



SIAO44

RAPPORT
D'ACTIVITÉS

2020

Cette année 2020 a été pour nous tous, celle de la crise sanitaire. Le SIAO 44, à l'écoute des plus précaires, a directement été impacté par cette crise. Tous les services ont été rudement sollicités au cours de cette année de différentes manières.

C'est d'abord un accueil sans précédent dans les dispositifs d'urgence où pendant de longues périodes, plus de 1000 personnes, souvent des familles avec enfants, ont été hébergées 24h sur 24.

Les missions du Samu social n'ont jamais cessé, même dans des conditions sanitaires incertaines. Il s'agissait de ne laisser personne sans solution.

Le 115 est très vite passé en télétravail pour assurer la continuité de son action avec ce que cela peut représenter en termes d'isolement dans des postes où le soutien des collègues est primordial.

Plus généralement, que ce soit au contact direct des usagers ou en télétravail, tout le personnel s'est mobilisé au service des missions à accomplir.

Mais cette crise a été aussi l'occasion de s'ouvrir à de nouveaux champs d'activité que ce soit pour l'aide alimentaire, notamment avec les Tickets Service, pour la distribution de moyens de protection (masques, gel...) ou pour l'hébergement dans des lieux dédiés aux personnes contaminées par le virus. Ces nouveaux champs ont permis de mettre en place de nouveaux partenariats, avec parfois des bénévoles notamment de l'aide alimentaire ou du sanitaire.

Sur le plan de la gouvernance de notre groupement, cela nous a aussi conduit à innover en utilisant les moyens dématérialisés pour maintenir les liens entre nos membres.

Cette crise nous inquiète aussi sur son impact économique tant on sait que les premiers atteints sont les plus précaires. On mesure déjà ces effets sur l'augmentation importante du nombre des allocataires du RSA. Notre groupement devra redoubler de vigilance pour apporter les réponses adéquates aux situations les plus difficiles qui ne manqueront pas de s'amplifier.

Malgré cette crise, le SIAO 44 a poursuivi ses chantiers structurels pour maintenir et développer ses missions.

En 2020, un audit a été réalisé par l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives afin de faire le bilan du dernier Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM). Il a permis de constater que le SIAO 44 répond bien à ses objectifs tout en relevant que la partie insertion devait être renforcée. Le nouveau CPOM en 2021 s'inspirera de cet audit pour définir les bases de notre fonctionnement pour les années à venir, avec nos différents financeurs.

Nous avons aussi poursuivi le projet de communication grâce à un site internet en construction.

En 2021, nous aurons à relever de nouveaux défis en prenant une part active dans le nouveau Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD), ainsi qu'en étant au cœur des dispositifs du Logement d'abord tel qu'ils seront déployés dans le département. 2021 verra aussi la mise en place des tiers lieux pour l'aide alimentaire, projet initié par le groupement qui doit être décliné avec ses partenaires au service des personnes hébergées à l'hôtel.

Nous pouvons, je crois, saluer les efforts déployés par les équipes du SIAO 44 non seulement pour faire face à la crise sanitaire mais aussi pour continuer à construire le service public de la rue au logement.

Enfin, saluons Laura CHARRIER, recrutée comme Directrice de transition pour remplacer Sébastien PERRINEL jusqu'en octobre. Elle a accompli un travail important et fait face avec responsabilité à l'activité intense qu'a générée la crise sanitaire.

Bruno BOVAR
Administrateur

Sommaire

VIE INSTITUTIONNELLE

■ Rapport moral	p.3
■ Gouvernance	p.4
■ Les conséquences de la situation sanitaire Covid 19	p.5
■ Contexte inédit, actions et mobilisations inédites	p.6-7

MISSIONS

■ Évaluer et orienter : le pôle Logement d'abord.....	p.8-11
■ Aller à la rencontre : le pôle équipes mobiles sanitaires et sociales.....	p.12-15
■ Favoriser l'accès à un accompagnement spécifique.....	p.16-17
■ Les fonctions supports : observer, analyser, communiquer.....	p.18-21

■ PERSPECTIVES 2021.....	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 compte 21 membres dont 20 sont des opérateurs de l'accompagnement, de l'hébergement et du logement adapté et l'USH Pays de la Loire qui a rejoint le groupement en 2020.



Ces organismes partagent des valeurs communes et interviennent sur un même territoire. Le GCSMS SIAO 44 constitue pour ses membres l'occasion de renforcer leur **vocation sociale**, en témoignant 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 difficulté.

ORGANISATION DU SIAO 44 ET RESSOURCES HUMAINES

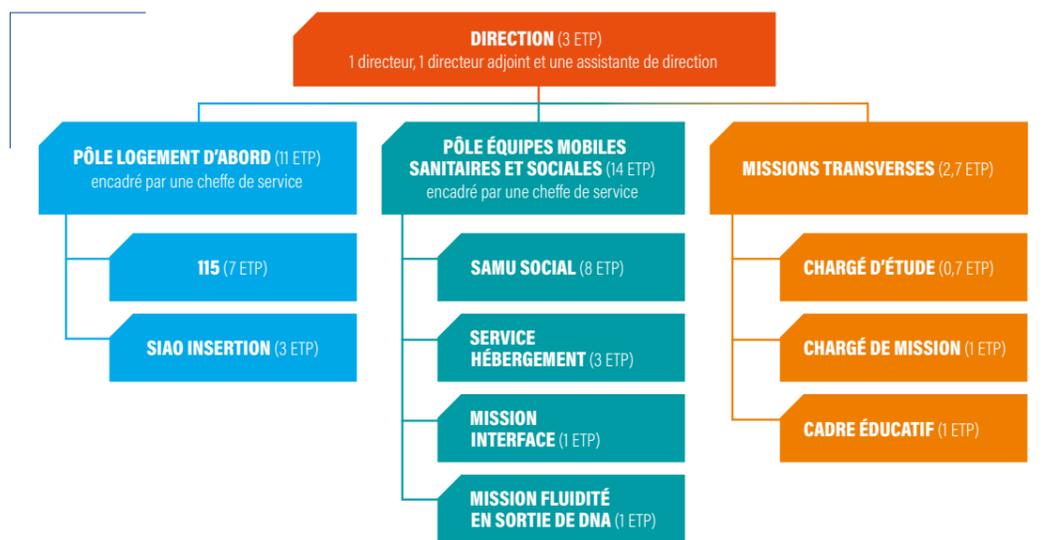
Au 1^{er} janvier 2020, un nouvel organigramme fonctionnel a été mis en place afin de répondre aux enjeux présents et futurs des politiques publiques notamment dans le cadre du Logement d'abord.

Un des impacts de la crise sanitaire c'est l'accroissement de la masse salariale en CDD (+ 58 %) répartie dans l'année entre les différents services.

L'instance de pilotage stratégique du groupement est son comité de suivi, constitué d'administrateurs représentant des membres élus en Assemblée Générale :

- Bruno BOVAR - Administrateur
- ADELIS - Olivier RENAUD
- ADOMA - Yannick DEMAUTIS
- ASBL - Jean Pierre CADIO
- CCAS de NANTES - Abbassia HAKEM
- HABITAT & HUMANISME - Jean-François BOSSEAU
- L'ETAPE - Didier GENDRON
- LES EAUX VIVES EMMAUS - Philippe PLESSIS
- SOLIDARITE ESTUAIRE - Jean Pierre LETOURNEUX
- SOLIDARITE FEMMES - Françoise SALPIN LE COAT
- TRAJET - Irène PETITEAU

Un comité des décideurs, rassemblant l'ensemble des financeurs du SIAO 44, doit se réunir également une fois par an.



