

Cadre unifié d'intervention des SIAO et de suivi de leur activité en Ile-de France

Décembre 2023

Introduction :

L'élaboration d'un cadre unifié d'intervention des SIAO et de leur suivi en Ile-de-France s'inscrit dans la mise en œuvre de la feuille de route des SIAO franciliens, nourrie par les constats et recommandations du rapport IGAS réalisé en 2021 et validée fin 2021 au niveau national et régional (cf. annexe).

Cette feuille de route porte un objectif global : « **Améliorer la prise en charge et l'équité de traitement des usagers dans un contexte interdépartemental** », décliné par 4 objectifs stratégiques dont le premier est « Définir et formaliser, sous le pilotage de la DRIHL siège, **un cadre unifié d'intervention des SIAO et de suivi de leur activité** ».

Ce cadre unifié vise aussi à consolider la place, l'action et le suivi des SIAO, outil centraux pour la mise en œuvre de la politique de veille sociale, d'hébergement et d'orientation vers le logement sous l'autorité de l'Etat dans chaque département et dont les missions sont prévues par la loi (cf. article L. 345-2 du CASF). Le CASF précise aussi des modalités spécifiques de coordination pour l'Ile-de-France, sous l'autorité de l'Etat au niveau régional. Depuis leur création par la circulaire du 8 avril 2010, plusieurs textes nationaux ont confirmé et précisé les missions des SIAO, leur pilotage spécifique et leur contribution à la politique du Logement d'Abord : loi ALUR du 24 mars 2014, circulaire du 17 décembre 2015, instruction du 31 mars 2022, circulaire du 5 septembre 2023.

En Ile-France, les SIAO exercent leurs missions dans **un contexte particulier, décrit et souligné par le rapport IGAS** :

- Les personnes sans abri ou ne disposant pas d'un logement adapté à leurs besoins constituent une population mal connue : peu de données, peu de définitions partagées.
- L'ampleur des difficultés en Île-de-France caractérise la situation de la région : saturation de l'offre ; impossibilité de répondre à l'ensemble de la demande d'hébergement et de logement ; cumul et concurrences de priorités pour l'accès au logement.
- Quelques éléments de mutualisation ou solidarité régionale (dispositifs favorisant une solidarité et/ou une gestion supra-départementale en réponse à la tension extrême) ont été développés progressivement mais ils sont limités, avec en pratique une intégration régionale portée surtout par le recours aux nuitées hôtelières
- Un besoin fort d'articulations et d'adaptation aux contextes locaux est constaté, qui confirme l'importance de l'échelle départementale

Excepté pour la réservation hôtelière, les SIAO franciliens exercent leurs missions essentiellement dans un cadre départemental. Or une disparité est constatée dans les pratiques et l'exercice des missions : différences fortes de pratiques en particulier sur l'activité du SIAO/115 (liées notamment mais pas seulement aux différences de réalités départementales) et sur les critères de priorisation ; diversité également de pratiques dans les missions d'insertion ; rôle de coordination des acteurs de la veille sociale exercé de manière inégale, à des degrés divers ; absence d'indicateurs partagés, qui empêche la comparaison interdépartementale et limite le suivi ou l'anticipation d'évolutions.

Ces diversités de pratiques, pour partie justifiées par des écarts de contextes locaux, peuvent mettre en cause l'équité de traitement, ce qui appelle un travail régional d'harmonisation et un cadre général de pilotage. Des pistes et voies possibles pour les SIAO en Ile-de-France ont donc été identifiées par le rapport IGAS, orientées principalement par la recherche de plus d'équité.

Les analyses et recommandations du rapport IGAS ont permis de définir la feuille de route validée en fin 2021 puis ont nourri les travaux d'élaboration du cadre unifié, en complément d'autres sources nationales ou régionales et de pratiques et outils développés localement.

Le cadre unifié n'a pas vocation à décrire in extenso l'ensemble des activités menées par chaque SIAO. Les sujets développés par le cadre unifié sont ceux pour lesquels les acteurs Etat et SIAO d'Ile-de-France, dans le cadre d'un travail partenarial, ont estimé que des enjeux forts rendaient souhaitables une cohérence interdépartementale renforcée et des repères partagés.

Les dispositions décrites par le cadre unifié d'intervention des SIAO et de suivi de leur activité, élaborées dans le cadre de travaux concertés Etat + SIAO menés de juin à novembre 2023, visent à associer le besoin de pratiques harmonisées et de cadre général de pilotage et les conditions d'appréciation des situations. Dans le respect du code de l'action sociale et des familles, l'examen de la vulnérabilité des personnes s'effectue, in concreto et au cas par cas, en prenant notamment en compte l'âge des enfants, l'état de santé ou psychique ainsi que la situation de famille des personnes concernées.

Quelques principes partagés entre l'Etat et les SIAO ont guidé les recherches de consensus et choix sous-tendant ce cadre unifié :

- Remettre les ménages au centre du dispositif, miser sur un accompagnement devant s'adapter à une diversité de situations, et apporter des réponses en fonction de leurs besoins.
- Formaliser cette prise en charge afin d'assurer une bonne information et une plus grande clarté pour les usagers appelant le 115, les personnes hébergées et les acteurs de la veille sociale.
- Atténuer les différences concernant le traitement de la demande d'hébergement et le cadre de prise en charge des ménages – notamment à l'hôtel – selon le SIAO sollicité.
- Assurer la réalisation d'une évaluation sociale approfondie dans un délai court au moment de la première prise en charge en hébergement après un appel au 115, conformément aux préconisations du rapport de l'IGAS et à l'instruction 2022 de la DIHAL, ainsi que l'actualisation régulière des évaluations.
- Soutenir les SIAO dans leur mission de suivi du parcours des ménages sans domicile vers des solutions adaptées et clarifier les rôles respectifs. Permettre aux services de l'Etat d'appuyer les SIAO dans leur mission départementale et d'assurer un meilleur pilotage.

Le document comporte 6 parties décrivant des cadres partagés d'intervention sur des étapes du parcours ou articulations entre SIAO et autres acteurs, et une 7eme partie dédiée au reporting et indicateurs.

Table des matières :

1. Traitement des demandes d'hébergement d'urgence adressées au SIAO/115.....	5
a. Evaluation des demandes d'hébergement d'urgence adressées au SIAO/115 :	5
i. Une méthode d'évaluation de vulnérabilité et de priorisation, commune aux SIAO	6
ii. Des critères de priorisation de prise en charge assurant une équité de traitement entre tous les départements	8
b. Détermination du SIAO/115 de référence au moment de la prise en charge	8
c. Définitions et modes d'emploi partagés pour le suivi des demandes et des DNP.....	9
2. Information de l'utilisateur : droits et devoirs, modalités de formalisation, interlocuteurs, communication avec le SIAO	11
a. Information au ménage lors de l'appel au 115	12
b. Information au ménage lors de l'arrivée en hébergement.....	12
c. Information au ménage et modalités de communication avec le SIAO en cours d'hébergement	14
d. Formalisation de la prise en charge stabilisée	14
e. Information au ménage lors d'une fin de prise en charge	15
3. Période de première prise en charge / mise à l'abri.....	16
a. Prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation	16
i. Définition harmonisée des modalités de prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation	16
ii. Réalisation de l'évaluation sociale pendant la période de prise en charge initiale	18
b. Distinction entre la prise en charge « humanitaire » à des fins de mise à l'abri et la prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation	19
c. Rôle du SIAO pour le suivi de l'évaluation sociale de personnes sans hébergement.....	20
4. Articulations entre les SIAO et les dispositifs et solutions d'hébergement.....	20
a. Harmoniser les critères d'accès aux dispositifs d'hébergement (hébergement d'urgence ; CHR)21	
b. Suivi des déclarations de places et des vacances de places.....	21
c. Suivi des échecs d'orientation : refus de proposition d'hébergement ou logement par le ménage ou refus d'admission par la structure d'hébergement	22
d. Définitions et modes d'emploi partagés pour la demande SI-SIAO Insertion hébergement / logement	23
e. Modalités de l'hébergement stabilisé en hôtel (accès, renouvellement, fréquence de réévaluation sociale, cadre de relation avec l'utilisateur, ...)	25

5. Suivi des parcours et des situations des ménages hébergés.....	28
a. Suivi de la situation du ménage par le SIAO au cours de la prise en charge.....	28
b. Changements de SIAO de référence en cours d'hébergement.....	29
c. Suivi renforcé et réévaluation de la situation des ménages en très longues durées en hôtel ; dont articulation entre PASH et SIAO.....	30
d. Participation financière des ménages	31
6. Sorties et fins d'hébergement.....	32
a. Suivi des fins de prise en charge et parcours	33
b. Modes d'organisation, leviers et pratiques recommandées pour favoriser l'accès au logement (principes à ce stade)	33
c. Modes d'organisation, leviers et critères pour l'accès au logement adapté (principes à ce stade).....	35
d. Critères régionaux harmonisés de fins de prises en charge sans sorties positives, en hôtel ou en structure d'hébergement	36
7. Système de reporting harmonisé : indicateurs, trames de reporting	40

ANNEXES :

Annexe 1 : Notice écoutant 115 pour la réalisation d'un diagnostic social	42
Annexe 2 : Décision de prise en charge par le SIAO/115	45
Annexe 3 : Critères de priorisation.....	46
Annexe 4 : Détermination du SIAO/115 de référence pour un ménage non pris en charge.....	49
Annexe 5 : Comptabilisation et suivi des demandes non pourvues (« DNP »)	51
Annexe 6 : Logigrammes	52

1. Traitement des demandes d'hébergement d'urgence adressées au SIAO/115

a. Evaluation des demandes d'hébergement d'urgence adressées au SIAO/115 :

Selon l'article L. 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles :

« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. »

Définition d'une demande d'hébergement d'urgence adressée au SIAO/115 :

- Une demande d'hébergement adressée lors d'un appel au 115 d'une personne dont le diagnostic mené par l'écouterant a permis d'identifier une situation de rue avec détresse pour la personne concernée ou le ménage et/ou la nécessité d'une mise en sécurité.
- Une demande d'hébergement adressée au SIAO par une équipe maraude ou un travailleur social partenaire pour une personne ou un ménage ayant exprimé le besoin d'être hébergé et en situation de rue avec détresse et/ou ayant besoin d'une mise en sécurité.

Toutes les demandes d'hébergement d'urgence adressées au SIAO/115 sont rentrées dans le SI-SIAO.

- **Diagnostic réalisé par l'écouterant au moment de l'appel au 115 : Evaluation-flash de la demande d'hébergement d'urgence du ménage**

Le premier rôle de l'écouterant 115 est de déterminer la vulnérabilité de la personne pour apprécier si la personne relève d'un hébergement d'urgence. L'écouterant social du SIAO/115 réalise un diagnostic basé sur les éléments rapportés par les personnes au moment de l'entretien (« évaluation-flash » ; instruction nationale mars 2022).

Dans les cas où la personne formule une demande d'hébergement d'urgence, l'entretien va permettre :

- De déterminer si le ménage relève bien du dispositif. Cf. l'annexe 2, qui permet de déterminer dans quels cas le ménage relève du dispositif d'hébergement d'urgence ;
- De recueillir des informations pour lui chercher une orientation adaptée et assurer le suivi de sa situation par le SIAO ou par d'autres partenaires ou services, notamment suite à des signalements (ex : signalements périnatalité) ;
- D'identifier d'autres besoins.

La décision d'émission de la demande d'hébergement d'urgence intervient si aucune autre alternative ne peut être mobilisée par la personne en demande :

- Si le ménage est en situation de rue sans alternative : prise en compte de la demande d'hébergement d'urgence ; le cas échéant, mobilisation éventuelle d'une équipe mobile pour aller à sa rencontre. (n'est pas considérée comme une alternative un hébergement chez un tiers menaçant l'intégrité de la personne ou d'au moins une des personnes du ménage) ;
- Pour les personnes nécessitant une mise en sécurité : décision de prise en charge, orientation vers les dispositifs dédiés éventuellement et/ou mise en lien avec une association.

Si le ménage est en situation de rue mais dispose d'alternatives sans menace pour l'intégrité des personnes concernées : décision de non prise en charge en hébergement d'urgence et orientation possible vers d'autres dispositifs.

Les demandes formulées par des personnes n'étant pas en situation de rue pour la nuitée concernée ou de détresse médicale, psychique ou sociale ne relèvent pas d'une prise en charge par le SIAO/115 en dispositif d'hébergement d'urgence.

Pour un ménage primo-appelant ne disposant pas d'une note sociale sur le SI-SIAO : l'écoutant 115 mène un entretien approfondi avec la personne pour comprendre sa situation et sa demande afin d'y apporter une réponse adaptée.

Pour un ménage déjà connu du SIAO et disposant d'une note sociale sur le SI-SIAO : l'écoutant 115 va retrouver la fiche du ménage, vérifier, compléter et actualiser les informations de la fiche SI-SIAO dont il dispose déjà, évaluer la demande du ménage et sa situation afin d'y apporter une réponse adaptée.

La caractérisation de vulnérabilité et le niveau de priorité d'un ménage doivent pouvoir varier en fonction de l'évolution de sa situation. En cas d'appels renouvelés, l'écoutant 115 doit vérifier si la situation de la personne a évolué depuis son dernier appel, dans un sens aggravant comme en termes d'existence de solutions alternatives.

L'entrée sur les places d'hébergement d'urgence peut se faire soit par orientation du SIAO/115, soit par une autre équipe dédiée au sein du SIAO, s'appuyant sur les évaluations transmises par les travailleurs sociaux. Dans tous les cas, des éléments de diagnostic sont rassemblés par le SIAO qui prend connaissance ou réalise l'évaluation-flash et procède à la priorisation des demandes.

La prise en compte d'une demande d'hébergement d'urgence constitue une mission parmi d'autres de l'écoutant. Cf. la notice « écoutant » (annexe 1).

→ **Annexe 1** : Notice écoutant 115 pour la réalisation du diagnostic social (« évaluation-flash »)

→ **Annexe 2** : Décision de prise en charge par le SIAO/115

i. Une méthode d'évaluation de vulnérabilité et de priorisation, commune aux SIAO

• Critères de priorisation

Selon le principe d'inconditionnalité défini par le CASF, le SIAO/115 prend en compte toutes les demandes d'hébergement d'urgence formulées par toute personne ou ménage correspondant aux critères de détresse.

Dans un contexte où le nombre de demandes d'hébergement d'urgence adressées au 115 est largement supérieur à l'offre d'hébergement disponible, il est nécessaire de procéder à une priorisation des demandes. Ces critères de priorisation ne sont pas satisfaisants mais constituent une aide à la décision nécessaire dans le contexte actuel. Ils ne visent pas à exclure un certain type de public de la prise en charge mais à positionner et traiter en priorité les situations jugées les plus vulnérables, de manière lisible et équitable, en tenant compte des limites capacitaires.

Tous les publics entrants dans les dispositifs d'hébergement doivent avoir été évalués selon les mêmes principes: évaluation de la demande, réalisation d'un diagnostic (« évaluation-flash ») et priorisation selon des critères communs. Selon les situations, l'évaluation peut avoir été faite directement par l'équipe du SIAO/115 ou par un travailleur social du territoire ayant transmis une demande SI-SIAO ; dans tous les cas elle est analysée et priorisée par l'équipe du SIAO.

Les critères de priorisation sont définis régionalement. Ces critères de priorisation régionaux sont indicatifs, et cherchent à éviter que des approches non coordonnées produisent un traitement inéquitable, d'une part à situation comparable, entre territoires, d'autre part, entre types de situations. Ils s'appliquent notamment pour les demandes d'hébergement d'urgence adressées à Delta, et autant que possible pour les demandes d'hébergement d'urgence orientées vers d'autres types de dispositifs.

Les demandes prioritaires sont placées par le SIAO sur une file active qui vaut, par défaut, pour le jour de l'appel.¹

Le GFRH, les SIAO et les services de l'Etat se réunissent au minimum une fois par semestre pour évaluer la mise en œuvre et la pertinence des critères de priorisation régionaux, et proposent des évolutions lorsque nécessaire.

Cette grille de priorisation constitue une aide à la décision mais reste indicative. L'appréciation de la vulnérabilité doit primer et orienter la décision de prise en charge, plus que l'appartenance à une catégorie de public ou des éléments de contexte. L'appréciation de vulnérabilité ne peut se limiter à un scoring. La grille de priorisation doit laisser une certaine souplesse à l'écouant 115 qui garde un rôle central dans l'évaluation de la détresse ; il/elle est le premier à alerter sur les situations de vulnérabilité extrême, en lien avec la coordination du SIAO/115.

A défaut de pouvoir faire l'objet d'un traitement similaire dès le début de la prise en charge en hébergement, les personnes prises en charge sur demande spécifique de la préfecture (« droits de priorité de la préfecture ») sans avoir eu d'évaluation de situation par le SIAO, ou dont la décision de prise en charge n'a pas pris en compte les critères de priorisation communs appliqués à l'ensemble des demandes, font l'objet d'une évaluation au plus tard 1 mois après leur prise en charge, date à laquelle une décision éventuelle de poursuite d'hébergement est prise selon les critères communs de priorisation. Sur cette période avant évaluation, les nuitées hôtelières mobilisées pour des droits de priorité de la préfecture font l'objet d'un comptage systématique les identifiant ; un suivi régulier de ces mobilisations de nuitées est assurée par l'Etat et son coût est estimé tous les trimestres (sur la base du coût moyen des nuitées hôtelières sur la période considérée).

→ **Annexe 3** : Critères de priorisation (grille en annexe, version décembre 2023 qui a vocation à être actualisée ou confirmée régulièrement)

- **Les mises en sécurité et les publics spécifiques**

Pour les femmes personnes victimes de violence (FVV), le devoir de mise en sécurité face à un danger invite à limiter d'autres vérifications permettant de confirmer la vulnérabilité et le besoin de mise à l'abri en hébergement d'urgence. Pour consolider l'évaluation de la situation en vue d'une réponse la plus appropriée possible, une évaluation complémentaire de la situation de détresse de la personne sera alors mise en œuvre dans des délais rapides, si possible par mise en lien avec une association spécialisée ou la PASH et au minimum par le SIAO.

Plus largement, les demandes d'hébergement d'urgence de certains publics spécifiques (personnes victimes de violences, personnes placées sous main de justice, autre) peuvent faire l'objet d'un traitement spécifique par le SIAO suivant les dispositifs existants dans les différents départements. Dans certains cas par exemple, ces publics vont avoir des places fléchées à l'hôtel ou des places désignées dans certaines structures gérées par des opérateurs sociaux.

¹ Si le SI-SIAO le permet, la possibilité de gérer une file active de ménages prioritaires sur plusieurs jours pourrait être étudiée ultérieurement.

ii. Des critères de priorisation de prise en charge assurant une équité de traitement entre tous les départements

Comme abordé ci-dessus, un cadre partagé est nécessaire pour définir collectivement des critères d'appréciation des situations et de priorisation permettant de viser une meilleure équité de traitement de toutes les demandes d'hébergements d'urgence adressées aux SIAO en Ile-de-France : disposer d'une grille d'évaluation et de priorisation unifiée est nécessaire et conditionne la recherche de conditions d'équité (entre publics et entre départements).

Néanmoins, les structures des parcs d'hébergement et les niveaux d'écart entre demande et capacités d'accueil diffèrent entre départements. De ce fait, en complément de l'unification et de l'actualisation régulière des critères d'appréciation de vulnérabilité et de priorisation, des travaux seront ensuite à engager par l'Etat afin de réduire aussi l'impact sur l'équité résultant d'écart de tension (entre territoires ; entre structure de l'offre et types de publics). Un meilleur suivi de la demande et des possibilités de prises en charge et de fluidité de parcours, reposant sur des indicateurs partagés, devra contribuer à ce travail.

b. Détermination du SIAO/115 de référence au moment de la prise en charge

Après avoir évalué, à l'aide de la grille de l'écouter 115, si le ménage appelant le 115 est en situation de rue ou de détresse relevant de l'hébergement d'urgence, l'écouter examine lors de ce diagnostic si le ménage appelant le 115 relève bien de son intervention ou si un SIAO/115 d'un autre département serait plus pertinent – dans le cas où un ménage disposerait d'attaches sur un autre territoire. Dans ce dernier cas, l'écouter pourra transférer l'appel au SIAO/115 dit « de référence ».

