■ Observer	p.20

■ PERSPECTIVES 2020	p.22
Glossaire.....	p.23

Gouvernance

Le SIAO 44 est structuré sous la forme d'un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) qui rassemble 20 opérateurs de l'accompagnement, de l'hébergement et du logement adapté du département. Habitat et Humanisme a rejoint le groupement en 2019.



Ces organismes partagent des valeurs communes, et interviennent sur un même territoire. La mise en place du GCSMS SIAO 44 constitue pour ses membres l'occasion de renforcer leur vocation sociale : ils témoignent ainsi de la capacité d'innovation et de réponse des acteurs à l'apparition de nouveaux besoins dans les domaines de l'insertion sociale et du logement des ménages en difficultés.

Cette volonté des membres du groupement s'enracine dans les fondements de la stratégie de refondation du secteur de l'accueil, hébergement, insertion, conçue à partir de l'organisation d'un véritable service public de l'accès au logement, basé sur 4 principes :

- **Continuité de la prise en charge des personnes.**
- **L'égalité face au service rendu.**
- **L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes.**
- **La neutralité du service par rapport à la situation et aux croyances des personnes.**

L'instance de pilotage stratégique du groupement est son **comité de suivi**, constitué d'administrateurs des associations membres. Les questions opérationnelles sont discutées en **comité des directeurs** rassemblant les directions des structures membres. Deux assemblées générales annuelles ont lieu pour arrêter le budget du SIAO, fixer les orientations du SIAO et du groupement, et rendre compte de l'activité du service.

Un comité des décideurs, rassemblant l'ensemble des financeurs du SIAO, doit se réunir également une fois par an pour déterminer le pilotage stratégique du SIAO.

COMITÉ DE SUIVI DU GCSMS SIAO 44

Pierre DAGORNE, administrateur

Denis AFTALION, Marie-Annick BENATRE, Bruno BOVAR, Jean-Pierre CADIO, Gérard DROUET, Didier GENDRON, Jean-Pierre LETOURNEUX, Roland PUBERT, Olivier RENAUD, Françoise SALPIN

En 2019

2 Assemblées générales
(4/06 - 11/12)

6 Comités de suivi
(27/02 - 24/04 - 5/06 - 26/06 - 1/10 - 13/11)

4 Comités des directeurs
(28/06 - 12/09 - 11/10 - 22/11)

1 Comité des décideurs
(6/01/2020)



PLACES RÉGULÉES PAR LE SIAO 44

PLACES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

	Ménages		TOTAL	
	avec enfant(s)	sans enfant		
Centre d'hébergement d'urgence	-	201	201	18,8 %
CHRS Urgence	120	-	120	11,2 %
Gîtes	24	6	30	2,8 %
Dispositifs hivernaux 2019-2020	100	158	258	24,1 %
Hôtel (variable)	250	-	250	23,4 %
HUAS	150	-	150	14 %
Clos Toreau	60	-	60	5,6 %
TOTAL	704	365	1069	

PLACES D'HÉBERGEMENT D'INSERTION ET DE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

STRUCTURE	CAPACITÉ	
CHRS	736	20,35 %
ALT	564	15,60 %
IML Sous Location	535	14,80 %
FJT	478	13,22 %
Dispositif Régularisé	339	9,38 %
IML Mandat de Gestion	319	8,82 %
Pensions de Famille	227	6,28 %
Résidence Accueil	67	1,85 %
Résidence Sociale	53	1,47 %
Autre dispositif	298	8,24 %
TOTAL	3616	

Visites de Claude d'Harcourt et Johanna Rolland

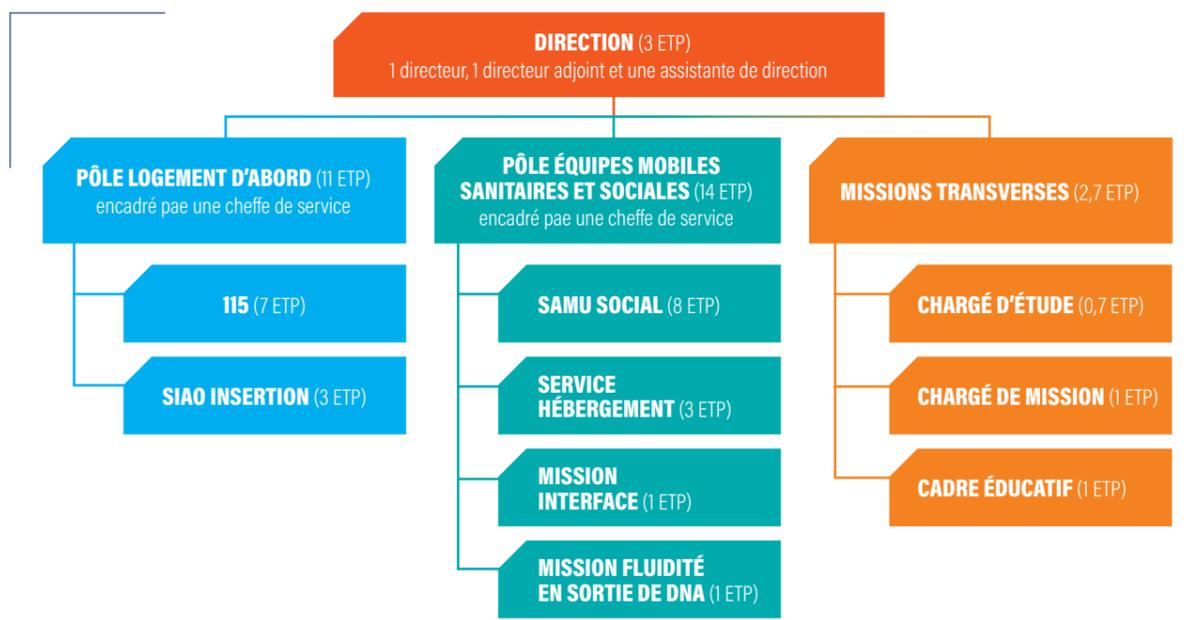
Le GCSMS SIAO 44 a reçu les visites de Claude d'HARCOURT, Préfet de Loire-Atlantique, le 18 novembre 2019 et Johanna ROLLAND, Maire de Nantes, le 3 décembre. Ils ont été accueillis par des salariés du SIAO et des membres du comité de suivi.

L'occasion pour le groupement de se présenter, de préciser l'activité du SIAO et de ses différents services. Lors de leurs visites, le Préfet et La Maire, ont aussi pu échanger avec les équipes du 115 et Samu social sur leurs

missions et les difficultés rencontrées au quotidien. Un temps a été consacré lors de ses visites à une discussion sur les enjeux qui traversent le secteur : les demandes des personnes migrantes et les réponses à y apporter, la fluidité des parcours pour favoriser l'accès au logement dans le cadre du plan Logement d'Abord, l'inconditionnalité de l'hébergement, et la réponse aux publics spécifiques (femmes victimes de violence, jeunes, « grands exclus » présents sur l'espace public).

Organisation du SIAO et ressources humaines

Le SIAO 44 comprend 30 salariés, répartis dans différents services structurés autour de 2 pôles d'activités : le Pôle logement d'abord et le Pôle équipes mobiles sanitaires et sociales ; ainsi que des missions transverses. Cette nouvelle organisation a été mise en œuvre en novembre 2019, pour mieux répondre aux enjeux du plan logement d'abord.



