

Présentation SIAO Urgence de Paris – juin 2011

INTRODUCTION

Présentation du SIAO Urgence de Paris en 3 points généraux :

- **Contexte (textes réglementaires et au GIP Samusocial de Paris)**
- **Missions et modalités de mise en action**
- **Perspectives (évolutions et calendrier)**

CONTEXTE : les textes réglementaires

■ Circulaires au titre des textes « fondateurs » SIAO

- Circulaire du 08 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO)
- Circulaire DGCS/USH/2010/252 du 7 juillet 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation

• Récentes circulaires complétant les premiers textes :

- Circulaire du 31 janvier 2011 relative à la coopération entre les SIAO et les plates-formes régionales d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile
- Instruction interministérielle DGCS/USH/DIHAL/2011/86 du 4 mars 2011 relative à la mise en place de la fonction de référent personnel dans les SIAO

CONTEXTE : au GIP Samusocial de Paris (1/2)

► D'un point de vue institutionnel :

■ Lettre de mission adressée le 08 novembre 2010 par Le Préfet de Région Ile de France, Préfet de Paris, M. D. Canepa au GIP Samusocial de Paris, en la personne de son Président-Fondateur, le Dr. X. Emmanuelli.

■ Deux validations du Conseil d'Administration du GIP Samusocial de Paris :

➤ Séance extraordinaire du 10 novembre 2010 pour valider le principe de la préfiguration du SIAO Urgence de Paris

➤ Séance ordinaire du 16 décembre 2010 pour valider les propositions de mises en place opérationnelles du SIAO Urgence de Paris => définition d'une feuille de route à suivre, selon un calendrier établi

CONTEXTE : en interne au GIP Samusocial de Paris (1/2)

► D'un point de vue opérationnel :

■ Recrutement et prise de poste du préfigurateur SIAO Urgence de Paris le 01^{er} février 2011 (premières mises en action dès le 1^{er} janvier 2011).

Les missions du SIAO Urgence de Paris

Pour reprendre la lettre de mission SIAO Urgence de Paris (comme mise en application locale des circulaires nationales), les missions du SIAO UP sont :

- Mise en œuvre des conditions de régulation de l'offre et de la demande d'hébergement d'urgence à Paris (d'abord pour les usagers isolés)
- Coordination élargie des maraudes
- Coordination des accueils de jour
- Observation sociale (des parcours, des publics et l'adaptation de l'offre aux besoins exprimés)
- Collaboration optimale avec SIAO Insertion (GCSMS, SIAO Insertion 75)
- Collaboration avec les SIAO franciliens
- Rendre compte de son activité

Les missions du SIAO Urgence de Paris : hébergement urgence

Mise en œuvre des conditions de régulation de l'offre et de la demande d'hébergement d'urgence à Paris, en 2 étapes :

■ La visibilité de 100% des hébergements d'urgence parisiens

Depuis le 1^{er} janvier 2011, les structures d'hébergement d'urgence remontent quotidiennement par fax, par mail au SIAOUP les listes de personnes prises en charge la veille (à J-1). Des matrices de remontées ont été établies (assorties d'un guide de remplissage).

Périmètre des places d'urgence parisiennes est défini par la Drihl Ut 75.

La montée en régime de cette visibilité a suivi une phase d'expérimentation. Démarche qui a permis d'associer les partenaires et de résoudre les difficultés rencontrées (parfois au cas par cas).