La détermination du SIAO/115 de référence a pour but de rechercher la meilleure solution pour le ménage appelant dans une perspective d'insertion sociale sur le territoire au sein duquel il évolue. C'est pourquoi le SIAO de référence est en priorité déterminé par le territoire sur lequel intervient le référent social lorsque le ménage dispose d'un accompagnement social. Dans le cas où la détermination de l'ancrage n'est pas possible, ou que ce dernier est inexistant, ou que le ménage est en situation de détresse extrême, ou que le transfert d'appel à un autre 115 ne peut être assuré, l'inconditionnalité reste le principe déterminant et le ménage est pris en charge par le 115 du SIAO appelé.

Sauf identification claire d'un ancrage différent du lieu d'appel dès l'entretien initial entre l'écouter 115 et le ménage, le 115 du SIAO appelé évalue la demande et y donne la suite adaptée à l'évaluation faite. Le choix du SIAO de référence le plus adapté à la situation de la personne sera alors confirmé ou modifié à l'occasion de l'évaluation sociale intervenant pendant la première période de prise en charge (« prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation »).

Si le premier échange conduit à une identification claire d'un SIAO différent, le SIAO appelé peut transférer l'appel ; mais il ne demande pas à la personne de se rendre dans l'autre département pour y appeler le 115.

La détermination du SIAO/115 de référence pour un ménage non pris en charge se fait à l'aide d'une grille commune régionale travaillée par les SIAO au sein du GFRH. Celle-ci devra être réexaminée régulièrement par les SIAO au sein du GFRH, en lien avec les services de l'Etat, et évoluer selon les besoins.

→ **Annexe 4** : Projet de grille de détermination du SIAO/115 de référence pour un ménage non pris en charge en hébergement

c. Définitions et modes d'emploi partagés pour le suivi des demandes et des DNP

Harmoniser la définition et la manière de comptabiliser les demandes d'hébergement adressées au SIAO/115 et les demandes non pourvues (DNP) fait partie des enjeux identifiés comme importants à traiter.

Le suivi et comptage des demandes, des demandes pourvues et des demandes non pourvues porte sur les demandes de prise en charge en hébergement (demandes d'hébergement qui sont créées le jour du comptage). Les demandes non pourvues de renouvellements de PEC (prolongations) font l'objet d'un suivi distinct, les demandes de renouvellement n'étant pas assimilables à des demandes de prises en charge de personnes en situation de rue avec détresse (cf. définition ci-dessous).

L'indicateur « taux de DNP », malgré ses limites, fait partie des indicateurs donnant une indication sur le niveau de tension entre demande et capacités d'hébergement, et il est un indicateur national². Si une harmonisation des pratiques de comptage en IDF apparaît nécessaire, cet indicateur ne peut néanmoins pas constituer à lui seul un indicateur de tension de la demande. En effet, l'indicateur ne porte que sur les demandes enregistrées par les 115. Les personnes qui n'appellent plus ou les non-décrochés ne sont pas comptés.

Conformément à la notice nationale, il ne s'agit pas d'un comptage de l'ensemble des demandes d'hébergement demeurées sans réponses, mais de celles dont le diagnostic fait par l'écouter 115, ou transmis au SIAO par une équipe de maraude ou un autre travailleur social, conduit le SIAO à retenir une situation de vulnérabilité avec danger (danger de rue ; danger d'un hébergement chez un tiers non sécurisé).³ (cf. définition en partie 1.a).

La notice précise les 7 motifs rentrant dans le calcul des DNP, parmi les 15 motifs de refus 115 proposés par le SI-SIAO. (cf. notice nationale de l'indicateur « taux de DNP » ; liste dans l'encadré figurant en Annexe 5). En Ile de France, le motif plus important en nombre est l'absence de places disponibles.

Les réponses négatives du fait d'un refus par l'utilisateur ne sont pas comptées dans les DNP.

- **Précisions techniques sur l'indicateur**

Les DNP, comme les demandes d'hébergement, sont comptées par personnes différentes et par jour, sur 24h (changement de journée à heure fixe en fin de nuit). Une subdivision « avant 19h / après 19h » peut être introduite en suivi départemental (ne fait pas partie du socle régional unifié).

Le nombre de DNP est suivi quotidiennement conformément à la méthode nationale. Une moyenne hebdomadaire du taux de DNP (qui est l'indicateur national de suivi des DNP) est calculée et son évolution est suivie dans le reporting mensuel et annuel du SIAO.

Cf. aussi le socle commun d'indicateurs (suivi des demandes d'hébergement non pourvues et pourvues, ventilé par profils ; suivi par ménages ; suivis mensuels et annuel par personnes différentes).

² La référence pour la comptabilisation des DNP est la notice sur l'indicateur national « taux de DNP », issue d'un travail partenarial entre Etat et acteurs de la solidarité :

« L'indicateur national taux de DNP permet l'identification des demandes d'hébergement non pourvues que l'Etat aurait dû satisfaire »

« L'indicateur national taux de DNP ne peut prétendre mesurer l'ensemble du phénomène de sans-abrisme mais contribue à la mesure du sans-abrisme déclaré via le 115 sur le territoire. »

³ La notice rappelle que « Les demandes formulées par des personnes n'étant pas en situation de rue pour la nuitée concernée ou de détresse médicale, psychique ou sociale » ne relèvent pas du 115 et que ces refus ne sont donc pas comptés dans les DNP.

- **Suivi des indicateurs relatifs aux demandes, demandes pourvues et demandes non pourvues**

Le nombre de demandes et les nombres de demandes pourvues et non pourvues par département font partie du reporting quotidien adressé par chaque SIAO à l'Etat au niveau départemental. Ces nombres sont regroupés par l'Etat au niveau francilien et partagés mensuellement entre tous les SIAO et services déconcentrés de l'Etat.

Le suivi des DNP Etat selon le mode de calcul défini par la notice nationale est assuré dans le cadre du reporting demandé par l'Etat, suivi par les SIAO et les SIAO et regroupé par l'Etat pour les 8 départements.

- **Recherche d'une place adaptée et orientation des ménages**

Le SIAO/115 traite toutes les demandes d'hébergement d'urgence et cherche des places disponibles adaptées au besoin et à la composition du ménage. Pour une demande d'hébergement, selon le degré de priorité de la demande et les capacités de prises en charge :

- Soit il oriente vers une place en structure gérée par un opérateur social (y compris accueil à la nuitée ou abri de nuit).
- Soit il envoie une demande pour une place à l'hôtel à Delta. Delta dispose d'un parc fléché pour chaque SIAO. Dans la limite de ce parc, Delta traite chaque demande par ordre de priorité et cherche une place disponible à l'hôtel en adéquation avec la composition et les besoins du ménage. Il informe le SIAO si une place a été trouvée pour ce ménage.

Si une place est disponible, le SIAO/115 informe le ménage et l'oriente vers le lieu d'hébergement. Le SIAO est informé par Delta ou les structures si le ménage ne se présente pas.

Si aucune place n'est disponible (composition familiale en inadéquation avec les places disponibles, absence de places, plafond atteint), les ménages sont comptabilisés dans les "demandes non pourvues par manque de places".

- Soit il n'envoie pas la demande à Delta, du fait d'un degré de priorité de la demande ne justifiant pas d'engager la recherche de place au regard des critères de priorisation régionaux communs et des capacités d'accueil. Lorsqu'il s'agit d'une demande directe d'un ménage, le SIAO/115 informe le ménage que sa demande est non pourvue. La demande est comptabilisée dans les « demandes non pourvues par manque de places ».

Le SIAO gère son plafond et traite les demandes par ordre de priorité en amont de l'envoi de la demande à Delta : il n'envoie à Delta que les demandes pour lesquelles il souhaite une orientation.

L'Etat communique régulièrement au SIAO le nombre de places en hôtel que le SIAO peut mobiliser, et actualise cette information en tant que de besoin (évolutions de plafonds budgétaires, évolutions du coût moyen de la nuitée). L'Etat suit le respect de ce plafond en lien avec le SIAO, responsable de procéder à l'évaluation et la priorisation des demandes reçues par le SIAO/115.

- **En Ile-de-France, aspects spécifiques de méthode**

En pratique en Ile-de-France, la principale solution pour des mises à l'abri est l'hôtel - du fait de l'écart entre l'offre de places en structures et la demande -, ce qui passe par une demande de réservation adressée à Delta.

La transmission à Delta de l'ensemble des demandes induisant une charge de traitement sans apporter aucun renforcement de capacité d'hébergement, les SIAO n'adressent pas l'ensemble de la demande à Delta : la priorisation et le respect des plafonds incombent au SIAO qui reste le prescripteur.

Les SIAO travaillent au sein du GFRH et en articulation avec les services de l'Etat à harmoniser l'envoi de la demande à Delta. Le nombre de demandes non pourvues par Delta ne constitue pas un indicateur permettant des comparaisons interdépartementales.

→ **Annexe 5** : précisions techniques sur le suivi des DNP

2. Information de l'utilisateur : droits et devoirs, modalités de formalisation, interlocuteurs, communication avec le SIAO

Article L342-2-11 CASF :

« Toute personne prise en charge dans un centre d'hébergement a accès à une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières dont elle bénéficie, sur les voies de recours à sa disposition et les moyens de les exercer, ainsi qu'à la liste des associations de défense des personnes en situation d'exclusion par le logement agréées dans le département. »

Charte des droits et libertés de la personne accueillie :

Article 3 :

« La personne bénéficiaire de prestations ou de services a droit à une information claire, compréhensible et adaptée sur la prise en charge et l'accompagnement demandés ou dont elle bénéficie ainsi que sur ses droits et sur l'organisation et le fonctionnement de l'établissement, du service ou de la forme de prise en charge ou d'accompagnement. La personne doit également être informée sur les associations d'usagers œuvrant dans le même domaine. »

La personne a accès aux informations la concernant dans les conditions prévues par la loi ou la réglementation. La communication de ces informations ou documents par les personnes habilitées à les communiquer en vertu de la loi s'effectue avec un accompagnement adapté de nature psychologique, médicale, thérapeutique ou socio-éducative. »

Article 4 :

« Dans le respect des dispositions légales, des décisions de justice ou des mesures de protection judiciaire ainsi que des décisions d'orientation : ... / ... 2) le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension .../ ... »

En préambule, il convient de rappeler que l'information délivrée au ménage doit toujours être accessible et que le SIAO est garant de cette accessibilité qui peut prendre plusieurs formes : quand c'est possible la traduction des documents, sinon l'utilisation du Facile à Lire et à Comprendre (FALC) et la présentation orale.

NB : Chaque SIAO fait évoluer ses méthodes et son organisation, dans le cadre des moyens dont il dispose, afin de mettre en œuvre au mieux les éléments ci-dessous.

a. Information au ménage lors de l'appel au 115

Au moment de l'appel au 115, et dans le cadre du RGPD,⁴ la personne est informée que les informations qu'elle délivre seront recueillies et qu'elle a accès à ces informations si elle le souhaite dans les conditions prévues par la loi et la réglementation.

A l'issue de l'appel, l'écoutant communique au ménage son orientation par SMS si une place a été trouvée. Ce SMS revêt une importance particulière pour le ménage car il détermine la suite de sa prise en charge et parfois les futures semaines et mois de sa vie. Il est donc primordial – pour guider le ménage avec précision – que le SMS contienne les informations suivantes :

- Confirmation de la prise en charge, de l'hébergement, de la durée et de la date de renouvellement de la prise en charge (date à laquelle le ménage doit rappeler le SIAO)
- Adresse et lien de géolocalisation
- Lien vers un site avec des informations dédiées aux usagers (rappels des droits, cadre de prise en charge, à qui s'adresser, demande de certificat d'hébergement, etc...)⁵.
- A défaut d'un lien vers un site national ou régional comportant ces informations, indications principales (à qui s'adresser, durée de prise en charge si celle-ci a un terme fixé, etc.)

A son arrivée dans l'hôtel ou la structure, le ménage peut présenter ce SMS au personnel de l'établissement.

b. Information au ménage lors de l'arrivée en hébergement

Le ménage reçoit une information à son arrivée en hébergement ou à l'hôtel, qu'il s'agisse d'une prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation, d'une prise en charge sur demande spécifique de préfecture ou d'une prise en charge en hébergement stabilisé (exception faite des prises en charge sur courte période en nuitées humanitaires, où formaliser une information est néanmoins recommandé comme bonne pratique).

Dans les 24h suivant l'arrivée du ménage dans l'établissement (délai proposé dans la *charte d'engagement envers les usagers* du MAPA 2023 qui prend en compte le fait que le ménage arrive souvent tard dans l'établissement car le SMS est reçu tard), le personnel hôtelier ou du centre d'hébergement est tenu de présenter au ménage l'établissement, la chambre et les prestations proposées.

Dans un délai de 48h, il est présenté et remis en main propre aux arrivants un livret ou kit d'accueil qui contient *a minima* les informations suivantes (à caractère obligatoire pour les CHRS, cf. loi 2002.2, et recommandé pour les CHU) :

⁴ RGPD : Règlement général sur la protection des données.

Une notice pour les droits RGPD aux ménages sera disponible en 2024 sur le SI-SIAO et devra obligatoirement être transmise aux ménages

⁵ Un site proposant des informations dédiées aux usagers pris en charge en hébergement d'urgence serait une solution estimée intéressante par les services Etat et SIAO, pouvant être envisagée au niveau régional ou national (ex : site national développé par la Dihal, volet usager du SI-SIAO).

<p><u>En structure d'hébergement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Contrat de séjour - Règlement de fonctionnement - Charte des droits et libertés de la personne accueillie - Notice d'information relative à la personne de confiance et le formulaire de désignation - Liste des personnes qualifiées et modalités pratiques de leur saisine <p><i>(cf. l'article L311-4 qui prévoit la remise d'un livret d'accueil auquel sont annexés la charte des droits et liberté et le règlement de fonctionnement.)</i></p>	<p><u>En hôtel - kit d'accueil tel que défini par le MAPA 2023</u></p> <p>Remise par l'hôtelier :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Règlement de fonctionnement <p>Remise par l'hôtelier ou toute personne mandatée par le SIAO :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Note d'information : engagements mutuels (droits et devoirs) et cadre de prise en charge ; - Document de présentation des différents acteurs du dispositif (PASH, SIAO, DELTA, hôtel) ; - Dans le cas d'un hébergement stabilisé, projet de contrat de séjour ; autres documents (charte des droits et libertés de la personne accueillie, guide des ressources territoriales ; cf. ci-dessous)
---	---

En centre d'hébergement, ces documents sont remis par le personnel de l'opérateur gérant la structure.

En hôtel, pour éviter de créer une confusion sur les rôles respectifs, il serait préférable de ne pas confier à l'hôtelier ce rôle de transmission de l'information. Néanmoins, dans un délai de 48h, la remise par l'hôtelier des documents est préférée à l'absence d'information et peut se faire dans l'attente d'une intervention future du SIAO (ou de toute personne qu'il mandate pour permettre l'explicitation de cette information). Le SIAO organise cette présentation de l'information en privilégiant un accompagnement et un dialogue avec le ménage pour s'assurer de la compréhension de celui-ci.

En hôtel, la note d'information rappelant les engagements mutuels et le cadre de prise en charge est remise au ménage dans les 48h. Pour les ménages pris en charge en hébergement stabilisé en hôtel, les informations sont précisées dans un contrat de séjour, document co-signé. Cf. ci-dessous.

Le document de présentation des différents acteurs du dispositif (PASH, SIAO, DELTA, hôtelier) doit être mis en évidence et identifier clairement le rôle central incombant au SIAO, prescripteur de la prise en charge et garant du suivi du ménage. Ce document est à créer et généraliser.

- **La note d'information, dès le début de la prise en charge en hôtel**

Une note d'information sur les engagements mutuels et le cadre de prise en charge est communiquée à tout ménage pris en charge en hôtel (prise en charge initiale en hôtel pour évaluation et préconisation, prise en charge en hébergement stabilisé).

Par cette note, sont communiqués au ménage les éléments suivants :

- Définition des objectifs de prise en charge
- Les modalités de contact avec le SIAO
- Les obligations de l'utilisateur
- Les droits de l'utilisateur
- Les motifs d'arrêt de prise en charge et les voies de recours possibles

NB : La date de fin de prise en charge, et le cas échéant la date et mode de demande renouvellement de la prise en charge, sont communiquées directement par le SIAO au ménage dès le début de la prise en charge (cf. partie 2.a ci-dessus).

- **Le contrat de séjour à l'hôtel**

Le contrat de séjour défini régionalement⁶ pour la prise en charge stabilisée en hôtel est signé et un exemplaire est remis au ménage. Il contient au minimum les informations suivantes :

- Définition des objectifs de la prise en charge
- Les modalités de contact avec le SIAO
- Les modalités de suivi, d'actualisation d'évaluation et de renouvellements de prises en charge
- Les prestations qui peuvent être mises en œuvre
- Les conditions de participation financière
- Les obligations de l'utilisateur
- Les droits de l'utilisateur
- Les modalités d'arrêt de prise en charge et les voies de recours possibles

Des documents peuvent être joints : en particulier la Charte des droits et libertés de la personne accueillie ; un guide des ressources territoriales ; ...

c. Information au ménage et modalités de communication avec le SIAO en cours d'hébergement

Lors de la réalisation de l'évaluation sociale initiale, le ménage valide avec le travailleur social l'évaluation et en reçoit une copie.

Un dispositif d'alerte (numéro dédié, adresse mail dédiée...) doit permettre aux ménages hébergés de signaler un fait de violence ou une difficulté grave.

En cas de modification de composition familiale (naissance, conjoint) induisant une évolution du nombre de personnes prises en charge, le ménage doit informer le SIAO. Dans le cas où le ménage souhaite une réorientation pour des raisons qui le justifient (naissance, état de santé, problèmes au sein de la structure, etc.), il doit le signaler par voie téléphonique comme cela lui est rappelé dans le règlement de fonctionnement. Si réorientation il y a, le SIAO informe le ménage (notamment par SMS sur le même modèle que le SMS d'orientation suite à la prise en charge initiale). Ce SMS doit être envoyé avec un délai de prévenance avant le changement de structure ou d'hôtel pour que le ménage ait un temps suffisant pour se préparer et s'organiser.

En outre, en hôtel, les contacts entre le ménage et le SIAO pour le renouvellement éventuel de la prise en charge et le suivi de la situation doivent se faire selon des modalités définies par le SIAO en fonction de ses possibilités techniques et du type de prise en charge. Ces modalités sont indiquées dans les documents d'information afin que le ménage sache quand et comment contacter le SIAO. A minima, elles lui sont communiquées par SMS.

d. Formalisation de la prise en charge stabilisée

Cette prise en charge est formalisée selon les principes de la loi de 2002-2, en s'appuyant notamment sur :

- Le projet d'établissement / projet social qui définit les objectifs de la structure et son organisation au service de la personne accueillie
- Le règlement de fonctionnement, qui détaille les règles de vie à respecter

⁶ Le modèle-type régional et les modalités de signature du contrat de séjour pour l'hébergement stabilisé en hôtel seront définis en 2024.

- Le livret d'accueil, qui porte toutes les informations utiles à la connaissance de la personne
- Le contrat de séjour, revu à échéances régulières, qui définit les objectifs de l'accompagnement de la personne par la structure

Ces documents sont obligatoires en CHRS, et leur existence peut être vérifiée par les services de l'Etat. Ils sont recommandés en CHU.