Les conséquences de la situation sanitaire Covid 19

On le savait, notre modernité s'organisait d'un présent qu'il fallait en permanence projeter, structurer, organiser, planifier, pour répondre vite aux évolutions ; cela en était devenu presque une homéostasie. Mais les conséquences de la crise sanitaire que nous connaissons depuis plus d'un an, nous ont rappelé à un autre présent, celui-là qui nous a ramené les pieds sur terre et qui surtout nous a redonné son identité.

Le SIAO 44, cumule depuis des années **une expérience de gestion de situations de crise** acquise notamment dans le cadre de l'intervention pour la mise à l'abri de groupes de migrants. Cette expertise, partagée avec les services institutionnels et les associations, s'est avérée primordiale tant le changement d'échelle de la problématique à résoudre a été sans commune mesure avec les exercices précédents.

Sans commune mesure vis-à-vis de sa portée sur la société civile, sans commune mesure vis-à-vis des actions à conduire, à inventer, sans commune mesure vis-à-vis des réponses à apporter aux besoins.

Cette année 2020 a été riche en enseignements sur **notre capacité à être un service d'observation des besoins, de propositions d'actions et de développement de nouvelles actions et partenariats**. Les professionnels du service, à tous niveaux, pris comme tout à chacun dans leur situation personnelle de vie, ont été bousculés dans leurs repères, leurs modalités d'intervention et s'ils ont su répondre et s'adapter à l'enjeu qui était le nôtre, ce fut au prix d'une énergie conséquente.

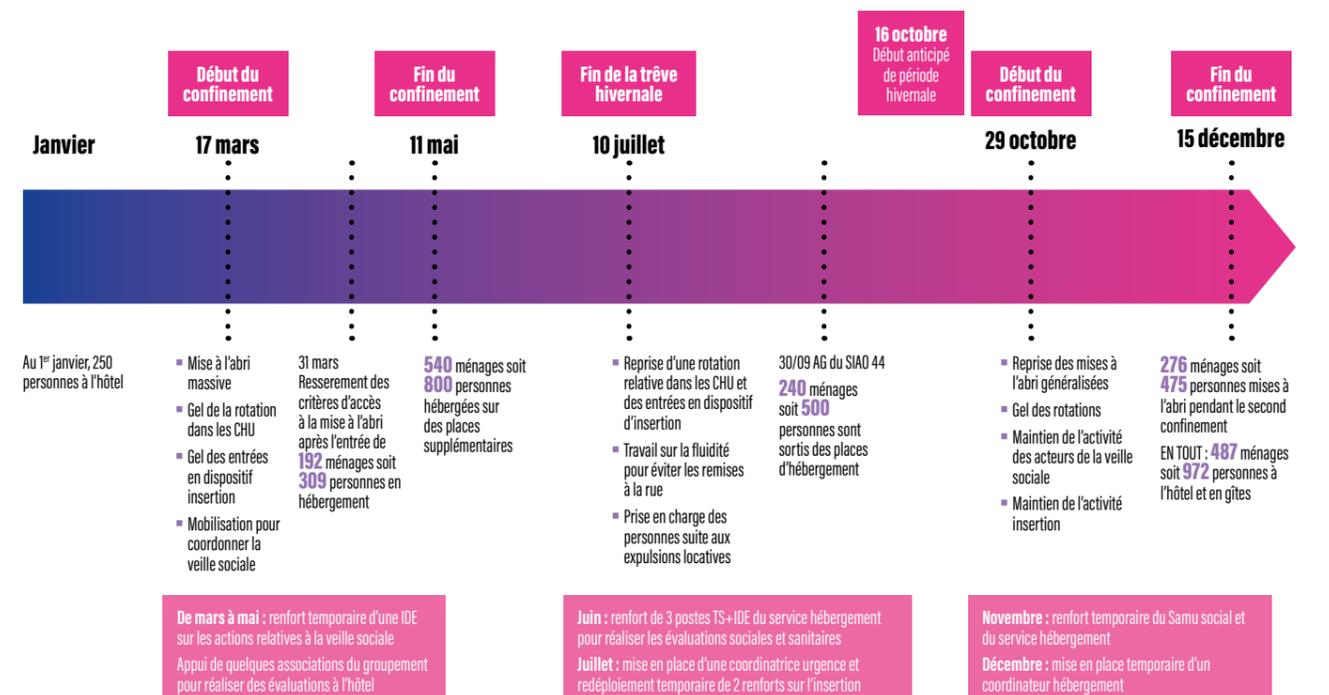
Depuis mars 2020 suite aux premières décisions gouvernementales, le télétravail est devenu la règle ; les bureaux du

SIAO 44 se sont vidés au profit du distanciel. Seule l'équipe Samu social a assuré sa mission d'aller vers sur l'espace public, et les cadres ont assuré une permanence par alternance au bureau. Les moyens techniques ont été mis en place pour les autres salariés en mesure d'exercer à domicile. A l'approche de l'été, le SIAO 44 a repris et renforcé sa démarche d'aller vers, tant les besoins exprimés par les personnes hébergées à l'hôtel étaient significatifs. D'ailleurs, au moment du second confinement, cette mission d'aller vers a été maintenue pour les professionnels des dispositifs concernés et a même été renforcée en ressources humaines.

Pour les deux confinements, en quelques jours, le dispositif d'hébergement habituel a été figé (réduction du parc de places Urgence et le gel des admissions) en conséquence de quoi, le recours à l'hôtel a été massif. Le SIAO 44 a porté un grand nombre de ces places ; d'autres places d'hôtels ou de surcapacité en logement ont fait l'objet d'une implication importante des membres du groupement.

La réponse aux autres besoins du public mis à l'abri a dû être également organisée : Comment se nourrir ? Comment assurer sa sécurité psychique quand le lien social ou le lien de soin est restreint (fermeture des accueils de jour, secteurs psychiatriques impactés par la crise...) ? Comment assurer sa sécurité sanitaire ?

Tous ces besoins ont pu trouver des réponses à différents moments de cette année 2020 en fonction de l'évolution des consignes gouvernementales et des moyens apportés pour y répondre.



Contexte inédit, actions et mobilisations inédites

Notre rapport d'activité aurait pu être d'un volume plus conséquent tellement les actions menées cette année 2020 ont été nombreuses.

Nous avons fait un choix de mettre en avant les actions marquantes et à retenir pour l'expérience.

RENFORCEMENT DE LA COORDINATION SANITAIRE

Depuis le 1^{er} confinement, le SIAO 44 a mis à disposition de ses professionnels ou des partenaires, une action de coordination par l'intervention de son infirmière du service insertion afin de :

- **Conseiller** les structures, **faciliter** les diagnostics puis **contacter** les services ad'hoc.
- **Solliciter** la PASS Mobile pour une évaluation médicale ; le diagnostic pouvait aboutir à une prise en charge sur le site de Saint-Aignan de Grand Lieu (voir encadré).
- **Centraliser** les informations transmises et **assurer** le suivi des personnes.
- Pour les usagers : **aider à décrypter** les informations, rumeurs et recommandations.

Une infirmière est venue renforcer l'équipe hébergement dans une démarche d'aller vers les personnes hébergées à l'hôtel, pour évaluer, prévenir, conseiller, orienter et accompagner vers les services compétents en fonction des problématiques sanitaires rencontrées. Un partenariat avec l'ELPP s'est mis en place pour l'évaluation de ménages en situation complexe hébergés à l'hôtel.

Témoignage de l'infirmière :

« Le fait de pouvoir être écouté et conseillé par un soignant disponible pour les personnes hébergées est rassurant et évite souvent l'appel au 15 ou à SOS médecin.