3 études produites par l'Observatoire SSP à partir de ces données : mi-janvier, mi-février et fin mars 2011. Une 4^{ème} étude en cours (voir supra)

Les missions du SIAO Urgence de Paris : hébergement urgence

Mise en œuvre des conditions de régulation de l'offre et de la demande d'hébergement d'urgence à Paris, en 2 étapes :

■ La régulation de 100% des hébergements d'urgence parisiens (quotas)

A la faveur des échanges avec les partenaires et en considération des réalités de terrain, le SIAO UP s'est dit favorable à la préservation de (quelques) places régulées directement par les opérateurs ou quotas, si leur usage en est :

- Raisonnable en effectifs et raisonné (justifié) en pratique
- Confié totalement à la responsabilité de l'opérateur (pas de report de places vers SIAOUP ou 115 de Paris, en cas d'inoccupation)
- Transparent (en maintenant la visibilité des attributions)

Cet équilibre entre régulation centralisée et de proximité devrait permettre une équité d'accès au dispositif pour les usagers tout en valorisant le travail des équipes de terrain. Pour ce faire, les parcours des personnes prises en charge sur les quotas seront « comparés » à ceux n'en bénéficiant pas.

Les missions du SIAO Urgence de Paris : hébergement urgence

Mise en œuvre des conditions de régulation de l'offre et de la demande d'hébergement d'urgence à Paris, en 2 étapes :

■ La régulation de 100% des hébergements d'urgence parisiens : l'expérimentation

Depuis mai 2011, le SIAO UP est passé de la visibilité à la régulation de quelques places d'urgence. C'est-à-dire que l'attribution des hébergements (l'offre) lui incombe tout comme la gestion de la demande.

Une phase d'expérimentation de la régulation se termine, associant de nombreux partenaires volontairement différents (notion d'échantillon) : ESI, Maraudes, CHU, PSA...

Les conditions de cette expérience ont été définies collégalement :

- 2 Groupes de travail, préalables, en mars 2011 : Relations orienteurs et SIAO UP évoquées. Trame d'appels déterminée.
- 1 Groupe de travail dédié spécifiquement à l'expérimentation. 3 rencontres : avant, pendant, après expérience.

Les missions du SIAO Urgence de Paris : hébergement urgence

Mise en œuvre des conditions de régulation de l'offre et de la demande d'hébergement d'urgence à Paris, en 2 étapes :

■ La régulation de 100% des hébergements d'urgence parisiens : l'expérimentation

L'expérimentation dure du 30 mai au 24 juin 2011 (initialement 17 juin mais intégration de nouveaux acteurs), du lundi au vendredi, de 10h à 24h (schéma suivant).

Les demandeurs sont : ESI Arche d'Avenir, PSA Belleville, Maraude Emmaüs Nord, Service Social St Antoine (hors demande LHSS), Maraude Charonne, Péniche du Cœur

Les « offreurs » sont : Aurore Hôtels, Mie de Pain, Péniche Le Fleuron OMF, Emmaüs, GIP SSP Montrouge, Montesquieu, CASP Rue de Bercy, Groupe SOS Plurielles.

Le SIAO UP expérimente plusieurs paramètres : la régulation des places, le traitement des demandes (+ questionnaire de satisfaction...), la recherche de la prise en charge la plus adaptée (prise en compte des préconisations...), les outils (téléphone, logiciel...) et les modalités de fonctionnement (organisation, RH...).

Les résultats de l'expérimentation seront analysés avant d'envisager une généralisation de cette régulation.

Les missions du SIAO Urgence de Paris : hébergement urgence

Demande

Qui recourt au SIAO Urgence de Paris ?

Professionnels au bénéfice des usagers (en leur présence ou pas, mais toujours avec leur consentement)

Comment ?

Par téléphone uniquement via un numéro traduit

Quand ?

De 10h à 24h, du lundi au vendredi

Pour quoi ?

Une place d'hébergement d'urgence et/ou une demande d'information

Selon quelles modalités ?

- En temps réel (décroché rapide et réponse immédiate à la demande exprimée...)
- En suivant une courte trame d'appels commune (dont une éventuelle préconisation de prise en charge énoncée par le professionnel appelant)
- En facilitant le recours au SIAO UP : un professionnel peut appeler pour plusieurs usagers à la fois (jusque 3), un professionnel peut appeler plusieurs fois pour un usager
- Confidentialité absolue des échanges et des informations (notamment dans base de données du SIAO Urgence de Paris)



Offre

Qui répond au SIAO Urgence de Paris ?