En hôtel, ces documents sont à créer et généraliser⁷ :

- Généralisation des règlements intérieurs / règlements de fonctionnement à l'hôtel : prévu dans le cadre du nouveau marché 2023 de Delta pour les nouveaux contrats
- Généralisation du contrat d'hébergement pour les hôtels / contrat de séjour pour chaque SIAO
- Clarification des rôles respectifs des PASH / SIAO / Delta / hôteliers dans la prise en charge à l'hôtel (relations hôtels/Delta clarifiées dans le cahier des charges du nouveau MAPA).

e. Information au ménage lors d'une fin de prise en charge

→ ***Le SIAO prononce un arrêt de prise en charge (hôtel) ou prend acte d'un arrêt de prise en charge prononcé par l'établissement***

La décision mettant fin à la prise en charge de la personne en hébergement d'urgence ou d'insertion doit tenir compte de la situation de la personne (droits et devoirs, évaluation sociale, vulnérabilité), être motivée et portée à la connaissance de la personne.

Si le ménage est hébergé à l'hôtel, c'est le SIAO qui prévient le ménage par un SMS, et/ou si possible d'un courrier électronique (ou papier) nominatif, où doivent apparaître les informations suivantes :

- Date d'effectivité de l'arrêt de prise en charge
- Motif de l'arrêt de prise en charge
- Références réglementaires : Voies de recours, Rappel RGPD

Sauf situations exceptionnelles justifiant un arrêt quasi immédiat de la prise en charge ou une absence prolongée du ménage, le ménage reçoit l'information de sa fin de prise en charge deux semaines avant la date de sortie. Avant ou après l'envoi de la notification, le SIAO doit s'assurer de la compréhension du ménage de la décision de fin de prise en charge.

Si le ménage est hébergé en structure, c'est la structure qui informe directement le ménage de l'arrêt de prise en charge et qui lui transmet le document attestant de l'arrêt de prise en charge.

→ ***Le ménage sort du dispositif de prise en charge de son plein gré : il trouve une solution d'hébergement chez un tiers, déménagement etc.***

Le ménage informe de son départ le SIAO ou la structure, et communique le motif de son départ. Le ménage est prévenu dès le contrat de séjour de son obligation d'informer le SIAO ou la structure en cas de départ, et de la manière de le faire.

En cas de sortie d'un hébergement en hôtel, même si cette sortie est une décision du ménage, le SIAO confirme avoir pris connaissance de cette décision par SMS où doivent apparaître les informations suivantes : date de fin de prise en charge, motif, rappel RGPD, possibilité de rappeler le 115 si besoin.

⁷ Au premier semestre 2024, un groupe de travail des SIAO a pour objectif de proposer à l'Etat et aux SIAO une trame commune de document d'information des ménages hébergés à l'hôtel, et de contrat de séjour adapté.

3. Période de première prise en charge / mise à l'abri

a. Prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation

i. Définition harmonisée des modalités de prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation

Dans la suite du rapport IGAS, qui recommande de « *Repenser la mise à l'abri comme un préalable à la mise en œuvre d'un accompagnement à partir d'une évaluation réalisée dans un délai circonscrit dans le temps* » (Recommandation n°7), la feuille de route régionale SIAO a confirmé le besoin de préciser en particulier « *une durée de prise en charge en hôtel pour une première mise à l'abri* » (cf. résultat 1.2 attendu de la feuille de route des SIAO) et « *un objectif d'une première évaluation systématique pendant la période de mise à l'abri (définition de la mise à l'abri, de délai de réalisation de l'évaluation, de son contenu et de l'opérateur responsable)* » (cf. résultat 2.1)

Ces consensus ont été confirmés par le travail mené en juin 2023 : constat de diversité de pratiques ; besoin d'une première évaluation sociale rapide, que la durée d'une première période de mise à l'abri doit permettre. D'où la nécessité en Ile-de-France d'une définition harmonisée de cette phase de prise en charge initiale, période qui doit garantir la réalisation d'une évaluation sociale approfondie, ou son actualisation si une évaluation sociale existe déjà.

Préciser en Ile-de-France une période initiale de mise à l'abri associée à une évaluation sociale, de durée circonscrite, comme un préalable à la mise en œuvre d'une prise en charge avec accompagnement est une évolution placée au cœur des recommandations de l'IGAS. Elle ne constitue pas une solution idéale ; néanmoins, dans un contexte contraint, cette modalité vise à renforcer l'équité globale du système de prise en charge et à rendre possible à la fois une information plus correcte de l'utilisateur, un enclenchement plus rapide d'une décision d'accompagnement en vue d'une éventuelle orientation et un pilotage des dispositifs.

- **Définition et objectifs**

La prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation a comme objectifs, à la fois, de :

- a. Mettre à l'abri,
- b. Evaluer la situation de la personne, évaluation sociale à réaliser pendant la période de prise en charge initiale (évaluation sociale approfondie au sens de l'instruction de mars 2022),
- c. Préconiser une orientation adaptée, ou a minima un accompagnement si la personne en exprime le souhait.

Elle se distingue de la nuitée humanitaire qui ne vise que la mise à l'abri et ne permet pas toujours d'engager la réalisation d'une évaluation sociale et d'une proposition de type d'orientation (cf. ci-dessous, 3.b).

La prise en charge initiale SIAO/115 n'intègre pas nécessairement d'accompagnement pendant cette période, où la priorité est donnée à l'évaluation. Dès lors qu'un accompagnement serait déjà démarré avant la mise à l'abri, une continuité est recherchée.

Le fait pour un ménage de disposer déjà d'une évaluation sociale n'est pas un motif de non-prise en charge par le SIAO/115.

Le ménage est informé de ses droits et des modalités de cette prise en charge initiale. Cette information est formalisée (cf. partie 2).

- **La prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation : pour qui ?**

La prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation est proposée par tous les SIAO dans tous les départements (y compris ceux qui n'y ont pas recours actuellement). Sa mise en place est assurée

par chaque SIAO à compter du 1^{er} janvier 2024, pour les personnes nouvellement prises en charge par les SIAO/115 à compter de cette date (hors nuitées humanitaires).

Certaines situations particulières peuvent donner lieu à des demandes de prises en charge spécifiquement formulées par les préfets (« droits de priorité de la préfecture » ; cf. 7). La prise en charge est alors mise en place pour une durée courte, de quelques jours à un mois, avec évaluation pendant cette période. Au terme de cette période (après évaluation), une prise en charge en hébergement avec enclenchement d'un accompagnement associé (par orientation vers une structure, un logement ou la validation d'un hébergement stabilisé en hôtel) peut alors être décidée selon les règles d'appréciation de vulnérabilité et de priorisation communes, citées précédemment.

NB : par ailleurs, pour des personnes qui, par manque de places, ne bénéficient pas d'une prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation, le SIAO oriente autant que possible vers un accompagnement social dans le cadre des moyens disponibles, ou a minima une évaluation, notamment par d'autres dispositifs de veille sociale (ex : accueils de jour, collectivités, ...).

- **Durée de la prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation et suites**

La prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation a une durée maximale d'un mois.

Si l'évaluation est réalisée avant le terme d'un mois (ou de deux mois transitoirement en 2024), la forme « prise en charge initiale » peut prendre fin plus rapidement (sans que ceci en constitue une obligation).

A titre transitoire pour l'année 2024, cette durée maximale est fixée à 2 mois.

Si le SIAO/115 prévoit des appels intermédiaires (par appel par le ménage ou par le SIAO), l'écouterant 115 peut alors compléter la fiche SI à l'occasion de chaque entretien téléphonique, ce qui alimente et prépare l'évaluation.

Pour les ménages qui ne disposent pas d'une évaluation sociale récente et/ou d'un suivi social lors de la prise en charge SIAO/115 : une demande SI-SIAO est formulée à l'issue de la réalisation de l'évaluation sociale initiale si le ménage relève du dispositif d'hébergement d'urgence et en exprime le souhait.

Pour les ménages qui disposent déjà d'une évaluation sociale actualisée et d'un suivi par un référent social en début de prise en charge initiale, le SIAO doit s'assurer que l'évaluation sociale est bien actualisée et valider une préconisation.

La demande SI-SIAO est ensuite traitée par le SIAO, qui recherche une orientation pour le ménage :

- si la situation du ménage est estimée prioritaire par le SIAO et une orientation est possible, une solution stabilisée est proposée au ménage (structures d'hébergement, hébergement stabilisé en hôtel, logement adapté etc.) ;
- sinon, il est mis fin à la période de prise en charge. Dans ce deuxième cas, un accompagnement doit être proposé à la personne, si elle en exprime le souhait.

Une personne non prise en charge en hébergement stabilisé peut rappeler ultérieurement le 115, qui tiendra compte d'éventuelles évolutions (de situation du ménage ou de capacité d'accueil).

Ces modalités sont communiquées aux ménages dès le début de prise en charge. Il est notamment précisé que participer à la réalisation de l'évaluation constitue une obligation.

- **Mise en œuvre locale de la prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation**

Les dispositifs préexistants ou expérimentés dans certains départements adaptent leur fonctionnement au cadre harmonisé de cette prise en charge.

Plusieurs formes d'organisation peuvent être initiées ou testées dans chaque département, tout en prenant en compte l'objectif de mise en place d'une évaluation dans le délai d'un mois pour l'ensemble des nouvelles prises en charge (2 mois en 2024 à titre transitoire), avec mise en œuvre à compter du 1^{er} janvier 2024.

Différents modèles sont possibles, tant en termes de places mobilisées que pour l'évaluation et le lieu de sa réalisation (site dédié dans un accueil de jour ou autre site, en hôtel, camion-mobile etc.), et peuvent être combinés :

- Cellule dédiée pour augmenter la capacité d'évaluation, si le flux du besoin d'évaluation n'est pas couvert dans le délai maximal fixé. A ce stade de début de prise en charge, cette cellule dédiée est positionnée au sein du SIAO, et non au sein de la PASH. En effet, chaque SIAO a la responsabilité légale des SIAO de « *veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes* » prises en charge (L 345-2-4) ; de plus le premier contact a été fait par l'écoutant 115, qui a décidé la prise en charge et qui est susceptible d'enrichir la fiche SI-SIAO à l'occasion des appels pour renouvellements.
- Dispositif dédié, de type « sas » ou « CHU 115 » (ou places dédiées au sein d'un CHU, ou abri de nuit prenant en charge des personnes en phase de prise en charge initiale pour évaluation et préconisation), où un opérateur a mission de procéder aux évaluations ;
- En hôtels, hôtels dédiés (pour faciliter l'organisation de l'évaluation) ou places hôtelières classiques (qui permettent de ne pas déplacer la personne en fin de cette première période en cas de poursuite en hébergement stabilisé en hôtel) ;
- Partenariat entre le SIAO et un ou des accueils de jour pour faire réaliser les évaluations par un autre acteur (en tenant compte des besoins de moyens humains pour ces évaluations) ;
- « préparation » de l'évaluation par l'écoutant 115 à l'occasion des rappels pour renouvellements pendant la période de prise en charge initiale, en actualisant ou complétant la fiche SI à l'occasion de ces rappels, pour rendre plus fluide le travail de formalisation de l'évaluation et de formulation de préconisation.

Expérimenter des prises en charge initiales SIAO/115 en site dédié peut être choisi par un département, en vue d'une évaluation des intérêts et limites de cette forme d'organisation, mais n'exonère pas de l'objectif de réalisation de la première évaluation dans un délai maîtrisé, pour toutes les personnes nouvellement prises en charge par le SIAO/115, dès lors que la prise en charge ne relève pas d'une modalité « nuitées humanitaires » (cf. ci-dessous 3.b).

Afin de tirer profit de la diversité de formules actuellement initiées et d'en évaluer les intérêts et difficultés en vue d'ajustements et consolidations, voire d'évolutions d'organisations, un échange entre les 8 SIAO et le GFRH, les UD DRIHL et DDETS sera organisé au 2eme semestre 2024, sur la base d'une évaluation de dispositifs et formes d'initiatives locales.

ii. Réalisation de l'évaluation sociale pendant la période de prise en charge initiale

La durée de la période de prise en charge initiale SIAO/115 permet au ménage de bénéficier d'une évaluation sociale approfondie, au sens de l'instruction de 2022, s'il n'en dispose pas déjà. Participer à cette évaluation est une obligation.

Conformément à l'instruction de 2022, l'évaluation sociale approfondie a pour objectifs de :

- Recueillir les premiers souhaits exprimés par la personne
- Engager le suivi du parcours de la personne vers l'objectif qu'elle souhaite atteindre
- Mobiliser une analyse pluridisciplinaire lorsque c'est nécessaire
- Permettre au SIAO d'identifier et de mobiliser les bons dispositifs pour répondre aux besoins évalués et aux besoins exprimés

Cette évaluation sociale permet de poser une préconisation d'orientation afin d'inscrire la famille dans un parcours vers une solution d'hébergement, de logement ou vers tout autre dispositif adapté à sa situation.

Elle est saisie dans le SI-SIAO.

L'évaluation sociale est réalisée dans le cadre de l'organisation définie dans chaque département :

- par un équipe sociale en structure d'hébergement (CHU, abris de nuit, ...) ;
- pour les personnes prises en charge en hôtel, à la demande du SIAO par un intervenant social de droit commun (conseil départemental, CCAS, dans le cadre de l'exercice des responsabilités des collectivités), un autre service social spécialisé, un accueil de jour ou autre acteur de veille sociale ;
- directement par le SIAO, qui peut le cas échéant mettre en place une équipe dédiée.

Il peut s'agir d'une première évaluation dans le SI-SIAO ou de l'actualisation ou renouvellement d'une évaluation précédente.

Le SIAO s'assure de la réalisation de l'évaluation sociale approfondie, préférentiellement en mobilisant le travailleur social qui suit le ménage ou en orientant le ménage vers une structure susceptible de réaliser cette évaluation, et le cas échéant en mobilisant une équipe dédiée du SIAO (les cellules d'évaluation constituées au sein du SIAO réalisent les évaluations elles-mêmes ou peuvent aussi, dans le cadre d'accords formalisés avec ces acteurs, chercher à mobiliser la veille sociale, et les services sociaux généralistes ou spécialisés).

b. Distinction entre la prise en charge « humanitaire » à des fins de mise à l'abri et la prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation

Une nuitée dite « humanitaire » vise à répondre en urgence à un besoin de mise à l'abri en permettant une période de répit de quelques nuits ou parfois d'une nuit pour la personne en situation de vulnérabilité.

A la différence d'une prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation, décrite en 3.a, la prise en charge en nuitée humanitaire ne comprend pas forcément d'accompagnement social et ne prévoit pas de réaliser une évaluation sociale de façon systématique. Sans constituer une solution d'hébergement, elle peut aussi parfois constituer un recours ponctuel dans des parcours marqués par des périodes de non recours par certaines personnes ou pour des besoins de répit sur durée courte dans un intervalle d'attente d'une autre solution. Cette situation n'est pas satisfaisante à bien des égards mais peut constituer une solution par défaut, pour permettre d'apporter une réponse de mise à l'abri en urgence. Dans le contexte francilien marqué par l'écart entre capacités et demandes de prises en charge, il est utile que les SIAO conservent la possibilité de mobiliser des nuitées en urgence à titre humanitaire pour mettre à l'abri des personnes en situation de rue en danger.

Dans le mode de prise en charge en « nuitées humanitaires », les SIAO/115 mobilisent des solutions de mise à l'abri de courte durée allant d'une à plusieurs nuits (haltes de nuit, abris de nuit, centres d'hébergement dédiés, prise en charge humanitaire de courte durée à l'hôtel ...). Les nuitées sont le plus souvent mobilisées de façon éparse dans différents hôtels en urgence, ou dans des dispositifs dédiés (abris de nuit etc.). Il peut s'agir de nuitées disponibles en fin de journée et mises à disposition d'un « pot commun » que DELTA réaffecte de façon temporaire et limitée à un SIAO. Les modalités d'organisation pour la mobilisation de nuitées humanitaires peuvent différer selon les départements.

Ce type de nuitée peut permettre d'enregistrer une personne dans le SI-SIAO mais ne constitue pas une étape systématique d'entrée dans un parcours d'insertion, ni ne garantit une continuité de l'hébergement. Après une prise en charge en nuitées humanitaires, le ménage peut réitérer sa demande auprès du 115 et solliciter une prise en charge SIAO/115 pour évaluation et préconisation (décrite ci-dessus), qui sera appréciée au regard des critères régionaux de priorisation. Il en est de même si un ménage a refusé une mise à l'abri de ce type, proposée par le 115.

c. Rôle du SIAO pour le suivi de l'évaluation sociale de personnes sans hébergement

Selon l'instruction du 31 mars 2022 :

“ L'action publique doit apporter des réponses à l'ensemble des personnes sans domicile, y compris lorsqu'aucune solution d'hébergement n'a pu être proposée par le SIAO ou n'est acceptée par la personne. Aussi, toutes les personnes sans domicile doivent bénéficier d'une évaluation immédiate dite "flash" puis d'une évaluation approfondie, dans des délais maîtrisés, quel que soit leur lieu de vie”

Le SIAO/115 n'est pas toujours en mesure de proposer une solution d'hébergement telle que décrit supra, en particulier faute de places adaptées ou en nombre suffisant.

Pour les personnes qu'il n'a pas pu héberger par manque de places, les acteurs de la veille sociale sont responsables de la réalisation et de la qualité des évaluations à proposer à ces personnes (évaluations flash, évaluations approfondies), dès lors qu'elles le souhaitent, selon les modalités d'organisation habituelles du secteur. Le SIAO a pour sa part une responsabilité de suivi de cet objectif porté par la politique du Logement d'abord. Si le SIAO constate un manque, le SIAO peut solliciter le travailleur social qui suit le ménage ou orienter le ménage vers une structure susceptible de réaliser cette évaluation (veille sociale, service social généraliste ou spécialisé).

Dans la perspective d'un suivi plus régulier de ces publics, les SIAO peuvent conclure dans les départements volontaires des conventions avec les partenaires de la veille sociale, ainsi qu'avec les services sociaux généralistes ou spécialisés.

L'évaluation sociale est saisie dans le SI-SIAO.

En particulier, le SIAO oriente vers d'autres acteurs (travailleurs sociaux de secteurs, acteurs de la veille sociale) afin qu'un accompagnement puisse être proposé aux personnes en fin de prise en charge initiale SIAO/115, y compris dans le cas où la personne ne peut être accueillie en hébergement stabilisé ou logement adapté au terme de cette période.

4. Articulations entre les SIAO et les dispositifs et solutions d'hébergement

Les projets sociaux sont un levier essentiel de la qualité de l'accompagnement réalisé, et de son adaptation aux besoins du public. Autant que possible, les services de l'Etat valident les nouvelles structures sur projet social. S'il est parfois nécessaire d'ouvrir une structure à la hâte, il est demandé au gestionnaire de procéder ensuite rapidement à l'écriture d'un projet social, dont le SIAO doit être informé.

Des échanges d'information réguliers sont assurés entre le SIAO du territoire et l'Etat concernant les écarts de tension pouvant être observés entre types de publics et de caractéristiques de vulnérabilité, appuyés sur des indicateurs (cf. partie 7) et des échanges qualitatifs. Ce partage régulier d'informations aide les services de l'Etat à assurer une adéquation entre les besoins observés et l'orientation des projets sociaux lors de création ou reconstitution de places en structures d'hébergement. Tout en respectant les finalités et objectifs des différents types d'hébergement ou de logement adapté ; une attention est portée au besoin d'éviter une part trop grande de structures très spécialisées sur un territoire, rendant de facto difficile de répondre à un public large.

L'avis du SIAO du territoire est demandé par l'Etat sur les projets sociaux de structures, dans la mesure du possible, afin de s'assurer de leur adéquation avec les besoins observés.

a. Harmoniser les critères d'accès aux dispositifs d'hébergement (hébergement d'urgence ; CHRS)

Dans la mesure du possible, les services de l'Etat privilégient les projets généralistes, adaptés et adaptables, à bas seuil d'exigence préalable, et à haut niveau de service rendu.