Nous constatons que ce sont majoritairement des femmes qui expriment leurs difficultés psychiques liées aux conditions d'hébergement et de confinement. Parmi les personnes suivies, plusieurs ont besoin d'être régulièrement rappelées pour être rassurées et lutter contre le sentiment d'abandon et de solitude qu'elles expriment ».

A noter que le partenariat a impliqué, au-delà des membres du GCSMS, les CMP, la PASS Mobile, les médecins de ville, les travailleurs sociaux de secteur, les mandataires judiciaires de la protection des majeurs, Médecins du Monde, la Protection Civile, les CSAPA, la mission MOUS de l'ASBL, Un Chez soi d'abord...

Un nouveau centre d'hébergement médicalisé à Saint-Aignan de Grand Lieu

Lors du premier confinement, un centre d'hébergement médicalisé de 48 places a ouvert ses portes à Saint-Aignan de Grand Lieu pour d'accueillir des personnes seules principalement et quelques familles, infectées par le Covid19 et sans domicile. Le 115 a participé, en lien avec des maraudes du Samu social et la PASS, au recensement de personnes pouvant relever de ce centre.

Depuis le 2 novembre 2020, 20 places de CHS CTAI ont ouvert dans un hôtel sur la commune de Rezé. France Horizon en est l'opérateur et l'IDE du SIAO 44 est toujours en charge d'assurer la coordination.



L'ALIMENTAIRE

Dans le cadre d'une étroite coopération entre le CCAS de Nantes et le SIAO 44, la ville de Nantes a financé, dès le mois de mars, une **nouvelle distribution alimentaire par mutualisation de partenariats qui a été mise en place dans les locaux du Wattignies Social Club.**

Le nombre de personnes accueillies a augmenté progressivement pour arriver à une fréquentation de plus de 100 personnes par jour.

De nombreux acteurs ont été impliqués au côté du Wattignies Social Club : l'ADAPEI qui assure les repas, la Ville pour les kits hygiène et le matériel de prévention, le CAARUD, la Croix Rouge pour les dons alimentaires en produits frais et secs, Médecins du Monde pour des produits d'hygiène, les Babines de l'espoir... Bien sûr de nombreux bénévoles ont répondu présents. Une infirmière du SIAO 44 était présente sur place pour faire des évaluations, de la prévention sanitaire et poursuivre le repérage des personnes sans solution d'hébergement. Le restaurant de l'association ADELIS a assuré une prestation en relais, le soir et le week-end.

Les Restos du Cœur ont été sollicités pour fournir des colis aux ménages hébergés à l'hôtel à Nantes et son agglomération. La livraison a été assurée par l'association Et ma Douche.

A **Saint-Nazaire**, l'Association Solidarités Créations avec son accueil de jour et le restaurant social le Trait d'Union, a redéployé ses effectifs sur le foyer Blanchy et pour le portage de repas. Cette activité a même été étendue pour distribuer ces denrées auprès des personnes hébergées à l'hôtel à Saint-Nazaire et Trignac.

Pour faire face aux besoins, la DIHAL a délivré des Chèques Services dont nous avons assuré la distribution **en collaboration avec des bénévoles de l'association Empowernantes**, bénévoles que nous avons mobilisés pour d'autres actions d'appui au service hébergement notamment pour la distribution des masques...

Cela a nécessité une logistique lourde à gérer en interne pour le SIAO 44 : traçabilité des chèques, composition d'enveloppes personnalisées, transport et livraison dans les hôtels.

Le SIAO 44 a centralisé aussi la distribution de tickets à l'intention des associations ASBL, UFUT et Les FORGES pour leurs actions sur les bidonvilles, et à PALOMA concernant les personnes que l'association suit.



LES MISSIONS

Évaluer et orienter : le pôle Logement d'abord



Le pôle Logement d'abord a été créé au SIAO 44 au 1^{er} janvier 2020. Sa fonction est de répondre aux demandes d'accès aux places d'urgence, d'insertion voire de logement réservés aux personnes sans abri ou en situation de mal logement.

ACCUEILLIR LA DEMANDE DES PERSONNES

L'expression de la demande s'exerce par plusieurs canaux : demande individuelle de la personne, demande d'un professionnel qui la soutient, demande de collectifs ou d'associatifs, demande d'institutions pour du public cible (sortant de détention, de l'ASE...). Le cœur de cette demande est resté l'accès à un hébergement. Mais là où elle s'exerçait dans un cadre « connu » de tous dans les typologies, modalités, délais, contraintes et possibilités de mise à l'abri, elle s'est accentuée tant par les effets d'insécurité sanitaire que par les mesures de confinement (décohabitation dans l'hébergement solidaire, augmentation des violences conjugales...).

Sur un autre plan, la moindre circulation sur le territoire français a eu un impact sur l'arrivée de nouveaux ménages sans hébergement sur la Loire-Atlantique (notamment pour de la demande d'asile).

Cette « évolution » de la demande s'est principalement faite ressentir pour des demandes de mises à l'abri de public spécifique. Sur le dispositif insertion, l'impact en a été différé et a été visible sur la seconde partie de l'année (et s'exerce encore) dans **un objectif de fluidification des parcours de l'urgence à l'insertion.**

115

La plateforme de téléphonie 115 est composée d'une équipe d'écouteurs sociaux dont la mission est d'assurer une écoute, une qualification de la demande et une orientation vers les dispositifs adaptés aux besoins des personnes majeures isolées ou en couple sans enfant, des familles. Cette écoute est assurée 7j/7, de 8h30 à 24h00 par le SIAO 44 avec relais pour la nuit par l'ASBL44. Ils recensent aussi les appels des particuliers souhaitant signaler une personne à la rue et se coordonnent pour les interventions avec l'équipe Samu social.

Un écouteur social évalue la situation sociale et administrative des personnes : droit au séjour, ressources financières, personnes ressources pouvant être sollicitées, problématiques psycho-sociales, suivi social, etc.

Les écouteurs procèdent à des orientations des ménages dont la situation de vulnérabilité vaut priorisation, sur le parc de places disponibles déployé sur le département.

 **26 753** demandes d'hébergement

 **4 785** ménages ont sollicité le 115 > soit **6 548** personnes **+40,7%** 2019 - 2020

Parmi les ménages > **19%** de familles

5% de couples sans enfants

21% de femmes

53% d'hommes seuls

LES RÉPONSES

 **21%** de demandes non pourvues

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR L'ACTIVITÉ DE LA PLATEFORME

La technique nous a permis de modifier le mode de travail du 115 tout en conservant un accès permanent des personnes et des professionnels partenaires, à nos services. L'équipe est passée en télétravail par transfert des lignes sans impact sur le nombre de lignes disponibles. La ligne téléphonique partenaire a été entièrement dématérialisée pour passer à un signalement e-matériel garantissant traçabilité et réponse aux demandes.

Les décisions ministérielles issues du premier confinement ont amené les professionnels du 115 à être dans un inédit de la réponse : l'hébergement en principe de continuité et à l'hôtel de toute personne en situation de sans abrisse s'est ouvert avec comme effet, une augmentation du taux de réponse favorable (proche de **80%** contre **25%** en 2019). Il est à constater de fait, une augmentation du nombre de ménages demandeurs : 4785 ménages (6548 personnes) différentes ont fait appel au 115 en 2020 soit une augmentation de **40.7%** par rapport à l'exercice précédent !