Ecotants sociaux

Sur quelle(s) base(s) ?

- En terme de places d'hébergement d'urgence : le SIAO UP régule 100% des places d'urgence parisiennes et dispose chaque jour de places « fraîches » (en dehors réinscriptions, quotas...)
- Selon les informations fournies par les professionnels demandeurs à la faveur de la courte trame d'appels commune (le SIAO UP ne questionne pas l'éligibilité de la demande)
- En matière d'orientation, le SIAO UP s'appuie sur :
 - ✓ les fiches structures pour en connaître les caractéristiques (situation géographique, prestations proposées, public accueilli...).
 - En fonction de quoi, le SIAOUP cherche la place disponible la plus adaptée
 - ✓ l'éventuelle préconisation du demandeur, dans la mesure du possible

S'agissant de régulation :

• 2 contraintes entre l'offre et la demande :

- Le nombre de places disponibles est inférieur au nombre de places demandées
- Toutes les places ne s'équivalent pas : dans la durée d'hébergement, dans leur spécificité...

• 3 cas de figure à envisager :

Le SIAOUP pourra pourvoir à la demande d'hébergement, selon la préconisation

Le SIAOUP pourra pourvoir à la demande d'hébergement, en dehors de la préconisation

Le SIAOUP ne pourra pas pourvoir à la demande d'hébergement

Les missions du SIAO Urgence de Paris : hébergement urgence

Une trame d'appel est élaborée, entre les orienteurs et le SIAO UP, sur la base d'informations d'orientation (et non sociales) :

- Un identifiant pour l'utilisateur (nom, prénom, date de naissance), recueilli sur un mode déclaratif
- La composition familiale de la demande (combien d'utilisateurs concernés par la demande ?...)
- La vulnérabilité de l'utilisateur, au travers de plusieurs notions :
 - Son âge (que le SIAO UP aura déjà via la date de naissance)
 - Le nombre de nuits que cette personne aura passé dehors au moment de la demande
 - Le temps d'errance : le nombre de mois, d'années de rue
 - La particularité de sa situation : état sanitaire, situation de handicap...
- L'utilisateur est-il accompagné d'un animal ?
- Quelle proximité entre le lieu de vie de l'utilisateur et l'hébergement à proposer ?

A quoi s'ajoutera une éventuelle préconisation du professionnel concernant la prise en charge envisagée.

Question à venir : une demande a-t-elle déjà été produite auprès du SIAO Insertion 75 ?

Les missions du SIAO Urgence de Paris : coordination des maraudes

Principes :

- Pour remplir cet objectif, le SIAOUP a choisi de s'appuyer sur les organisations existantes et notamment la coordination des maraudes d'interventions sociales, instituée en décembre 2009 par l'Etat et la Ville de Paris (pour rappel : découpage de Paris en 4 zones, confiées chacune à une association). A l'échelle parisienne, une meilleure coordination des maraudes d'évaluation et d'orientation entre elles et avec les maraudes d'intervention sociale sera privilégiée.
- Dans ce contexte, la zone « centre-est » (1, 2, 3,4, 11, 12 et 20èmes) coordonnée par « Aux Captifs, La Libération » s'est vue proposée une expérimentation quant à l'articulation des maraudes sur ce secteur et le SIAOUP. Une convention a été signée en ce sens mi-février 2011 avec comme objectifs :
 - la centralisation des données d'activités des maraudes de cette zone par le SIAOUP via la coordination
 - l'amélioration de la couverture territoriale des maraudes sur cette zone
 - la recherche de complémentarité entre les acteurs

Les missions du SIAO Urgence de Paris : coordination des maraudes

Modalités :

- Sur cette zone, les informations recueillies par les opérateurs concernant les interventions de de la veille auprès des usagers seront rendues visibles au SIAO Urgence de Paris (idem que pour hébergement), et ce à J+1. Selon des matrices validées par les coordinateurs de zones.
- Une fois collectées et saisies dans logiciel SIAO UP, ces données permettront :
 - A un niveau macro : d'objectiver l'activité des équipes sur le terrain. Ce qui facilitera le repérage d'éventuelles « zones blanches » et de chevauchements entre les opérateurs. Il reviendra alors au SIAO UP, en concertation avec la Drihl Ut 75, d'aménager une répartition plus homogène des ressources.
 - A un niveau local : de permettre au coordinateur de zone de mieux coordonner les différentes interventions autour de situations précises.