L'admission dans une structure d'hébergement d'urgence (CHU ou autres dispositifs HU) peut être prescrite directement par le 115. Elle est alors formalisée ex-post par une demande d'insertion saisie dans le SI-SIAO.

L'Etat veille à limiter autant que possible les écarts de critères d'accès aux CHU (et autres dispositifs HU financés par l'Etat). Certains écarts sont inhérents à la nature des structures ou à l'organisation des locaux. D'autres écarts peuvent nécessiter un travail de mise en cohérence pour une meilleure réponse globale aux besoins constatés et estimés prioritaires.

L'Etat veille également à limiter autant que possible les écarts de critères d'accès entre CHRS. Selon les écarts de tension constatés et les besoins estimés prioritaires, les services de l'Etat incitent les CHRS à remettre à jour leur projet d'établissement en fonction d'une part de l'évolution des publics et de leurs besoins, d'autre part des objectifs d'insertion et de fluidité incombant aux CHRS pour que l'ensemble du dispositif d'hébergement puisse proposer des parcours positifs aux personnes entrant en hébergement.

Pour les dispositifs d'hébergement d'urgence comme pour les CHRS, les SIAO informent l'Etat en cas d'écarts constatés au niveau des critères d'accès ou modes de prises en charge, posant des questions d'équité ou d'efficacité globale et susceptibles de donner lieu à ajustements.

Les services de l'Etat animent des échanges de pratiques entre structures, auxquels sont associés les SIAO.

b. Suivi des déclarations de places et des vacances de places

Toute place vacante doit être déclarée dans le SI-SIAO au fil de l'eau. Les structures ont l'obligation de remplir le SI-SIAO à tout moment pour donner à voir la situation de la personne tout au long du parcours et pas uniquement lors de la sortie ou du refus de proposition. Elles doivent donc tenir à jour leur peuplement SI-SIAO.

Les SIAO régulent notamment toutes les places d'hébergement financées par l'Etat, sauf projet social particulier ayant justifié une exception à ce principe, par exemple pour l'accueil de publics très spécifiques. Dans ce cas, les SIAO disposent de la visibilité sur ces places et leur occupation.

Les gestionnaires (opérateurs d'hébergement ou de logement adapté) utilisent encore de façon insuffisante le SI-SIAO pour la déclaration des places ; ce qui conduit actuellement les SIAO à mettre en place des outils parallèles ou à devoir rechercher l'information par d'autres méthodes, organisation qui n'est pas optimale. Dans chaque département, les services de l'Etat soutiennent le SIAO du territoire en termes de demande de visibilité des places vacantes et d'utilisation du SI-SIAO par les gestionnaires.

Dans les cas, devant être exceptionnels, où l'opérateur souhaite mobiliser une place vacante directement, il en informe sans délai le SIAO et précise le motif de cette mobilisation directe de place. Il doit avoir échangé préalablement avec le SIAO avant toute décision de prise en charge stabilisée sur cette place. Cette situation ne doit pas conduire à produire des écarts de traitement avec les personnes orientées par le SIAO.

c. Suivi des échecs d'orientation : refus de proposition d'hébergement ou logement par le ménage ou refus d'admission par la structure d'hébergement

La fluidité des parcours, enjeu fort pour les personnes hébergées comme pour le maintien d'une capacité d'accueil de nouvelles personnes en hébergement, peut être mise en difficulté par des échecs de propositions formulées. Ces échecs ont des motifs très divers ; ils peuvent découler d'écarts entre la proposition d'orientation formulée par le SIAO et ce que la structure pose comme critères d'entrée (de manière générale au titre de son projet social, pour maintenir une possibilité de fluidité, pour éviter des déséquilibres...) ou peuvent aussi résulter de refus de la proposition par le ménage.

Un préalable à un travail sur les enjeux de fluidité dans les processus d'orientation et d'admission est de caractériser et suivre les refus de propositions (par le ménage) ou d'admission (par la structure).

- **Refus par les structures d'hébergement :**

Le refus d'admission opposé par une structure d'hébergement à une proposition transmise par le SIAO doit être motivé, quel que soit le dispositif d'hébergement (art. L 345-2-7).

Le SIAO assure la traçabilité des propositions d'orientation formulées et des réponses reçues, afin qu'en cas de refus d'admission par la structure, ce refus soit systématiquement identifié et formalisé.

L'inconditionnalité de l'accueil en CHU fait l'objet d'une attention particulière et d'un suivi par l'Etat, afin que les refus éventuels d'intégration de personnes orientées par les SIAO soient strictement limités à ce que nécessite l'équilibre de vie dans la structure et la bonne mise en œuvre de l'hébergement et de l'accompagnement des personnes hébergées dans le CHU.

Proposition de catégories pour le suivi des refus d'admission par les structures⁸ :

- non adapté aux capacités du ménage (regroupant les motifs suivants de la nomenclature SI-SIAO : Personne ayant encore besoin de soins médicaux ; Problème de mobilité (handicap) ; Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde, ...) ;
- absence de places compatibles avec la composition du ménage (ex : femme enceinte / structure n'accueillant pas d'enfants / etc. + présence animal) ;
- la personne ne s'est pas présentée
- refus lié au comportement de l'utilisateur (problème d'agressivité, sous l'emprise de psychotropes...)
- fermeture place / structure
- autres motifs (ex : dossier incomplet /...)

Le suivi des refus d'orientation et de leurs motifs fait partie des sujets abordés lors des suivis périodiques faits entre le SIAO et la structure d'hébergement. Il fait partie des sujets traités dans les protocoles SIAO / opérateurs ou SIAO / opérateurs / Etat lorsque ce type de convention ou protocole existe. En cas de besoin, L'indicateur de suivi des motifs de refus d'admission est abordé dans le dialogue annuel entre l'Etat et l'opérateur. NB : Si un SIAO transmet plusieurs propositions simultanément pour une même place vacante, les refus par la structure du fait du choix d'un autre candidat proposé par le SIAO sont comptés à part.

Lorsqu'un niveau ou une pratique de refus ayant un impact marqué sur la fluidité est identifiée par le SIAO, celui-ci en informe l'Etat (DD ou UD) afin d'analyser la situation et les suites envisageables. Celles-ci peuvent être diverses et nécessitent une analyse partagée : appui du service de l'Etat, réflexion sur l'adéquation entre le projet social de la structure et les profils que le SIAO oriente ou a en file d'attente, affinement des

⁸ Cette liste est cohérente avec la nomenclature SI-SIAO à fin 2023 (motifs ou regroupements de motifs du SI-SIAO). Elle sera réajustée en tant que de besoin, en particulier en cas d'évolution de la nomenclature SI-SIAO.

propositions par le SIAO, accompagnement renforcé des ménages pour rendre envisageables une mobilité ou une participation financière, etc.

Un suivi du taux « nombre d'orientations proposées / nombre d'admissions » est fait par chaque SIAO, par type de dispositif (rythme mensuel ou au minimum annuel) et par structure d'hébergement (rythme a minima annuel).

- **Refus par les ménages :**

Les réponses négatives de ménages sont également identifiées dans le système de gestion et suivi du SIAO pour les propositions d'admission en structures d'hébergement, logement adapté, logement ainsi que les refus de changement d'hôtels.

Le refus d'une orientation par le ménage est saisi dans le SI-SIAO et son motif indiqué. A minima identifier les motifs suivants⁹ (ou bien nomenclature plus fine, cf. évolutions à venir du SI-SIAO) :

- éloignement géographique / manque de transports en commun ; + dans la mesure du possible, distinguer : avec impact emploi (temps de trajet estimé trop long par le ménage)¹⁰ ; avec impact sur soins spécialisés lourds ; autre motif relatif à la localisation ;
- problème de mobilité (handicap)
- montant de participation financière ou redevance ou loyer, ou autres conditions d'accueil estimées inadaptées (regroupent les motifs suivants de la nomenclature actuelle du SI-SIAO : conditions de prise en charge inadaptée, refus de se séparer des personnes qui l'accompagnent, refus de se séparer des animaux qui l'accompagnent)
- évolution de la situation familiale du ménage (regroupe les motifs suivants de la nomenclature actuelle du SI-SIAO : séparation couple, séparation famille)
- la personne ne s'est pas présentée / injoignable (regroupent les motifs suivants de la nomenclature actuelle du SI-SIAO : La personne a raccroché + la personne ne s'est pas présentée + départ volontaire de la personne)
- motif inconnu ou autre.

Les indicateurs relatifs aux refus des ménages sont suivis par les SIAO et par l'Etat. Un suivi chiffré des refus est assuré au minimum en rythme annuel, par type de dispositifs refusés.

Le refus d'une proposition estimée adaptée donne lieu, sauf circonstances particulières justifiant de ne pas donner suite, à une fin de prise en charge (cf. partie 6.d). Le SIAO doit avoir préalablement cherché à contacter le référent social pour en comprendre les raisons avant de prononcer l'arrêt de prise en charge : parfois, un meilleur accompagnement et une meilleure explication des dispositifs peuvent conduire à faire changer d'avis un ménage. Si un arrêt de prise en charge est effectivement prononcé, il convient notamment de s'assurer en amont que le ménage a bien été informé des conséquences du refus d'une solution adaptée.

d. Définitions et modes d'emploi partagés pour la demande SI-SIAO Insertion hébergement / logement

Toutes les orientations vers des modes stabilisés de prise en charge en hébergement ou des dispositifs de logement adapté font l'objet d'une demande SI-SIAO Insertion.

⁹ Cette liste est cohérente avec la nomenclature SI-SIAO à fin 2023 (motifs ou regroupements de motifs du SI-SIAO). Elle sera réajustée en tant que de besoin, en particulier en cas d'évolution de la nomenclature SI-SIAO.

¹⁰ Le repère pour estimer légitime un refus est une durée de trajet supérieure à 1h30 (cf. partie 6.d)

Définition de la prise en charge stabilisée

L'hébergement stabilisé vise à accompagner la personne vers l'autonomie, en particulier sur le plan du logement, conformément aux principes posés par le CASF : principes d'inconditionnalité, de continuité et d'équité de traitement. L'hébergement d'urgence doit assurer au ménage le gîte, le couvert, une évaluation sociale et un accompagnement social.

Selon la structure du parc d'hébergement dans chaque département et les caractéristiques des différents dispositifs, l'hébergement peut se faire en Centre d'hébergement d'urgence (CHU), en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), dans d'autres formes d'hébergement d'urgence (ex : ALTHO) ou en hôtel dès lors que celui-ci correspond, dans la mesure du possible¹¹, aux critères de l'hébergement défini par le CASF (cf. partie 4.e).

L'orientation se fait par le SIAO, à partir de l'évaluation approfondie et de la préconisation qu'elle contient.

- **Formalisation et suivi de la demande SI-SIAO Insertion**

Actuellement, des disparités de pratiques et des difficultés d'utilisation des outils ne permettent pas d'avoir une vision globale et harmonisée de l'état de la demande d'hébergement et logement adapté en Ile-de-France. En effet :

- Le nombre de DNP donne une indication de tension sur le dispositif en entrée en hébergement d'urgence mais il ne permet pas de vue globale sur la demande au regard de l'ensemble des dispositifs, notamment les listes d'attente pour les structures d'insertion ou de logement adapté (qui ne concernant pas seulement des personnes prises en charge par le SIAO/115) ;
- Le SI-SIAO est un outil important pour mesurer l'état de cette demande mais n'est pas utilisé de façon harmonisée par l'ensemble des partenaires (différence d'appréciation sur les situations/préconisations, possibilités de faire des doubles préconisations, transmission de pièces distinctes, durée de validité et annulation de la demande) ;
- Pour les dispositifs de logement adapté, l'utilisation du SI-SIAO est incomplète ;
- Les demandes sur le SI-SIAO peuvent recouvrir des réalités différentes (personnes en situation de rue, demandes de renouvellement, personnes en liste d'attente hébergées en structure), qu'il faut pouvoir distinguer.

- **Harmonisation de pratiques et cadre commun d'indicateurs :**

La mise en place d'indicateurs communs doit permettre d'une part de suivre l'activité et la fluidité, d'autre part de mesurer la demande sur l'ensemble des dispositifs ; mais ceci nécessite des modes de comptabilisation harmonisés sur certains aspects.

Principes :

- Durée d'une validité d'une demande (durée au-delà de laquelle est annulée une demande dont l'évaluation n'est pas confirmée ou actualisée : 3 à 6 mois ; choix à faire selon les territoires et les contraintes locales, durant une période de transition qui conduira à terme à harmonisation. La durée maximale de 6 mois est choisie également comme objectif de délai maximum pour les renouvellements d'évaluations des personnes en hébergement.

¹¹ La prise en charge en hôtel, stabilisée ou non, ne comprend notamment pas de prestation alimentaire et les hôtels ne disposent pas systématiquement d'équipements dédiés ; s'ils n'ont pas de ressources suffisantes, les ménages hébergés à l'hôtel recourent aux dispositifs d'aide alimentaire, dont certains leurs sont dédiés.

- Doubles préconisations : la pratique de préconisations multiples pour un même demandeur est possible (dès lors qu'elles sont en cohérence). Néanmoins, les indicateurs de suivi de la demande doivent distinguer d'une part la mesure sur l'ensemble de la demande (avec élimination des doublons, valeurs mesurées sur les demandeurs distincts), d'autre part le suivi de la demande par type de dispositifs (étant entendu que la somme des valeurs par dispositifs peut dépasser le nombre total de demandeurs distincts)
- **Définir un outil/support de suivi commun :**

Afin de garantir une mise en œuvre opérationnelle efficiente, des extractions sont nécessaires :

- Utilisation directe du SI-SIAO si les nouvelles fonctionnalités permettent un format d'extraction correspondant à l'ensemble d'indicateurs souhaité ;
- A défaut, définition d'un cadre commun qui puisse être rempli de façon unifiée et automatisée par les SIAO.

En parallèle, les gestionnaires de structure doivent être remobilisés – si nécessaire - pour permettre la transmission dans un délai bref des informations sur la disponibilité de l'offre à travers le SI-SIAO, pour permettre de répondre aux besoins des publics mais également de mesurer la tension sur le dispositif. L'Etat apporte son concours au SIAO dans cet objectif. Les SIAO alertent l'Etat en cas de difficultés.

Au-delà de l'harmonisation de pratiques indispensable à la définition des principaux indicateurs de mesure et suivi des demandes d'insertion (cf. ci-dessus), l'analyse des indicateurs relatifs aux demandes hébergement logement participe au suivi de la tension sur les dispositifs et des écarts de traitement des publics (comparaison dans les fluidités de parcours par types de publics, délais d'attente et de séjours etc.).

e. Modalités de l'hébergement stabilisé en hôtel (accès, renouvellement, fréquence de réévaluation sociale, cadre de relation avec l'utilisateur, ...)

L'Ile-de-France comptait, au 31 décembre 2022, 47 300 places en centres d'hébergement et 49 000 nuitées d'hôtelières. La durée moyenne de séjour à l'hôtel s'élève à 2,5 ans. Or, et bien que la création des PASH ait apporté une amélioration sensible, l'hôtel reste une solution répondant très imparfaitement aux critères du CASF.

L'objectif d'un parc pérenne d'hébergement suffisant pour ne plus nécessiter de recours à l'hôtel n'étant pas atteignable en court ou moyen terme, les SIAO et les services de l'Etat favorisent l'évolution de l'hôtel vers un dispositif dont les prestations se rapprocheraient le plus possible de celles des centres d'hébergement. Ils s'appuient pour cela sur Delta et sur les PASH.

Dans cette perspective, le présent cadre prévoit des modalités d'hébergement stabilisé à l'hôtel (différentes de celles de la période de prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation, de durée limitée).

Actuellement, l'hôtel reste une solution très peu formalisée, dont le cadre de prise en charge n'est pas défini et peut, dans les faits, s'écarter parfois du cadre prévu par la loi pour tout dispositif d'hébergement (gîte et couvert, évaluation, accompagnement social...). Définir le cadre de modalités d'hébergement stabilisé en hôtel répond au constat posé par le rapport IGAS (2021), qui précise qu'«*au-delà de ce délai [de court séjour], la personne doit être considérée comme relevant d'un dispositif d'hébergement et plus de mise à l'abri, cet hébergement pouvant être effectué dans un hôtel long séjour dans le département de son projet d'insertion, avec transfert de la prise en charge et des décisions de prolongation de séjour au SIAO en charge de la demande d'insertion*».

- **Définition et objectifs**

Une stabilisation de la prise en charge peut se faire à l'hôtel à défaut de pouvoir proposer une meilleure alternative au ménage et dans l'attente d'une proposition d'orientation plus adaptée. Cette prise en charge doit tenter de se rapprocher le plus possible d'une prise en charge stabilisée telle que définie ci-dessus.

L'hébergement stabilisé en hôtel vise à :

- a. Permettre une période de stabilisation des ménages pris en charge,
- b. Poursuivre ou engager l'accompagnement social, travail préparatoire à l'insertion,
- c. Réaliser une réévaluation régulière de la situation de la personne en fonction des besoins,
- d. Rendre possible une insertion, qui passe par une orientation adaptée vers une solution d'hébergement, logement adapté ou logement, ou autre solution cohérente avec ses besoins (optique Logement d'Abord et SPRL)

- **Prise en charge stabilisée en hôtel : pour qui ? comment ?**

La prise en charge stabilisée en hôtel pour un ménage est conditionnée à l'existence d'une évaluation sociale à jour.

L'évaluation sociale doit avoir été faite ou actualisée soit par les travailleurs sociaux de secteur, soit par un accueil de jour, ou autre acteur de veille sociale, soit par des travailleurs sociaux de la PASH, soit par une cellule d'évaluation rattachée au SIAO.

Une prise en charge stabilisée peut ainsi être décidée par le SIAO :

- Soit à la suite d'une prise en charge initiale SIAO/115 avec évaluation et préconisation ;
- Soit – pour des personnes qui n'ont pas été mises à l'abri par le SIAO/115 dans cette modalité (personnes à la rue, personnes en « nuitées humanitaires ») – en s'appuyant sur une évaluation sociale à jour préconisant une prise en charge, validée par le SIAO.

Cette évaluation a donné lieu à la saisie d'une demande SI-SIAO.

Le dossier du ménage est ainsi pris en compte dans la gestion et le suivi des demandes d'insertion, sous la responsabilité du SIAO prescripteur. Aucune prise en charge stabilisée en hôtel n'est possible sans évaluation sociale actualisée, incluant une préconisation de prise en charge stabilisée en hôtel ou une préconisation dite « en cohérence » avec l'orientation « hôtel ».

L'hôtel étant une solution d'hébergement stabilisée mobilisée à défaut de places dans d'autres dispositifs ou de possibilité directe d'accès au logement, la demande SI-SIAO inclut aussi une autre préconisation que l'hôtel.¹²

- **Modalités :**

L'hébergement en hôtel, lorsque le SIAO décide la prise en charge stabilisée d'une personne suite à une évaluation sociale et une préconisation associée, doit se rapprocher autant que possible des principes et dispositions applicables aux structures d'hébergement, définies par le CASF (dispositions de la loi 2002-2 s'appliquant aux CHU). En particulier, elle est associée à

- Un objectif d'accompagnement social ;
- Une actualisation ou un renouvellement régulier de l'évaluation sociale et de la ou des préconisation(s) d'orientation ;
- Des droits et obligations pour l'utilisateur ;

¹² Le travailleur social référent (PASH ou autre acteur assurant l'accompagnement) mettra à jour cette évaluation et la préconisation de sortie en identifiant avec le ménage le dispositif adapté à ses besoins : les ménages inclus dans les files actives des PASH n'ont plus à avoir de préconisation SI-SIAO de type « prise en charge stabilisée hôtel »

- Une information orale puis écrite de l’usager (kit d’information), la communication d’un règlement intérieur et la mise en place du contrat de séjour (cf. partie 2 relative à l’information de l’usager : informations minimales devant figurer dans ce contrat de séjour).