LE PÉRIMÈTRE DES MISSIONS DU SIAO 44 ET SES ÉQUIPES ONT ÉVOLUÉ EN 2019

- **Le Samu social** est passé de 6 à 8 postes pérennes en 2019, permettant des interventions supplémentaires en rue et sur les accueils de jour. L'équipe du Samu social s'est également renouvelée avec l'accueil de 7 nouveaux collaborateurs.
- **Le volet insertion** a été renforcé d'une infirmière, nommée IDE expertise, pour permettre un regard spécialisé sur les situations sanitaires et le lien avec les acteurs de la santé. Cette professionnelle intervient aussi en appui des équipes du service hébergement et du 115. Elle a pour rôle de coordonner des actions sanitaires comme par exemple proposer des temps d'information et/ou formation sur les ectoparasitoses avec les différents professionnels des CHU.
- **Une mission fluidité** a été créée au sein du Pôle équipe mobile en octobre pour favoriser les sorties du Dispositif National d'Accueil (DNA).
- **Le service hébergement** s'est vu renforcé d'un poste de travailleur social pour l'accompagnement des familles hébergées à l'hôtel.

Enfin un poste de **chargée de mission** a été créé dans un contexte d'absence du Directeur pour intervenir en appui de l'adjoint de direction ou en suivi de dossiers transverses (Stratégie pauvreté, Plan Logement d'abord, projets internes : journées SI SIAO, création d'outils supports et de communication).

Une année particulière, liée à l'accident du travail de Sébastien PERRINEL

Le Directeur du SIAO a été arrêté en février 2019. Une organisation a été mise en place afin d'assurer une continuité des missions de direction par l'adjoint de direction, et ceci en lien très étroit avec l'équipe cadres et l'Administrateur. Laura CHARRIER, Directrice de transition a été recrutée en janvier 2020 pour assurer l'intérim du Directeur pendant la poursuite de son arrêt maladie.



115

Le 115, numéro national d'appel d'urgence, fonctionne 7 jours sur 7, 24h/24h pour toute personne seule, en couple ou en famille, en rupture d'hébergement, en situation de détresse sociale, sanitaire ou psychique. Sa gestion est départementalisée.

Le 115 de Loire-Atlantique est assuré par 7 écouteurs sociaux de 8h30 à minuit, et en nuit par le foyer de la Tannerie de l'association Saint Benoit Labre.

Ses missions

- Écoute, information et orientation des ménages majeurs.
- Évaluation des situations, orientation vers les places d'hébergement disponibles, et vers des structures adaptées (veille sociale, accompagnement, alimentation, accès aux droits...).
- Réception et traitement des signalements de particuliers et des appels partenaires.
- Coordination avec les partenaires pour les orientations.
- Renseignement du SI 115, système d'information du 115.

 **62 400** appels décrochés en 2019 **>** soit **170** appels en moyenne par jour **+15%** 2018 > 2019

 **3 400** ménages différents ont sollicité le 115 en 2019 **>** soit **5 500** personnes différentes

Parmi les ménages **>** **23%** de familles **+7%** 2018 > 2019

3% de couples sans enfants **+1%** 2018 > 2019

18% de femmes **-2%** 2018 > 2019

51% d'hommes seuls **-5%** 2018 > 2019

 **60 000** demandes d'hébergement ont été faites par les personnes **+28%** 2018 > 2019

LES RÉPONSES

 **75%** de demandes non pourvues **+9%** 2018 > 2019

 **51%** des familles  **44%** des personnes isolées ont eu au moins une réponse positive ce qui est identique à 2018

Évaluer et orienter

L'évaluation et l'orientation des ménages en demande d'hébergement /logement sont au cœur des missions du 115 et du SIAO insertion. Le 115 constitue la porte d'entrée des personnes pour formuler des demandes en urgence. Le volet insertion du SIAO est sollicité par les prescripteurs référents sociaux des personnes, pour adresser des demandes d'hébergement et de logement d'insertion.

LE 115 S'ÉQUIPE D'UN OUTIL DE SUIVI DU DÉCROCHÉ

En fin d'année, le 115 s'est doté d'un logiciel de gestion des appels téléphoniques. Cet outil, prévu pour les centrales d'appel, a une double fonction. Il permet une programmation et la régulation des appels selon la disponibilité des écouteurs. Il propose par ailleurs une analyse des appels : durée des appels, comptabilisation du nombre d'appels décrochés et non décrochés, comptabilisation des personnes ayant sollicité le 115 sans avoir fait l'objet d'un décroché téléphonique et d'un enregistrement de leurs demandes. L'analyse de ces éléments, qui n'étaient pas disponibles jusqu'à maintenant, doit permettre d'ajuster le fonctionnement du service aux besoins du territoire. L'exploitation des données collectées permettra une vision affinée du nombre d'appels, et de dresser des perspectives d'amélioration de la joignabilité du 115 en lien avec les tutelles.

MOBILISATION DU SIAO LORS D'ÉVACUATION DE SQUATS

Le SIAO est intervenu à deux reprises le 8 octobre lors de l'évacuation partielle du gymnase Jeanne Bernard à Saint-Herblain et le 15 octobre pour l'évacuation de la Maison du peuple de Nantes quartier Doulon. Les équipes ont procédé à l'évaluation sociale des familles avec enfants et femmes seules pour les orienter vers une place d'hébergement d'urgence à l'hôtel, en lien avec la DDCS et l'OFII.

MIEUX RÉPONDRE AUX DEMANDES DES FAMILLES AU 115

En 2019, 790 ménages en famille différents représentant 2 600 personnes ont sollicité le 115 pour une demande d'hébergement (dont certaines hébergées chez des tiers). 61 % de ces familles sont des femmes seules avec enfants, et 30% de demandeurs d'asile¹. **La demande des familles au 115 est en augmentation, + 7% de familles différentes par rapport à l'année 2018.** Les réponses aux familles sont faites sur les places à l'hôtel (78 ménages en moyenne par mois, soit 240 personnes dont 125 enfants) puis selon l'évaluation, sur des places disponibles en hébergement d'urgence (HUAS, Clos Toreau, CHRS familles, 320 places au total). Pour développer des réponses supplémentaires face aux besoins non couverts, un abri de nuit a été ouvert pendant la période hivernale 2018-2019, d'une capacité de 60 places permettant l'accueil de familles en court séjour de 3 à 5 nuitées. Après sa fermeture en septembre 2019, et l'ouverture des studios d'hébergement au Clos Toreau gérés par l'ANEF-Ferrer pour des demandeurs d'asile, l'abri de nuit Gustave Roch, porté par France Horizon, a ouvert avec une capacité de 18 places à

l'hiver 2019-2020. Ces abris de nuit ont permis d'apporter une réponse en urgence et de courte durée pour une partie des familles en demande. L'enjeu au-delà est celui de leur réorientation vers des solutions plus stables et la réalisation d'une évaluation et d'un suivi social. Le projet de mise en place d'un accueil de jour familles, prévu dans la Stratégie pauvreté, constitue à cet égard une opportunité.

Malgré un parc en augmentation, 49 % des familles qui ont appelé n'ont jamais été hébergées au 115 en 2019. Une cellule famille s'est mise en place à l'été 2019, réunissant la DDCS, la maternité du CHU de Nantes, l'OFII, le Conseil Départemental, la Ville de Nantes et le SIAO. Son objectif : centraliser les situations signalées par de multiples partenaires pour une cohérence des réponses, partager un état des lieux des besoins exprimés, des parcours des personnes en demande, des contraintes rencontrées par les différentes institutions. **L'enjeu est d'améliorer la réponse apportée et de favoriser la prise en charge des situations prioritaires.**

1 - Proportion sous évaluée, dans 48% des cas le statut administratif n'est pas renseigné, notamment en raison d'une importante barrière de la langue.

