

# SIAO du Vaucluse

## Rapport d'activité

2015

## LE SIAO du VAUCLUSE

Le **SIAO du Vaucluse** est depuis sa création un SIAO Unique portant le numéro d'appel d'urgence "**le 115**" et traitant, conformément aux circulaires de 2010 portant création des SIAO, des problématiques de "**la rue au logement**".

La loi ALUR du 24 mars 2014 donne une assise législative aux SIAO, et réaffirme leur rôle central sur les territoires pour adapter au mieux les réponses aux besoins des personnes dans une approche territoriale et intégrée avec les différents acteurs.

Consacrés juridiquement par la loi ALUR, les SIAO sont renforcés par la circulaire de la DGCS du 17 décembre 2015.

Nous rendrons compte, pour l'exercice 2015, de manière distincte, de 8 activités différenciées :

- le volet Urgence du SIAO et le numéro d'appel d'urgence "le 115",
- les hébergements en nuitées d'hôtel :
  - les nuitées en habitat alternatif proposées dans le cadre de l'urgence,
  - l'hébergement spécifique des demandeurs d'asile
- le SIAO volet Insertion,
- le SIAO volet Logement,
- les trois places d'accueil immédiat,
- le développement de l'application SI SIAO et la mission d'observatoire du SIAO,
- le service domiciliation des demandeurs d'asile.

Fin 2015, le SIAO du Vaucluse est composé de 13 salariés représentant 11,43 ETP.

### • **LE VOLET URGENCE du SIAO et le NUMÉRO d'APPEL D'URGENCE "le 115" :**

Les **61** places d'hébergement d'urgence du département du Vaucluse (38 dans des CHRS, 23 labellisées places "d'accueil immédiat") sont toutes dédiées au SIAO.

Elles sont réparties sur l'ensemble du territoire départemental.

**16** places d'hébergement d'urgence supplémentaires se sont ouvertes, en décembre 2015, pour couvrir la période hivernale 2015/2016 (1<sup>er</sup> décembre 2015 – 31 mars 2016)

#### **1. Les chiffres**

En 2015, le volet Urgence du SIAO et le numéro d'appel d'urgence "le 115" ont reçu **20 900** sollicitations

(+ 7,5% / 2014), réparties en :

- **4 890** sollicitations du SIAO (accueils téléphoniques et/ou physiques) **(+4,9% / 2014)**, soit une moyenne de **19,4** accueils par jour d'ouverture dont **10** accueils physiques.

L'activité du volet Urgence du SIAO représente **24%** de l'activité totale de la section urgence.

- **16 010** appels sur le numéro d'appel d'urgence "le 115" **(+8%/2014)** soit une moyenne quotidienne de **44** appels traités ayant donné lieu à une réponse et/ou une orientation.

Le 115 constitue **76%** de l'activité du SIAO volet Urgence.

➤ **Les sollicitations reçues :**

Les **20 900** sollicitations se répartissent en :

- **60%** des demandes d'hébergement (**12 770** demandes formulées), (+ 5,7% / 2014)
- **22%** des informations transmises ou demandes de coordonnées,
- **4,8%** des demandes alimentaires.

Les autres sollicitations concernent des rencontres avec l'assistante de service social du service, des demandes diverses ayant trait à des demandes vestimentaires, à l'hygiène, aux soins, à des signalements de personnes SRS...

Les **12 770** demandes d'hébergement se répartissent en :

- **65%** formulées par des hommes,
- **30%** par des femmes avec ou sans enfant(s) (+ 4 points / 2014),
- **5%** par des couples (+2,5 points / 2014)

Parmi ces demandes d'hébergement, nous observons :

- une part importante de demandes d'hébergement émanant de femmes isolées souvent très jeunes (- de 25 ans).

Les femmes isolées ont ainsi formulé **85%** du nombre total des demandes d'hébergement femmes.

- Les jeunes de -25 ans ont formulé **25,6%** (+2,5 points / 2014) des demandes d'hébergement.
  - ↳ **14,1%** des demandes d'hébergement concernent une tranche : 18 – 21 ans,
  - ↳ **11,5 %** des personnes âgées de 22 à 25 ans.

Depuis l'ouverture du SAO en septembre 2003, la demande d'hébergement formulée par les - de 25 ans ne cesse de croître. Nous observons, chaque année, une augmentation de 2 à 3 points. Les jeunes femmes sont majoritaires – jeunes femmes avec des parcours de vie difficiles et compliqués : violences intra-familiales, violences conjugales...

La majorité d'entre-elles sont sans ressource ou perspectives de ressources, ce qui complique grandement les orientations possibles après un passage sur le dispositif d'Urgence.

Force est de constater, cependant, que l'existence en Vaucluse du dispositif de la garantie-jeunes porté par la Mission Locale permet d'envisager quelques sorties de l'Urgence inenvisageables il y a 2 ans seulement.

- En 2015, les personnes de + 60 ans ont formulé **4,8%** de la demande totale d'hébergement dans le cadre de l'Urgence.

La demande d'hébergement formulée par des personnes de + de 60 ans augmente chaque année : + 1 point / 2014.

Le service a reçu en 2015 des demandes d'hébergement de personnes de + de 75 ans. Ces chiffres questionnent, car quelle solution apporter, au-delà du dispositif d'urgence et/ou de mise à l'abri, à des personnes de + de 75 ans dans le dispositif AHI ? quel dispositif adapté proposer ?

### ➤ Les réponses apportées :

En réponse aux demandes d'hébergement, le SIAO a rendu possible **27 290** nuitées d'hébergement en accueil d'urgence (- 590 / 2014, - 2% / 2014).

La diminution du nombre de nuitées s'explique par la très nette diminution (- 57% / 2014) du nombre de nuitées en habitat alternatif des demandeurs d'asile.

Les **27 290 nuitées** d'hébergement se répartissent en :

- **21 690** nuitées sur le dispositif d'urgence (+3 330 nuitées en centre d'hébergement/ 2014, + 18%).
- **5 600 (-3 920 / 2014)** "nuitées d'habitat alternatif" dont :
  - 3 334** nuitées pour des personnes demandeurs d'asile (- 57% / 2014),
  - 2 266** nuitées dans le cadre de l'accueil d'urgence (1 650 nuitées d'habitat alternatif en urgence en 2014 : + 37,3% soit 616 nuitées supplémentaires pour un nombre de places financées identiques)

En moyenne, **74** personnes étaient hébergées chaque nuit par le SIAO du Vaucluse :

- **65** sur des places d'hébergement d'urgence ou prises en charge en habitat alternatif (55 en 2014, 44 en 2013)
- **9** demandeurs d'asile (21 en 2014)

Le taux de réponses positives aux demandes d'hébergement s'élève à 69,5% : + 7,5 points / 2014. Cette variation s'explique par une ouverture progressive des places durant l'année 2014, alors que le nombre de ces places n'a pas varié entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 30 novembre 2015 : 61 places au sein des structures d'hébergement financées auxquelles on ajoutera les potentielles 6 places d'habitat alternatif gérées directement par le SIAO du Vaucluse.

Pourtant, durant l'année, le SIAO a prononcé **2 100** refus de demandes d'hébergement :

- **1 453** refus pour absence de places disponibles soit une moyenne quotidienne de 4 refus.
- **569**, à l'initiative du SIAO pour situation administrative complexe (situation irrégulière ou migrants économiques)
- **77** pour absence de structure dans la/les localités demandées

Notons, que le nombre de refus pour absence de places disponibles correspond à un nombre de refus prononcés et non à un nombre de personnes refusées.