Si l’hôtel est localisé dans un autre département que celui du SIAO prescripteur, le ménage est introduit dans la file active de la PASH du département de localisation dans la limite des possibilités d’inclusion de celle-ci. Le périmètre géographique privilégié dans la recherche d’insertion doit alors pouvoir être actualisé à l’occasion de chaque évaluation de situation, réalisée par un travailleur social de secteur ou la PASH. En tenant compte du souhait du ménage et dans une perspective d’insertion, une modification du SIAO de référence peut avoir lieu suite à un accord entre PASH et SIAO concernés (cf. partie 5b).

Un changement d’hôtel peut être décidé par le SIAO prescripteur ou DELTA pendant la période d’hébergement stabilisé, y compris avec changement de département ou territoire. Dans ce cas, le ménage doit disposer, sauf situations justifiant un délai plus court – voire immédiat (ex : situation de danger, fermeture d’hôtel etc.) – d’une information avec un délai de 15 jours avant la date du changement prévu. En cas de refus, ce refus fait l’objet d’une appréciation sur sa légitimité, avec les mêmes critères que ceux relatifs aux refus d’orientation vers un autre dispositif (cf. partie 6.d). Un refus peut être estimé non légitime et conduire alors à une décision de fin de prise en charge. Ces dispositions sont précisées dans les documents d’information communiqués à la personne lors de la prise en charge.

Le principe de participation financière est applicable pour les personnes en hébergement stabilisé en hôtel. Son montant est déterminé au regard de l’évaluation sociale réalisée au moment de la décision de prise en charge stabilisée, et est réactualisé à l’occasion des actualisations ou renouvellements d’évaluations sociales.

- **Durée de prise en charge, renouvellements et fin de l’hébergement stabilisé en hôtel**

Pour les personnes disposant d’un accompagnement régulier et d’une évaluation actualisée ou renouvelée de moins de 3 mois, l’accord périodique de renouvellement de la prise en charge en hôtel peut être fait sous une modalité simplifiée, choisie par chaque SIAO. Néanmoins, une décision explicite de renouvellement de prise en charge par le SIAO prescripteur doit être assurée au minimum une fois tous les 6 mois.

Pour les personnes ne disposant pas d’un accompagnement avec évaluation sociale actualisée dans le SIAO,

- le renouvellement de la prise en charge en hôtel ne peut pas être automatique. Il est conditionné à un échange entre la famille et le SIAO pour le renouvellement, avec une périodicité maximale de 3 mois, et à l’accord du SIAO suite à cet appel et aux éléments d’information actualisés à cette occasion.
- le SIAO doit assurer le maintien du lien et le suivi de la situation du ménage. Si ni la PASH ni d’autres acteurs ne sont en mesure de réaliser ce suivi (notamment ménages en liste d’attente PASH), le SIAO peut le cas échéant choisir de mobiliser des moyens propres, et de s’appuyer notamment sur une cellule d’évaluation pour faire un diagnostic de situation, comme ceci a été initié dans certains départements. La mobilisation directe d’une cellule SIAO vise alors à combler un manque et ne constitue pas une pratique à généraliser ; néanmoins, ceci peut permettre, à défaut d’autres solutions d’évaluation, d’identifier des ménages depuis longtemps en hôtel et prêts à d’autres orientations et au logement notamment et/ou de pouvoir identifier de quel type d’accompagnement a besoin le ménage

Pour les personnes hébergées en hôtel sur une durée dépassant 3 ans (36 mois), sans évaluation actualisée depuis 6 mois, le SIAO prend les dispositions nécessaires à l’actualisation d’une évaluation. Un rendez-vous

est prévu avec le SIAO ou le travailleur social extérieur pouvant assurer une évaluation, que la personne ne peut refuser (sauf motif légitime, conduisant à reprogrammer un rendez-vous).

Pour les personnes hébergées en hôtel sur durées très longues, supérieures à 5 ans, un suivi renforcé en mis en place sous la responsabilité du SIAO prescripteur (cf. partie 5c).

Parmi les obligations du ménage figure la nécessité de l'inscription active du ménage dans un parcours visant l'insertion. Le mode de suivi du ménage en hébergement stabilisé en hôtel, dont le SIAO est garant, doit articuler l'obligation faite au ménage de souscrire à l'accompagnement social proposé et dans le même temps la nécessité que soit régulièrement actualisée ou renouvelée une évaluation sociale de la situation du ménage. Le renouvellement de l'évaluation doit être réalisé au maximum tous les 3 à 6 mois - délai maximal à choisir selon les territoires et les contraintes locales, durant une période de transition qui conduira à terme à harmonisation - ou à délai plus rapproché si ceci est possible. Le SIAO organise le suivi de ce délai et peut s'appuyer sur différents acteurs pour faire réaliser ce renouvellement d'évaluation.

Les principes et modalités de la fin de prise en charge en hôtel sont précisés en partie 6.d.

- **Autres aspects**

Les hôtels ne peuvent pas avoir de projet social à proprement parler. Ils représentent souvent une forme d'hébergement réellement inconditionnelle mais la qualité de leurs prestations ne relève pas d'un cadre de convention passée avec l'Etat, contrairement aux structures d'hébergement gérées par des opérateurs.

Les services de l'Etat et les SIAO collaborent avec Delta pour améliorer la qualité du service rendu par l'hébergement hôtelier :

- Privilégier l'achat de nuitées dans des hôtels proposant des prestations comparables aux CHU et adaptées aux besoins des familles (possibilité de cuisiner, espaces dédiés aux enfants, etc.) ;
- Sensibiliser les hôteliers pour des travaux d'adaptation du bâti (création de cuisines partagées, bagageries, laveries...);
- Mettre en place et réévaluer régulièrement les documents de référence prévus dans le MAPA 2023: règlement de fonctionnement, charte d'engagement envers les publics, document de synthèse sur le rôle des différents intervenants ;
- Proposer des formations aux hôteliers concernant l'accueil d'un public en grande difficulté ;
- Au fil des nouvelles contractualisations, introduire un suivi périodique des présences par l'hôtelier.

5. Suivi des parcours et des situations des ménages hébergés

a. Suivi de la situation du ménage par le SIAO au cours de la prise en charge

Le ménage pris en charge de manière stabilisée en hébergement ou logement adapté doit pouvoir bénéficier d'un accompagnement social adapté à ses besoins, ce qui peut nécessiter l'intervention d'une diversité d'acteurs (accès aux droits, appui à la régularisation, appui aux démarches de logement, appui aux démarches d'emploi, appui à la parentalité, axes santé, culture et citoyenneté, développement de l'enfant...). Pour répondre au mieux au besoin d'accompagnement du ménage, la structure d'hébergement ou de logement adapté ou la PASH agissent en complémentarité avec les partenaires de droit commun (Conseil départemental, Centre communal d'action sociale) et en lien avec Pôle emploi, l'ASE, des dispositifs financés par l'ARS, la CPAM, la CAF ou d'autres services publics en tant que de besoin.

Pour faciliter la progression du parcours du ménage, en particulier vers le logement, le SIAO continue de suivre le parcours du ménage après le début de sa prise en charge en structure d'hébergement, hôtel ou logement adapté et cherche des réorientations adaptées ou des sorties positives pour le ménage à partir des évaluations et préconisations intégrées dans le SI-SIAO.

Il arrive que des ménages pris en charge de manière stabilisée à l'hôtel ne soient suivis par aucun travailleur social. Dans ces cas-là, le SIAO a la responsabilité d'assurer le maintien du lien et le suivi de la situation du ménage non accompagné (cf. partie 4.e).

En fonction des préconisations (logement social, logement adapté, intermédiation locative, autre forme d'hébergement,...), le ménage est positionné sur une liste d'attente.

Les SIAO travaillent en lien étroit avec les structures et partenaires pour faciliter l'accompagnement des ménages :

- Ils procèdent régulièrement à des revues de file active avec les partenaires
- Ils réalisent une revue périodique des situations les plus anciennes pour ne pas les "oublier" et identifier d'éventuels besoins spécifiques
- Ils animent des instances partenariales dédiées aux situations complexes
- Ils facilitent, dans la limite des possibilités du parc qu'ils régulent, les changements de structure ou les passages de relais lorsque les partenaires sont en échec avec des situations particulièrement lourdes qui ne relèvent pas pour autant d'une fin de prise en charge.

b. Changements de SIAO de référence en cours d'hébergement

Le changement de SIAO de référence est préconisé lorsqu'un ménage, hébergé de manière stabilisée sur un département différent de celui du SIAO qui l'a orienté (à l'hôtel ou en structure d'hébergement ou en logement adapté), a un projet d'insertion privilégiant son territoire d'accueil. Ce changement de SIAO de référence permet alors de suivre l'évolution du projet du ménage de manière plus efficace et a l'avantage pour le ménage d'une simplification du système et d'une meilleure compréhension.

En l'absence de changement de SIAO de référence, un ménage hébergé sur un autre département que celui de son SIAO de référence (= SIAO orienteur) dispose d'un numéro spécifique pour joindre ce dernier (un numéro transcrit), notamment pour le renouvellement de sa prise en charge hôtelière.

A ce jour, les éventuels changements de SIAO de référence sont actés au cas par cas après examen par les PASH et les SIAO¹³. Toutefois, cette pratique reste limitée au regard du volume de ménages concernés.

Ainsi, dans un objectif d'équité de prise en charge, il est nécessaire, d'une part, de pouvoir objectiver la situation des ménages potentiellement concernés par un changement de SIAO de référence et d'autre part de réfléchir et déterminer les modalités pratiques de ce changement. Un travail complémentaire est à mener en 2024 pour préciser les modalités pratiques de changement de SIAO de référence sur la base d'une objectivation des pratiques actuelles et du volume de ménages concernés

¹³ Les travailleurs sociaux des PASH disposent en effet d'un accès SISIAO spécifique leur permettant d'adresser directement une évaluation sociale et une préconisation de sortie au SIAO (le ménage peut souhaiter sortir dans le département du SIAO prescripteur de sa nuitée hôtelière, dans le département où est localisée sa nuitée hôtelière ou dans un autre département).

c. Suivi renforcé et réévaluation de la situation des ménages en très longues durées en hôtel ; dont articulation entre PASH et SIAO

- **La situation des ménages en très longue durée à l'hôtel : intégration au sein des PASH, évaluation, accompagnement et sortie de l'hôtel**

Une attention particulière doit être donnée par les SIAO au suivi des ménages hébergés en très longue durée à l'hôtel, condition indispensable à l'existence d'une démarche d'insertion conforme aux principes de la politique d'hébergement. Pour des ménages ne bénéficiant d'aucun suivi connu du SIAO, le premier objectif est de remettre en place une évaluation régulière de la situation. Sur la base de cette évaluation, une démarche d'accompagnement vers l'autonomie doit être recherchée.

En tenant compte de l'importance et de la croissance régulière de la part des personnes hébergées en hôtels sur durées très longues, les dispositions de suivi renforcé décrites ci-dessous concernant toutes les personnes hébergées en hôtel en Ile-de-France depuis plus de 5 ans (60 mois), que l'hébergement ait été continu dans un seul hôtel ou successivement dans plusieurs hôtels.

Ce seuil de 5 ans est fixé en tenant compte de la situation francilienne constatée en 2023 (moyenne de durée de séjour en hôtel : 2,5 années ; part des ménages en séjour en hôtel depuis plus de 5 ans : 25%)¹⁴. Il pourra évoluer, donnant lieu à ajustement du cadre unifié SIAO, si une réduction de la part des ménages se trouvant dans cette situation diminue dans les prochaines années.

- **Une stratégie à différents niveaux entre les SIAO et les PASH :**

1/ Demande d'inclusion par les SIAO auprès des PASH :

L'ancienneté de présence en hôtel, a fortiori en l'absence d'accompagnement, est un des critères mentionnés dans le cadrage des PASH mais qui n'est pas toujours priorisé par les SIAO.

Tout ménage hébergé depuis plus de 5 ans à l'hôtel est systématiquement adressé pour inclusion par le SIAO à la PASH locale (sauf si il est déjà accompagné, avec évaluation actualisée ou renouvelée saisie dans le SI-SIAO ; néanmoins, si le SIAO constate l'absence d'évaluation sociale SI-SIAO par le référent initial, il adresse le ménage à la PASH afin que celle-ci assure en complémentarité un suivi trimestriel, notamment axé sur les démarches de sortie à ce stade non réalisées).

2/ Inclusion des ménages par les PASH :

La gestion des inclusions par les PASH dépend des disponibilités dans les files actives des travailleurs sociaux et des organisations locales : inclusions selon les priorités des SIAO prescripteurs et/ou selon le diagnostic réalisé par les cellules d'évaluation existantes dans certaines PASH et/ou selon le cadrage de l'UD DRIHL ou la DDETS. La PASH priorise autant que possible ces ménages dans sa file active.

Afin de veiller au risque d'embolie des files actives des PASH par des ménages hébergés depuis plus de 5 ans : Delta transmet, en localisation et selon la composition familiale, le nombre de ménages non inclus par les PASH et hébergés depuis plus de 5 ans (dans la limite des historiques de données Delta)

¹⁴ Source : bilan DELTA 2022. NB : les données relatives aux durées en hôtel sont incomplètes pour les longues durées d'hébergement en hôtel, dépendant de la date de prise en charge par DELTA de la mission de réservation hôtelière pour chacun des départements franciliens

3/ Accompagnement et sortie par les PASH et les SIAO :

- **Accompagnement :**

Les modalités d'accompagnement des PASH sont identiques quelle que soit la durée d'hébergement des ménages inclus (cf. cadrage PASH).¹⁵

L'accompagnement de ménages en très long séjour en hôtel doit prioritairement rechercher toutes les possibilités de sorties positives. Si lors de l'évaluation d'un ménage en très long séjour, la PASH constate que celui-ci ne relève plus d'un besoin d'hébergement, sans possibilité de sortie vers le logement social ou le logement adapté, une fin de prise en charge hôtelière par le SIAO peut être envisagée dans certains cas (cf. partie 6.d) ; une proposition d'accompagnement social sans hébergement est alors recherchée si le ménage le souhaite.

- **Recherche de sorties :**

En termes de propositions de sortie vers de l'hébergement ou un logement adapté, le SIAO étudie systématiquement l'opportunité de positionner et prioriser les ménages accompagnés ou suivis par les PASH dont la durée de séjour à l'hôtel est de plus de 5 ans.

En termes de sortie vers le logement social : les demandes de labellisation SYPLO adressées par les PASH pour les ménages dont la durée de séjour à l'hôtel est de plus de 5 ans sont traitées prioritairement par les SIAO, qui s'assurent de la complétude du dossier; les ménages hébergés à l'hôtel depuis plus de 5 ans sont signalés comme prioritaires par les SIAO aux Bureau Accès au Logement des UD DRIHL et DDETS, qui cherchent un positionnement rapide.

4/ Perspectives / ajustements du reporting PASH :

Afin de suivre l'effectivité du plan d'action, intégration de sous-indicateurs « dont ménages + 5 ans » dans certaines rubriques du reporting PASH.

NB : Au-delà des principes d'action au profit des ménages en très longue durée à l'hôtel, la pertinence et la capacité des PASH à intervenir, dans une certaine mesure, auprès des ménages placés en liste d'attente, quel que soit la durée d'hébergement, sont étudiées par ailleurs.

d. Participation financière des ménages

Les SIAO seront associés par l'Etat à une réflexion sur les conditions d'harmonisation de la participation financière des ménages. Le principe de la participation financière des personnes accueillies est actuellement défini et appliqué différemment selon les types de dispositifs, ceci posant des questions d'équité. La réflexion à engager visera à renforcer les conditions d'équité de mise en œuvre du principe de participation financière, préciser les droits et devoirs associés, tout en confirmant son rôle parmi les outils d'accompagnement social dans une logique de parcours d'insertion.

Pour mémoire, les dispositions suivantes s'appliquent en 2023 s'agissant du principe de participation financière des ménages:

- **dans un CHRS¹⁶**, la situation familiale et le niveau de ressources des personnes sont évalués à leur entrée dans le CHRS. Aucune participation ne peut être demandée aux personnes dépourvues de ressources, ni

¹⁵ Notamment : au cas où un changement d'hôtel est décidé entre le SIAO et DELTA, induisant un changement de département de localisation pour le ménage, celui-ci est prioritaire pour intégrer la file active de la PASH du nouveau département.

¹⁶ Article R345-7 du code de l'action sociale et des familles

aux personnes à droits incomplets qui ne peuvent disposer de revenus d'activité, de prestations ou encore d'allocation.

- **dans un CHU**, la participation financière est une possibilité, dont la mise en œuvre est généralement décidée à l'initiative de l'établissement. A titre d'exemple, depuis 2015, l'UD DRIHL 75 incite les CHU parisiens à mettre en place un système s'alignant sur la réglementation CHRS.
- **en hôtel**, un référentiel régional¹⁷ fixe les conditions de mise en œuvre de la participation financière pour les ménages hébergés à l'hôtel. La PAF est actuellement appliquée aux ménages hébergés par l'État qui sont suivis ou accompagnés par les PASH. Les ménages non accompagnés par les PASH et notamment les publics jugés moins prioritaires pour l'accompagnement comme les personnes isolées ne font par conséquent pas l'objet d'une PAF. Dans le cadre de ce référentiel, la PAF est uniquement appliquée aux ménages en situation administrative régulière. Son calcul tient compte du reste à vivre¹⁸.

6. Sorties et fins d'hébergement

Les sorties du dispositif d'hébergement sont de plusieurs ordres :

- La sortie la plus souhaitable intervient lorsque le ménage a une solution de logement ou d'hébergement plus stable (en Ile-de-France ou ailleurs).
- La sortie peut découler d'un arrêt de prise en charge à l'initiative du SIAO ou de la structure. Celui-ci est systématiquement motivé et formalisé auprès du ménage.
- La sortie peut se faire à l'initiative des ménages sans solution stable et claire : squat, hébergement chez des tiers, "solution personnelle", retour au domicile pour les femmes victimes de violences.
- Il arrive de constater une absence prolongée du ménage de l'hébergement, sans autre information.
- Enfin, d'autres types de sortie peuvent se produire, le plus souvent involontaires : décès, hospitalisation, incarcération, etc.

L'article L.345-2-3 du Code de l'action sociale et des familles définit un principe de continuité de la prise en charge en hébergement :

"Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation."

Le projet de SRHH en cours d'élaboration confirme l'attachement des acteurs franciliens à la politique de Logement d'abord. Cette politique nationale, lancée en 2017, a eu pour objectif de définir une stratégie de lutte contre le sans-abrisme et de favoriser l'accès direct à un logement. Les expérimentations réalisées dans des territoires d'accélération se sont avérées positives avec notamment des effets sur la stabilisation des parcours des personnes. Au niveau régional, une feuille de route du Logement d'abord, a été établie autour de cinq axes prioritaires et mobilise l'ensemble des acteurs de l'accès au logement. La généralisation

¹⁷ Référentiel francilien relatif à la participation financière des personnes hébergées à l'hôtel, élaboré en 2021

¹⁸ En décembre 2022, si 43% des ménages accompagnés par les PASH disposaient de ressources, moins de 25% se sont vus appliquer une PAF au mois de mars 2023, soit 1 850 ménages sur les 7 850 intégrés dans les files actives des PASH. Les critères du référentiel régional, et notamment le reste pour vivre devant être dérogé après déduction de la PAF, conduisent en effet à ne pas appliquer la PAF à l'ensemble des ménages disposant de ressources. Sur ces 1 850 ménages concernés par une PAF, 80% devaient s'acquitter d'une contribution et 20% avaient une PAF à 0€.

de l'approche « Logement d'abord » (LDA) a donné lieu à un renforcement de son cadre de gouvernance et à la création d'un « service public de la rue au logement ». Le second plan national pour 2023-2027 poursuit les priorités du premier et porte également un renforcement de la prise en charge pluridisciplinaire des personnes.

Pour soutenir la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord et renforcer une plus grande fluidité vers l'accès au logement, le projet de SRHH réaffirme tout d'abord le rôle pivot des SIAO dans l'accès au logement des ménages les plus précaires et conforte notamment le rôle du logement adapté dans le cadre du LDA pour s'adapter au plus près aux besoins des ménages.