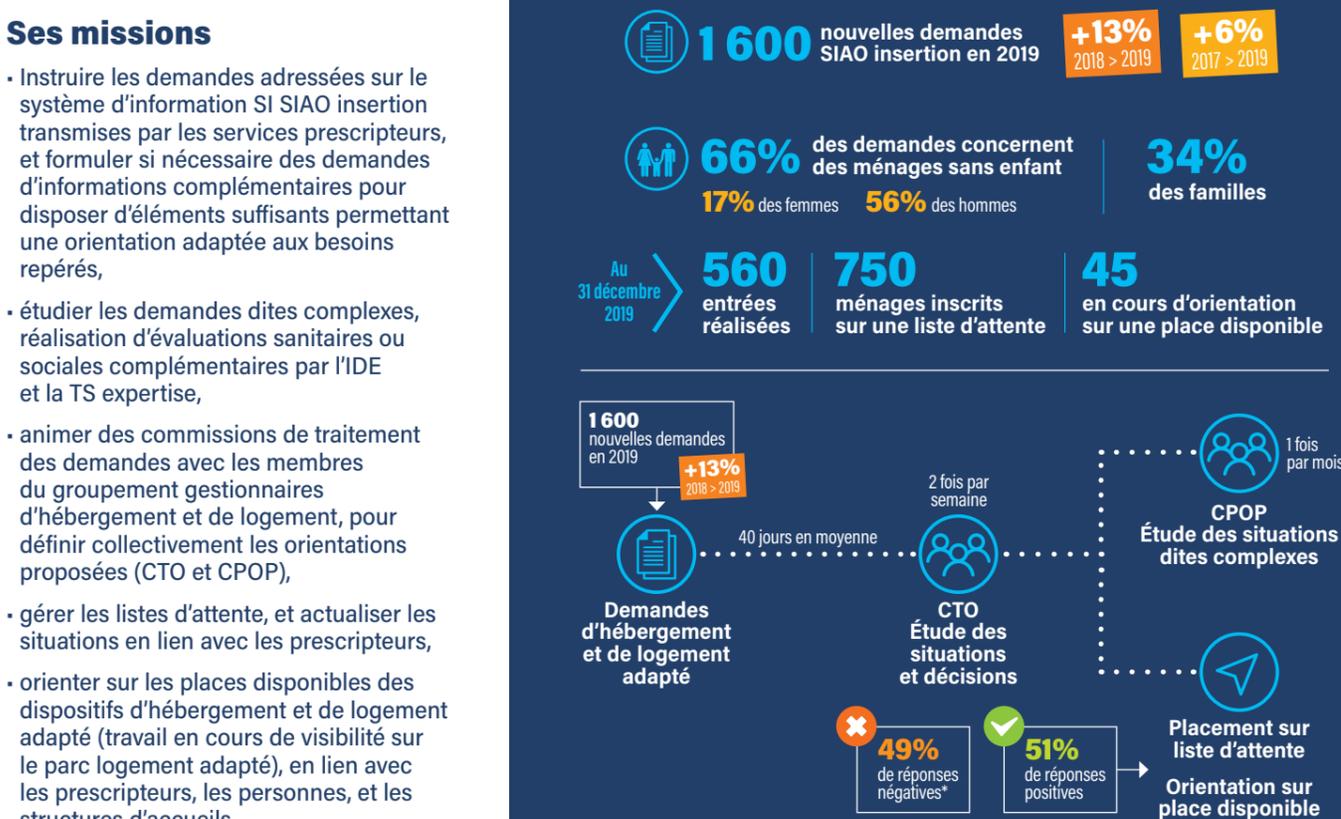
SIAO INSERTION

Le volet insertion du SIAO est chargé de l'instruction des demandes et des orientations vers les places d'hébergement d'insertion et de logement adapté adressées par les prescripteurs pour les ménages qu'ils ont en suivi.

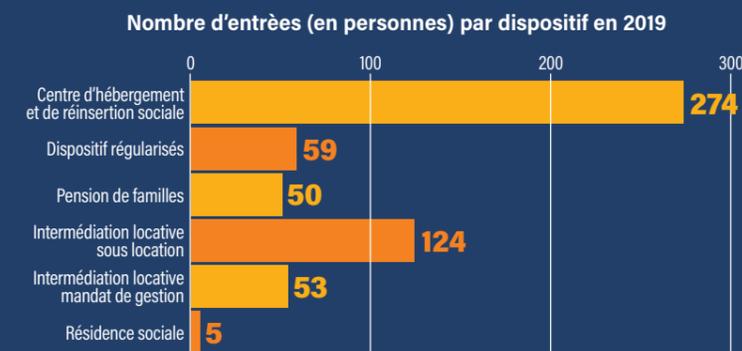
Ses missions

- Instruire les demandes adressées sur le système d'information SI SIAO insertion transmises par les services prescripteurs, et formuler si nécessaire des demandes d'informations complémentaires pour disposer d'éléments suffisants permettant une orientation adaptée aux besoins repérés,
- étudier les demandes dites complexes, réalisation d'évaluations sanitaires ou sociales complémentaires par l'IDE et la TS expertise,
- animer des commissions de traitement des demandes avec les membres du groupement gestionnaires d'hébergement et de logement, pour définir collectivement les orientations proposées (CTO et CPOP),
- gérer les listes d'attente, et actualiser les situations en lien avec les prescripteurs,
- orienter sur les places disponibles des dispositifs d'hébergement et de logement adapté (travail en cours de visibilité sur le parc logement adapté), en lien avec les prescripteurs, les personnes, et les structures d'accueils,
- assurer des permanences téléphoniques à l'intention des prescripteurs et des demandeurs selon les critères de priorité définis dans le département.

Pour assurer l'ensemble de ces missions, le service est composé de 2 instructrices dont 1 également en charge de l'étude de dossiers complexes et d'une infirmière expertise à hauteur de 20% sur l'étude des dossiers nécessitant un approfondissement pour lesquels la problématique sanitaire est prédominante.



* Ménages ne relevant pas des missions des établissements en gestion d'orientation par le SIAO ou sur des places non régulées en 2019 par le SIAO



TERRITORIALISATION DU SIAO : OÙ EN EST-ON ?