Il ne tient pas compte des compositions familiales.

Précisons que lorsque le SIAO ou le 115 ne peut orienter sur les places du dispositif d'urgence départemental, c'est principalement parce que les profils des personnes et /ou les compositions familiales ne correspondent pas à la typologie des places disponibles.

Ces refus pour absence de places disponibles concernent essentiellement des hommes isolés et des femmes avec enfant(s).

Ces dernières sont réorientées en journée vers les services du Conseil Départemental.

## 2. Les hébergements :

### 2.1 : le dispositif d'hébergement d'urgence départemental :

Le SIAO applique le principe de continuité d'hébergement pour les personnes en situation régulière.

Le Service poursuit les prises en charge des personnes orientées sur le dispositif, si telle est leur demande, tant qu'une solution pérenne n'est pas proposée.

D'une manière générale, les procédures validées avec les partenaires du dispositif d'urgence prévoient que les personnes orientées dans le cadre du dispositif d'urgence soient reçues au moins une fois par un travailleur social de la structure accueillante au cours des dix premiers jours. Ceci afin de leur présenter l'existant en termes de dispositif Accueil Hébergement Insertion et afin qu'elles puissent préciser leur projet.

En fonction de cela, une fiche d'évaluation SIAO pourra éventuellement être complétée et pourra être validée par la Coordination SIAO en "hors commission" ou présentée en Commission Territoriale d'Orientation s'il y a besoin d'échanger en regards croisés (situations complexes)

Dès lors, que la demande a été validée sur un dispositif, la personne est maintenue sur le dispositif d'urgence en attendant qu'une place se libère.

## **2.2 : Les nuitées d'hôtel ou habitat alternatif géré par le SIAO :**

Le SIAO gère deux lignes budgétaires permettant l'orientation vers de l'accueil et une mise à l'abri en habitat alternatif et/ou sur le dispositif hôtelier.

- une première mobilisable, lorsque le dispositif d'accueil d'urgence est saturé et qu'une mise à l'abri s'avère indispensable,
- une seconde pour l'hébergement de personnes demandeurs d'asile en procédure auprès de l'OFPRA ou de la CNDA (HU DA : Hébergement d'Urgence Demandeur d'Asile)

En 2015, le SIAO a réalisé **5 600** nuitées d'habitat alternatif proposées à **189** personnes différentes (adultes et enfants).

- **2 266** nuitées en hébergement d'urgence / habitat alternatif (1 650 en 2014) soit une augmentation de 37,3% du recours à ce mode d'accueil.  
Notons que dans le même temps 87 personnes de moins étaient prises en charge : 170 en 2015, 257 en 2014.
- **3 334** nuitées pour l'hébergement de personnes isolées ou familles demandeurs d'asile proposées à **19** personnes. (- 57,6% / 2014).

### ○ **Les nuitées en habitat alternatif sur le dispositif d'Urgence :**

Le recours aux orientations en habitat alternatif s'effectue lorsque les dispositifs d'accueil d'urgence ou d'accueil immédiat sont saturés ou lorsque l'évaluation permet d'envisager une sortie rapide de l'Urgence en évitant le passage systématique par les structures collectives.

Afin d'assurer cette mission de mise à l'abri, le SIAO a passé une convention avec le FJT de l'Association API Provence à Avignon et loue 3 studios de 2 lits permettant d'orienter 6 personnes en sus du dispositif d'urgence.

Lorsque les 6 places sont occupées, le SIAO oriente vers le dispositif hôtelier.

Le SIAO a proposé **2 266** nuitées en habitat alternatif (+ 37,3% / 2014), soit la mobilisation quotidienne de **6,2** lits en plus des 61 places financées du dispositif d'urgence.

La durée moyenne des séjours en habitat alternatif s'élève à 13,3 nuits (6,4 nuits en 2014), sachant que ces accueils peuvent durer d'une nuit (mise à l'abri) à 3 mois dans l'attente qu'une place se libère sur les dispositifs d'hébergement ou de logement adapté.

Ces nuitées concernent **170** personnes : (**257** en 2014)

Nb de nuitées	Nb de bénéf	Hommes	Homme avec enft	Femmes	Femmes avec enft	Couples	Couples avec enft	Enfants
<b>2 266</b>	<b>170</b>	15	2	102	12	3	2	29

(141 adultes et 29 enfants)

Le SIAO a une compétence auprès des femmes isolées, les ménages avec enfants relevant de la compétence du Conseil Départemental dans sa mission de protection de l'enfance.

Les femmes isolées sont systématiquement orientées vers les places en habitat alternatif lorsque le dispositif d'hébergement femme est saturé et que l'évaluation sociale nécessite une mise à l'abri.

**102** femmes isolées ont été orientées vers ce dispositif.

Les séjours en habitat alternatif s'allongent du fait d'une faible rotation sur les places du dispositif d'urgence, lui-même confronté à un allongement de la durée des séjours (public jeune sans ressource, problématiques lourdes, délais d'attente pour intégrer un autre dispositif...)

Les orientations vers ces places d'habitat alternatif demeurent particulières.

Il s'agit souvent d'orientation via le 115 en soirée pour une seule nuit, la personne ne réitérant pas sa demande le lendemain.

Le SIAO n'a donc qu'une lisibilité partielle des parcours des personnes orientées.

Ainsi, en 2015, **52** personnes ont sollicité une mise à l'abri pour une ou deux nuits et n'ont plus fait appel au service.

Elles ont quitté l'hébergement proposé sans que l'on puisse avoir d'informations complémentaires sur leur parcours d'hébergement ou sur les solutions trouvées.

Une mise à l'abri de 24h / 48h permet aux personnes "de souffler" et de trouver ensuite elles-mêmes leur propre solution.

Parmi, les personnes orientées sur le dispositif d'habitat alternatif :

**70** personnes ont intégré le dispositif AHI : **63** sont entrées en hébergement, **7** en logement adapté après validation de l'orientation en CTO,  
**2** sont entrées en logement,

Le 31 décembre 2015, **2** personnes étaient prises en charge et accompagnées sur ce dispositif.

Les ménages avec enfant(s) orientés vers le dispositif d'habitat alternatif, le sont généralement en dehors des heures d'ouverture des CMS : sollicitations reçues au-delà de 17h, les week-ends et jours fériés.

Ces prises en charge, souvent de courte durée relèvent d'une réponse immédiate à une situation d'urgence avant réorientation vers les services de l'ASE du Conseil Départemental.

Notons que si depuis la création du SAO en 2003, le Conseil Départemental de Vaucluse prenait systématiquement en charge les femmes avec enfant(s) en rupture d'hébergement sans tenir compte de l'âge des enfants, il semblerait que la politique départementale soit en train de changer et que le département se recentre sur ses prérogatives : enfants de - de 3 ans et renvoie sur les services financés par l'Etat les familles avec enfants de + de 3 ans.

Si ce changement se confirmait, le recours au dispositif d'habitat alternatif ou dispositif hôtelier pourrait nettement augmenter tout comme la durée moyenne des séjours tant les délais d'attente afin d'intégrer un autre dispositif sont longs (CHRS diffus famille particulièrement).