Cette modification de la réponse du 115 suite au confinement du 17 mars, dans ses effets produits en quelques semaines sur le nombre de mises à l'abris, a généré une modification de la décision publique en mai 2020 : la réponse est restée favorable pour certaines catégories de publics cibles (familles, couples, femmes isolées, sortantes de maternité et personnes sortantes de détention) mais moindre pour les hommes isolés (sauf problématique sanitaire). Pour le second confinement,

l'objectif a été de faire en sorte qu'il n'y ait pas de personnes sur l'espace public.

Des études nationales ont mis en avant les effets du confinement sur les comportements des personnes. Parmi les problématiques connues, celle des violences conjugales s'est accrue.

Dans le cadre de notre travail avec Solidarité Femmes, avec Citad'Elles, nous avons concouru à la mise à l'abri sur des places d'hôtels ou des places Urgence partenaires de plus de 120 femmes avec ou sans enfant

La mise en œuvre du protocole éviction conjoint violent a concouru à 58 sollicitations de notre partenaire ADAES44.

Le fait d'avoir augmenté la réponse favorable, souvent immédiatement pour la mise à l'abri, a entraîné une hausse des signalements. Ces signalements ont émané pour l'essentiel de la métropole de Nantes (première couronne) et de Saint-Nazaire. Ce travail de recensement des signalements a fait l'objet d'une centralisation sur des professionnels du service (régulatrice 115 dans la première phase) puis nous avons mis en œuvre une fonction de coordinatrice urgence au début de second semestre.

SIAO INSERTION

Le service a pour mission d'organiser le traitement des demandes d'accès à une structure d'hébergement/ logement accompagné d'insertion/ logement accompagné d'insertion, adressées par les prescripteurs du département bénéficiant d'un accès au logiciel d'État SI-SIAO (professionnels du champ social).

Ce traitement recouvre de l'analyse à l'expertise sociale et sanitaire des demandes pour passages en commissions pilotées par le SIAO 44 (commissions techniques, équipes opérationnelles...) ou par des institutions (CCAPEX, COMED...).

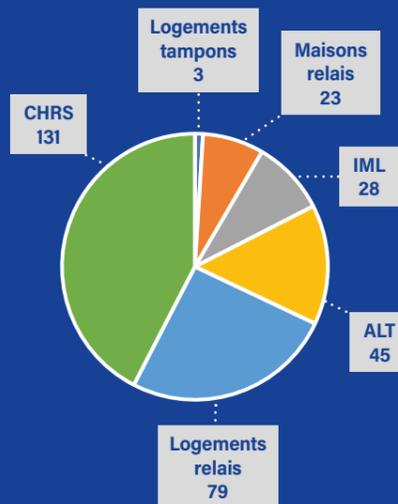
Selon les consignes de priorisation fixées dans le cadre des politiques publiques, le service oriente les ménages ayant reçus des avis favorables de ces diverses commissions sur les places mises à disposition par les opérateurs.

120 femmes victimes de violence

1784 ménages ont déposé une demande d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné

870 ménages (1 329 personnes) sont entrés dans un dispositif d'hébergement d'insertion ou de logement accompagné **+55%** 2019 > 2020

Nombre de départs de personnes en 2020, par catégories de structure



Hébergement d'insertion ou logement accompagné	Nombre de personnes
SIAO 44 (Petites maisons, fluidité...)	4
Maison d'accueil pour femmes - AISL	5
AVDL - L'Étape Insertion	5
Fluidité 303-177 - France Horizon Nantes/Saint-Nazaire	8
Résidences accueil	8
Hébergement et accompagnement des régularisés	38
Pension de Famille	28
Hébergement et Accompagnement des réfugiés	152
Résidences sociales	31
FJT	158
ALT	234
CHRS	306
IML	352
Total général	1329

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR L'ACTIVITÉ DU SERVICE

LE SERVICE INSERTION A ASSURÉ UN CONTINUUM DE SON ACTIVITÉ SUR DES ACTIONS CIBLES :

- **Traitement quotidien des situations** adressées au service. Les nouvelles demandes ont été étudiées dans un délai de 48h.
- **Étude et réponse aux demandes** : le taux de décision favorable a été de 55,12 % concernant les demandes transmises en 2020.
- **Le recours à un travail d'expertise sanitaire ou social** a été conduit par l'infirmière ou par l'assistante sociale de l'équipe afin que les situations les plus complexes puissent faire l'objet d'une analyse multifactorielle approfondie.
- **Le recensement et l'orientation** sur les places disponibles.

DÉMATÉRIALISATION DES COMMISSIONS :

Le recours aux commissions en audio ou visio-conférence s'est actionné dès les premières mesures sanitaires.

Nous notons lors des premiers mois du confinement, une baisse du nombre de demandes adressées au service insertion. Cette réduction n'est pas à envisager comme une réduction du besoin, mais comme la conséquence de la crise sanitaire sur les organisations des partenaires nous adressant des demandes : réduction des permanences d'accueil au

profit du télétravail, fermeture de certains lieux, absences de professionnels (mesures de chômage partiel...). Nous notons une reprise de la demande à compter du mois de juin pour finir à **un nombre annuel de 1784 demandes (2595 personnes)**, soit la donnée la plus élevée du service depuis sa mise en place.

Un élément conjoncturel explique cela : le recours à l'hébergement massif pour la mise à l'abri en principe de continuité a facilité pour nos partenaires, la constitution des demandes insertion pour les personnes pouvant en relever.

Le recours au télétravail pour nos professionnels nous a conduit à restreindre ou modifier les modalités de nos liens avec les partenaires prescripteurs et les personnes inscrites sur liste d'attente d'entrée en dispositif d'hébergement/ logement accompagné : suspension de la ligne usager (reprise sur le dernier quart de l'année 2020) et recours massif à l'échange par mail avec les professionnels.

L'étude des situations complexes sur le plan social et sanitaire s'est elle-même orientée vers des liens téléphoniques et échanges écrits contre un principe de tripartite initialement intégré à la démarche.

L'offre de places insertion s'est accrue notamment avec le financement de mesures d'intermédiation locatives et d'ouverture de places de maisons relais suite aux programmes initiés les années précédentes.

Toutefois, la difficulté de faire coïncider offre de logement / demande et niveau de ressources des ménages sur une zone de tension d'accès au logement n'a pas été sans conséquence sur la possibilité pour notre service d'orienter des personnes sur les places rendues disponibles. Afin d'éviter des places vacantes, nous avons apporté une modification des processus d'orientation par proposition de 3 ménages par mesure disponible contre 1 initialement.

Nous continuons de noter un décalage entre les modalités de captation de logements par les associations (contraintes budgétaires, de typologie et géographiques) et la demande observée par notre service.

De nouveaux dispositifs pérennes ou temporaires ont été créés par l'État à destination des réfugiés et portés par un hébergement et un accompagnement effectué par des associations. Ces places ont été intégrées au SI-SIAO : dispositif Bellauxence, Caserne Moncet, clinique Sourdille, etc.

ACTUALISATION DE LA LISTE DÉPARTEMENTALE D'ATTENTE

Pendant la période de confinement, les deux instructrices du service insertion ont effectué la mise à jour de toutes les demandes inscrites sur liste d'attente. L'objectif a été de prendre contact avec les personnes et/ou leur référent social par mail ou par téléphone pour mettre à jour les informations relatives au dossier insertion et optimiser les orientations par la suite. L'ensemble des demandes DAHO a également été mis à jour en lien avec la DDCS.

BILAN TERRITORIALISATION DU SIAO 44

La territorialisation du SIAO 44 correspond à une action du PDALHPD et fait l'objet d'une expérimentation depuis 2018 sur deux territoires : **la COMPA et la CARENE**. L'objectif est de traiter les demandes d'accès à l'hébergement notamment l'ALT émanant du territoire, sur des commissions locales. Le dispositif fait l'objet d'un copilotage entre le SIAO 44 et Solidarité Estuaire sur ces 2 territoires.