Le cadre unifié SIAO précise les aspects de cette politique nationale et régionale impliquant directement les SIAO franciliens. (cf. 6.b et 6.c).

a. Suivi des fins de prise en charge et parcours

Les SIAO assurent, autant que possible, leur rôle de suivi de parcours jusqu'à la sortie du dispositif. Cela comprend :

- Le suivi de l'indication dans le SI-SIAO du motif de sortie (saisie par le gestionnaire de structure ou le travailleur social référent), afin de permettre l'analyse de trajectoires et l'identification de parcours types ;
- L'interpellation des travailleurs sociaux des PASH et des structures d'hébergement dans l'ouverture des droits (CAF, MDPH, CPAM...) et la sécurisation de l'accès du ménage (FSL, équipement...);
- La mise en place, lorsque cela est possible, d'un accompagnement de type AVDL pour faciliter l'appropriation par le ménage de son nouveau quartier et de son nouveau logement, et le soutenir au cours des premiers mois (à noter : tous les SIAO ne régulent pas des mesures AVDL) ;
- L'orientation vers un service social de droit commun, susceptible d'intervenir si le ménage connaît une difficulté.

Lors d'une sortie positive, le motif de sortie est inscrit dans le SI-SIAO.

Lors d'une sortie à l'initiative du ménage (départ volontaire, absence prolongée), le motif de sortie est inscrit dans le SI-SIAO, et un arrêt de prise en charge formalisé et motivé est transmis au ménage (à son adresse de domiciliation, par exemple). Cf. partie 2.

Lors d'une sortie sur décision du SIAO ou de la structure pour un des motifs listés en partie 6.d :

- L'arrêt de prise en charge est formalisé au ménage au moins deux semaines avant la date de sortie, sauf situations exceptionnelles justifiant un arrêt de prise en charge quasi immédiat.
- La formalisation comprend les voies et délais de recours, et le SIAO ou la structure s'assure de la compréhension par le ménage de la décision de fin de prise en charge.
- Un arrêt de prise en charge peut être prononcé pour une unique personne au sein d'un même ménage (dans des cas de violences intra-familiales notamment). Cette personne se voit notifiée son arrêt de prise en charge mais le reste du ménage demeure pris en charge.

b. Modes d'organisation, leviers et pratiques recommandées pour favoriser l'accès au logement (principes à ce stade)

Les SIAO sont des outils opérationnels essentiels pour la mise en œuvre de la politique du Logement d'abord, portée par l'Etat et qui appelle un travail partenarial impliquant de nombreux acteurs. L'instruction

nationale du 31 mars 2022 précise que les SIAO sont appelés à jouer un rôle plus important pour faciliter et sécuriser l'accès au logement des personnes sans domicile et en indique des leviers. La circulaire du 5 septembre 2023 relative au 2eme plan « Logement d'abord » confirme ces orientations.

Le SRHH 2017-2023 citait déjà le rôle des SIAO comme condition de réussite d'un parcours de l'hébergement vers le logement et leur confiait la mission d'améliorer l'identification des ménages prêts à sortir de l'hébergement et de renforcer la coordination des acteurs à l'échelle locale en faveur de la fluidité hébergement-logement.

Le projet de SRHH en cours de préparation confirme ceci dans son sous-objectif 2-1 de l'Axe 3 : *« il convient tout d'abord de renforcer le rôle pivot des SIAO dans l'accès au logement et de les doter d'un cadre harmonisé d'intervention (Levier 1). En réponse à certains ménages précaires ou vulnérables, l'accès au logement adapté doit également être conforté dans le cadre de la mise en œuvre du Logement d'abord (Levier 2). Il est dans un même temps essentiel de capitaliser et de diffuser les bonnes pratiques soutenant l'accès au logement et au logement adapté, et renforçant le principe du Logement d'abord (Levier 3) »*.

En réponse aux difficultés rencontrées et à des obstacles récurrents à la redirection de l'hébergement vers le logement, un des axes stratégiques de la feuille de route des SIAO prévoit de renforcer leur rôle pivot dans l'accès au logement des ménages les plus précaires, avec dans chaque SIAO l'organisation d'un pôle ou d'une mission logement dont les objectifs premiers sont de repérer, à travers l'interface avec les structures d'hébergement et PASH, les ménages pouvant accéder au logement, de les labelliser tout en s'assurant de la qualité de leur dossier de demande de logement social (complétude, actualisation au regard de l'évaluation) pour transmettre des viviers aux BAL et suivre leur positionnement. Ils pourront ainsi coordonner les différentes parties prenantes dans l'orientation des ménages au sein de leur territoire de stabilisation. Pour leur faciliter ce travail d'orientation, le projet de SRHH indique qu'il est alors crucial d'améliorer leur connaissance des différents dispositifs existants et de l'ensemble de l'offre de logements sociaux et adaptés disponibles au fil de l'eau.

Les SIAO ainsi ont un rôle opérationnel essentiel à jouer dans l'accès au logement des ménages hébergés ou sans domicile, en lien avec les UD DRIHL et DDETS qui d'une part gèrent le contingent préfectoral « mal-logés », d'autre part mobilisent et suivent l'ensemble des acteurs réservataires pour le respect des objectifs légaux relatifs aux attributions de logements sociaux aux publics prioritaires. Le rôle des SIAO comporte différentes facettes: soutien des travailleurs sociaux qui montent les dossiers de demande de logement, labellisation réactive, repérage des ménages "prêts au logement" et suivi de leur positionnement, transmission aux bailleurs sociaux de listes de ménage à reloger pour ceux qui ont des expérimentations intégrées...

En réponse à la demande de l'Etat et en complément du travail porté et animé par l'Etat sur le sujet de l'accès au logement social, le GFRH a identifié des éléments d'état des lieux, pratiques et leviers intéressants à développer impliquant les SIAO, freins à lever ; ainsi que des propositions concernant le rôle du SIAO sur cette question, les outils disponibles et les leviers à développer.

Au-delà de leurs interventions propres, les SIAO informent, forment et soutiennent les travailleurs sociaux des structures d'hébergement et des PASH, qui accompagnent les ménages dans la réalisation des dossiers pour que ceux-ci puissent permettre plus facilement un positionnement concluant en CALEOL.

Les SIAO peuvent le cas échéant participer avec les partenaires à des actions de sensibilisation des ménages à la situation du logement en Ile-de-France, et de projection sur de nouveaux territoires, y compris en-dehors d'Ile-de-France.

Plusieurs indicateurs et objectifs sont précisés par le projet de SRHH (axe 3, sous-objectif 2-1, levier 1), pour permettre un suivi partagé auquel le socle commun d'indicateurs SIAO a vocation à participer : nombre de labellisations « ménages prioritaires » faites par les SIAO par département ; pourcentage de ménages labellisés parmi les ménages hébergés et parmi les ménages se déclarant sans abri.

c. Modes d'organisation, leviers et critères pour l'accès au logement adapté (principes à ce stade)

L'instruction nationale du 31 mars 2022 comme la circulaire du 5 septembre 2023 relative au 2ème plan « Logement d'abord » confirment l'implication attendue des SIAO en matière d'orientation vers les dispositifs de logement adapté. Compte-tenu des caractéristiques de l'Île-de-France, cet enjeu y est particulièrement important.

Comme le rappelle le projet de SRHH (axe 3, sous-objectif 2-1, levier 2), « *Si l'accès à un logement autonome et pérenne s'incarne le plus souvent dans un logement social ordinaire, il peut aussi pour certains publics se concrétiser dans l'accès à un logement adapté leur offrant un accompagnement en phase avec leurs besoins dans une durée à moduler selon leur situation. Cela peut être le cas pour certains publics présentant des difficultés psychiques et sociales particulières qui seront par exemple orientés vers des pensions de famille, leur offrant une solution pérenne et accompagnée.*

Le logement adapté peut également constituer une première étape sécurisée et accompagnée d'un parcours résidentiel (logement en intermédiation locative -IML- ou en résidence sociale), en préparant dès l'entrée dans les lieux le projet d'accès au logement ordinaire. Il s'agit ainsi de permettre aux personnes, dès leur prise en charge, de se projeter dans un parcours vers le logement de droit commun, le plus souvent social.

Le rôle du logement adapté dans la stratégie du Logement d'abord mérite d'être conforté, en améliorant la coordination des acteurs, leur connaissance de l'offre disponible et une plus grande visibilité sur les profils et les conditions d'accès. Ce travail partenarial quotidien doit permettre des orientations au plus près des besoins des ménages, tout au long de leurs parcours, avec un suivi dans le temps qui facilite les éventuelles réorientations ou la réévaluation des besoins d'accompagnement. »

Selon la situation du ménage, d'autres orientations que le logement social ou privé peuvent en effet s'avérer adaptées :

- Intermédiation locative (Louez Solidaire, Solibail) ;
- Logement adapté de type résidence sociale ou foyer de jeune travailleur ;
- Logement stabilisé avec une mesure de vie collective : pension de famille ou habitat inclusif (pour personnes en situation de handicap) ;
- Etablissements médico-sociaux suivant les besoins : maison de retraite médicalisée, résidence autonomie, établissement médico-social pour personnes en situation de handicap, centre maternel, ACT Un Chez Soi d'Abord...

L'Etat et les SIAO portent ainsi un objectif partagé : consolider le rôle du SIAO dans le recensement des places, l'orientation des ménages à la rue ou hébergés vers les résidences sociales et l'intermédiation locative, la mobilisation du contingent de logements réservés au préfet en résidences sociales (cf. article R 353-163, mais également la fluidité vers des places d'autres dispositifs selon les besoins des ménages hébergés. *Le logement adapté constitue en effet un véritable levier de fluidité au soutien du parcours de ménages qui ne relèvent objectivement plus de l'hébergement ou d'une prise en charge hôtelière.*

Les trois actions identifiées par le projet de SRHH sur le levier 2-1 / 2 de l'axe 3 nécessitent une implication des SIAO que l'Etat accompagne dans chaque département : veiller à ce que les acteurs du logement accompagné soient présents dans les instances partenariales des SIAO et former les prescripteurs sur ces dispositifs ; développer les liens entre SIAO et gestionnaires de logement accompagné afin de favoriser l'interconnaissance de ces acteurs, des dispositifs, des contraintes mutuelles et ainsi améliorer les orientations et attributions ; construire et déployer une grille de rapport d'activité commune permettant d'améliorer et de suivre les indicateurs du logement adapté (Drihl).

A cette fin,

- L'Etat appuie dans chaque département le SIAO pour le recensement exhaustif de l'ensemble des places en logement adapté (tous types de structures), avec une attention spécifique sur les places de logement adapté financées par le programme 177 (IML ; pensions de famille) et les places relevant du contingent préfectoral en résidences sociales. Le SIAO tient informé l'Etat des difficultés constatées, rendant souhaitable un soutien de l'Etat vis-à-vis de l'opérateur gestionnaire (et/ou ou d'autres réservataires dans le cas des pensions de famille).
- En lien avec l'Etat, et avec son appui si nécessaire, les SIAO développent des partenariats avec les gestionnaires de toutes ces structures, et élaborent des outils de collaboration avec eux. Ils peuvent également nouer des partenariats avec les conseils départementaux pour permettre aux travailleurs sociaux d'orienter les ménages vers les établissements médico-sociaux du grand âge et du handicap.
- Les SIAO informent les travailleurs sociaux sur ces structures, les forment aux modalités d'accès, et les soutiennent dans le montage de dossiers. Lorsque c'est nécessaire, le SIAO oriente le travailleur social vers des équipes spécialisées (ex : équipe dédiée aux personnes précaires vieillissantes ou en situation de handicap, SSIAD, SAAD, SAMSAH etc.).

Les indicateurs de suivi de la fluidité vers le logement adapté et le logement, prévus dans le socle unifié SIAO, pourront le cas échéant être complétés ou affinés en 2024 (après les travaux complémentaires Etat-SIAO engagés fin 2023 sur ces sujets).

d. Critères régionaux harmonisés de fins de prises en charge sans sorties positives, en hôtel ou en structure d'hébergement

L'arrêt de prise en charge indique la fin de prise en charge du ménage par le SIAO et donc la sortie du ménage de l'hébergement et du dispositif à une date donnée. Il est systématiquement motivé. En structure d'hébergement, il est prononcé par le gestionnaire. En hôtel, il est prononcé par le SIAO.

Pour les ménages suivis par une PASH, le SIAO prend en compte la préconisation de fin de prise en charge proposée par la PASH ; en effet, la PASH a une connaissance de la situation du ménage que le SIAO du département prescripteur n'a pas. Dans le cas où une situation constituant un motif de fin de prise en charge est constatée par une PASH, celle-ci en informe le SIAO prescripteur et – sauf autre élément d'évaluation de la situation dont le SIAO aurait connaissance par ailleurs - la décision de fin de prise en charge du SIAO prescripteur n'a pas de raison de différer de celle issue de l'évaluation faite par la PASH¹⁹. Par ailleurs, dans le cas où une décision d'APEC pour un ménage suivi par une PASH est initiée par le SIAO ou fait un suite à une situation signalée par DELTA, le SIAO demande un avis de la PASH avant de prendre la décision de fin de prise en charge.

Une fin de prise en charge peut intervenir en hébergement stabilisé ou pendant une prise en charge initiale SIAO/115, selon les critères et modalités décrites ci-dessous. Des conditions de mise en œuvre sont à respecter pour que la décision de fin de prise en charge puisse être comprise et acceptée (cf. ci-dessous) : information, formalisation de la notification, délais.

¹⁹ Les PASH peuvent aussi prononcer un arrêt d'accompagnement social ou de suivi pour non adhésion à l'accompagnement social ou au suivi, après être allée au bout de leurs capacités en termes de modalités proposées au ménage, même si le SIAO décide de ne pas mettre fin à la prise en charge (cf. cadrage PASH)

- **Une liste des motifs d'arrêt de prise en charge sans sortie positive**

Les situations ci-dessous appellent une fin de prise en charge, sauf situations estimées légitimes ou appréciation particulière de vulnérabilité justifiant de ne pas mettre en œuvre la fin de prise en charge. Une analyse de la situation est nécessaire (et pour certains motifs, l'appréciation du caractère persistant du comportement inadapté).

Ces motifs relèvent de pratiques compatibles avec le principe de continuité de l'accueil défini par l'article L.345-2-3 du CASF, disposant que « *toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptés à sa situation.* »

La liste des motifs, précisée ci-dessous, actualise et complète les dispositions prévues par le cadre régional de convergence des modalités de prise en charge des ménages à l'hôtel par les SIAO/115 du 4 janvier 2016. Elle a vocation à être intégrée dans la note d'information sur les engagements mutuels (remise au ménage dès son arrivée en hôtel) et dans le contrat de séjour en hôtel (cf. partie 2.b) et mérite d'être étendue dans le présent cadre unifié d'intervention des SIAO à l'ensemble des structures d'hébergement²⁰. Elle fait l'objet d'un large consensus :

- Comportement violent ; dont violences intra-familiales, agressions ;
- Absence prolongée du ménage (dépassant 48h) sans en avoir averti au préalable l'hôtelier et le SIAO / le gestionnaire de la structure et avoir été autorisée (par le SIAO ou le gestionnaire de la structure) : le SIAO / la structure doit contacter le ménage et lui laisser un délai de 48h après ce contact pour se manifester et expliquer la situation avant de prononcer un arrêt de prise en charge.²¹
- Non-respect d'obligations conditionnant le renouvellement ou la poursuite de prise en charge dans le cas de l'hôtel :
 - o Non-respect par le ménage des dispositions fixées par le SIAO pour renouveler sa demande de prise en charge en hôtel. Si le ménage n'a pas fait de demande de renouvellement de prise en charge, le SIAO doit dans un premier temps contacter le ménage pour rappeler le cadre de prise en charge. Un arrêt de prise en charge peut être prononcé en cas de non-respect répété
 - o Refus de changement d'hôtel sans motivation estimée légitime (cf. 4.e, § Modalités)
- Refus d'implication dans une démarche active d'insertion :
 - o Le ménage refuse une proposition(s) adaptée(s) à ses besoins et à ses capacités : le SIAO / la structure doit avoir engagé un dialogue avec le ménage pour comprendre les motifs de sa décision et s'assurer que le ménage a bien compris les conséquences de ce refus.
 - o Le ménage refuse l'entretien avec le/la travailleur social pour la réalisation de l'évaluation sociale visant à faire valoir ou maintenir son droit à être hébergée, ou ne s'y présente pas (sans motif valable) : le SIAO / la structure doit avoir engagé un dialogue avec le ménage pour comprendre les motifs de sa décision et s'assurer que le ménage a bien compris les conséquences de ce refus.
 - o Refus d'accompagnement persistant malgré entretien ou information donnée sur l'éventualité de fin de prise en charge ; refus de formulation de demande d'insertion.

²⁰ Des échanges seront menés par l'Etat avec les opérateurs d'hébergement sur la mise en œuvre de ces dispositions

²¹ Un ménage peut être autorisé par le gestionnaire de la structure ou le SIAO à quitter son hébergement pour une durée de une à 2 semaines, par exemple séjour de vacances familiales. Une courte absence imprévue peut être motivée par une situation exceptionnelle (ex : hospitalisation, déplacement pour décès ou accident d'un proche).

- Violation grave d'autres dispositions associées à l'hébergement, prévues dans le contrat de séjour ou le document d'engagements mutuels en matière d'hébergement / accompagnement
- Manquements graves et répétés au règlement intérieur de l'établissement ou de l'hôtel

La réorientation de la personne vers un autre dispositif ne doit pas se substituer à la mise en œuvre d'une fin de prise en charge.

- **Les conditions de mise en œuvre des fins de prise en charge sans sorties positives**

La décision de fin de prise en charge relève du SIAO, s'agissant des personnes en prise en charge initiale SIAO/115 pour évaluation et préconisation ou hébergées de manière stabilisée en hôtel, et de l'opérateur gérant la structure d'hébergement ou de logement adapté pour les autres situations. Dans ce deuxième cas, le SIAO doit être informé par l'opérateur d'hébergement (ou de logement adapté).

L'Etat porte vers les opérateurs d'hébergement la mise en œuvre des mêmes critères de fins de prises en charge, afin d'assurer une équité de définition de droits et devoirs des usagers sur l'ensemble des dispositifs.

Dans tous les cas, la fin de prise en charge et le motif ayant motivé cette décision sont saisis dans le SI-SIAO.

Le SIAO assure une responsabilité globale de suivi des suites données à des situations justifiant des fins de prises en charge.

Certaines conditions doivent être respectées pour que les fins de prise en charge sans sorties positives puissent être comprises et acceptées, tant par les intéressés que par les structures d'accueil :

- **L'information des ménages** (cf. partie 2 dédiée) : la liste harmonisée de motifs d'arrêt de prise en charge sans sortie positive par les SIAO doit être connue du ménage dès sa prise en charge initiale, dans le cadre de l'information sur ses droits et devoirs ;
- **La notification de l'arrêt de prise en charge** : le ménage doit être informé, oralement (sauf impossibilité) puis par écrit, de la décision de fin de prise en charge ainsi que du délai dont il dispose avant l'effectivité de la fin de prise en charge et des voies de recours possibles. La transmission d'un écrit doit s'accompagner, dès lors que cela est possible, d'une médiation orale pour que la décision soit expliquée et comprise. La formalisation de la décision individuelle peut être portée soit par la structure hébergeante, soit par le SIAO lui-même, soit, pour des situations spécifiques, par l'Etat à la demande du SIAO²².

Un modèle commun de notification des arrêts de prises en charge doit être élaboré en 2024 et partagé au niveau régional.