De fait, cette coordination des maraudes évoluera d'une visibilité à une régulation des moyens, en visant toujours un équilibre entre gestion globale du dispositif et valorisation des actions locales voire micro-locales au bénéfice des usagers.

Les missions du SIAO Urgence de Paris : coordination des maraudes

Modalités (suite) :

- A ce jour :

- La totalité des partenaires identifiés de la zone ont été rencontrés par la coordination de zone et par le SIAO UP pour les associer à l'expérimentation : BAPSA, Emmaüs, ACLL, CRF, DPP (CDN et UASA), PCP, Charonne, Aurore, Atoll...
- Le SIAO UP a présenté son action auprès des mairies concernées (intégrant leurs coordinations d'arrondissement) : 1,2,3,4,11,12 et 20^{èmes} (mais aussi 13 et 14^{ème} également)
- Les maraudes du GIP SSP ont engagé depuis avril 2011 la démarche de visibilité de leurs interventions
- Quelques maraudes spécialisées ont été approchées (Association Ego)
- Une réunion d'évaluation de la convention s'est tenue le 08 juin 2011, en présence de 4 coordinations de zones et de la Drihl 75

Les missions du SIAO Urgence de Paris : coordination des accueils de jour et des esi

Figurant comme un des axes de coordination à la lettre de mission du SIAO Urgence de Paris, le travail avec les accueils de jour et les ESI consistera davantage en 2011 à une approche de « contexte » et de préparation. Des réunions et des rdv ont eu lieu et vont encore se tenir pour cela (11 octobre 2011, avec les personnels des ESI et des accueils de jour). Le chantier de coordination de ces acteurs commencera réellement en 2012.

En effet, un audit du dispositif ESI a débuté, coordonné par les services de la ville de Paris, la Drihl Ut 75 et la RATP. Cette audit durera tout au long de l'année 2011.

Pour autant, les accueils de jour et les ESI étant de futurs interlocuteurs importants du SIAO UP notamment en matière de régulation des places d'hébergement d'urgence, ceux-ci sont associés aux expérimentations dans ce domaine (ex ESI Arche d'Avenir, ESI Montesquieu dans la régulation des hébergements).

Les missions du SIAO Urgence de Paris : l'observation sociale

Une des missions importantes des SIAO. Le SIAO UP s'appuie sur l'expertise de l'Observatoire du GIP Samusocial de Paris, pour chacune des actions menées :

➤ Pour l'hébergement :