Afin de pouvoir la développer sur les autres territoires du département, un bilan multi-partenarial a été réalisé. Il en ressort que :

- Les besoins exprimés montrent des similitudes entre les deux territoires. Outre des réponses en urgence estimées insuffisantes par tous les interlocuteurs rencontrés, les réponses en termes d'hébergement d'insertion et de logement accompagné apparaissent peu adaptées aux situations rencontrées.
- Les besoins d'accompagnement apparaissent variés, mais la palette réduite de dispositifs disponibles sur les territoires ne permet pas une adaptabilité assez grande pour y répondre. Dès lors, beaucoup de personnes sont orientées vers des dispositifs qui ne correspondent pas à leurs besoins et pour lesquelles les intervenants sociaux tentent d'ajuster l'accompagnement proposé, via des partenariats multiples dans une logique de maillage.

- On remarque que sur le territoire de la CARENE, de nombreux partenariats et structures dans le champ de la santé existent et sont actionnés par les prescripteurs.

BILAN PLATEFORME LOGEMENT D'ABORD

La plateforme Logement d'abord a été constituée en 2019 dans le cadre d'une mise en œuvre accélérée sur le territoire de Nantes Métropole de cette politique publique.

« La plateforme vise à orienter rapidement les personnes sans-domicile de l'hébergement vers un logement durable grâce à un accompagnement adapté, modulable et pluridisciplinaire » (source gov.fr).

Sur Nantes Métropole, elle s'organise par une mutualisation des moyens entre le FSL de Nantes Métropole et le GCSMS SIAO 44.

Aux côtés de la Ville de Nantes, de Nantes Métropole, de la Direction de l'inclusion sociale, de la Direction de l'Habitat, de la DDCS, du Département, de la Fédération des Acteurs de Solidarité, de l'USH, de l'ARS, mais aussi les membres du GCSMS, le SIAO 44 s'est attaché à :

- **Coordonner** la plateforme d'accompagnement mutualisée du Logement d'abord.
- **Organiser** l'instruction, le traitement et le suivi des dossiers pour lesquels la plateforme est sollicitée, en lien avec le FSL métropolitain.
- **Mobiliser** un réseau d'acteurs dans le but d'apporter des réponses partagées et adaptées aux besoins des ménages.

Le programme prévu pour 2020 pour l'optimisation des équipes opérationnelles et la mutualisation de l'outil SI-SIAO avec le FSL métropolitain s'est vu pleinement affecté par la crise sanitaire. Néanmoins, des équipes opérationnelles ont pu être maintenues en visio-conférence ainsi que des groupes opérationnels. Un bilan de la mise en œuvre de la plateforme s'est déroulé de fin 2020 à début 2021 pour fixer le cadre et les objectifs de l'année 2021.

PARTICIPATION À L'ÉVALUATION DU LDA

Dans le cadre de la mission d'observation sociale dévolue à l'Agence d'Urbanisme de Nantes Métropole de la mise en œuvre du Logement d'abord, le SIAO 44 a fourni des bases de données issues du SI-SIAO. 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.

Durée moyenne des séjours des personnes sorties de structures d'insertion en 2020

Type de structure	Durée moyenne de séjour
ALT	7,3 mois
CHRS	10,7 mois
IML	17,4 mois
Logements relais	16,6 mois
Logements tampons	18 mois
Maisons relais	3,3 années

Aller à la rencontre : le pôle équipes mobiles sanitaires et sociales

Aller à la rencontre des personnes, tel est le noyau dur de l'action du pôle : personnes en rue, en squat, hébergées à l'hôtel. Les accueillir, les écouter, faire émerger une demande, répondre à des besoins, orienter, informer... une mobilisation quotidienne. Une mobilisation d'autant plus forte et nécessaire que les consignes gouvernementales appliquées aux personnes et aux institutions ont réduit l'offre de rencontres physiques.

SAMU SOCIAL

Le Samu social a pour mission d'aller vers le public à la rue dans une logique de création d'un lien favorisant l'expression et le suivi d'une demande quelle qu'en soit la nature. Avec l'accord de la personne rencontrée et le recours au travail inter-partenarial (structure d'hébergement, accueils de jour, CCAS, ELPP, PASS...), l'équipe veille à permettre à la personne de passer de cette expression d'une demande à un accès aux dispositifs pour des besoins sanitaires, pour de l'accès aux prestations, à l'hébergement ou logement.



3 482 rencontres sur l'année
pour un public de **434** personnes



Nombre médian de personnes rencontrées
dans le secteur de la gare de Nantes chaque mois : **53**



6,5% des rencontres effectuées par le Samu social concernent des personnes indiquant être en rue depuis moins de 6 mois contre **22,6%** avec un temps d'errance entre 2 et 10 ans et **6,4%** de plus de 10 ans

Si des mesures sanitaires (masques, distanciation physique, réduction des transport de personnes...) ont été prises pour protéger les salariés, les équipes du Samu social sont restées en permanence sur le terrain tout au long de l'année avec cependant un aménagement de leurs horaires pour favoriser des rencontres de jour.

Le cœur de l'exercice professionnel est resté identique mais avec une inclinaison dans les actions suivantes :

- **Réponse aux besoins de première nécessité** : distribution de kits hygiène et de denrées alimentaires, mise à l'abri, veille accrue sur certaines situations.
- **Travail d'orientation et de pédagogie** autour des gestes barrière.
- **Maintien ou organisation de permanences** en lien avec les partenaires sur les lieux d'accueil et d'hébergement d'urgence pour distribuer du matériel de réduction des risques et réaliser des entretiens individuels sur les lieux d'hébergement (Mellinet, hôtel...) ou de distribution alimentaire afin de garder un lien avec le public rencontré initialement dans le cadre de sa vie en rue.
- **Mise en place de maraudes mutualisées** avec le CAARUD toutes les semaines. Par identification préalable des personnes en besoin (dont des signalements), des maraudes ciblées ont été effectuées auprès de personnes isolées en général et qui sont, pour la plupart, connues des deux équipes. Cette action de mise commun des connaissances et compétences a favorisé un accompagnement adapté, voire des orientations vers le soin et l'hébergement.

Lors du second confinement, l'équipe s'est mobilisée dans le cadre d'orientations, d'évaluations sanitaires et sociales de personnes isolées en situation de grande précarité et hébergées de manière provisoire sur le gymnase Emile Morice, afin qu'elles puissent bénéficier d'une solution à la sortie.

Témoignage des professionnels du SIAO 44

« Nous avons constaté beaucoup d'appréhension durant la première semaine de confinement notamment sur les questions d'accès à l'hébergement et à l'alimentation. En effet il y a eu un temps de latence entre la fermeture des structures et la mise en place de nouvelles solutions, entraînant une augmentation de l'anxiété chez un public fragilisé. Il y a pu y avoir aussi une sensation d'abandon pour les personnes sans domicile et/ou sans ressources, qui n'ont pu accéder aux places. Cette situation sanitaire inédite a aussi contribué à déstabiliser des personnes fragiles, nécessitant une vigilance étroite faute de réponse adaptée. Les suivis sociaux et démarches des personnes ont été ralentis, voire arrêtés. Il y a également eu une hausse des consommations de drogue.

Il y a eu malgré tout une large mise à disposition de places hébergement et une adaptation des propositions aux publics. Des solutions alternatives pour pallier la fermeture de certaines structures se sont aussi mises en place, comme la distribution alimentaire mutualisée au Wattignies Social Club.