- **Le respect d'un délai de mise en œuvre** : à l'exception des situations de violence ou de danger, un délai de prévenance, même court, doit être respecté pour que la personne cherche une solution alternative : sauf situation particulière justifiant un délai plus court, un délai de 15 jours est recommandé. A titre de bonne pratique, l'absence injustifiée prolongée devrait donner lieu à un contrôle de présence²³ avant mise en œuvre de l'arrêt de prise en charge. Les ménages pour lesquels un arrêt de prise en charge aura été prononcé ne seront pas considérés comme prioritaires

²² Le cadre de convergence de 2016 précisait que Conseil d'Etat accepte que les intéressés soient prévenus par les services préfectoraux avant la fin de PEC envisagée (CE 17 avril 2014, N°377658) comme par l'association hébergeante (CE, 04 juillet 2013, N° 369756).

²³ Dès lors qu'une absence prolongée est constatée, la chambre est remise à disposition par Delta quasi-immédiatement. Le ménage se voit notifier un arrêt de prise en charge avec effectivité sous 15 jours et il est informé de ses voies de recours.

lors d'un appel ultérieur au SIAO/115. Il ne s'agit pas d'un refus systématique de prise en charge, mais d'un examen de la demande tenant compte d'un historique.

La mise en œuvre d'un APEC peut nécessiter une décision de justice, si le ménage ne part pas de son plein gré. Celle-ci relève de la responsabilité du gestionnaire lorsque le ménage était hébergé en structure, et de l'hôtelier lorsque le ménage était accueilli en hôtel social (d'où le besoin d'un formalisme précis de notification de l'APEC par les SIAO). Il est notamment rappelé qu'une procédure de fin de prise en charge doit être notifiée et menée conformément aux règles applicables ; si les affaires du ménage sont retirées de la chambre, elles doivent alors être conservées pendant au moins 1 an par le gestionnaire de la structure ou l'hôtelier.

- **Précisions sur les conditions de recours au motif d'arrêt de prise en charge lié à un refus non motivé de changement d'hôtel ou d'une proposition d'orientation adaptée**

S'agissant du motif de refus de changement de lieu d'hébergement ou d'une proposition adaptée, **les modalités d'information et de réalisation** de l'arrêt de prise en charge doivent être adaptées :

- L'information du ménage sur les conséquences d'un refus d'une proposition adaptée doit être accompagnée, formalisée, expliquée, pour que le ménage ait conscience que ce refus aura des conséquences lourdes. Le ménage doit notamment être informé des motifs possibles de refus d'une proposition adaptée. Il s'agit de l'accompagner vers un accord ;
- Le délai de réponse donné au ménage est en général de 24h. Si le SIAO ou l'opérateur d'hébergement l'estime nécessaire au regard de la situation du ménage, ce délai peut être porté à 48h. Toutefois, cette pratique doit demeurer exceptionnelle ; l'objectif d'une réponse en 24h doit demeurer la référence usuelle, dans un contexte de forte pression sur la demande d'hébergement ;
- Le délai de mise œuvre de l'arrêt de prise en charge doit être au minimum de 15 jours lorsqu'il est motivé par un refus d'orientation, pour donner le temps au ménage de chercher une solution alternative et/ou de préciser ses motifs de refus (et dans cette hypothèse, au SIAO ou à l'opérateur de confirmer ou modifier la décision prise).

L'appréciation du caractère adapté de l'orientation/la proposition, dont le refus justifierait une fin de prise en charge décidée par le SIAO, doit être cohérente avec l'évaluation de la situation du ménage concerné, établie par un travailleur social, et/ou des besoins avérés de la personne (ex : situation PMR).

Les orientations adaptées peuvent être cherchées en Ile-de-France ou ailleurs. Elles concernent des orientations vers un autre dispositif d'hébergement (dispositifs financés par l'Etat ou autres dispositifs), vers un logement (avec ou sans accompagnement selon les besoins du ménage), vers le logement adapté, ou encore une sortie du dispositif d'hébergement parce que la situation du ménage a évolué et ne justifie plus son maintien dans une structure d'hébergement (accès à l'emploi, évolution des ressources – en tenant compte du reste à vivre, de l'état de santé, dont la santé mentale, etc.).

Pour apprécier le caractère adapté d'une proposition d'orientation, ou d'une décision de changement d'hôtel, des repères communs sont précisés (qui ne préjugent pas de l'appréciation spécifique de la situation individuelle au regard de l'évaluation). Quelques illustrations ci-dessous :

- La personne a trouvé un emploi et le temps de trajet en transports en commun sera inférieur à 1h30 sans autre vulnérabilité particulière ou spécificités de type trajet de nuit : l'orientation est *a priori* adaptée ;
- La personne, seule, a trouvé un emploi à 80 % au SMIC, sans autre vulnérabilité particulière : la sortie du dispositif d'hébergement est *a priori* adaptée ;
- Un logement adapté à la composition du ménage a été trouvé mais sa localisation ne permet pas de maintenir le lieu de scolarisation des enfants ; mais les enfants ne présentent ni pathologies ou

handicaps ne pouvant être pris en charge que dans un établissement scolaire spécialisé, ni mesures éducatives justifiant le maintien dans le département : l'orientation est *a priori* adaptée.

- Un logement adapté à la composition du ménage a été trouvé mais sa localisation rend impossible le suivi médical d'une pathologie qui ne peut être prise en charge que dans un hôpital spécifique, incluant des soins ou rendez-vous réguliers (fréquence : tous les 15 jours ou plus fréquents) : l'orientation n'est *a priori* pas adaptée ;
- Un logement adapté à la composition du ménage a été trouvé mais l'un des parents est en situation de handicap (PMR), or le logement est au 3^{ème} étage sans ascenseur : l'orientation n'est *a priori* pas adaptée.

Le caractère adapté de l'orientation est apprécié par le travailleur social (de la PASH ou d'un partenaire) au cas par cas. Au vu de cet avis, le SIAO décide de la suite de la prise en charge au regard de la situation ; pour les personnes accompagnées par une PASH, le SIAO met en œuvre la préconisation établie par la PASH.

7. Système de reporting harmonisé : indicateurs, trames de reporting

Parmi les 8 missions des SIAO définies par la loi, deux portent sur la production de données : produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ; participer à l'observation sociale (cf. CASF).

L'hétérogénéité actuelle d'indicateurs utilisés dans les 8 départements est extrêmement forte (même sur les reportings quotidiens), situation que l'IGAS avait soulignée dans son rapport. De plus, certains volets de suivi sont très faiblement développés, avec notamment une faiblesse très marquée de reportings sur les profils des ménages hébergés, les durées de séjour, le suivi de la fluidité.

Le suivi de mise en œuvre des dispositions et objectifs définis par le cadre unifié s'inscrit dans le cadre du dialogue régulier entre les SIAO et les services de l'Etat, au niveau départemental et régional. La mise en place d'indicateurs communs, produits par les SIAO à échéances régulières, contribue à ce suivi.

Un socle commun d'indicateurs de suivi est donc défini. Des échanges techniques SIAO + Etat ont porté sur la définition, clarté, pertinence et faisabilité de certains indicateurs. Ce socle commun régional fera l'objet d'actualisations en tant que de besoin, notamment pour tenir compte d'évolutions du SI-SIAO.

Le socle commun de reporting est établi sur 3 périodicités : quotidien, mensuel, annuel ; avec des principes qui ont guidé sa préparation :

- Vigilance sur la faisabilité : s'appuyer autant que possible sur les nomenclatures et référentiels présents dans le SI-SIAO ;
- Recherche de lisibilité et utilité : proposition de maquettes (sur les trois périodicités), afin de faciliter la lisibilité et la recherche d'équilibre entre précisions et nombre d'indicateurs / utilité ;
- Il s'agit d'un socle commun régional. Un département pourra choisir un degré plus fort de précision, par des indicateurs complémentaires.

Annexes

Annexe 1 : Notice écoutant 115 pour la réalisation d'un diagnostic social

Annexe 2 : Décision de prise en charge par le SIAO/115

Annexe 3 : Critères de priorisation

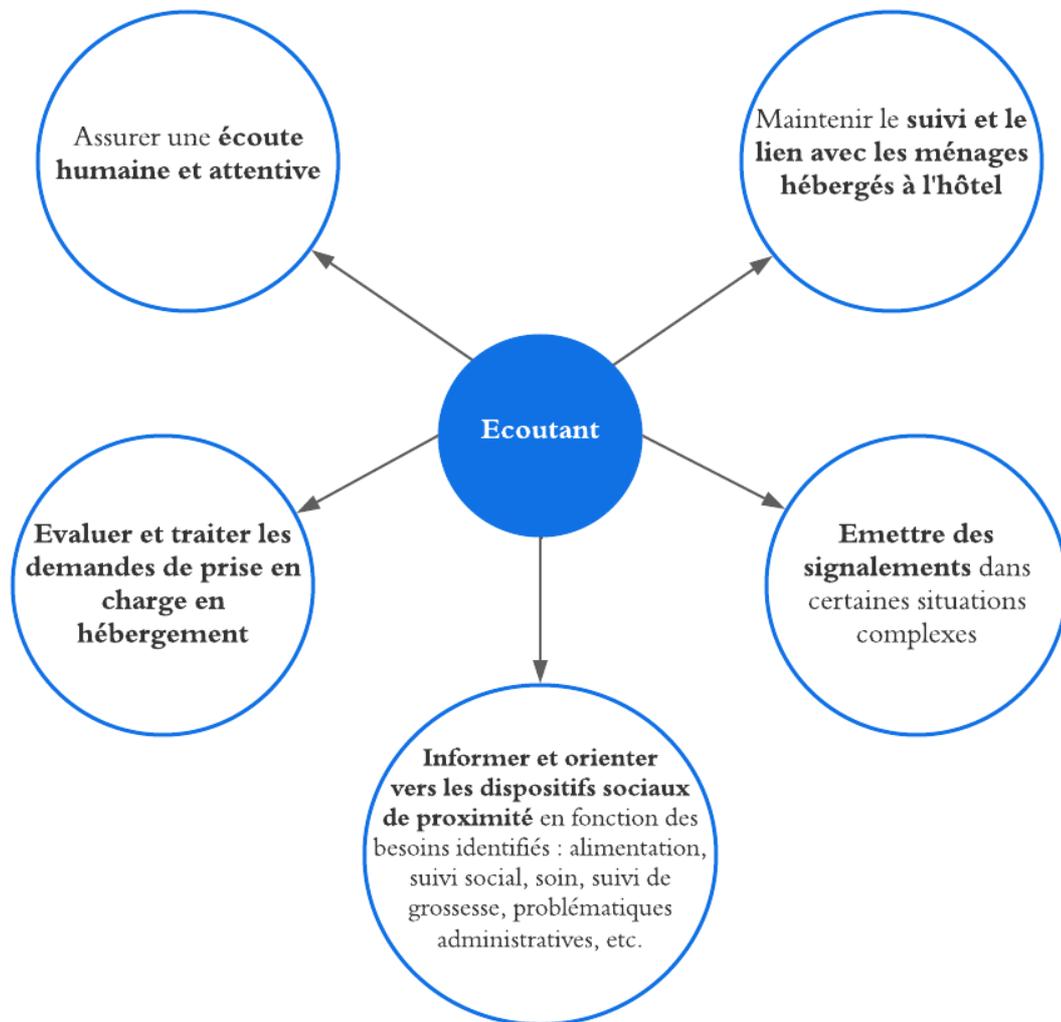
Annexe 4 : Détermination du SIAO/115 de référence pour un ménage non pris en charge

Annexe 5 : Comptabilisation et suivi des demandes non pourvues (« DNP »)

Annexe 6 : Logigrammes

Annexe 1 : Notice écoutant 115 pour la réalisation d'un diagnostic social

Les missions de l'écoutant



L'écoutant assure une écoute attentive tournée vers la dignité des usagers, permettant l'équité de traitement et de l'aide fournie, sans jugement de valeur sur les parcours des personnes et leurs choix.

Diagnostic posé par l'écoutant et remplissage de la note sociale dans le SI-SIAO

L'écoutant social du SIAO/115 réalise un diagnostic basé sur les éléments rapportés par les personnes au moment de l'entretien. Ce diagnostic doit être une démarche acceptée par l'utilisateur, rester sur le déclaratif et restituer de manière fidèle les éléments donnés par la personne.

Au moment de l'entretien, l'écoutant doit :

- Expliquer le fonctionnement du 115 à la personne et l'informer de son droit à consulter les données récoltées le concernant.
- Identifier des vulnérabilités pouvant faire l'objet de signalements éventuels et/ou des situations relevant de dispositifs particuliers.

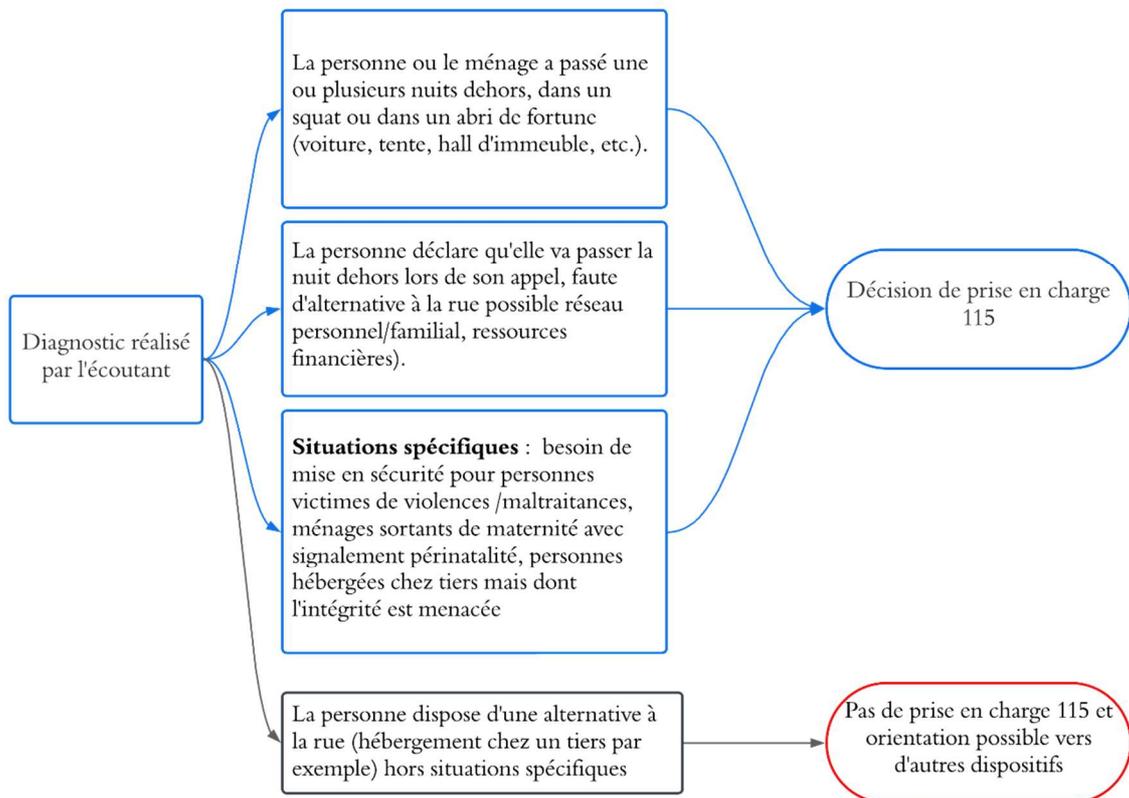
Il/elle renseigne les informations nécessaires au suivi de la personne dans le SI-SIAO. Les informations doivent être conformes au RGPD et les pathologies médicales, les appréciations subjectives, les origines ethniques des personnes, les opinions etc. ne doivent pas être inscrites dans le SI-SIAO.

L'écouter s'appuie sur la grille ci-dessous pour la réalisation du diagnostic. Il/elle renseigne les informations nécessaires –selon les réserves ci-dessus conformément à la réglementation RGPD – et mène l'entretien de manière plus ou moins approfondie, selon qu'il s'agit d'un premier entretien ou de compléter la fiche d'un ménage.

Grille pour la réalisation du diagnostic social par l'écouter	
COMPOSITION DU MENAGE	Identité
	Nombre de personnes
	Nombre d'enfants
	Age
QUALIFICATION DE LA DEMANDE	Demande d'hébergement d'urgence
	Demande de prestations (passage maraude)
	Demande de conseils et d'orientation
	Demande de renouvellement de la prise en charge
	Autres demandes pour les ménages hébergés à l'hôtel
PARCOURS DU MENAGE	Temps passé à la rue
	Derniers lieux d'hébergement
	Lieu où la personne est située
	Motif de rupture d'hébergement
	Entourage : existence de réseau familial ou amical
	Identification de vulnérabilités particulières : <ul style="list-style-type: none"> - Femme enceinte + terme de la grossesse - Femme sortant de maternité avec enfants - 3 mois - Personne victime de violence - Sortant de prison - Vulnérabilité liée à un handicap - Vulnérabilité liée à une condition médicale - Vulnérabilité liée à une détresse psychique
SITUATION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE	Droit au séjour
	Ressources : type, montant, organismes de rattachement
	Situation au regard de l'emploi (+ localisation)
	Domiciliation (secteur, ancienneté, durée, typologie de domiciliation : chez tiers, auprès OA, auprès CCAS ; localisation)

SUIVI MEDICAL	La personne dispose-t-elle d'une couverture médicale ?
	D'un suivi médical ? (+ localisation)
	Présence de pathologie, traitement et implications sur le quotidien et l'hébergement en termes de mobilité et d'autonomie
SUIVI SOCIAL	La personne est-elle suivie socialement ?
	Si oui, nom et coordonnées du référent social
SCOLARITE	Quelle est la situation de scolarité des enfants ?
	Quel est le lieu de scolarisation (ville, école) ?
QUOTIDIEN	Comment la personne organise-t-elle son quotidien ? Repas, vestiaires, connaissance de dispositifs sociaux de proximité
DEMANDE D'HEBERGEMENT ET LOGEMENT	Le ménage dispose-t-il d'un dossier SIAO actif ?
	A-t-il un référent social qui puisse actualiser/renouveler ce dossier ?
	Est-il accompagné dans sa demande de logement ?
	Demandes en cours : DAHO, logement social, DALO

Annexe 2 : Décision de prise en charge par le SIAO/115



Annexe 3 : Critères de priorisation

Selon le principe d'inconditionnalité, le SIAO/115 prend en compte toutes les demandes d'hébergement d'urgence correspondant à la définition (partie 1a). Dans un contexte où le nombre de places disponibles est largement inférieur aux demandes d'hébergement d'urgence adressées au 115, il est nécessaire de procéder à une priorisation des demandes. Ces critères ne visent pas à exclure un certain type de public de la prise en charge mais à positionner et traiter en priorité les situations jugées les plus vulnérables.

L'écouter donne un rang de priorité à la demande d'hébergement d'un ménage, sur la base de critères de vulnérabilité communs à tous les écoutants. Les critères de vulnérabilité ci-dessous peuvent être utilisés comme critères de priorisation – la liste est non exhaustive.

Catégories de vulnérabilité	Critères possibles
Vulnérabilité liée à la composition familiale, à l'âge et à la maternité	Femmes enceintes de + 3 mois
	Femmes sortantes de maternité enfant de moins de 1 an
	Famille avec enfants (notamment en bas âge), famille monoparentale
	sortants d'ASE, jeunes en rupture familiale
	Personnes âgées vulnérables
Besoin de mise en sécurité	Personnes victimes de violences (violences conjugales et intra-familiales, prostitution etc.)
Vulnérabilité liée à une situation médicale	Pathologie aiguë
	Pathologie chronique
	Condition médicale incompatible avec la vie en rue
Vulnérabilité liée à un handicap	Personnes PMR, autres
Vulnérabilité liée au temps d'errance	Nombres d'appels successifs au 115, ...
Vulnérabilité liée à une détresse psychique	Personne représentant un danger pour elle-même
	Etat psychique dégradé par la vie en rue
Autres vulnérabilités identifiées	Agression, vol, etc.
Déstabilisation de la situation du ménage	Risques de perdre un emploi, risque de rupture de scolarisation engendré par la situation de rue.