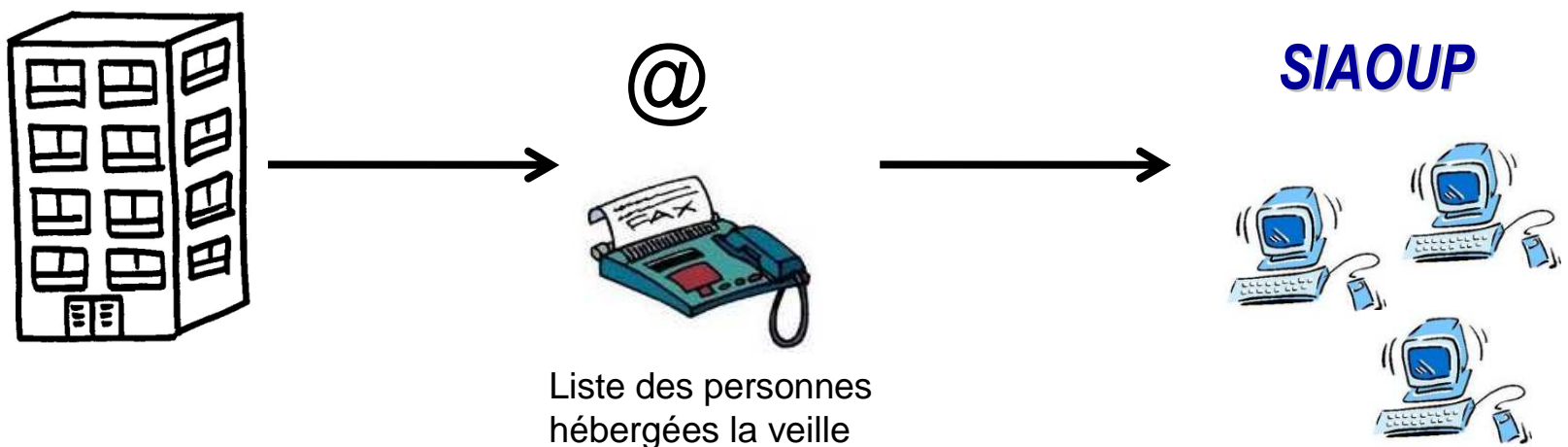
- Elaboration des outils statistiques
- Visibilité des places : 3 études déjà réalisées mi-janvier, mi-février et fin mars. Une étude importante en cours sur 6 mois (3 mois hiver et 3 mois hors hiver) questionnant la saisonnalité du dispositif d'urgence
- Production de documents d'activité à l'attention des partenaires associatifs (sur demande)
- Régulation des places au cours de l'expérimentation : analyse des indicateurs récoltés

➤ Pour les maraudes :

- Elaboration des outils statistiques
- Visibilité des interventions : une étude en cours sur les remontées des maraudes GIP SSP

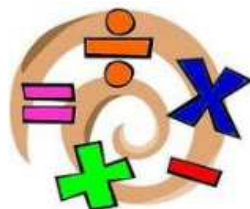
Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (1/12)

La transmission des informations : des structures d'hébergement au SIAOUP



Liste des personnes hébergées la veille

« Nettoyage » des données et analyses



samusocial de Paris

Extraction des données par le service informatique et transmission à l'Observatoire

Coordination de la saisie : Contrôle des transmissions et de la saisie des informations