Nous avons rencontré un public jusqu'alors « invisible », et avons pu créer des liens avec un plus grand nombre de personnes. »





SERVICE HÉBERGEMENT

La mission du service hébergement est de mettre en œuvre les décisions de mise à l'abri de ménages prononcées par le 115 sur des places d'hôtels ou de gîtes. L'équipe assure un suivi logistique (captation, suivi de la facturation...) et social de ces ménages dans leur appropriation du lieu d'hébergement et de la mise en place de démarches favorisant une solution pérenne et autonome de vie.



La durée moyenne de séjour s'est établie à **100** jours

UNE ANNÉE MAJEURE DANS LES ACTIONS DU SERVICE

L'organisation territoriale pré-Covid 19 centrait l'action du service sur un public cible de ménages sans abri (les familles, femmes victimes de violences conjugales et personnes intégrées au protocole éviction conjoint violent) dans un volet de financement de places d'une moyenne de 75 ménages hébergés chaque jour.

L'impact des mesures gouvernementales a été, dès le 1^{er} confinement le renforcement de son action d'hébergement par :

- **Une captation de places hôtelières** en gestion SIAO 44 ou membres du GCSMS.
- **Une réponse immédiate aux demandes d'hébergement non pourvues** avec extension du public éligible à des places hôtel : face à la limitation et au gel des places sur les centres d'hébergement d'urgence, les hommes et femmes isolés et les couples se sont vus proposer cette nouvelle modalité d'hébergement.

Cette action d'hébergement s'est couplée à un renforcement progressif de l'offre nécessaire au suivi de ces personnes hébergées. Dans un premier temps, le lien était assuré de manière téléphonique mais les problématiques rencontrées par les ménages et l'évolution du rapport aux incidences de la pandémie, ont permis de reprendre la démarche d'aller vers par rencontres physiques. Pour répondre aux besoins des personnes, l'équipe a progressivement été renforcée en ETP, et des membres du groupement ont répondu favorablement à nos demandes ou proposé leurs services pour porter ou soutenir des actions. L'Association Départementale de Protection Civile est intervenue quotidiennement sur un hôtel hébergeant des personnes orientées par le 115.

Cette mobilisation interne et partenariale a favorisé un maillage d'actions permettant d'assurer :

- **Une veille et un suivi sanitaire** pour lutter contre l'isolement, la dégradation psychique, la difficulté d'accès à des dispositifs de soin.
- **Une évaluation sociale** de l'ensemble des ménages pour préparation des sorties : plan fluidité.
- **Une prestation alimentaire** : distribution de Ticket Service et de colis alimentaires.
- **Une prestation de distribution de masques.**

RÉPONSES À DES PUBLICS CIBLES

Suite aux décisions gouvernementales de libération anticipée de détenus en France, en raison de l'épidémie, nous avons favorisé l'orientation d'hommes isolés vers de l'hébergement du SIAO 44 ou partenaires dans une action conjointe avec le SPIP44 (58 personnes).

Sur décision préfectorale, le service hébergement a également accueilli 25 personnes sortant des dispositifs d'évaluation de la minorité des personnes étrangères (AEMINA).

LES LIMITES DE L'HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Cette modalité d'hébergement comme réponse immédiate à un besoin a favorisé une sécurité pour une grande part des personnes mises à l'abri. Cependant, notons que les problématiques de certaines personnes ont favorisé des comportements non adaptés à ce cadre d'accueil et générées des tensions avec des hôteliers.

Témoignage d'une assistante de service social et d'une infirmière du service hébergement

« La problématique sanitaire est détectée au moment de la prise en charge ou par la travailleuse sociale lors de l'entretien avec le ménage. Un rendez-vous est alors proposé avec l'infirmière pour qu'elle évalue les besoins et les démarches à mener. Ces rencontres peuvent se faire en binôme en fonction des situations. Les problématiques sanitaires sont diverses : des maladies chroniques (diabète, hépatites, VIH...), des cancers, des syndromes de stress post-traumatiques, des grossesses à risque et des troubles psychiatriques (dépressions, psychoses...). La vie à l'hôtel implique pour certains des difficultés à vivre en collectivité, avec des cuisines et des sanitaires partagés et dans la crainte que la prise en charge se termine. Le fait d'être hébergé peut néanmoins faciliter l'observance des soins, limiter les risques d'infection et sécuriser temporairement les personnes. Les partenaires avec lesquels nous travaillons sont la SPADA, les avocats, les EDS y compris la PMI, les hôpitaux, la préfecture, l'OFII, la CPAM... Souvent, nous orientons les familles vers l'assistant(e) social(e) de secteur quand elles ont plusieurs problématiques et un besoin d'accompagnement social. Pour des dossiers SIAO 44, nous nous mettons parfois en lien avec le référent social de la personne, afin d'avoir des informations complémentaires ou pour échanger sur la situation. Sur le volet sanitaire, la PASS, l'ELPP, les médecins traitants, la maternité du CHU, l'UGOMPS sont des partenaires réguliers. »



Favoriser l'accès à un accompagnement spécifique

> LES GÎTES HIVER DU SIAO 44

L'exercice « gîtes hiver 2020 » a eu la particularité de s'inscrire dans une continuité de location de gîtes utilisés par nos services depuis plus d'une année, l'exercice 2019 enchainant avec la crise sanitaire. L'implantation de notre service depuis des années sur **les communes de Gétigné et Clisson** permet de meilleures articulations avec les services administratifs et les associations locales, comme autant de soutien et de lien pour ces familles en complément de l'intervention d'une professionnelle du SIAO 44. Les besoins en alimentation, en soutien scolaire, en suivi social et sanitaire, en liens sociaux ont pu ainsi être couverts bien qu'impactés par des fermetures temporaires de services lors des confinements.

> LA MISSION FLUIDITÉ 303-177

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 l'orientation vers un hébergement et l'accompagnement transitoires par le SIAO 44 sur des places en meublés, en gîtes ou en résidences hôtelières. Une part des orientations s'est effectuée fin 2019 sur des places partenaires. Le SIAO 44 a participé à l'évaluation des ménages en lien avec les associations gérantes de places DNA, avec la DDCS, la Préfecture et l'OFII dans le cadre des cellules de fluidité réservées à cette action. 22 familles ont bénéficié d'une orientation sur ce SAS sur l'année 2020 permettant 8 entrées sur des logements meublés. 5 ménages ont refusé la proposition et une orientation a été annulée par la DDCS. 4 ménages sont sortis vers une place insertion et 2 sur du logement social. Les autres situations ont bénéficié d'une proposition sur ces premiers mois de 2021.

Cette année a été, au-delà de l'action menée auprès des familles, un temps d'analyse et d'ajustement du cadre de cette mission :

- **Nécessité de préciser le public cible de la mission** (statut corrélé à une certaine autonomie dans des démarches et le savoir habité).
- **Nécessité de pédagogie auprès des travailleurs sociaux** des dispositifs DNA sur l'objectif et les moyens de la mission afin qu'ils puissent accompagner la sortie des familles sur le SAS.
- **Nécessité de mieux articuler les suivis de décisions**, les points d'étape et les champs de responsabilité avec la DDCS.

La recherche de solutions de meublés adaptées à chaque famille a fait l'objet d'une disponibilité moindre des biens et des propriétaires au regard des mesures sanitaires (confinements...).

> 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.