Expérimentée depuis 2018, la territorialisation est progressivement montée en charge sur les territoires de la CARENE et de la COMPA. Les objectifs de l'expérimentation :

- **Recenser à l'échelle du territoire les demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté** instruites par les prescripteurs afin d'appréhender la globalité des besoins. 190 demandes en 2019 dont 146 pour la CARENE. Le public est constitué en moyenne sur les deux territoires de 49% d'hommes isolés et 22% de femmes seules avec enfant.s.
- **Garantir une gestion harmonisée des orientations sur les places en y intégrant les places ALT et participer à l'adaptation de l'offre aux besoins par les éléments d'observation.**

Pour ce faire, le SIAO s'appuie sur la compétence et la connaissance d'un opérateur initialement présent sur les territoires susnommés et gestionnaire de places ALT,

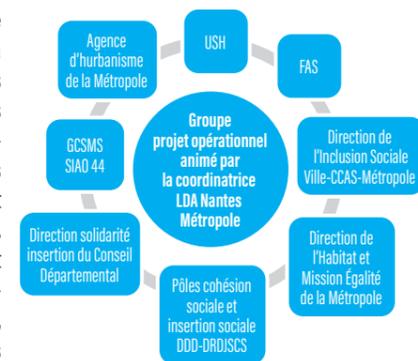
Solidarité Estuaire. Soucieux d'harmoniser nos pratiques et d'apporter une cohérence dans nos réponses, nous avons co-animé avec Solidarité Estuaire des commissions regroupant différents acteurs des territoires une fois toutes les 6 semaines. À l'issue de la première année de fonctionnement, un bilan a été réalisé avec le Conseil Départemental, la DCCS et Solidarité Estuaire dans la perspective du déploiement de la démarche à d'autres territoires. Les principaux constats sont les suivants : les demandes des personnes issues de ces territoires sont en augmentation, et les commissions territorialisées sont investies par les acteurs. Elles permettent de mieux appréhender les missions du SIAO et d'avoir une analyse croisée entre professionnels sur les dossiers. Les commissions territorialisées sont aussi un moyen d'affiner la connaissance des demandes des personnes sur tout le département, et de faire remonter les besoins non couverts auprès des institutions. Les deux territoires soulignent le manque de places tous dispositifs confondus hors de la métropole nantaise.

MISE EN PLACE D'UNE PLATEFORME LOGEMENT D'ABORD

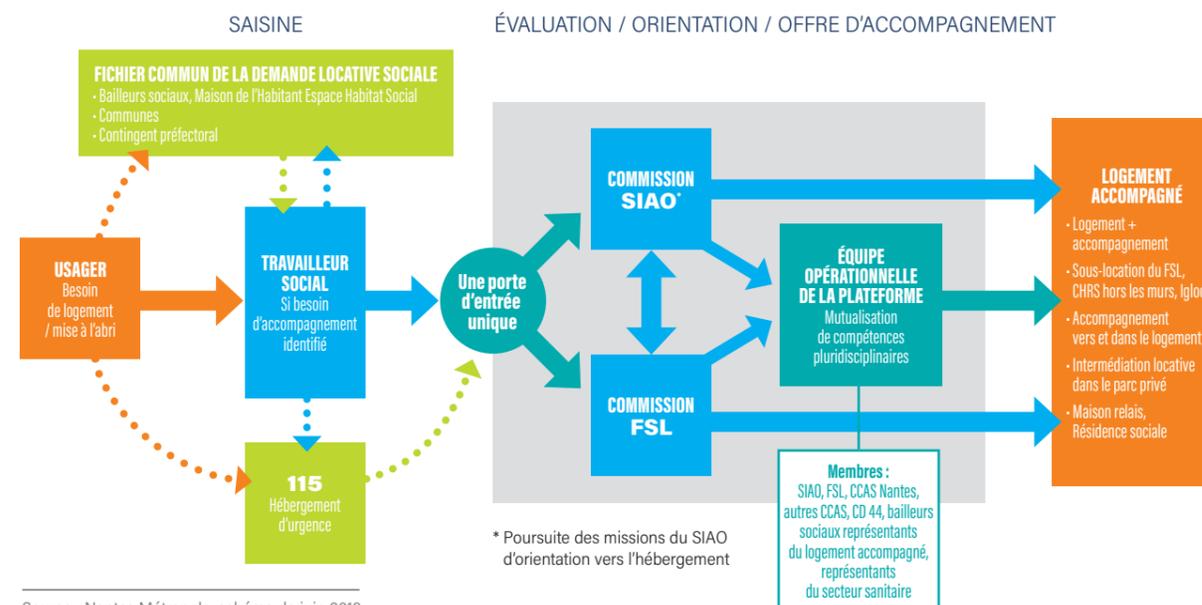
En 2019, le SIAO a participé aux réunions institutionnelles et techniques pour définir le fonctionnement et les missions de la plateforme LDA, qui constitue une des actions du Plan Logement d'abord à Nantes métropole. **La plateforme mutualisée du Logement d'abord est l'interface qui doit favoriser une réponse rapide et adaptée aux besoins** mais aussi être soutien auprès d'acteurs qui pourraient se trouver démunis face à une situation critique. Elle englobe tout le système de demandes et d'orientations vers le logement adapté. Au cœur de cette organisation, le SIAO a pour missions de coordonner la plateforme, d'organiser l'instruction, le traitement et le suivi des dossiers et de mobiliser un réseau d'acteurs dans le but d'apporter des réponses partagées et personnalisées.

Pour les personnes en situation qualifiée de complexe, **une instance d'orientation multi-partenaire a été mise en place : l'équipe opérationnelle.** Cette équipe

adopte une approche novatrice, et tend à prendre en compte les besoins et potentiels des personnes dans leur globalité en réunissant des acteurs qui mutualisent les réponses possibles. Elle permet également de réfléchir sur l'évolution de l'offre existante, pour favoriser l'accès direct au logement des personnes sans domicile dans la diversité de leurs situations. La mise en œuvre de ce nouveau fonctionnement a conduit le SIAO à une réorganisation, avec la création d'un pôle logement d'abord, dont la cheffe de service est en charge de l'animation des équipes opérationnelles assurant une réponse collective et un suivi des demandes.



PLATEFORME DU «LOGEMENT D'ABORD»



Source : Nantes Métropole, schéma de juin 2019

Aller à la rencontre

SAMU SOCIAL

- Le SAMU SOCIAL décline les missions suivantes :
- Aller vers, créer des liens.
 - Réaliser des évaluations sociales et sanitaires.
 - Orienter vers les dispositifs adaptés à la situation.
 - Veille, suivi ou accompagnement.

L'équipe du Samu social est composée de **8 professionnels**

4 travailleurs sociaux | **4** infirmier(e)s diplômé(e)s d'État (IDE)

Par binôme, elle maraude 7j/7, 365 jours dans l'année en journée et en soirée. Elle intervient selon 4 modalités d'action : maraude en rue pour aller vers les personnes, signalement 115 ou partenaires, permanence en accueil de jour, référence sociale.

Sa couverture territoriale est Nantes et les 11 principales communes limitrophes.

La maraude du Samu social s'inscrit dans le cadre du référentiel national maraude et Samu sociaux de la FNSS qu'elle a contribué à rédiger.



Le SIAO développe un ensemble de démarches proactives en direction des ménages en situation de sans-abrisme, de grande exclusion et de précarité. Elles sont repérées par l'équipe elle-même ou signalées par un réseau d'acteurs et de partenaires. Certaines personnes n'ont pas ou plus recours au 115 ou aux organismes sociaux pour diverses raisons, il est donc nécessaire d'aller à leur rencontre.