De même, il est indispensable de mettre d'ores et déjà en réflexion le volet accompagnement social de ces ménages.

Les prises en charge en nuitées d'hôtel pour les hommes s'effectuent uniquement lors de passages en plan Grand Froid, lorsque le dispositif d'hébergement homme est saturé.

Ce niveau a été déclenché 2 fois en 2015 soit 22 jours de plan grand froid :

- 4 jours du 1<sup>er</sup> au 4 janvier,
- 18 jours du 23 janvier au 09 février.

o **L'Hébergement d'Urgence Demandeurs d'Asile (HUDA) :**

Cette action spécifique d'hébergement s'adresse à des familles ou des personnes isolées demandeur d'asile.

L'hébergement est assuré par le SIAO dès l'arrivée à Avignon, sur orientation de l'OFII et avant même l'obtention de l'Autorisation Provisoire de Séjour délivrée en Préfecture de Région ou la constitution du dossier OFPRA.

Cette enveloppe budgétaire du BOP 303 n'inclut que la satisfaction des besoins primaires des personnes hébergées. Aucun accompagnement social n'est financé.

Le SIAO, simple prestataire de service dans cette action, n'a aucune connaissance des parcours de vie des personnes, des raisons qui les ont incitées à quitter leur pays, aucune lisibilité quant à une éventuelle régularisation...

Cependant, le Service doit s'acquitter, des tâches les plus ingrates :

- arrêts des prises en charge lorsque les personnes sont déboutées du droit d'asile,
- lorsqu'elles ne respectent pas le Règlement Intérieur des établissements d'accueil....

Pour rappel, en 2014, l'enveloppe budgétaire allouée au SIAO pour mener cette action d'hébergement spécifique ne correspondait pas au budget prévisionnel.

Le SIAO a donc été contraint de ne plus accueillir de primo arrivants à partir du 1<sup>er</sup> février 2014.

L'objectif étant de remettre cette enveloppe budgétaire à l'équilibre financier sur 2 exercices et de ne pas impacter la Trésorerie de l'Association.

Dans ces conditions, le SIAO a pu procéder à de nouvelles orientations et prises en charge qu'à partir du mois d'octobre 2015 soit 20 mois sans nouvelles personnes prises en charge malgré des sollicitations et des demandes.

Dans le même temps, le SIAO s'était engagé, en 2015, à réduire le recours aux nuitées d'hôtel au profit de places en habitat alternatif, or l'Association qui louait au SIAO des studios pour mener cette action a dû se séparer d'une partie de ses bâtiments compromettant ainsi l'engagement pris auprès de la DDCS.

Le SIAO a prononcé **16** refus de prises en charge essentiellement pour des familles avec enfant(s).

En 2015, le SIAO a réalisé **3 334** nuitées d'hôtel (-57,6% /2014) concernant **34** personnes : **19** adultes et **15** enfants soit une moyenne de **9** personnes hébergées quotidiennement sur ce dispositif spécifique.

- 21 personnes ont quitté cet hébergement spécifique.
  - 5 sont entrées en CADA,
  - 5 sont entrées sur le dispositif AHI après régularisation de leur situation administratives (CHRS et places d'accueil immédiat)
  - 11 fins de prise en charge ont été prononcées (personnes déboutées du droit d'asile)

Le 31 décembre 2015, 5 ménages : 13 personnes sont hébergées, toutes en prises en charge hôtelière :

- 2 personnes isolées,
- 3 couples avec enfant(s)
- 5 enfants

- **LE VOLET INSERTION du SIAO :**

Les chiffres proposés ci-après rendent compte de l'activité du service en 2015, les items renseignés sur le cahier des charges annexé à la convention 2012 et sur les attentes de la DDCS quant à l'activité du service.

- Nombre total de situations : **1302**
  - ⇒ **101** situations reportées de l'année 2014 (en attente d'admission ou de suite à donner)
  - ⇒ **1201** situations nouvelles reçues :
    - ☞ **637** situations étudiées en Commissions Territoriales d'Orientation (CTO) (**53%**)
    - ☞ **221** situations étudiées et validées en hors commission en accord avec la coordination SIAO (**18,4%**),
    - ☞ **8** entrées directes sans validation de la coordination SIAO (**0,66%**),
    - ☞ **267 (22,2%)** situations ajournées avant passage en CTO,
    - ☞ **44** en attente,
    - ☞ **24** à traiter.

L'année 2015 a été l'occasion de faire de la validation hors CTO une norme. Cette validation, qui concerne les situations dont l'étude est simple et l'orientation clairement définie, permet un traitement des demandes plus rapide et l'apport d'une réponse davantage réactive.

Cela permet également de réserver les temps de commissions à l'étude de situations particulièrement complexes nécessitant des regards croisés et une réflexion collégiale.

Par rapport à 2014, les validations hors CTO ont augmenté de 76,8% (125 en 2014).

Ceci a permis de diviser par 2 le nombre de CTO mensuelle sur le territoire Grand Avignon.

Cette année encore, le nombre de demandes ajournées avant passage en CTO est conséquent. Il représente plus de 22% des demandes.

Notre analyse nous permet de proposer des éléments d'explications à ces orientations non abouties :

- Certains prescripteurs multiplient les demandes d'orientations auprès de différentes instances (SIAO, DALO, bailleurs...). Aussi, lorsque la demande est traitée par le SIAO, soit :
  - une réponse a déjà été apportée à la personne.
  - les dispositifs proposés par le SIAO ne correspondent finalement pas au besoin de la personne.
- Certains prescripteurs ont tendance à saisir le SIAO trop rapidement, sans connaître exactement le parcours et le besoin de la personne. De fait, ils ne disposent pas des éléments nécessaires à la préconisation d'une orientation.
- Certains dispositifs proposés dans le cadre du SIAO évoluent et/ou se transforment. Le SIAO passe beaucoup de temps à présenter et représenter l'ensemble de l'existant. Malgré cela, il est difficile pour les prescripteurs de connaître l'ensemble des dispositifs ce qui conduit à des orientations parfois inadaptées.

Nos éléments d'observation 2015 s'appuient sur **866** évaluations (**908** en 2014, -4,625%), soit :

- les situations étudiées en Commissions Territoriales d'Orientation (**637**) (**768** étudiées en CTO en 2014)
- les situations étudiées en hors commissions (**221**) (125 en 2014),
- les entrées directes (**8**) (15 en 2014).

Ces **866** évaluations concernent :

⇒ **423 (48,85%)** demandes d'hébergement, dont :

- 205 demandes de CHRS collectif
- 218 demandes de CHRS diffus

⇒ **349 (40,3%)** demandes de logement adapté, dont :

- 99 demandes de résidence sociale
- 72 demandes d'IML
- 69 demandes de Maison Relais
- 63 demandes de FJT
- 26 demandes d'ALT
- 19 demandes de Maison Relais Spécialisée
- 1 demande à définir

⇒ **81 (9,35%)** demandes d'ASVDL.

