



SIAO -115 VAR

Directeur : Sylvain RENOUF

Directrice adjointe : Anne-Laure BERTACCHINI

Chef de service : Laurence LOISY

contact@siao115var.com

www.siao115var.com

Tél : 04 94 93 16 56

Fax : 04 94 93 15 95

REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

(Validé par le COPIL SIAO le 29/06/18)

Le présent règlement recense l'ensemble des pratiques et des obligations relatives au bon fonctionnement du dispositif. L'adhésion à celui-ci et le respect des pratiques représentent une obligation pour tous les opérateurs.

SOMMAIRE

I – LES MISSIONS ET PRINCIPES DU SIAO

I-1 – Les missions

1-2 – Les principes éthiques et déontologiques

II – LE FONCTIONNEMENT DU SIAO

II-1 – Un fonctionnement unifié

II-2 – La constitution de la demande

II-3 – L'étude de la demande et l'orientation

II-4 – L'admission, le séjour et la sortie

I – LES MISSIONS ET PRINCIPES DU SIAO

L'article L345-2 du CASF prévoit que « *Dans chaque département est mis en place, sous l'autorité du représentant de l'Etat, un dispositif de veille sociale chargé d'accueillir les personnes sans abri ou en détresse, de procéder à une première évaluation de leur situation médicale, psychique et sociale et de les orienter vers les structures ou services qu'appelle leur état* ». Créé par une circulaire du 8 avril 2010, le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) est pensé comme un véritable « service public de l'hébergement et de l'accès au logement

Les circulaires du 8 Avril 2010, du 7 juillet 2012 et du 29 mars 2012 précisent les missions des SIAO (Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation) :

- La régulation des orientations.
- La coordination des acteurs locaux de l'hébergement et du logement.
- L'observation

La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR du 24 mars 2014), consacre juridiquement l'existence des SIAO, qui n'avaient jusqu'alors qu'une existence par circulaire depuis leur création en 2010. La loi ALUR réaffirme également le principe d'un SIAO unique dans chaque département, et pose l'intégration du 115 dans le service intégré

I-1 – LES MISSIONS

- Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement
- Traiter avec équité les demandes,
- Orienter les personnes en privilégiant une réponse la plus adaptée à leur situation,
- Coordonner les acteurs de la veille sociale ainsi que les actions développées au sein du territoire en faveur des personnes sans logement ou risquant de l'être,
- Contribuer aux observatoires locaux pour évaluer les besoins et proposer des réponses conformes.

La création d'un SIAO unique dans le Var doit permettre aux personnes en difficulté de trouver au sein de cette plateforme une réponse adaptée à leurs besoins, de l'urgence au logement.

Le SIAO recueille et centralise les demandes d'hébergement, de logement adapté et de logement de droit commun via le SI SIAO et assure la régulation des orientations sous

l'autorité du préfet représenté par la Direction Départementale de la Cohésion Sociale. Il effectue la régulation des places du dispositif AHI, et soumet les affectations aux différents gestionnaires d'hébergement et de logement.

L'application SIAO a été créée afin d'offrir aux SIAO et à leurs partenaires un outil de gestion des activités. Les principales fonctions de l'application sont :

- La gestion des demandes : centralisation; orientation et mise à jour des demandes
- Le recensement des disponibilités en places
- L'édition d'indicateurs de suivi de l'activité des SIAO, des structures et de disponibilité des places
- L'alimentation de la base de données d'observation sociale

L'application SI SIAO est conçue pour être utilisée en réseau par l'équipe du SIAO mais également par ses partenaires (les prescripteurs, les structures d'hébergement, les structures de logement).

L'efficacité du SIAO est corrélée à une utilisation régulière du logiciel par tous les acteurs de l'hébergement et du logement. Le manquement à cette obligation est doublement préjudiciable, d'une part pour l'utilisateur qui voit sa prise en charge mal assurée, voire sans réponse et d'autre part pour les structures d'hébergement et de logement et le SIAO.

I-2 – LES PRINCIPES ETHIQUES ET DEONTOLOGIQUES

Les versions successives du SI SIAO font l'objet de demandes d'autorisations auprès de la CNIL.

Le SIAO s'appuie sur la déontologie et le respect du cadre d'intervention du travail social.

Le principe du respect des droits des personnes

Traditionnellement, il existe trois droits reconnus aux personnes face au traitement automatisé des données les concernant

- Le droit d'information

Il est interdit de collecter des données concernant une personne à son insu.

Toute personne doit être informée au moment où les informations sont recueillies

- Le droit d'accès et de rectification
- Le droit d'opposition

La réalisation de l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement ou par le destinataire ne doit pas méconnaître l'intérêt ou les droits et libertés fondamentaux des personnes concernées. L'atteinte aux droits fondamentaux des personnes (droit à l'information des demandeurs d'hébergement) peut néanmoins disparaître face à l'obligation d'agir dans l'intérêt du demandeur (notamment si le demandeur est en danger vital).