➤ PRÉSENCE DU SAMU SOCIAL DANS LES ACCUEILS DE JOURS

Le Samu social intervient sur plusieurs accueils de jour : Un brin de Causette, la Claire Fontaine, le restaurant social Pierre Landais (devenu Agnès Varda). La finalité de cette mission prospective est de créer un lien social auprès de personnes visibles uniquement en accueil de jour et très éloignées des services sociaux. Les professionnels du Samu social peuvent informer et orienter les personnes présentes, sur la base de leur libre adhésion. Il s'agit d'effectuer une évaluation et un diagnostic fin des problématiques rencontrées, pour proposer une première approche et avoir une vigilance autour de situation individuelles préoccupantes. **Le Samu ne se substitue pas à la référence sociale mais facilite ou engage les prémices d'un suivi social des personnes, en complémentarité avec les bénévoles des accueils de jour.**

site que les 100 personnes réfugiées accueillies suite à l'évacuation du gymnase Jeanne Bernard début octobre. L'identification et l'orientation des personnes a été faite conjointement entre le Samu social et les partenaires comme les accueils de jour, Oppélia et Aurore, notamment lors de maraudes communes. Les modalités flexibles d'accueil : entrées et sorties possibles, consommation d'alcool tolérée, accueil de chiens, ont pu répondre aux modes de vie et aux besoins des personnes accueillies. Très peu ne se sont pas maintenues sur le lieu. **Ce constat est venu alimenter les réflexions autour d'expériences innovantes à destination des « grands exclus », pour lesquels les réponses adaptées manquent.** Une étude de l'observatoire du SIAO est en cours pour en tirer des éléments de bilan.

Faciliter ou engager les prémices d'un suivi social des personnes

➤ GESTION DES ALERTES SAISONNIÈRES : LE SIAO FORTEMENT MOBILISÉ

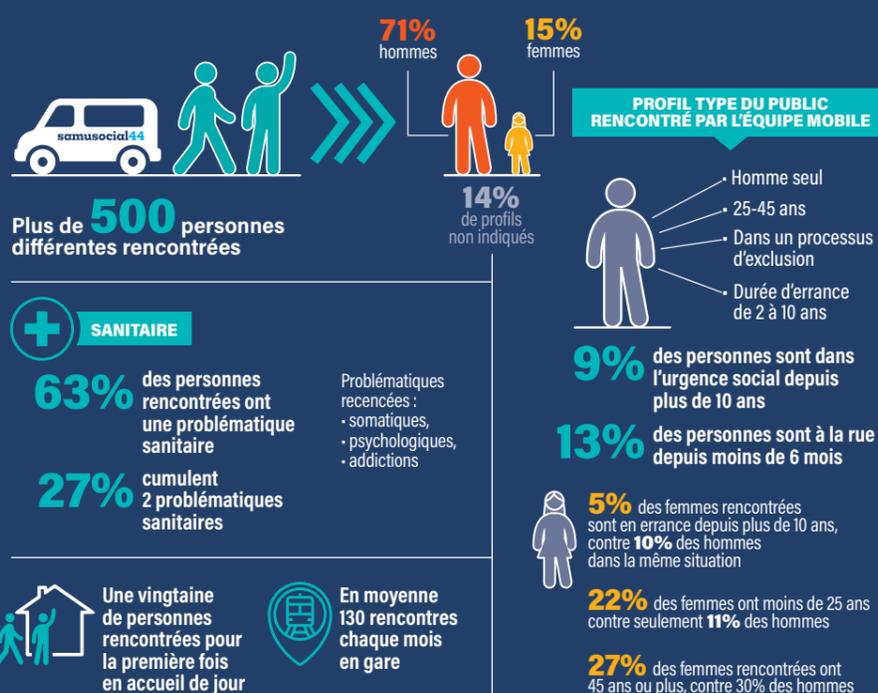
Les périodes de températures très chaudes ou très froides déclenchent une série de mesures destinées à protéger les personnes sans domicile : **renforcement des maraudes et extension de leurs plages horaires, ouverture de places d'urgence dédiées** et remontée quotidienne d'informations à l'État et aux municipalités. En 2019, le département a connu une période de temps froid du 3 au 7 janvier et deux de canicule du 26 au 29 juin et du 23 au 29 juillet. Lors de ces alertes saisonnières, les équipes du 115 et du Samu social ont été très mobilisées pour répondre aux signalements faits par des partenaires et citoyens, et distribuer du matériel : sacs de couchage par temps froid, bouteilles d'eau et brumisateurs en temps de canicule. Le service hébergement a procédé simultanément à la réservation de chambres d'hôtels supplémentaires pour la mise à l'abri des plus vulnérables. Des protocoles ont été construits sur la base de ces différentes actions, afin de capitaliser les pratiques pour les prochaines alertes et de positionner le SIAO comme ressource auprès des partenaires qui en auraient besoin.

➤ PRÉSENCE DU SAMU SOCIAL EN GARE DE NANTES

Le partenariat avec la SNCF permet à l'équipe du Samu social, en concertation avec le personnel de la gare, d'être présente quotidiennement sur les lieux. Cette intervention facilite le repérage et le contact avec des personnes sans domicile qui y sont présentes, et qui peuvent être en demande d'hébergement ou de prestations. L'équipe mobile intervient aussi en cas de signalement pour des situations préoccupantes constatées par le personnel de la gare.

➤ SITE DE MELLINET : 40 PLACES DÉDIÉES AUX «GRANDS EXCLUS»

Dans le cadre des ouvertures de places hivernales, le site de l'ancienne caserne Mellinet a été mobilisé pour accueillir des personnes sans abri à partir du 18 novembre 2019. Il est géré par l'association Aurore. L'orientation de « grands exclus » a été priorisée : 50 places ont ainsi été ouvertes, dont 40 en continuité et 10 en plan grand froid, sur le même



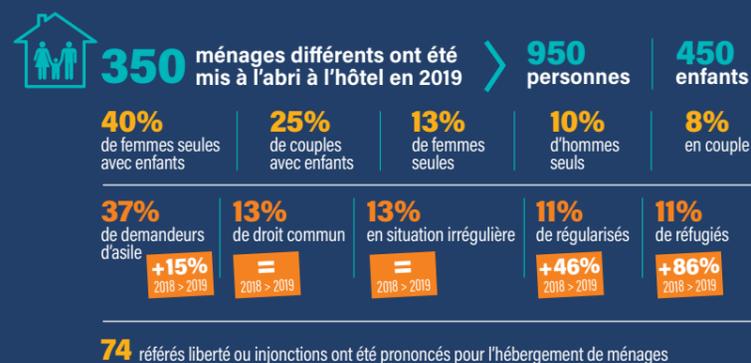
Héberger / accompagner

SERVICE HÉBERGEMENT

Le service hébergement du SIAO 44 comprend 3 salariés qui déclinent les missions suivantes, renforcés en hiver par un salarié sur des places en gîtes.

Les missions

- Héberger les ménages sans domicile priorités par le 115 pour une mise à l'abri sur des hôtels et gîtes,
- capter et gérer les places en hôtels, en logements privés et en gîtes, avec les propriétaires et/ou gérants,
- réaliser des évaluations des ménages orientés,
- soutenir les ménages dans leurs démarches quotidiennes, créer du lien social et travailler en partenariat avec les référents sociaux des ménages pour faciliter leur sortie du dispositif d'urgence. L'équipe travaille en réseau avec les hôtels, propriétaires de gîtes, professionnels sociaux et médico-sociaux de secteur ainsi que des associations bénévoles,
- favoriser la sortie d'hôtel en lien avec le service SIAO insertion et l'OFII ou en logement direct.