Il est à noter une diminution significative de ces demandes par rapport à l'année 2014 (94 demandes). Cette baisse peut s'expliquer par un contexte particulier pendant l'été 2015. En effet, fin juillet 2015, l'annonce de la modification du financement des mesures ASVDL au niveau national a interrompu toutes les orientations et suspendu l'exercice de la plupart des suivis en cours. Le secteur du Sud Vaucluse a été particulièrement impacté par cet événement car l'ASVDL constitue un des derniers outils que les partenaires peuvent saisir sur ce territoire. Le SIAO souhaite mettre en avant la mobilisation forte et positive du partenariat autour de cet événement. Une réunion a été organisée avec la DDCS et les opérateurs de l'ASVDL. L'ensemble des situations concernées a été réétudié et une nouvelle préconisation a été formulée. Il est important de souligner que la requalification des orientations vers des Ateliers Recherche Logement ou a contrario vers de l'hébergement ne pouvait s'envisager que par défaut. En effet, l'impossibilité d'orienter vers ces mesures a confirmé – si cela était nécessaire – leur pertinence et leur spécificité. S'adressant à des publics souvent éloignés du logement, elles permettent des accompagnements sur mesure évoluant en même temps que ceux à qui elles bénéficient.

⇒ **3 (0,35%)** demandes de logement

⇒ **10 (1,15%)** demandes à définir

En 2015, les modalités d'accueil de deux CHRS du département ont été modifiées. L'hébergement collectif a été remplacé par de l'hébergement sous forme de diffus partagé. Les personnes sont à présent accueillies dans des appartements qu'elles partagent à 2 ou 3 et où chacun bénéficie d'une chambre individuelle. De fait, l'autonomie des personnes orientées est davantage à prendre en considération.

Cette nouvelle organisation a permis d'augmenter la capacité d'accueil des femmes seules, en modulant la répartition des places des appartements proposés.

### Les Commissions Territoriales d'Orientation :

	Nb	Situations étudiées	%	Nb moy sit/CTO
Commissions Grand Avignon	28	357	56,04%	12,75
Commissions Comtat	14	113	17,74%	8
Commissions Haut Vaucluse	10	104	16,32%	10,4
Commissions Sud Vaucluse	11	63	9,9	5,72
<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>637</b>	<b>100%</b>	

Le constat reste identique depuis la mise en place des CTO. Plus de la moitié des demandes sont étudiées sur le territoire du Grand Avignon.

✚ **Répartition par sexe et situation familiale pour les 866 évaluations traitées:**

Hommes avec enfant(s)	28	3,23%
Femmes avec enfant(s)	92	10,63%
Couples enfants(s)	15	1,73%
Hommes isolés	486	56,12%
Femmes isolées	220	25,4%
Couples sans enfant	25	2,89%
<b>TOTAL</b>	<b>866</b>	<b>100%</b>

➤ Soit **907** personnes différentes : 722 adultes et 185 enfants.

✚ Nombre total de **demandes d'hébergement** exprimé en nombre de personnes différentes :

**423 demandes d'hébergement / 866 : 48,84%**

Demandes d'hébergement	Nb. des ménages	Nb de personnes
Hommes	243 hommes isolés 12 hommes avec enfant(s)	266
Femmes	94 femmes isolées 55 femmes avec enfant(s)	192
Couples	12 couples 7 couples avec enfant(s)	42
<b>TOTAL</b>	<b>423</b>	<b>500</b>

✚ Nombre total de demandes de **logement adapté** exprimé en nombre de personnes différentes :

**349 demandes de logement adapté / 866 : 40,3%**

Demandes logt adapté	Nb. des ménages	Nb de personnes
Hommes	187 hommes isolés 13 hommes avec enfant(s)	207
Femmes	105 femmes isolées 26 femmes avec enfants	150
Couples	12 couples sans enfants 6 couples avec enfants	49
<b>TOTAL</b>	<b>349</b>	<b>406</b>

✚ Nombre total de demandes traitées (**866**) exprimé en nombre de personnes différentes **918** :

Demandes exprimées	Nb de ménages	Nb de personnes
Hommes	486 hommes isolés 28 hommes avec enfant(s)	446
Femmes	220 femmes isolées 92 femmes avec enfant(s)	368
Couples	25 couples sans enfant 15 couples avec enfant(s)	99
<b>TOTAL</b>	<b>866</b>	<b>913</b>

✚ **Âges :**

	Nb de situations	%
[18 - 25 ans]	203	23,44%
[26 - 35 ans]	193	22,30%
[36 - 45 ans]	211	24,36%
[46 - 55 ans]	144	16,63%
[56 - 65 ans]	90	10,39%
>65 ans	25	2,88%
<b>TOTAL</b>	<b>866</b>	<b>100%</b>

En 2015, le nombre de demandes des jeunes de 18 à 25 ans reste élevé. Concernant les jeunes sans ressources, l'orientation en CHRS reste peu satisfaisante si les établissements ne disposent pas des moyens d'adapter leur accompagnement aux spécificités de cette population (besoin de présence rapprochée, d'un accompagnement éducatif, besoin de protection...)

Nous avons fait le constat en 2014 d'un nombre non négligeable de demandes émanant de personnes de plus de 65 ans (17 demandes). Force est de constater que cette part augmente en 2015.

L'orientation et l'accompagnement de ces personnes soulèvent un certain nombre de questions :

- Pertinence de l'orientation en CHRS (quel accompagnement global de réinsertion proposer ?)
- Difficulté à proposer pour ces personnes une place adaptée dans les structures collectives ou en diffus partagé (application du règlement de fonctionnement, mixité des groupes...).
- Ces questionnements peuvent s'étendre également au logement adapté. Par exemple en maison relais, il existe un risque accru de perte d'autonomie si la personne intègre la structure passé 65 ans. Pour autant, ces personnes ne sont pas, la plupart du temps, en demande et/ou ne remplissent pas les conditions pour accéder à des maisons de retraite, des foyers logements, des EHPAD...

✚ Nombre total de réponses positives par dispositif : **682**

DISPOSITIF	Nb de réponses positives
ALT	20
ASVDL	61
CHRS collectif	174
CHRS diffus	166
Maison Relais	53
Maison Relais Spécialisée	15
FJT	55
Intermédiation Locative	55
Résidence Sociale	83
<b>TOTAL</b>	<b>682</b>

En 2014, le taux de réponses positives s'élevait à **62 %** (559/908)

Ce taux s'élève à **78,75 %** en 2015 : +16 points.

Il est à noter une hausse des validations vers les dispositifs d'Intermédiation Locative (17 en 2014), d'ASVDL (45 en 2014), de CHRS diffus (110 en 2014), de FJT (35 en 2014) et de résidence sociale (68 en 2014).

En effet, un travail de proximité avec les partenaires et des rencontres régulières ont permis à la coordination de mieux appréhender les dispositifs et ainsi d'affiner les orientations.

✚ Nombre total de réponses négatives : **119**

**46** réponses négatives prononcées par la commission

**78** dossiers ajournés en commission pour manque d'information

✚ **347** entrées effectives dans le dispositif AHI après décision positive de la Commission, validations hors commissions ou entrées directes dont :

DISPOSITIF	entrées effectives
ALT	20
ASVDL	31
CHRS collectif	107
CHRS diffus	67
Maison Relais	25
Maison Relais Spécialisée	10
FJT	33
IML	24
Résidence Sociale	30
<b>TOTAL</b>	<b>347</b>

✚ **90** décisions positives en Commission d'Orientation ou hors commission mais entrées non effectives dont :

- **73** refus à l'initiative des personnes,
- **17** refus prononcés par les établissements malgré la validation de la demande en CTO

- ✚ Nombre de ménages et de personnes en attente d'intégrer un dispositif (liste d'attente) le 31 décembre 2015 :

**117 ménages → 141 personnes**  
**(47 ménages le 31 décembre 2014)**

DISPOSITIF	Nb de ménage en attente
ALT FJT	9
ASVDL	17
CHRS collectif	15
CHRS diffus	39
Maison Relais	11
Maison Relais Spécialisée	2
Résidence Sociale	13
IML	11
<b>TOTAL</b>	<b>117</b>

C'est en CHRS diffus que le nombre de ménage en attente est le plus conséquent et ce, depuis plusieurs années. Les délais d'attente restent importants et il n'est pas rare que soit proposée aux familles une autre orientation que l'on peut qualifier "par défaut".