Il est rappelé que pour les données de l'application SIAO, il sera procédé à

- l'affichage des modalités dans les structures
- la mention de ce droit d'accès dans les livrets d'accueil
- l'indication d'un message téléphonique en Centre d'accueil 115

La confidentialité des données

La question de la confidentialité des données et du partage de l'information entre professionnels est un des fondements du travail social partenarial en faveur des usagers.

Sont concernés par cette question, les professionnels par état ou par profession, par mission ou fonction, même temporaire. Si les éducateurs ne sont pas tenus au secret professionnel au sens strict de la loi, ils sont cependant tenus à une obligation de discrétion.

Le diagnostic social dans l'intérêt de la personne

Dans cet esprit, les données recueillies doivent être uniquement destinées au but légitime recherché. L'évaluation sociale doit ainsi permettre d'évaluer la capacité du ménage ou de la personne à intégrer un dispositif d'hébergement particulier ou d'accès à un logement.

En l'absence de ces éléments d'évaluation, l'orientation est impossible.

Dans la mesure du possible, la transmission de l'évaluation sociale doit être partagée avec la personne et transmise avec son accord.

Toute personne a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes à ce que des données à caractère personnel la concernant soient enregistrées dans un fichier informatique.

Toutefois, si le traitement des données résulte d'une obligation légale ou réglementaire (loi du 25 mars 2009 et articles 345-1 et suivants CASF), le droit d'opposition peut disparaître face à l'intérêt de la personne concernée dans le seul cas particulier où l'intérêt vital du demandeur serait menacé.

L'inconditionnalité et la continuité de l'accueil

Toutes les demandes sont recevables selon les principes de l'inconditionnalité et de la continuité de l'accueil.

Les travailleurs sociaux du SIAO évalueront et expertiseront l'ensemble des demandes qui leur seront adressées et, en fonction des situations, orienteront en priorité les populations visées par les politiques publiques de lutte contre l'exclusion.

II – LE FONCTIONNEMENT DU SIAO

II-1 – UN FONCTIONNEMENT UNIFIE

Accès à l'hébergement et le logement

- Effectue un recensement au quotidien et plusieurs fois par jour de l'offre d'hébergement.
- Réceptionne l'offre de logement adapté à attribuer, et leurs caractéristiques.
- recueille des informations concernant l'ensemble des services et structures du département.
- Effectue un recensement informatisé des demandes des personnes et de leur parcours.
- S'assure que les critères d'admission en centres d'hébergement et en logement soient bien respectés.
- Oriente directement vers les places mises à disposition par les différents gestionnaires. Un traitement adapté est proposé pour des publics spécifiques et reconnus vulnérables (comme exemple : Femmes victimes de violences / personnes sortantes d'hôpitaux) selon les conventions ou protocoles établies pour ces publics , ou dans le cadre du PLALHPD

Coordination

- Organise et anime des commissions de coordination territoriales pour l'hébergement et le logement réunissant les différents acteurs. Ces CCT permettent de traiter les situations les plus complexes, pour lesquelles une coordination des interventions des partenaires est nécessaire, ainsi qu'un croisement des regards pluri-professionnels et pluri-institutionnels. Certaines thématiques peuvent être également abordées dans cette instance. Les connaissances et compétences sont mutualisées au bénéfice de l'utilisateur. Ces réunions sont organisées par territoire (Draguignan ; Fréjus Saint Raphael ; Toulon Provence Méditerranée et Brignoles).
- Pilote et anime le comité technique qui contribue au bon déroulement de la mission du SIAO et à la coordination du partenariat opérationnel concernant l'organisation de l'activité et ses résultats.
- Participe au comité de pilotage animé par la DDCCS : Force de réflexion et de proposition, le comité de pilotage du SIAO est une instance d'observation, d'information, de communication, d'aide à l'évaluation des objectifs et des résultats .Il assure le pilotage stratégique du SIAO et valide ses orientations et ses objectifs.

- Est acteur de la veille sociale : participation au comité de veille sociale / liens réguliers avec les équipes mobiles / les accueils de jour/ les gestionnaires de CHU/ Les forces de l'ordre / les hôpitaux
- S'inscrit dans les actions mises en place en faveur des personnes démunies et mal logées (CCAPEX/CIB/ COMED/ PLALHPD/Chartres territoriales/ CLUB SIAO PACA / Commissions régionales SIAO/ GAN ...)

Observation

- Participe à l'observation locale de l'hébergement et du logement en lien avec les démarches régionales voire nationales de même nature.
- Saisie quotidienne des données statistiques.