CRÉATION D'UNE MISSION FLUIDITÉ AU SEIN DU SIAO POUR FAVORISER LA SORTIE DU DISPOSITIF D'ASILE

Une mission baptisée « fluidité » a été créée en octobre 2019. Son objectif : Favoriser la sortie du dispositif national d'accueil de familles régularisées ou réfugiées, par la captation de places en gîtes, à l'hôtel ou sur des places partenaires. L'assistante sociale recrutée sur la mission travaille avec les ménages pour leur proposer **un SAS, en sortie du DNA. De cette façon ces personnes qui n'en relèvent plus puisqu'elles ont changé de statut libèrent des places d'hébergement du DNA, tout en facilitant leur accès au logement le plus rapidement possible** une fois leurs droits sociaux ouverts. L'assistante sociale mobilise en interne le volet insertion du SIAO pour trouver des disponibilités sur les places de logement d'insertion ou dispositifs dédiés régularisés. Suite à un entretien de présentation et proposition de la prise en charge, en coopération avec un CADA, la première famille a été accueillie en décembre 2019.

DES BÉNÉVOLES ENGAGÉS AUPRÈS DES MÉNAGES HÉBERGÉS EN GITES

Une complémentarité d'action bénévole et professionnelle

58 places en gîte hivernal ont été ouvertes en novembre 2019. La salariée du service hébergement en charge des gîtes hivernaux assure un suivi social des familles et une mission logistique (maintenance et équipement des logements).

Les bénévoles interviennent en complémentarité des salariés du service hébergement du SIAO. Les bénévoles du Collectif d'aide aux migrants de Clisson apportent un soutien sur les missions suivantes : création de lien, aide à l'apprentissage linguistique, transport, soutien à des démarches administratives pour l'ouverture de droits sociaux. En cas d'urgence et d'impossibilité pour le SIAO de se déplacer, ils sont un premier relais pour les familles. L'équipe du service hébergement et les bénévoles échangent régulièrement sur les situations des personnes. Les approches différentes, du travail social et de l'appui bénévole, permettent de recueillir des informations différentes ou qui se rejoignent, et qui mises en commun participent à adapter l'accompagnement et de rester vigilants quand des situations sont préoccupantes. Des temps d'échange et de réunions avec les bénévoles sont mis en place pour permettre de la régulation et prendre de la distance, alors que l'engagement émotionnel peut être important pour certains.

LE SUIVI DE SITUATIONS COMPLEXES À L'HÔTEL

Interview de la salariée du service hébergement chargée du suivi des situations complexes. En 2019, 17 ménages en situation complexe ont fait l'objet d'un accompagnement et 11 sont sortis de l'hôtel (2 en logement social, 6 en hébergement d'urgence, 2 en hébergement d'insertion, 1 sur le DNA, 1 retour à la rue).

Qu'est-ce que l'accompagnement des ménages en situation complexe ?

Les situations dites « complexes » correspondent à tout ménage qui rencontre des problématiques souvent associées (violences, parentalité, situation administrative bloquée, troubles psychiques...) qui sont un frein à l'accès au droit commun ou à un dispositif adapté. **Ces difficultés nécessitent un accompagnement plus renforcé afin de favoriser la sortie positive des ménages du service hébergement.** Certains ménages s'inscrivent dans plusieurs de ces catégories, et demandent une temporalité plus grande d'accompagnement.

La mission du service hébergement intervient en complémentarité et en renfort des référents sociaux ou institutions compétentes.

Une journée type, c'est quoi ?

Il est difficile d'y répondre tellement les besoins varient en fonctions des problématiques. Les missions recouvrent le champ de :

- l'accès aux droits,
- l'accompagnement à la parentalité, en intégrant la dimension interculturelle, le traumatisme de l'exil et les éventuelles carences éducatives. Je peux être amenée à visiter toutes les semaines une famille et à travailler en étroite collaboration avec les services de protection de l'enfance.
- Le travail de concertation, de synthèse et de réunions partenariales autour de situations,
- les tâches administratives de réservations d'hôtel, constitution de dossiers divers.

Quelles sont les compétences nécessaires pour suivre ces ménages ?

Il faut pouvoir s'adapter, être autonome, prendre du recul vis-à-vis des situations et connaître le réseau de partenaires : CCAS, EDS, CFP, CAF, CPAM, Préfecture, membres du groupement, PASS, MDPH, psychiatrie, ASE, CDEF, écoles, Solidarité Femmes, Citad'elles... et une partie en binôme avec l'IDE expertise quand c'est nécessaire.

Favoriser l'accès à un accompagnement spécifique



Le SIAO réalise une veille et une évaluation médicale et psychique pour proposer aux ménages les réponses les plus adaptées à leur situation. Dans ce cadre plusieurs missions existent au SIAO 44.

Les missions

- Interface pour favoriser l'accès aux dispositifs médico sociaux des personnes de plus de 58 ans.
- Les postes « expert », travailleuse sociale et IDE pour étudier les situations complexes sur les volets social et sanitaire, proposer des orientations adaptées et contourner les situations dites bloquées.

+ IDE EXPERTISE

61 nouvelles situations étudiées en 2019
34 orientations formulées par le SIAO sur ces situations

> 15	1	8	8	1	1
en CHRS	IML	pensions de familles	en résidences accueil	cellule spécifique	dispositif régularisé

INTERFACE

59 sollicitations > **19** femmes | **40** hommes
 Moyenne d'âge : **66 ans**

18 entrées réalisées en structures médico-sociales
 Durée de l'accompagnement pour les entrées : **330 jours**
soit 11 mois en moyenne

Construire un projet partagé pour les personnes vieillissantes

> LA MISSION INTERFACE

La mission Interface permet d'aller à la rencontre de personnes vieillissantes, à la rue, hébergées ou risquant de perdre leur logement, et qui auraient besoin d'une solution adaptée à leur dépendance. La salariée de la mission travaille avec les personnes, les intervenants médico-sociaux et les lieux d'accueil spécialisés (EHPAD, résidence autonomie...) en partant de la demande initiale afin de **construire un projet partagé pour les personnes vieillissantes**. En 2019, elle a été sollicitée pour participer aux groupes de travail sur la création d'un établissement passerelle dans le cadre du Plan Logement d'Abord à Nantes métropole. Elle a également pu présenter son action lors d'une journée nationale santé organisée par la FAS. Paris et Lyon ont développé des missions Interface sur leurs territoires, à partir du dispositif proposé par le SIAO 44. Des liens réguliers sont mis en place entre les équipes de ces départements pour favoriser le partage de pratiques, ou de difficultés. En Loire-Atlantique des réponses pour les personnes sans domicile vieillissantes manquent sur les volets psychiques, addiction et handicap.

> PARTICIPATION AU CHEZ SOI D'ABORD

Le dispositif national Un Chez Soi D'abord a été développé à Nantes en 2019, porté par un GCSMS. **Objectif : permettre à des personnes majeures, durablement sans abri et atteintes d'une pathologie mentale sévère, d'accéder à un logement, de s'y maintenir, et d'être accompagnées par une équipe pluridisciplinaire.** Le SIAO a participé aux réunions de co-construction du projet avec les partenaires pour dessiner les rôles de chacun et faire culture commune dans l'orientation. Différents services du SIAO sont concernés par l'articulation avec le Chez Soi d'abord : l'équipe mobile du Samu social participe au repérage des personnes sans abri concernées. Le SIAO insertion vérifie si les personnes ciblées ont par ailleurs un dossier sur le SI, afin d'éviter que leurs demandes ne soient traitées deux fois. L'infirmière du service insertion participe aux commissions d'admission du Chez Soi avec la cheffe de service, et est en charge de vérifier la vulnérabilité et la situation de sans-abrisme des personnes qui ont fait l'objet d'une demande d'un des services orienteurs (le SIAO44, l'ELPP du CHU de Nantes et l'EMPP du CH G.Daumezon). La mise en œuvre de ce dispositif coïncidant avec celle de la plateforme Logement d'Abord, nous avons travaillé de concert pour élaborer des passerelles entre les instances.