- ✚ Caractéristiques des personnes ou des ménages à leur entrée en hébergement : 200 entrées sur le dispositif d'hébergement (CHRS Collectif (116) ou CHRS diffus (84)) :

- 119 personnes ou ménages étaient dépourvus de logement ou d'hébergement, dont 87 hébergés sur le dispositif d'urgence départemental.
- 10 personnes étaient sans ressource
- 8 ménages se trouvaient en procédure d'expulsion locative
- 11 fins de PEC dans son établissement
- 13 situations de rupture familiale
- 3 situations de sortie d'hospitalisation (CHM)
- 1 sortie des Lits Halte Soins Santé
- 13 situations de sortie d'incarcération
- 13 femmes en situation de violence conjugale ou familiale
- 9 personnes dans une autre situation

Concernant les personnes validées pour une orientation vers un CHRS, dans l'attente de leur sortie d'incarcération, il est rarement possible de faire coïncider une disponibilité avec la date de la sortie. Il arrive également que des personnes auxquelles une place est attribuée, ne se présentent finalement pas au CHRS.

Le partenariat engagé en 2014 avec les services pénitentiaires d'insertion et de probation du Vaucluse, devrait permettre de proposer des ajustements.

- ✚ **Quelques nouvelles pratiques au sein du SIAO Insertion :**

→ ***Mise en place d'un point hebdomadaire « urgence Croix-Rouge »***

Depuis l'été 2015, le SIAO et le CHRS de la Croix-Rouge organisent des temps de coordination hebdomadaires. Chaque mercredi, un salarié du CHRS, un salarié du SIAO urgence et une des coordinatrices du SIAO insertion se retrouvent pour évoquer l'ensemble des situations des personnes hébergées dans le cadre du dispositif d'urgence au CHRS Croix-Rouge.

L'objectif de ces rencontres est de faciliter la sortie des personnes du dispositif d'urgence :

- En partageant les informations recueillies par les professionnels du volet urgence du SIAO et celles collectées par les équipes du CHRS au cours de l'hébergement. Ce partage d'informations contribue notamment à mieux cerner le besoin et la demande de la personne.
- En mettant en relation les éléments collectés avec les possibilités offertes par les dispositifs du secteur AHI. Ainsi, les orientations peuvent être plus rapides (dans la mesure où la situation de la personne accueillie le permet) et davantage ciblées.

### → **Organisation de rencontres tripartites.**

Comme évoqué précédemment, au cours de l'année 2015, la coordination a mis en place des rencontres tripartites avec les personnes en demande d'orientation vers un dispositif du « pot commun ».

Les demandeurs peuvent être reçus :

- Si lors du point hebdomadaire évoqué précédemment, il s'avère difficile de préconiser une orientation pour la personne accueillie. La personne est alors reçue au cas par cas par l'une des coordinatrices du volet SIAO insertion afin que les possibilités qui s'offrent à elle, lui soient présentées. Cela lui permet de clarifier ses besoins et en fonction, d'adapter sa demande.
- S'il s'avère après étude de leur demande que le dispositif qu'ils sollicitent est inexistant ou inadapté à leur situation.
- Si l'orientation demandée ne paraît pas en adéquation avec leur situation.
- Si l'étude de la situation en Commission Territoriale d'Orientation n'a pas permis d'aboutir à une orientation.

Les personnes sont reçues en présence du travailleur social qui les accompagne et/ou qui a porté la prescription initiale. Les motivations de la Commission leur sont présentées ainsi que les possibilités existantes.

8 personnes ont été rencontrées au cours de l'année. Toutes les rencontres ont permis :

- De confirmer l'orientation initiale et d'en permettre l'aboutissement en identifiant les freins (résidence sociale, CHRS).
- De réorienter vers un dispositif adapté (CHRS, ASVDL)
- De réorienter vers un dispositif ne dépendant pas du SIAO (appartements thérapeutiques).

### → **Participation à des études de situation organisées par le Conseil Départemental.**

Dans cette même logique de préciser les orientations afin de fluidifier au mieux les parcours, le SIAO a participé et/ou été à l'origine d'études de situation avec le Conseil Départemental. Cette instance pluridisciplinaire s'est réunie au sein des Centres Médico-Sociaux du Département. Elle permet un temps d'échange approfondi concernant les situations. L'équipe du SIAO y a apporté sa contribution en termes d'éclairage sur les dispositifs d'hébergement et de logement adapté. La réflexion menée au cours de ces réunions a été valorisée dans le choix de l'orientation qui en a découlé et transmise aux membres des Commissions Territoriales d'Orientation concernées.

## • **Le VOLET LOGEMENT du SIAO :**

La mission du SIAO ne s'arrête pas à l'orientation vers l'hébergement ou le logement adapté. Elle porte aussi sur un accompagnement vers l'accès au logement ordinaire en s'appuyant sur les dispositifs existants et en adoptant les schémas organisationnels de la DDCS de Vaucluse :

- aller vers le logement de droit commun,
- appliquer la politique du Logement d'Abord,
- réduire les durées moyennes de séjour en CHRS.

Plusieurs missions incombent à la Coordination SIAO Logement :

- Favoriser la fluidité des parcours en hébergement,
- Tisser un partenariat avec les bailleurs sociaux,

### ➤ **LES PERSONNES ACCOMPAGNEES**

En 2015, le service logement du SIAO a pris en charge 254 situations parmi lesquelles 211 ont intégré la file active dans l'année.

84 situations sont maintenues en file active au 31/12/2015.

65 % des situations orientées (165 ménages) vers le SIAO Logement ont été reconnues "prêtes à habiter" et enregistrées dans SYPLO

## **1. Photographie du public**

### **1.1. Composition familiale**

80 femmes : 31 % des situations

136 hommes : 54 % des situations

38 couples : 15 % des situations

Parmi lesquels 91 ménages avec enfants à charge ou droit de visite et d'hébergement.

La composition familiale des ménages accompagnés a évolué, nous observons une forte hausse du taux de femmes (+175% / 2014)

Les hommes qui représentaient 2/3 des ménages en 2014 ne représentent plus que la moitié du public en 2015.

En même temps que le profil des ménages, les typologies de logement recherchées ont également évolué.

Les très petits logements restent fortement demandés (54 %) mais la demande en T3 augmente du fait de l'augmentation des familles monoparentales et des pères ayant un droit de visite et d'hébergement.

### **1.2. Âge**

- 25 ans 10 % des situations

(-17 points : probablement du fait de l'expérimentation ALJ à laquelle le SIAO n'a pas participé en 2015)

De 26 à 35 ans 23 % des situations

De 36 à 45 ans 31 % des situations

De 46 à 55 ans 22 % des situations

+ 55 ans 14 % des situations

### 1.3. Ressources

74 % des ménages sont bénéficiaires de minima sociaux.