Gestion de la ligne du 115 : cette ligne fonctionne 24h/24 et 7 jours sur 7.

II-2 – LA CONSTITUTION DE LA DEMANDE

Le recueil, l'évaluation et la transmission des éléments liés au parcours et à la situation de l'utilisateur sont nécessaires au traitement de la demande, afin que l'orientation soit la mieux adaptée à la situation de la personne.

- L'utilisateur formule une demande d'hébergement ou de logement auprès d'un organisme instructeur (Unités Territoriales du Conseil Départemental, Accueils de jour, Services sociaux spécialisés, CCAS, SPIP, etc...).
- Avant tout saisie, l'organisme instructeur s'assure que l'utilisateur ne figure pas déjà dans la base de données pour éviter les doublons (petite astuce : effectuer une recherche par date de naissance).
- Le travailleur social instruit uniquement via le logiciel une demande d'hébergement ou de logement et s'engage à fournir les éléments utiles et indispensables à l'orientation.
- L'instructeur veille à indiquer ses préconisations

ooooo

- L'instructeur s'assure de la validité et de l'évolution de la demande. Pour cela, il doit actualiser la demande une fois par mois que ce soit pour du dispositif d'hébergement ou de logement adapté. Cette actualisation sera l'opportunité de noter l'évolution de la situation voire de modifier de la préconisation.
- Sans cette actualisation, la demande est inactive et sortie de la liste d'attente. L'antériorité de la demande est perdue. Pour autant, le dossier n'est pas effacé, il est à mettre à jour, et à retransmettre au SIAO.
- Si la demande n'a pas lieu d'être, l'instructeur doit l'annuler

II-3 – L'ETUDE DE LA DEMANDE ET L'ORIENTATION

L'étude de la demande

- S'il l'évalue nécessaire, le SIAO sollicite un complément d'informations. Le travailleur social reçoit automatiquement un mail l'informant de cette demande ; Sans complétude, le dossier ne peut être ni traité, ni adressé à un GHL.
- La pertinence et l'exhaustivité de l'évaluation sociale permet une orientation adaptée à la situation du ménage.
- Le SIAO analyse la demande, et infirme ou confirme l'orientation préconisée. Au cas où la préconisation ne serait pas appropriée à la situation de l'utilisateur, le SIAO prend contact avec le prescripteur pour en proposer une plus adaptée.

L'orientation

- Le SIAO oriente le ménage selon les modalités prévues dans les conventions bi partenariales.
- En l'absence de précision sur la structure pressentie et/ou le secteur géographique, le SIAO oriente le ménage vers le dispositif qui semble le plus adapté à sa situation.
- Après l'affectation, le prescripteur peut affiner son évaluation (éléments particuliers ou informations nouvelles) auprès de l'établissement ou lors de l'entretien d'accueil. Le GHL peut également contacter l'instructeur si besoin.
- Les situations des ménages dont l'orientation s'avère impossible ou particulièrement difficile peuvent être étudiées en CCT.

II-4 – L'ADMISSION, LE SEJOUR ET LA SORTIE

Dans un souci d'une organisation collaborative et efficiente, les gestionnaires d'hébergement et de logement adapté s'engagent à :

- Renseigner en temps réel les places/logements disponibles dans leur structure.
- Renseigner la liste des personnes accueillies et la mettre à jour à chaque mouvement.
- Renseigner le dossier individuel du ménage.
- Etudier et traiter la proposition d'orientation selon les modalités prévues par les conventions bi partenariales.
- Remettre à disposition du 115 la place réservée durant le délai de vacance
- Accueillir immédiatement les personnes en situation d'urgence.
- Informer le SIAO de l'entrée effective de la personne dans la structure.
- Informer le SIAO, le prescripteur et l'usager de la réponse apportée à sa demande.
- Motiver un éventuel refus sur la base du projet d'établissement/de service, via le SI SIAO communiquer le refus motivé au SIAO, au prescripteur et au ménage.
- Informer le SIAO en cas de désistement et remettre la place/le logement à disposition
- Informer le SIAO de l'entrée de la personne dans la structure.
- Effectuer une demande de réorientation vers un autre hébergement ou un logement en fonction de l'évolution de la situation : ces situations seront prioritaires par le SIAO.
- En cas de transfert en interne, indiquer le motif du transfert puis entrer le ménage dans vos effectifs par une pseudo demande.
- Lorsqu'une personne quitte la structure, informer le SIAO de la fin de prise en charge et renseigner le motif dans le SI SIAO
- En cas de rupture ou de fin de séjour anticipée, le GHL informe le SIAO et instruit le cas échéant une demande de réorientation en accord avec la personne.
- Pour les personnes « prêts à sortir », il y a la possibilité d'instruire une demande de logement social