Coordonner / mettre en réseau



Le SIAO assure une mission de coordination opérationnelle des acteurs concourant au dispositif de veille sociale. Dans ce cadre le SIAO anime différentes instances de suivi des parcours ou d'orientation, ainsi que des actions de coordinations des acteurs.

- Actions de coordination des acteurs**
 - Réunions des acteurs de la veille sociale
 - Solidaire'été et Solidaire'hiver
- Instances de suivi des parcours**
 - Cellule opérationnelle et coordination sanitaire (EMPP, ELPP, Samu social...)
 - Comité de suivi familles (structures accueillant des familles, DDCS, service hébergement et cadre du SIAO)
- Commissions d'orientation du SIAO**
 - Commission technique d'orientation sur les demandes adressées au SIAO (CTO)
 - Commission partenariale d'orientation plénière sur les situations complexes (CPOP)
 - Équipe opérationnelle du Logement d'Abord



9 réunions de coordination veille sociale entre juin et décembre 2019



6 pour les Accueils de jour



2 pour les maraudes



1 temps commun

COMMISSIONS SIAO

2 CTO par semaine

1 CPO par mois

Des commissions jeunes réfugiés mensuelles

14

réunions du groupe opérationnel LDA

4

séances de travail technique avec le service FSL métropolitain

SOLIDAIRES'ÉTÉ

Du 24 juillet au 23 août 2019

130

personnes de passage en moyenne par jour

2 800

paniers distribués par 55 bénévoles de diverses associations

SOLIDAIRES'HIVER

Du 15 décembre 2019 au 1^{er} mars 2020

80

personnes de passage en moyenne par jour

Une quarantaine de bénévoles.

Présence de bénévoles pairs sur les deux actions

COORDINATION VEILLE SOCIALE DANS LE CADRE DU LOGEMENT D'ABORD

Depuis 2018, Nantes métropole s'est engagée, aux côtés de l'État, dans une démarche de mise en œuvre accélérée du plan Logement d'abord. Ce plan vise à orienter durablement les personnes sans domicile vers le logement, grâce à un accompagnement adapté modulable et pluridisciplinaire.

Une des actions métropolitaines porte sur la coordination des acteurs de la veille sociale avec les objectifs suivants : alimenter un diagnostic territorial, améliorer la qualité des services proposés aux personnes et soutenir l'activité des structures. **Le SIAO s'est vu confier la mise en œuvre de cette coordination en coopération avec le CCAS.** Plusieurs réunions sous forme de groupes de travail ont eu lieu et ont rassemblé les accueils de jour et de nuit ainsi que les maraudes, séparément, puis en commun. Les thématiques travaillées ont été les outils d'observation sociale communs, les modalités d'animation d'un réseau de la veille sociale, la communication et la place des personnes accueillies.

CO-ANIMATION D'UN GROUPE DE TRAVAIL DE LA STRATÉGIE PAUVRETÉ

Dans le cadre du déploiement de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté en région Pays de la Loire, le SIAO et la Fédération des Acteurs de la Solidarité se sont positionnés comme animateurs du groupe de travail sur l'hébergement et le logement. Le groupe, ouvert à tous types d'acteurs sur la base du volontariat, était chargé dans un premier temps de poser un diagnostic régional partagé sur les thèmes suivants : l'hébergement des familles, la lutte contre la précarité énergétique, le surpeuplement dans le logement, et les maraudes pour aller à la rencontre des familles. Une feuille de route a ensuite été construite collectivement avec les participants, afin de proposer et planifier des objectifs, préconisations et actions inspirantes. Ce document vient compléter les plans d'action contractualisés par les conseils départementaux de la région avec l'État. Le groupe se réunira pour assurer le suivi de la mise en œuvre des mesures.

DES CONVENTIONS SIGNÉES POUR FACILITER L'ACCÈS DES PUBLICS SPÉCIFIQUES À L'HÉBERGEMENT ET AU LOGEMENT

Pour favoriser la prise en charge **des sortants de détention, des femmes victimes de violence, des personnes victimes de traite**, le SIAO a établi des conventions avec différents opérateurs : Solidarité Femmes, le SPIP ou encore le Mouvement du Nid. Objectif : permettre ainsi une intervention coordonnée des acteurs auprès des ménages, pour garantir leur accès à des dispositifs d'urgence et/ou d'insertion adaptés. C'est aussi parfois l'occasion de simplifier les circuits des demandes et de ne pas démultiplier les démarches comme avec Adelis et l'Edit de Nantes pour le public jeune à destination de résidences sociales jeunes. Le SIAO a également mis en place des liens techniques avec Citad'elles, (nouvelle structure d'accueil et d'accompagnement pour les femmes victimes de violences à Nantes) et contribué à l'élaboration de la nouvelle charte de prévention des expulsions au sein de la CCAPEX.

SOLLICITATIONS DES PARTENAIRES

Le SIAO est de plus en plus sollicité par des partenaires sur tout le département, pour réaliser des temps de présentation, d'échanges et de formation auprès des professionnels de l'accompagnement social. Les demandes peuvent provenir de services sociaux, d'écoles de formation en travail social, de CCAS, de partenaires du secteur sanitaire ou pénitentiaire, etc. Le SIAO tente d'y répondre au mieux en organisant le plus possible des interventions physiques qui s'appuient sur des supports de communication élaborés spécialement. Il est essentiel que les missions et activités du SIAO soient de mieux en mieux connues, pour favoriser un travail en réseau efficace au bénéfice des personnes en demande de logement.



Fédération des acteurs de la solidarité



Le SIAO 44 est adhérent à la Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS) et la Fédération Nationale des Samu sociaux (FNSS).

Il participe à leur gouvernance (CA FAS PDL, CA de la FNSS), et à différents groupes de travail proposés par ces instances (groupes 115/SIAO ligérien et national, groupe national Samu sociaux, commission régionale AHIL). La cheffe de service du pôle équipe mobiles sanitaires et sociales est référente régionale du groupe accueils de jour de la FAS.

Observer

Dans le cadre de sa mission d'observation sociale, le SIAO produit des données d'activité, quantitatives et qualitatives. Des notes d'analyses, sur les besoins des personnes accompagnées, sur l'adéquation entre offre et demande d'hébergement, sont communiquées aux services de l'État et à l'ensemble des partenaires qui accompagnent le SIAO dans ses activités. Ces données, collectées principalement à partir des SI 115 et SIAO, viennent alimenter la construction de la mise en œuvre des réponses apportées par les politiques publiques.



360 personnes formées à l'utilisation au SI en 2019

Rapports réguliers

Personnes hébergées à l'hôtel et hébergées en urgence

Documents d'analyse sur l'hiver

Note de proposition sur les places à ouvrir pendant l'hiver à partir des besoins observés.

Bilan hivernal sur les prises en charge et les demandes.