17 % sont salariés, il s'agit pour la grande majorité de salaires issus d'emplois aidés (CDDI) ou de contrats précaires (intérim, CDD).

Les deux autres sources de revenus sont les allocations de chômage (ARE) et les retraites.

Ces indications confirment que les ménages accompagnés par le SIAO logement ont besoin d'accéder à des loyers à bas coût, c'est-à-dire des logements financés dans le cadre du PLAI.

## 2. Les projets et demandes d'accès au logement

### 2.1. Localisations demandées

Grand Avignon	66 %
Comtat	8 %
Haut Vaucluse	10 %
Sud Vaucluse	16 %

### 2.2. Typologies demandées

T1 / T2	54 %
T2 / T3	25 %
T3 / T4	14 %
T4 / T5	7 %

## 3. Parallèle avec les logements mis à disposition

Grand Avignon	54 %
Comtat	12 %
Haut Vaucluse	16 %
Sud Vaucluse	18 %

T1 / T2	18 %
T3	43 %
T4	32 %
T5 et +	7 %

38 % des logements proposés sur le contingent préfectoral (286 logements) ont été retenus par le SIAO pour positionner des candidats

45 de ces 286 logements ont été attribués au public du SIAO, soit 6 % de l'ensemble des vacances annoncées sur le contingent de logements réservés au public défavorisés sont attribués au public pris en charge par le SIAO.

## ➤ ORIGINES DES ORIENTATIONS / ACCES LOGEMENT

### 1. Dans le cadre des dispositifs AHI

56 % des ménages (135 ménages) sont orientés par les dispositifs du secteur AHI.  
Il s'agit d'un des publics prioritaires du SIAO.

Origine de la demande	Nb d'orientations	Enregistre SYPLO (prêts à habiter)	Accès logement social	Accès logement privé	Accès logement adapté
CHRS Croix Rouge	39	15	3	/	3 RS + 1 FJT + 1 MR
ADOMA RS	14	13	6	/	/
CHRS HAS	14	7	1	/	1 MR
CHRS L'Ancre	14	5	3 (dont 1 droit commun)	/	1 RS
CHRS Rheso	23	20	9	6	/
CHRS Passerelle	13	11	3 (dont 1 droit commun)	/	1 MR + 1 ALJ
ALT Passerelle	7	7	6 (dont 1 droit commun)	1	/
CHRS AHARP	4	4	1	/	1 IML
Autres	7	5	1	/	/
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>87</b>	<b>33</b>	<b>7</b>	<b>11</b>

### 2. Hors dispositifs AHI - Les publics prioritaires du PDALHPD

A la demande du service relogement de la DDCS, le SIAO logement a commencé fin 2015 à indiquer d'autres critères possibles pour tous les ménages ne venant pas des dispositifs AHI.

Ces 9 critères de labellisation permettant d'intégrer la file active du SIAO logement sont :

- Menacé d'expulsion,
- Dépourvu de logement,
- Victime de violence,
- Situation de handicap,
- Suivi AVDL en cours,
- Taux d'effort actuel excessif,
- Hébergé chez un particulier,
- Sortant de détention,
- Auteur de violence intra-familiale sur avis du juge.

44 % des ménages (soit 114 ménages) ne sont pas accueillis par les dispositifs AHI (12 % en 2014).

### **3.1. Menacé d'expulsion**

5 % des ménages sont locataires avec une menace d'expulsion en cours et donc avec le risque effectif d'être dans un futur proche sans domicile fixe.

### **3.2. Dépourvu de logement**

59 % des ménages sont sans résidence stable et refusent toutes formes d'hébergement ou logement adapté.

Il s'agit pour la plupart, de personnes ayant toujours vécu en logement, mais chez leurs parents, en couple, en colocation, rarement en autonomie et souvent pendant de courtes périodes.

Il s'agit également de personnes ayant quitté de plein gré leur dernier logement afin de ne pas s'endetter suite à une perte d'emploi. Ces personnes font le choix de dormir à l'hôtel, au camping, dans leur véhicule en alternant parfois avec des hébergements chez des tiers.

Enfin, certains s'installent dans des garages ou en squats.

### **3.3. Victime de violences**

6 % des ménages sont des femmes victimes de violence conjugale. Ce taux semble peu représentatif du taux réel de victimes de violence qui se retrouvent sans domicile du fait des violences subies.

### **3.4. Handicap**

5% sont des personnes en situation de handicap.

### **3.5. Suivi AVDL en cours**

6% ont un suivi AVDL en cours au moment de l'orientation vers le SIAO.

### **3.6. Taux d'effort actuel excessif**

10 % sont des personnes locataires, souvent au sein du parc privé, avec un loyer excessif au regard de leurs ressources.

Les taux d'effort sont toujours supérieurs à 30 %, allant pour certains jusqu'à plus de 50 %, c'est-à-dire occupant un logement qui contribue à précariser à grande vitesse l'ensemble de la situation.

### **3.7. Hébergé chez un particulier**

Ce critère est complexe à évaluer : d'une part, l'hébergement chez un particulier varie de l'hébergement familial stable à l'hébergement chez des tiers, instable, au jour le jour, avec une participation financière éventuellement demandée et des périodes irrégulières de mise à la rue. C'est un critère qui peut s'évaluer « à l'instant T » et non durablement sur une année complète. 37 % des personnes suivies au SIAO et n'étant pas hébergées par les dispositifs AHI déclarent être ou avoir été hébergées chez un particulier au cours de l'année.

### **3.8. Sortant de détention**

3% sortent de détention.

### **3.9. Auteur de violence intra familiale sur avis du juge**

Aucune situation ne contient ce critère au sein du public SIAO logement à ce jour.

#### 4. **Hors AHI - Autres critères**

L'observation du public permet de dégager trois critères évoqués régulièrement comme motivant la demande de logement au SIAO :

- Le secteur géographique : les territoires Sud Vaucluse particulièrement,
- L'indécence constatée du logement,
- L'habitat précaire.

##### ➤ **LES ACCES AU LOGEMENT**

36 % des ménages (92 ménages) accompagnés ont accédé au logement en 2015.

On observe 15 accès au logement adapté et 77 accès au logement ordinaire.

Parmi ces 77 accès : 58 accès au parc public et 19 accès au parc privé.

Ce taux est le même que le public soit issu des dispositifs AHI ou non.

Comme en 2014, plusieurs accès ont été soutenu par un accompagnement que ce soit celui mis en place par le CHRS avant et au moment de l'accès en passant par des accompagnements spécifiques de type ASLL ou ASVDL, jusqu'aux aides financières dans le cadre du FSL.

Ces différentes mesures ont démontré leur intérêt pour favoriser des accès les plus pérennes possibles. Pourtant, le SIAO n'a pas à ce jour le moyen de les observer ni de les évaluer puisque les différents référents sociaux se sont chargés dans la majorité des situations de leurs mises en place sans solliciter l'intervention ou le soutien du SIAO.

Nous essayons de recenser cette information afin d'observer les dispositifs sollicités et nécessaires, mais ce volet de l'observatoire reste à construire.

La durée moyenne entre le début de la prise en charge SIAO logement et l'accès au logement est de 4 mois, avec des durées variant de quelques jours à 18 mois.