A chaque demande d'hébergement d'urgence est associé un niveau de priorité, allant de 1 à 4. Les SIAO traitent toutes les demandes dans un ordre allant de la priorité 1 à la priorité 4.

Une grille définit le niveau de priorité en fonction du danger que représente la situation de rue pour le ménage. **Ces critères de priorisation sont indicatifs et constituent une aide à la décision.**

La grille de priorisation à la date de validation du cadre unifié SIAO est présentée ci-dessous (proposition). Elle a vocation à être revue régulièrement pour la confirmer ou l'ajuster, dans le cadre d'échanges entre les services de l'Etat et les SIAO franciliens.

Niveau	Danger que représente la situation de rue pour la personne ou une personne du ménage	Critères de priorisation : repère régionaux, constituant une aide à la décision pour les écoutants 115 (*)
Priorité 1	Danger immédiat pour la personne, situation pouvant entraîner des dommages irréversibles	<ul style="list-style-type: none"> • FVV dont la situation paraît nécessiter une mise en sécurité immédiate • Personnes ou couples avec enfants de moins de 3 mois** • Femmes enceintes de plus de 6 mois**
Priorité 2	Danger pour la personne concernée, avec priorité forte	<ul style="list-style-type: none"> • Familles comportant un ou des enfants de moins de 3 ans** • Publics relevant du médico-social avec forte vulnérabilité (PMR, personnes très âgées, maladies chroniques dont le suivi est incompatible avec situation de rue) • FVV ou PVV : autres situations • Jeunes en situation de rue (18-25 ans) sortant d'ASE
Priorité 3	Danger pour le développement normal de la personne	<ul style="list-style-type: none"> • Autres familles en détresse, sans enfant de moins de 3 ans et comportant un ou des enfants de moins de 13 ans • Personnes âgées de plus de 65 ans • Autres personnes sans enfants avec vulnérabilités particulièrement fortes (ex : durées très longues de situations de rue)
Priorité 4	Autres situations de rue avec détresse	<ul style="list-style-type: none"> • Familles avec enfants compris entre 13 et 18 ans • Autres personnes isolées sans enfants • Couples ou groupes d'adultes sans enfants

(*) Sauf pour le niveau de priorité P1, l'appréciation de vulnérabilité peut être confirmée et/ou renforcée par d'autres éléments tels que, à titre indicatif :

- Indications d'autres professionnels (accueils de jour, maraudes, CCAS, ...)
- Répétitions de l'appel
- Cumul de vulnérabilités importantes (ex : addiction demandant un traitement lourd + jeune sortant d'ASE, durée très longue d'errance)

Au regard d'éléments particuliers de vulnérabilité qu'il apprécie au cas par cas, l'écouter 115, assisté le cas échéant de sa hiérarchie, peut décider de la prise en charge d'une personne que la grille ne conduirait pas directement à prioriser.

**Les personnes ou couples avec enfants de moins de 3 ans et les femmes enceintes de plus de 6 mois relèvent de la compétence du conseil départemental. Le SIAO/115 prend en charge ces publics dans le cas où le conseil départemental n'a pas été en mesure de le faire.

Annexe 4 : Détermination du SIAO/115 de référence pour un ménage non pris en charge

Lors d'un appel au 115 par un ménage non pris en charge en hébergement, le ménage entre en contact avec le SIAO du département sur lequel il effectue l'appel. Or il apparaît que certains ménages sont déjà suivis par un SIAO/115 d'un autre département et qu'ils disposent déjà d'attaches sur un autre territoire. Pour favoriser un meilleur suivi, il est préférable qu'un ménage reste en relation avec un unique SIAO/115 de référence, celui qui est le plus pertinent à réceptionner sa demande et à l'orienter.

Dans tous les SIAO, l'écouleur a donc besoin de déterminer au moment de l'appel si le ménage relève bien de la prise en charge de son département. L'application de critères différenciés selon les 115 appelés fait que les services peuvent se renvoyer des publics et cela les oblige à échanger quotidiennement pour trancher et savoir de quel SIAO/115 relève un ménage. Une grille régionale de détermination du SIAO/115 de référence permet l'application de critères uniformes et limite ces écueils.

Lecture de la grille de détermination du SIAO/115 de référence

La grille a permis de détailler plusieurs cas :

Lorsque le ménage ne dispose encore d'aucun ancrage en Ile-de-France et ne dispose d'aucun historique dans le SI-SIAO, le SIAO/115 appelé enregistre la demande.

Lorsque le ménage ne dispose d'aucun ancrage en Ile-de-France mais a un historique de demandes ou de PEC SIAO/115, il relève du territoire du SIAO/115 sur lequel il dispose d'un historique.

Lorsque le ménage dispose d'attaches sur le territoire francilien, le lieu de suivi ou de l'accompagnement social lorsqu'il existe doit primer dans la détermination du SIAO/115 de référence (puisque'il est rare d'avoir un suivi ou un accompagnement social). Le lieu de réalisation des démarches administratives, si celles-ci sont en cours, est un critère qui intervient dans un second temps. Dans un troisième temps, l'ancrage peut être déterminé par le lieu de rattachement administratif (lorsque les démarches sont terminées), le lieu de l'emploi, le lieu de vie, d'errance, d'hébergement ou le lieu de vie du réseau personnel.

Lorsque le ménage dispose d'attaches sur le territoire francilien, certaines situations spécifiques vont être surdéterminantes dans la prise en compte de la demande par le 115 appelé : un lieu de scolarité spécifique pour les enfants, un lieu de soin en cas de problématiques complexes, la préconisation d'un lieu dans les situations de personne(s) victime(s) de violences, la préconisation d'un lieu dans la situation d'une personne placée sous main de justice.

Lorsque la grille ne permet pas de trancher clairement sur le SIAO/115 qui est le plus disposé à prendre la demande du ménage, le SIAO/115 appelé prend en compte la demande et/ou contacte l'autre SIAO/115 concerné pour trancher sur la situation.

Cette grille devra être ré-examinée régulièrement par les SIAO au sein du GFRH et évoluer selon les besoins.

Détermination du SIAO/115 de référence

Situation des ménages		Critères	Rang
Cas n°1	Ménages récemment arrivés en France ou en région parisienne, ne disposant d'aucun ancrage francilien	Territoire du SIAO concerné si historique de demandes ou de PEC SIAO/115	1
		Territoire sur lequel la demande est enregistrée si aucun historique	1
Cas n°2	Ménages disposant d'un ancrage dans un département francilien	Lieu du suivi ou de l'accompagnement social motivé par l'existence d'une demande SI-SIAO Insertion ou suivi par un ADJ (même sans évaluation sociale) <ul style="list-style-type: none"> - Demande SI-SIAO active : tous les statuts sauf demandes annulées et clôturées. - L'indication d'un suivi actif par un accueil de jour. 	1
		Lieu de réalisation des démarches administratives uniquement si démarches administratives en cours <ul style="list-style-type: none"> - Lieu de rattachement des ressources sociales - et/ou lieu de domiciliation administrative - et/ou lieu de rattachement de la couverture médicale 	2
		Lieu de rattachement administratif si démarches terminées : <ul style="list-style-type: none"> - Lieu de rattachement des ressources sociales - et/ou lieu de domiciliation administrative - et/ou lieu de rattachement de la couverture médicale 	3
		Lieu de l'emploi	
		Lieu de vie/d'errance/d'hébergement	
		Lieu de vie du réseau personnel	
Cas n°3	Situations spécifiques	Lieu de scolarité des enfants uniquement si scolarité spécifique	Peut intervenir en rang 1 après évaluation de la situation et échange avec le second SIAO de référence
		Lieu de soins uniquement si problématique de santé complexe nécessitant de manière très régulière une proximité avec un lieu de soins	Possibilité de demander une PEC temporaire dans un autre département sans modifier l'ancrage initial : nécessite un échange avec le second SIAO de référence
		Préconisation d'un lieu dans les situations de personne(s) victime(s) de violences	
		Préconisation d'un lieu dans la situation d'une personne placée sous main de justice	

Annexe 5 : Comptabilisation et suivi des demandes non pourvues (« DNP »)

La référence pour la comptabilisation des DNP est la notice sur l'indicateur national « taux de DNP », issue d'un travail partenarial entre Etat et acteurs de la solidarité :

« L'indicateur national taux de DNP permet l'identification des demandes d'hébergement non pourvues que l'Etat aurait dû satisfaire »

« L'indicateur national taux de DNP ne peut prétendre mesurer l'ensemble du phénomène de sans-abrisme mais contribue à la mesure du sans-abrisme déclaré via le 115 sur le territoire. »

La notice nationale relative à l'indicateur DNP apporte les précisions suivantes :

- « Toute demande d'hébergement en provenance d'une personne en situation de rue ou de grande précarité vivant en habitat incertain (véhicule, bidonvilles, squats, hébergement non fiable ou non sécurisé chez un tiers, campements illicites, etc.) doit être considérée comme relevant du 115 »
- « Une demande d'hébergement en provenance d'une personne hébergée chez un tiers n'est pas prise en compte dans le calcul de l'indicateur lorsque, après évaluation, l'écouteur 115 estime l'hébergement fiable et sécurisé. »

Il ne s'agit donc pas d'un comptage de l'ensemble des demandes d'hébergement demeurées sans réponses, mais de celles correspondant à la définition suivante :

Ne sont pas comptabilisées dans les demandes d'hébergement d'urgence (et donc dans les DNP) les personnes sollicitant le SIAO et disposant d'une alternative à la rue ne remettant pas en cause leur intégrité.

NB : La conformité de l'indicateur à la définition nationale n'assure néanmoins pas sa pertinence complète. En effet, l'indicateur ne porte que sur les demandes enregistrées par les 115. Les personnes qui n'appellent plus ou les non-décrochés ne sont pas comptés.

- **Méthode de calcul de l'indicateur « taux de DNP » :**

DEFINITION

TAUX DE DEMANDES D'HEBERGEMENT NON POURVUES

L'indicateur correspond à la proportion des demandes d'hébergement enregistrées auprès du 115 n'ayant pas abouti à une proposition de solution d'hébergement pour l'un des motifs « refus 115 » suivants :

- Absence de places disponibles ;
- Absence de places compatibles avec la composition du ménage ;
- Problème de mobilité ;
- **Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde, ...)** ;
- **Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal)** ;
- **Refus lié au comportement de l'utilisateur (problème d'agressivité, sous l'emprise de psychotropes...)** ;
- **Refus de la structure d'accueillir la personne pour toute autre raison.**

« L'indicateur correspond au **taux moyen sur sept jours** des demandes non pourvues, établi à partir de la somme des demandes d'hébergement créées quotidiennement auprès du 115 durant une même semaine. »

« Les demandes d'hébergement sont comptabilisées selon le principe d'une demande par jour et par personne ».

La notice précise les 7 motifs rentrant dans le calcul des DNP, parmi les 14 motifs de refus 115 proposés par le SI-SIAO. (cf. liste dans l'encadré ci-dessus). En Ile de France, le motif plus important en nombre est l'absence de places disponibles.

Les réponses négatives du fait d'un refus par l'utilisateur ne sont pas comptées dans les DNP.

Annexe 6 : Logigrammes

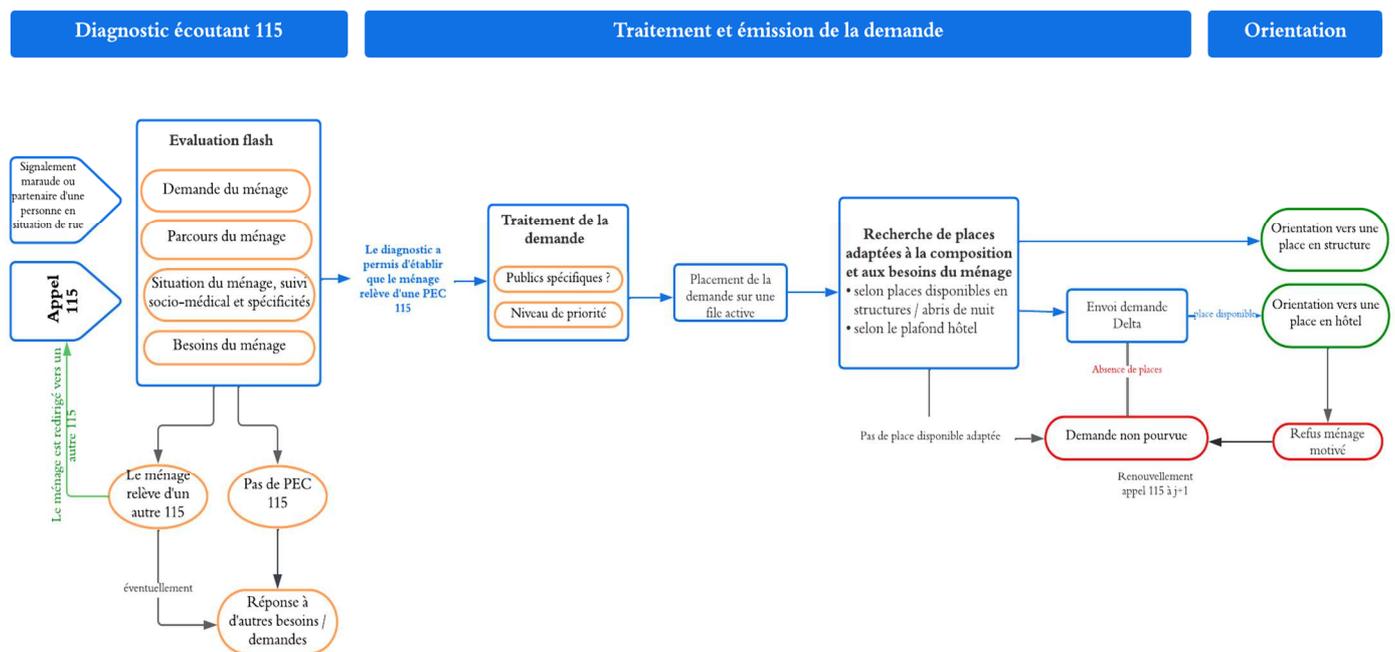
Les logigrammes ci-dessous illustrent les dispositions décrites par le cadre unifié, sur les aspects suivants :

- Demande d'hébergement d'urgence : traitement par le SIAO/115
- Prise en charge SIAO/115 pour évaluation et préconisation
- Prise en charge stabilisée
- Sortie du ménage

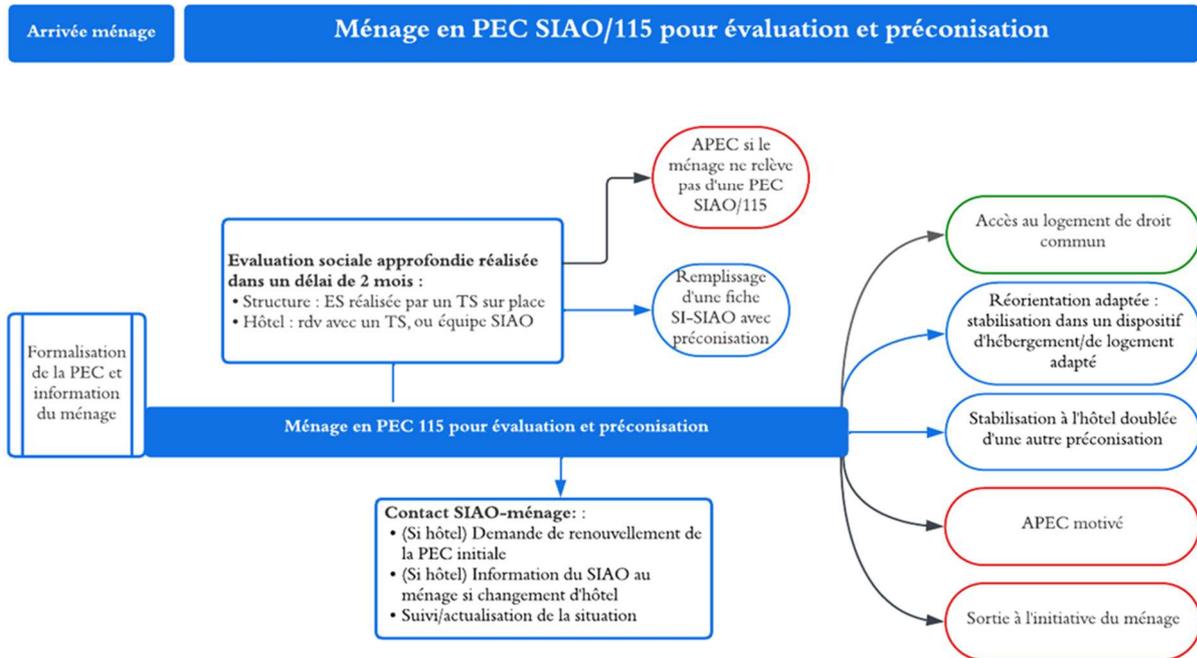
La production des logigrammes a été initiée par le GFRH / SIAOs puis adaptée aux dispositions retenues dans le cadre unifié d'intervention.

En parallèle du travail à poursuivre en 2024 concernant l'information des ménages, la série de logigrammes sera complétée.

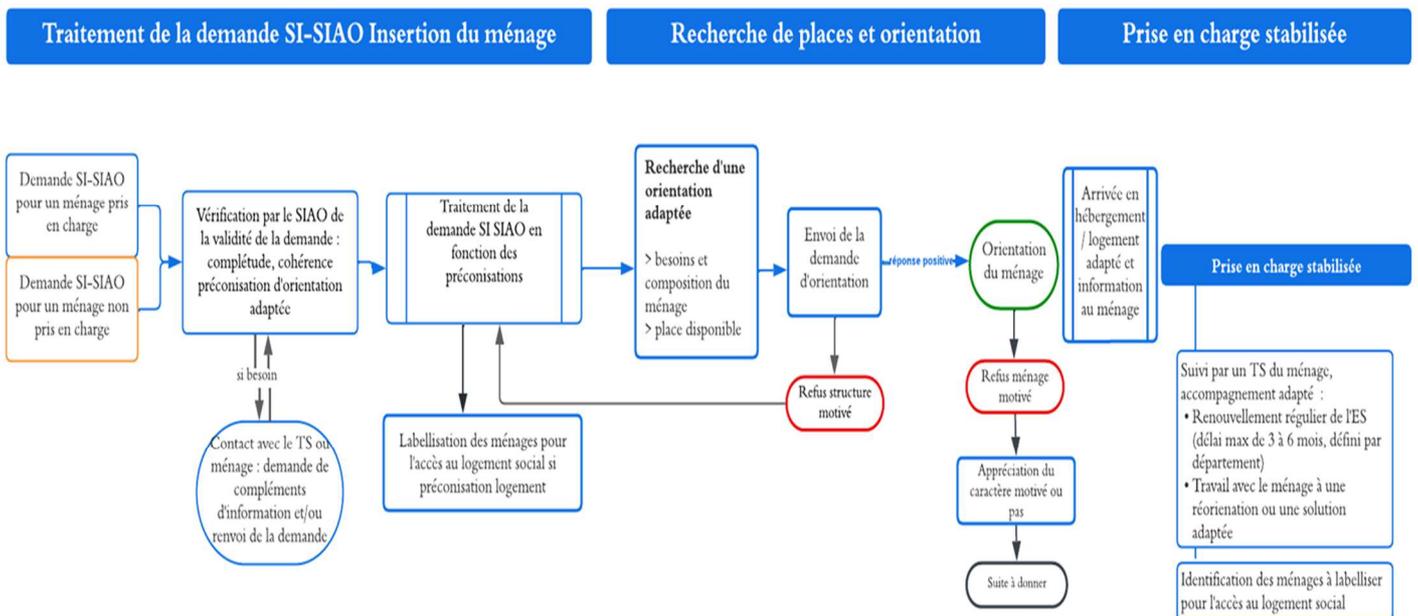
→ A. Demande d'hébergement d'urgence : traitement par le SIAO/115



→ B. Prise en charge SIAO/115 pour évaluation et préconisation



→ C. Prise en charge stabilisée



→

→ D. Sortie du ménage