La professionnelle a été sollicitée pour l'expertise de **92 situations (2/3 d'hommes, 1/3 de femmes)** et a effectué 15 entrées effectives sur l'année malgré les interdictions, puis la limitation des accès des personnes extérieures aux établissements pour personnes âgées. **La temporalité d'accompagnement de la mission Interface est en moyenne de 7 mois entre la saisine et une entrée en structure médico-sociale.**

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR CETTE MISSION

Interview de Caroline TENDRON, professionnelle en gestion de l'action en août 2020

« Durant le confinement la mission Interface était suspendue, les visites et admissions en établissement pour personnes âgées n'étaient pas autorisées. Pour certains, cela a été difficile à vivre, car plus de sorties ni activités. Mais depuis le déconfinement, j'ai eu de nombreuses sollicitations et j'ai organisé quatre entrées en établissements spécialisés cet été. Il en reste tout autant à venir. J'ai également dû m'organiser en l'absence de partenaires durant les congés d'été. Cela m'a demandé un gros travail de coordination afin que les entrées des personnes se déroulent dans les meilleures conditions. Actuellement, j'ai une dizaine de personnes en attente d'intégrer un établissement, avec toute la préparation que cela demande, en lien avec les professionnels du secteur urgence et de l'insertion. Aujourd'hui, les mesures sanitaires se sont assouplies, cependant les EHPAD doivent souvent rappeler aux familles les gestes de protection. »

Les fonctions supports : observer, analyser, communiquer

L'observation sociale et la communication sont des supports indispensables à la conduite et lisibilité des actions du GCSMS.

UN CHARGÉ D'ÉTUDE POUR GÉRER LA PLATEFORME SI-SIAO ET PRODUIRE DE L'OBSERVATION SOCIALE

Le chargé d'étude observatoire social assure le pilotage opérationnel des outils de gestion des données relatives aux demandeurs et leur exploitation à des fins d'analyse.

Il assure le déploiement et évolution du logiciel SI-SIAO sur la Loire-Atlantique et la Vendée avec formations des services et professionnels utilisant cet outil métier.

Deux actions majeures se sont inscrites dans son activité :

- **La multiplication de productions de données** de l'activité quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle, comme autant d'indicateurs disponibles à l'attention de l'État ou de nos autres financeurs et intégrés au pilotage de leurs actions publiques en situation de crise. La difficulté a résidé dans la définition et stabilisations de ses indicateurs nécessitant de nombreux réajustements.
- **La préparation et le suivi de la fusion des deux bases SI-SIAO** initiales au 21 septembre 2020.

UNE CHARGÉE DE MISSION POUR SOUTENIR LA STRATÉGIE DU GCSMS

La chargée de mission a apporté un soutien technique, une aide à la méthodologie de projet en interne mais aussi à destination des groupes de travail dans lequel le SIAO 44 est impliqué.

Elle a assuré un appui à la contribution du service pour **l'évaluation externe menée par l'ANSA** : constitution d'un fond documentaire, travail sur un diagnostic en interne et des propositions complémentaires.

Elle a assuré la production de supports d'information et de communication toutes les semaines pendant les confinements et mensuel, par centralisation de l'information en interne. Cela a permis un meilleur suivi des actualités et du fonctionnement des structures.

Au-delà de ses missions premières, sa mobilisation sur le développement de nouvelles réponses aux besoins : travail sur l'accès à l'alimentation autour des projets Wattignies Social Club, ADELIS et Full Good avec le CCAS de Nantes, sur les appels à projets, etc.

Elle a été actrice du développement de nouveaux partenariats pour le compte du SIAO 44 ; l'importance des coordinations entre acteurs (notamment sur la veille sociale) ayant été confirmée par la crise sanitaire.

ET PENDANT CE TEMPS LÀ

La crise sanitaire a retenu l'essentiel de notre attention dans ce rapport mais d'autres actions ont continué de graviter autour de notre service en 2020.

PARTICIPATION AUX PROGRAMMES, PLAN ET ACTIONS PUBLIQUES ET ASSOCIATIVES :

- Participation aux différents ateliers de préparation du **PDALHPD 2021-2025**.
- Participation au pilotage de la mise en œuvre accélérée du **Logement d'abord** sur Nantes Métropole.
- Co-animation de la **Stratégie Pauvreté**.
- Participation aux groupes ligériens SI-SIAO, à la FAS, à la FNSS, à la coordination santé précarité, etc.



REFONTE DU SI-SIAO

La refonte du système d'information SI-SIAO (au niveau national), qui fusionne le volet « insertion » et le volet « 115 » a eu lieu le 21 septembre. De nombreux dysfonctionnements sont survenus et ont impacté fortement la centralisation des demandes et les orientations du SIAO 44. Ils sont venus entraver la sécurisation des données personnelles. Le SIAO 44 a co-signé avec une soixantaine d'autres SIAO et la FAS un courrier d'interpellation envoyé à la DGCS le 12 octobre au sujet de ces dysfonctionnements pour demander notamment, un calendrier rapide des correctifs et l'accès aux bases de données sauvegardées au 18 septembre 2020 de manière à récupérer les informations perdues. Des groupes de travail ont été mis en place par la DGCS mais des dysfonctionnements persistent.

EXPULSIONS LOCATIVES

Suite aux instructions gouvernementales du 2 juillet 2020, il appartient aux services de l'État de proposer aux personnes menacées d'expulsion et sans solution immédiate de relogement, un hébergement en fonction des disponibilités existantes. Aussi, il a été demandé à notre service **d'organiser la recherche d'une solution d'hébergement d'urgence temporaire**. Nous observons une faible adhésion des personnes à cette action, peu d'orientations proposées ayant été saisies par les ménages en situation d'expulsion.

MISE À L'ABRI DE MIGRANTS

Le service hébergement a été mobilisé lors de l'arrivée de **40 hommes seuls en provenance de campements calaisiens**. Ces personnes ont été hébergées à l'hôtel où elles ont été accompagnées par France Horizon. À leur arrivée, elles ont reçu un panier repas, un kit hygiène ainsi que des masques de protection.

Une action de mise à l'abri de **28 migrants occupant un lieu de squat à Orvault** a été réalisée par notre service en novembre 2020.

En décembre, une action conduite par la Ville de Nantes, la DDCCS et impliquant notre service, l'OFII, l'association Aurore et France Horizon a permis une évaluation et une mise à l'abri de **185 personnes qui occupaient un squat sur le quartier de Talensac** depuis plusieurs mois.

LA SITUATION DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

En septembre, le SIAO 44 a participé à une réunion **du comité local d'aide aux victimes**. L'occasion d'échanger sur les constats et pistes de travail communs pour une meilleure prévention et prise en charge des femmes victimes de violences.

Étaient présents : des représentants de la justice, de la gendarmerie, de la police, du conseil départemental, de Nantes métropole et d'associations spécialisées dans l'accompagnement des victimes de violence.

Le SIAO 44 a été interrogé lors d'entretiens par l'ANSA, dans le cadre d'un bilan d'étape du **Grenelle des violences faites aux femmes**. Ce sont 5 départements qui sont enquêtés au niveau national de façon à élaborer un document de référence des prestations en matière d'hébergement des femmes victimes de violence et une modélisation du parcours des femmes de la mise à l'abri jusqu'à l'accès au relogement.

LES ACTIONS SAISONNIÈRES

Comme chaque année, Logement Fraternité nous a fait don de 350 duvets. 120 partiront en Vendée pour l'association APSH et 30 pour l'Écoute de la rue, avec un soutien au stockage par l'ASBL44. Environ 200 ont été distribués pour les personnes en rue vues par le Samu social.

Solidair'été s'est déroulé du 6 juillet au 21 août. La coordination du dispositif a été assurée par le CCAS de Nantes.