0 à 3 mois	25
4 à 6 mois	19
6 à 12 mois	13
Plus de 12 mois	1

#### 1. **Les logements sociaux attribués :**

##### 1.1. **Typologie**

Typologie	Nb logements
T1 / T2	17
T3	25
T4	12
T5	1

##### 1.2. **Localisation**

Localisation	Nb logements
Grand Avignon	31
Haut Vaucluse	12
Sud Vaucluse	7
Comtat	5

## ➤ LE SIAO LOGEMENT SUR LE TERRAIN

De janvier à août 2015, le service a tenu une permanence au sein de 2 CHRS sur le lieu collectif. Cette permanence a permis :

- Un travail commun autour d'outils
  - La demande de logement en ligne et le site demande.logement.social.gouv
  - Le dispositif FDUSL, règlement, notes de procédure
  - Le dispositif DALO, information, parallèle et distinction avec le SIAO logement
- Visite du patrimoine de logements sociaux sur la zone Avignon / Montfavet / Le Pontet
- Rencontre et accueil au sein de plusieurs CHRS du service relogement de la DDCS (responsable de service et agents) : rencontre des équipes, des personnes accueillies, des lieux, échanges sur les demandes, les missions, pratiques, limites... de chacun
- La rencontre de l'ensemble des équipes socio-éducatives a permis de solliciter des compétences diverses et complémentaires, compétences qui ont servi les projets logement des résidents.

Ainsi, dans ces 2 CHRS :

- 33 permanences ont été tenues,
- 36 résidents ont été rencontrés, certains pour une information, d'autres pour élaborer leur projet logement.
- 12 personnes ont été reconnues "prêtes à habiter" (entrées dans SYPLO)
- 5 ont accédé au logement social.

### **Partenariat avec HAS**

Avec le CHRS HAS la coordination s'est construite différemment.

Toutes les rencontres ont eu lieu dans le logement occupé par la personne accueillie.

Cette approche au sein du lieu de vie privée a permis d'aborder différemment les projets logement, en s'appuyant sur la manière d'appréhender et d'occuper le lieu investi comme le "chez soi" au sein du CHRS.

9 ménages ont été rencontrés pour élaborer leur projet logement.

Les dossiers de 4 personnes ont été saisis dans SYPLO.

## ➤ **PERSPECTIVES :**

- Poursuivre et accentuer la communication et l'information sur la manière de saisir le SIAO logement sur l'ensemble du territoire et auprès de l'ensemble des partenaires afin de permettre un accès équitable au service pour tous les publics SRS en demande de logement.
- Ecrire une charte et un règlement intérieur du SIAO logement permettant de border l'action et surtout ne plus se questionner sur les ménages relevant ou pas de la compétence du Service. Cette charte et ce règlement clarifieront les missions du Service et le rendront plus transparent.
- Créer un système de veille socio-administrative efficace répondant aux besoins des projets logements (tant sur le versant strictement administratif – document d'identité, attestation d'adresse etc... que sur le versant social : Projet d'Habiter, ressources, évolution familiale etc...)
- Créer des évaluations communes qui recueillent le consensus, validées par l'ensemble du réseau partenarial.
- Développer l'accès au logement social de l'ensemble du public sans résidence stable et / ou mal logé.

- Tisser des liens privilégiés avec les bailleurs sociaux, travailler avec eux en étroite collaboration et en véritable partenariat.

- **LES PLACES d'ACCUEIL IMMEDIAT :**

Depuis décembre 2013, le SIAO possède la gestion directe de trois places d'accueil immédiat pour accueillir des femmes avec ou sans enfant(s) éventuellement repérées comme victimes de violence. Une convention de partenariat a été signée entre le FJT de l'Association API – Provence et le SIAO pour la location de 2 studios.

Deux places supplémentaires ont été financées et ouvertes en décembre 2014 pour couvrir la période hivernale 2014 / 2015 : 1<sup>er</sup> décembre 2014 – 31 mars 2015.

**L'action proposée :**

Proposer une mise à l'abri via le volet urgence du SIAO ou le 115 par un accueil immédiat à trois femmes avec ou sans enfant.

Ces femmes pourront éventuellement avoir été repérées comme victimes de violence.

Le SIAO propose une mise à l'abri en hébergement dans un espace privatif partagé ou non, et un accompagnement social global.

Cette action préserve la sécurité et l'intimité de la personne accueillie dans un espace privatif mais cependant en lien avec l'ensemble du dispositif AHI départemental.

L'assistante de service social du SIAO tient une permanence hebdomadaire sur le lieu de vie des personnes, afin d'accompagner la gestion du quotidien dans le logement, l'appropriation de leur "chez soi", de son entretien...

Elle assure également leur approvisionnement en denrées alimentaires et produits d'hygiène et veille au réassort des stocks en partenariat avec les boutiques alimentaires et sociales d'IMAGINE 84.

L'expertise du SIAO et la connaissance des dispositifs d'Accueil, d'Hébergement et d'Insertion de l'ensemble du territoire départemental favorise une fluidité du parcours ; permet de proposer un autre type de prise en charge et un recours plus rapide aux dispositifs de droit commun (accès au droit).

➤ **Quelques chiffres :**

- 19 ménages : 22 personnes hébergées et accompagnées
  - 17 femmes,
  - 2 femmes avec enfant(s),
  - 3 enfants.
- Le taux d'occupation s'élève à 119,3%
- L'âge moyen des adultes s'élève à 25 ans.
- La durée moyenne des séjours s'élève à 82 jours (2 mois et demi)
- Avant d'intégrer le dispositif : 11 femmes subissaient des violences conjugales, 3 des violences intrafamiliales, Pour 5 d'entre-elles, il s'agissait d'une mise à l'abri.
- 17 ménages : 20 personnes : (17 adultes et 3 enfants) ont quitté ce dispositif,
  - 4 ont intégré un CHRS dans le département (1 en CHRS collectif, 3 en CHRS diffus)
  - 4 du logement adapté.
  - 2 sont entrées dans leur logement
  - 7 ont trouvé leur propre solution sans recourir au dispositif AHI (départs inopinés, retour dans la famille, hébergements chez des tiers...)

Le 31 décembre 2015 : 2 femmes isolées bénéficient de cet accueil.

- **LE DÉVELOPPEMENT de l'APPLICATION SI-SIAO et LA MISSION d'OBSERVATOIRE du SIAO :**

Fin 2014, le SIAO a reçu une enveloppe budgétaire, pour développer la mission d'observatoire dévolue au Service.

Parallèlement, les articles de la loi ALUR du 24 mars 2014 consacrant les SIAO obligeaient à l'utilisation d'un logiciel informatique national créé par la DGCS : l'application SI SIAO.

Dès mai 2015, tous les professionnels du SIAO ont reçu une formation de présentation de l'application dispensée par la DGCS.

Le 1<sup>er</sup> septembre 2015, le SIAO créait un poste de chargé de mission SI SIAO.

Ce poste de chargé de mission a été présenté à l'ensemble des partenaires du dispositif AHI en Comité de Pilotage SIAO durant le mois de septembre, un calendrier de formation des partenaires était présenté.

Durant le dernier trimestre 2015, tous les partenaires du dispositif AHI, qu'ils soient prescripteurs d'évaluation, gestionnaires de structures... ont été formés à l'appropriation de l'application informatique.

Fin décembre, les premières évaluations étaient transmises au volet insertion du SIAO via l'application, l'ensemble des places du dispositif AHI et leur occupation étaient renseignées.