Note sur les places à pérenniser en sortie d'hiver

Rapport d'observation annuel



Évaluer l'impact de la démarche LDA sur le sans abrisme et l'accès au logement

TRAVAIL AVEC LE CABINET D'ÉTUDE AURAN

DANS LE CADRE DE LA STRATÉGIE LOGEMENT D'ABORD

Le SIAO a accompagné l'Agence d'Urbanisme de Nantes Métropole dans le cadre de la mission d'observation qui lui a été dévolue autour de la mise en œuvre

accélérée du Logement d'Abord. Des temps de travail commun ont permis la définition d'indicateurs et la transmission, sécurisée par un protocole, de nos bases de données. Des temps de travail commun avec l'agence ont permis de définir les indicateurs pertinents et la procédure d'échange sécurisé de données sur les parcours de personnes sans domicile. L'objectif de leur mission est d'évaluer l'impact de cette démarche sur le sans-abrisme et l'accès au logement dans la Métropole et d'interroger la pertinence des actions et des moyens mis en œuvre aux regards des enjeux (rythme annuel). La conduite dans le temps long et à un rythme régulier de cette mission d'observation sociale doit permettre une actualisation des

enjeux et des éventuels ajustements des objectifs opérationnels de la politique engagée

PRODUCTION DE DOCUMENTS POUR DIVERS PARTENAIRES

L'observatoire social du SIAO est sollicité ponctuellement par des partenaires afin d'obtenir des données ciblées : par des associations lors de l'ouverture de nouveaux dispositifs pour nourrir leurs réflexions sur les besoins du territoire concerné, pour une analyse des besoins sociaux (ABS) d'un CCAS ou encore pour l'animation d'un temps de présentation et d'échange sur l'observation sociale dans le cadre de la coordination des accueils de jour.

Le principal destinataire des productions reste les services déconcentrés de l'État afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre de la politique publique de l'hébergement et du logement adapté.

L'observatoire social apporte également un appui interne avec un ensemble de divers documents : en période hivernale une note interne mensuelle de suivi de l'activité du 115 et du Samu social, la production de chiffres clés pour des temps de présentation ou bien des éléments pour les supports de communication du SIAO, la participation aux documents supports de la CDVS (commission départementale de la veille sociale).

Perspectives 2020

L'année 2020 est riche de perspectives pour le SIAO et le groupement qui la compose.

Au plan de sa gouvernance, 2020 sera l'année d'un changement d'administrateur. Le mandat de Pierre DAGORNE, que nous remercions chaleureusement pour son engagement, sa disponibilité et le suivi des différents dossiers, arrive à échéance en juin. Le comité de suivi se renouvelle également, avec 5 mandats qui arrivent à échéance. Il a été proposé à l'USH de rejoindre le groupement, pour permettre de poursuivre et d'amplifier la stratégie de logement d'abord, au-delà des coopérations déjà à l'œuvre au sein du groupement entre les bailleurs et les associations. Le GCSMS « SIAO 44 » poursuit l'objectif de rassembler les acteurs engagés dans les politiques de solidarité et d'inclusion sociale partageant des valeurs communes et œuvrant de concert pour définir des stratégies d'activités, de développement et de coordination en réponse aux besoins des publics en précarité.

Sur le volet stratégique, 2020 sera l'année de la renégociation du CPOM du SIAO arrivé à échéance fin 2018. Il sera précédé d'une démarche d'évaluation externe, menée par l'ANSA. Le SIAO et le groupement adresseront également aux financeurs une contribution de bilan et de propositions pour le prochain CPOM. Les perspectives du service public de la rue au logement, dressées par Sylvain MATTHIEU le 11 février 2020 lors de sa venue à Nantes, alimenteront les travaux pour renforcer la place du SIAO et le positionner comme un acteur central de ce service public chargé de coordonner et d'unifier l'ensemble de la chaîne de réponse d'hébergement et d'accès au logement.

La déclinaison du Plan Logement d'abord continuera de constituer une partie essentielle de la feuille de route du SIAO 44, pour amplifier sa déclinaison et favoriser l'accès au logement d'insertion et de droit commun des personnes sans-abris et mal logées. 2020 sera l'année de la montée en charge de la plateforme logement d'abord, et de la poursuite de la territorialisation du SIAO pour mettre en évidence des perspectives et besoin non encore exprimés auprès de nos services en dehors de Nantes Métropole, qui continue de représenter une partie importante des demandes et de l'offre.

La communication constituera une perspective de travail importante pour le SIAO en 2020. L'agence de communication Com'Caféine nous accompagnera dans la réflexion et l'élaboration de nos outils de communication (site internet, rapport d'activité, plaquette de présentation, logo...). Un premier temps de travail sera dédié à travailler l'image du SIAO pour rendre visible son action, défendre nos convictions et nos valeurs à l'externe.

La gestion de la crise sanitaire liée au COVID continuera à mobiliser pleinement le SIAO 44 et son groupement. La recherche de solutions de sortie pour les ménages hébergés sur des places temporaires, la réponse aux besoins alimentaires et sanitaires continuera d'alimenter les actions à mettre en œuvre, et nécessiteront de poursuivre l'évolution de nos missions et organisation de travail. Le SIAO prendra en compte également les nouvelles demandes, qui lui sont formulées chaque jour, et de chercher des solutions adaptées dans le parc à disposition.

Une refonte du Système d'information (SI) est prévue en 2020 par la DGCS. Le SI 115 et SI SIAO seront ainsi fusionnés, pour n'avoir plus qu'une base commune permettant le suivi des parcours de la rue au logement.

Pour les mettre en œuvre, nous comptons sur l'engagement de tous les membres du groupement, les institutions, les partenaires du SIAO !

GLOSSAIRE

AHIL : Accueil Hébergement Insertion par le Logement

ALT : Allocation Logement Temporaire

ALUR : Accès au Logement et un Urbanisme Rénové

ANSA : Agence Nouvelle des Solidarités Actives

ASE : Aide Sociale à l'Enfance

AURAN : Agence d'Urbanisme de l'Agglomération Nantaise

CADA : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile

CAF : Caisse d'Allocations Familiales

CARENE : Communauté d'Agglomération de la Région Nazairienne et de l'Estuaire

CCAPEX : Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions Locatives

CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

CD : conseil Départemental

CDEF : Centre Départemental Enfance Famille

CFP : Centre de Formation Professionnelle

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence

CHU : Centre Hospitalier Universitaire

COMED : Commission de Médiation DALO

COMPA : Communauté de communes du Pays d'Ancenis Plénière

CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie

CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de moyens

CTO : Commission Technique d'Orientation

CSF : Comité de Suivi Familles

CSI : Comité de Suivi Isolés

DAHO : Droit à l'Hébergement Opposable

DALO : Droit au Logement Opposable

DDD DRDJSCS : Direction Départementale Déléguée de la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (aussi citée sous l'acronyme DDCS)

DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale

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

DNA : Dispositif National d'Accueil

EDS : Espace Départemental des Solidarités

EHPAD : Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes

ELPP : Équipe de Liaison Psychiatrie et Précarité

EMPP : Équipe mobile Psychiatrie Précarité

ETP : Équivalent Temps Plein

FAS : Fédération des Acteurs de la Solidarité

FJT/RJT : Foyer de Jeunes Travailleurs /Résidence pour jeunes travailleurs

FNSS : Fédération Nationale des Samu Sociaux

FSL : Fond de Solidarité Logement

GCSMS : Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale

IDE : Infirmier Diplômé d'État

IML : Intermédiation Locative

MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées

MR : Maison Relais

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

PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées

PMI : Protection Maternelle et Infantile

RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SI SIAO : Système Informatique du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

TS : Travailleur Social



SIAO
- 44 -

BP 60112 - 44201 NANTES CEDEX 2

☎ 02 40 75 98 98 | @secretariat.u@mvs44.com

Avec le soutien de