Les conditions d'accueil ont été modifiées pour respecter les mesures de protection sanitaire, ce qui a entraîné un changement dans les horaires d'ouverture. Malgré cela, comme pour les années précédentes, un nombre croissant de personnes a pu être accueilli chaque jour allant de 90 personnes accueillies début juillet à un pic de fréquentation à 200 personnes mi-août. Le dispositif a aussi fonctionné grâce à la mobilisation d'une douzaine d'associations partenaires, dont certaines maraudes bénévoles récemment créées qui ont souhaité s'inscrire dans cette dynamique collective. Notre équipe Samu social a intégré un passage sur cette action dans son activité quotidienne.

Solidair'hiver

L'équipe du Samu social a fait des passages réguliers sur le site, une façon de côtoyer les personnes sans domicile dans un cadre différent et de développer des liens avec les bénévoles de différentes associations.

Le SIAO 44 a travaillé conjointement avec le CCAS de Nantes autour d'un **plan d'actions à destination des personnes sans domicile en cas de canicule** combinant pour cette année prévention des risques liés à la chaleur et ceux liés à la propagation de la Covid.

ÉVALUATION EXTERNE ET INTERNE

La démarche d'évaluation externe du SIAO 44, prévue dans le cadre du renouvellement de son contrat pluriannuel d'objectif et de moyens (CPOM), s'est déroulée de juin à octobre après avoir été suspendue pendant la crise sanitaire. Elle a été menée par l'ANSA. Objectifs : dresser un état des lieux du fonctionnement du SIAO 44 et de sa gouvernance, identifier ce qui fonctionne bien, les difficultés, les axes d'amélioration et de travail pour les prochaines années. Des entretiens des salariés, instance de gouvernance du SIAO et financeurs ont été intégrés à la démarche. L'ANSA a réalisé une synthèse des entretiens et des premiers constats lors d'un comité de pilotage en septembre. Un atelier de travail associant des partenaires a été conduit au dernier trimestre 2020 pour travailler sur des propositions et axes d'amélioration.

La démarche d'évaluation interne

Cette action a été conduite comme complément à l'évaluation externe intégrée à la démarche CPOM. Elle a associé les professionnels des services du SIAO 44 et a fait l'objet d'une synthèse portée à connaissance des financeurs.



FIXER UN CAP ET ADAPTER LES MOYENS ET L'ORGANISATION DU SERVICE AUX OBJECTIFS ET ENJEUX DES ANNÉES À VENIR

Le nouveau CPOM du SIAO 44 : L'élément constitutif de notre plan d'actions pour les trois prochaines années a fait l'objet d'une programmation différée, passant en effet d'une signature prévue en 2020 à une signature prévue pour mi-2021.

La refondation de la plateforme Logement d'abord : Cette politique publique, via sa mise en œuvre accélérée sur Nantes Métropole et l'Appel à Manifestation d'Intérêt 2 retenant le Département comme acteur territorial, sera au cœur de nos actions. Elle va nécessiter des adaptations en interne de nos services visant une mutualisation accrue des ressources humaines du groupement, des formations internes et externes, des mutualisations de compétences et d'actions avec les acteurs en charge de son application notamment le FSL.

L'hébergement d'urgence : Le fonctionnement de l'urgence sociale (conditions d'accès, dispositifs mobilisés, durée de prise en charge) a fait l'objet d'une reconfiguration dans l'urgence pour répondre aux consignes d'État de gestion de la crise sanitaire. Une analyse sur cette année 2021 des effets issus de ce changement, de l'expression des besoins, nous amènera à être force de proposition et d'organisation de la gestion des principes régissant l'accès et le suivi de parcours sur les places d'urgences et d'insertion financées dans le département.

La poursuite du travail engagé sur la fluidité : En janvier 2020, une action de fluidité a été mise en place par la DDCS, impliquant notre service et les associations gérant des places d'hébergement/logement accompagné, afin d'identifier et d'agir sur des éléments bloquants de situations bénéficiant d'une durée moyenne de séjour bien supérieure aux attendus fixés. Avec la crise sanitaire et le recours massif à de la mise à l'abri, cette action a été étendue à l'ensemble des ménages hébergés sur des places d'hôtels dans un double objectif : zéro retour à la rue et diminution du recours à de l'hôtel. Nos services se sont mobilisés pour des évaluations et propositions de sortie des personnes hébergées par l'hôtel. Cette action va se poursuivre et se renforcer toute cette année 2021 avec une régularité de temps de suivi entre notre service, les membres du GCSMS et la DDCS, ainsi qu'avec l'OFII.

La prise en compte des besoins connexes à l'hébergement : Cette année a confirmé la prégnance des besoins des personnes en situation de sans abris ou de mal logement sur le territoire. L'offre de mise à l'abri doit s'accompagner d'un suivi sanitaire et social dans une démarche d'aller vers, d'accélération des parcours. L'accès facilité à l'alimentaire, comme besoin primaire, est un autre enjeu de mieux être des ménages leur permettant de consacrer leur disponibilité aux démarches nécessaires à l'accès à une autre solution de logement. La partie logistique (réservation, facturation...) doit elle-même évoluer sur une adaptation de ses besoins humains et techniques à l'activité du service.

Continuer à assurer la fonction de coordination des acteurs de la veille sociale aux cotés de la ville de Nantes : Cette mission a connu malheureusement des fluctuations dans les possibilités, par notre service, de la conduire. Le travail de coordination des maraudes et des accueils de jour mis en œuvre en 2019, s'est confronté à une atomisation ou réduction de la présence des acteurs impliqués du fait de la crise sanitaire générant fermetures ou arrêts temporaires de dispositifs et d'actions. Nous avons pu cependant cibler des actions à destination des partenaires telle que la cartographie des maraudes. Le SIAO 44 reste impliqué dans cette coordination mais à une place différente.

Renforcer l'observation sociale : En quelques années le SIAO 44 a changé d'échelle : augmentation des dispositifs intégrés au SI-SIAO, de personnes ou de professionnels prescripteurs effectuant des demandes, d'instance de travail sur des publics cibles, de mise en œuvre en urgence de dispositifs, de la transmission de données à l'intention de multiples partenaires. Avec le déploiement du SI-SIAO, la nécessité d'en assurer un suivi et une pédagogie continue s'est ajoutée aux activités du poste.

Les mois et années à venir vont conduire le SIAO 44 à de nouveaux déploiements. Il est nécessaire dès à présent de lui attacher un temps supplémentaire consacré à la gestion interne et externe du logiciel d'État SI-SIAO.

Le SIAO 44 a poursuivi en 2020 un travail sur sa communication externe, pour favoriser la lisibilité de son action auprès des professionnels du secteur, des personnes en précarité, et du grand public. Différents outils de communication sont en cours de développement : construction d'un site internet qui sera site ressources pour les personnes et les professionnels du secteur, proposition de plaquettes d'information, définition d'une nouvelle charte graphique. Le SIAO 44 est accompagné dans ce cadre par l'agence Com'Caféine.

Un grand merci à l'ensemble des partenaires du SIAO 44, qu'ils soient institutionnels ou opérateurs.

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

CAARUD : Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers de drogues

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

CSAPA : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

CSI : Comité de Suivi Isolés

DAHO : Droit à l'Hébergement Opposable

DALO : Droit au Logement Opposable

DDCS : Direction départementale de la cohésion sociale

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

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**
de la rue au logement

BP 60112 - 44201 NANTES CEDEX 2
☎ 02 40 75 98 98 | @secretariat.u@mvs44.com

Avec le soutien de



Direction départementale
de la cohésion sociale