L'objectif étant une montée en charge progressive dès le mois de janvier 2016.

L'utilisation de l'application informatique et son appropriation par l'ensemble des partenaires permettra à terme au SIAO de rendre avec efficacité sa mission d'Observatoire et de faire remonter à la DDCS de Vaucluse des chiffres et observations de manière plus régulière et plus fine

- **LE SERVICE DOMICILIATION des DEMANDEURS d'ASILE :**

En juillet 2013, IMAGINE 84 a obtenu au titre du SIAO du Vaucluse un agrément pour la réalisation de la domiciliation des Demandeurs d'Asile (arrêté n° 2013204-0006 délivré par la Préfecture du Vaucluse)

Ce Service spécifique a ouvert le 02 septembre 2013 dans les locaux du SIAO volet Urgence.

Il est ouvert 3 demi-journées par semaine.

Il a pour objet d'effectuer la domiciliation des Demandeurs d'Asile orientés par les services de l'OFII, distribuer le courrier, informer sur les procédures, aider à la compréhension des courriers reçus...

**L'année 2015 :**

- 55 demandeurs d'asile étaient domiciliés le 1<sup>er</sup> janvier 2015,
- 24, le 31 décembre 2015 dont 9 kossovars (37,5%) et 7 syriens (29%)
- 42 nouvelles domiciliations ont été établies en 2015
- 73 personnes sont sorties de file active en 2015 concernant essentiellement des personnes entrées en CADA, des personnes en rupture de lien avec le service, des personnes ayant obtenu le statut de réfugié, des personnes déboutées du droit d'asile...

En moyenne, 10 personnes fréquentent le Service domiciliation lors des demi-journées d'ouverture pour retirer leur courrier (forte baisse observée en novembre et décembre)

L'augmentation croissante de l'activité au sein du SIAO tous services confondus, nous a obligés à repenser nos organisations afin de "libérer" du temps de travail de l'agent administratif en charge du service Domiciliation.

Ainsi depuis le 1<sup>er</sup> juillet ce Service est assuré par une personne bénévole qui paraît avoir trouvé un grand intérêt à cette activité.

Nous noterons que la réforme de l'Asile votée durant l'été 2015 et applicable depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015 a de sérieuses répercussions sur l'activité du service.

En effet, depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2015, la domiciliation n'est plus un préalable nécessaire pour instruire une demande d'asile, toutes les démarches s'effectuent désormais en Préfecture de Région.

De fait, la file active s'étiole, le Service ne réalise plus de nouvelles domiciliations et renouvelle seulement les domiciliations antérieures au 1<sup>er</sup> novembre 2015.

Avec la mise en place des procédures d'examen accélérées des demandes, la CNDA prononce beaucoup plus rapidement ses décisions, les personnes sont déboutées perdant en même temps le bénéfice de leur domiciliation.

Début 2016, nous sommes en pleine réflexion quant au devenir de cette activité d'autant que nous apprenons que les bureaux de l'OFII basés en Préfecture de Vaucluse fermeront fin juin 2016, l'activité de l'OFII se recentrant totalement à Marseille.

## • **CONCLUSION :**

2015 a été une fois encore une année riche au sein du SIAO du Vaucluse.

Les demandes s'accroissent d'année en année sans pour autant que l'effectif de l'équipe soit revu à la hausse. Pourtant, le service est rendu, les réponses apportées, les orientations effectuées...

Que chaque membre de l'équipe soit sincèrement remercié pour son implication quotidienne, pour la qualité du travail effectué, pour la densité de la tâche réalisée, avec je le souligne une ligne directrice partagée par tous : l'équité dans le traitement de la demande.

Traiter toutes les demandes de manière juste et équitable est vraiment le fil conducteur de nos interventions quotidiennes.

Chaque professionnel de sa place et de sa fonction a permis d'améliorer le quotidien des personnes accompagnées, de recourir à ses droits, de s'inscrire dans des parcours d'autonomie, de stabiliser sa situation, d'accéder au logement...

A chacun d'entre eux je présente toutes mes félicitations et ma reconnaissance pour le brio avec lequel ils œuvrent quotidiennement.

Plusieurs évènements ont marqué l'année 2015.

- L'élaboration des référentiels qualité pour le SIAO et le 115,
- l'implication de toute l'équipe dans la démarche d'évaluation interne avec le souci permanent d'améliorer la qualité du service rendu aux personnes accompagnées,
- l'écriture du rapport d'évaluation interne,
- le développement de l'application SI SIAO avec le recrutement d'un chargé de mission qui nous pousse quotidiennement dans nos réflexions,
- la mise en place de séances mensuelles d'analyse des pratiques professionnelles permettant aux professionnels de distancier leur pratique quotidienne,
- les entretiens annuels d'appréciation – moment fort de l'année où chacun a pu s'exprimer sur son quotidien, sa place dans l'équipe, ses attentes...
- l'élaboration et la mise en ligne d'une notice explicative présentant l'ensemble du dispositif départemental avec ses spécificités, ainsi qu'une fiche "accès au logement" travaillée et partagée par tous les partenaires – véritable outil à la main des agents de la DDCS pour soutenir les dossiers SIAO lors des Commissions d'Attributions de Logement des bailleurs sociaux,
- l'amorce d'une réflexion en fin d'année sur la refonte des Commissions Territoriales d'Orientations qui s'est concrétisée début 2016 par l'écriture de la Charte et du Règlement Intérieur des Commissions,
- La modification de gouvernance associative initiée fin 2014 avec la création du Conseil de Gestion du pôle "Lutte contre l'Exclusion" dont l'objectif est d'associer les établissements du dispositif AHI au fonctionnement du SIAO et de son évolution. Ce Conseil de Gestion

réunit aujourd'hui 5 associations partenaires et se veut être force de propositions et de réflexions.

Et j'en oublie tant l'année a été riche...

Et puisqu'il est primordial de se maintenir dans une dynamique, de nombreux chantiers s'ouvrent pour **2016**.

Citons :

- la démarche d'évaluation externe qui nous permettra d'apprécier la qualité du service rendu et soulignera les points où il sera indispensable de s'améliorer,
- un déménagement prévu fin juin. L'ensemble des professionnels sera dans un même lieu donnant tout son sens au SIAO unique traitant des problématiques de la rue au logement,
- l'écriture d'une convention pluriannuelle d'objectifs liant le SIAO à la DDCS pour une durée de 5 ans, confortant ainsi l'assise du service,
- la réflexion autour de la participation des personnes accompagnées et des modalités de sa mise en place,
- l'utilisation par tous de l'application SI SIAO qui permettra au service de rendre avec efficacité sa mission d'observatoire et de répondre au plus près aux besoins repérés des personnes. Ceci tant du point de vue des modes de prises en charge, des modes d'accompagnement ou des besoins sur les territoires,
- la systématisation des validations d'orientation "hors commission" permettant de se centrer sur les situations complexes nécessitant des études en regards croisés,
- la déterritorialisation dans le traitement des demandes pour tendre vers une équité optimale de ce traitement,
- le développement de stratégies qui fassent que les bailleurs sociaux deviennent nos véritables alliés,
- la finalisation du Projet de Service présentant les axes stratégiques de développement pour les cinq années à venir,
- une nouvelle organisation dans la gouvernance associative,
- ....

Le SIAO du Vaucluse  
Mars 2016