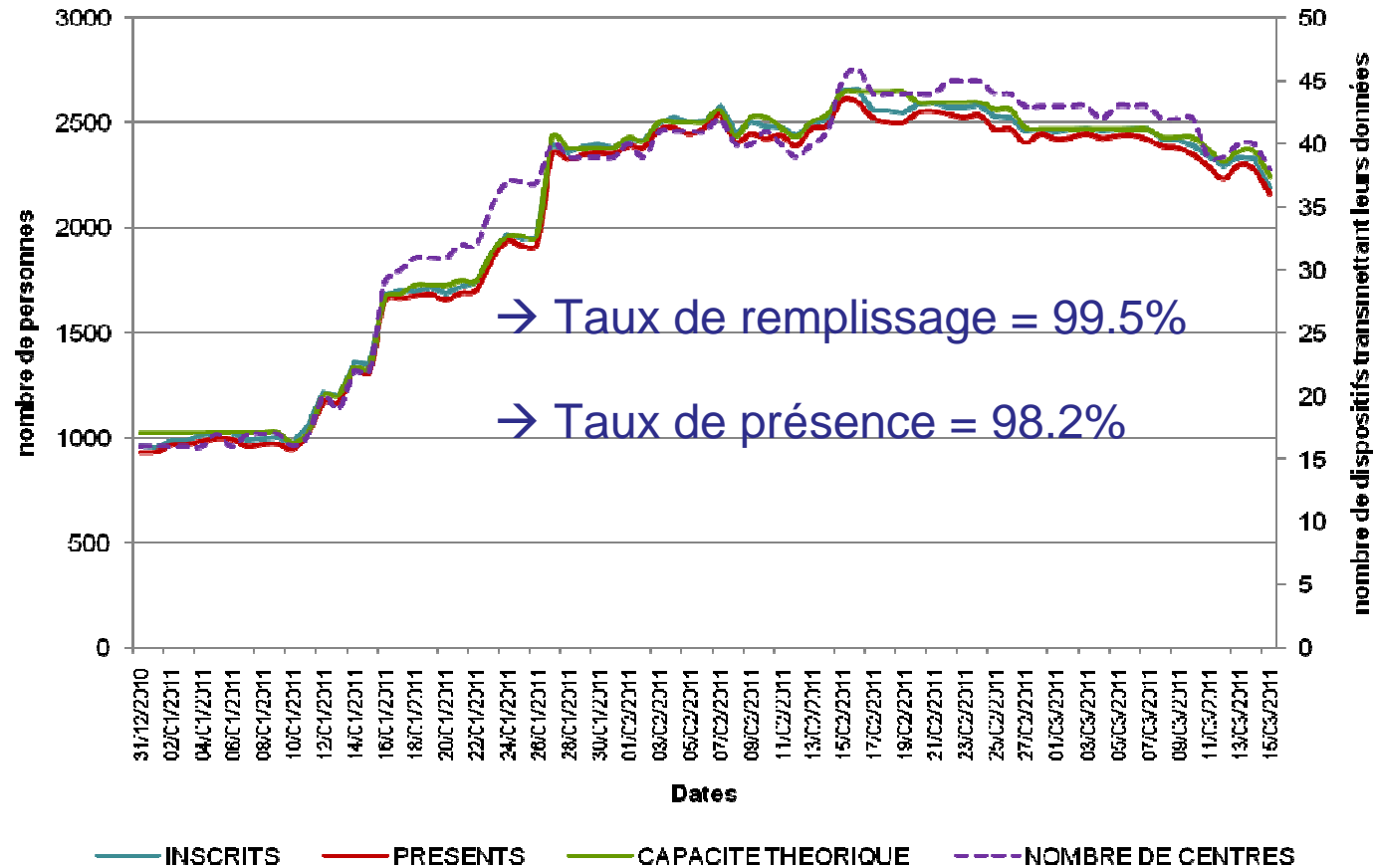
Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (2/12)

La montée en puissance de la visibilité des places d'urgence

Mi mars :
~40 transmis-
sions / jour

Mi mars :
~2250 places/j
en visibilité

Au total :
155 479
nuitées
observées



Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (3/12)

Les données nominatives : quel intérêt pour l'activité ?

- Pour les structures : une meilleure connaissance du public accueilli
 - Profil des usagers, renouvellement des publics,...

- Pour la régulation des places : qui est inscrit où... et quand ?
 - Un même usager peut être inscrit sur 2 voire 3 places différentes un même soir

 - Entre le 31/12 et le 15/03 : 722 inscriptions multiples observées = 0,5% des nuitées

 - Dans seulement 11% des situations l'absence de la personne a été notifiée sur les listes → dans 644 cas une même personne occuperait 2, voire 3 lits en même temps

Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (4/12)

Les données nominatives : quel intérêt pour l'activité ?

- 722 inscriptions multiples = 722 places « perdues »

→ Dans le même temps, le 115 de Paris prononçait 1154 DNP nuit pour des personnes isolées (les places perdues n'auraient pas forcément toutes été adaptées)

- D'autres informations sur les places :

→ En comparant la capacité théorique des structures au nombre d'inscriptions, 846 places sont restées vacantes = 0,5% des places

→ En tenant compte des personnes qui ne se sont pas présentées sur les places où elles étaient inscrites : 3720 places sont restées vacantes = 2,4%

→ Entre les doubles inscriptions, les NSPP et les places totalement vacantes (pas d'inscrit) : 4364 places libres = près de 3%

Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (5/12)

Les données nominatives : le profil des usagers

6520 personnes
différentes

19% de femmes

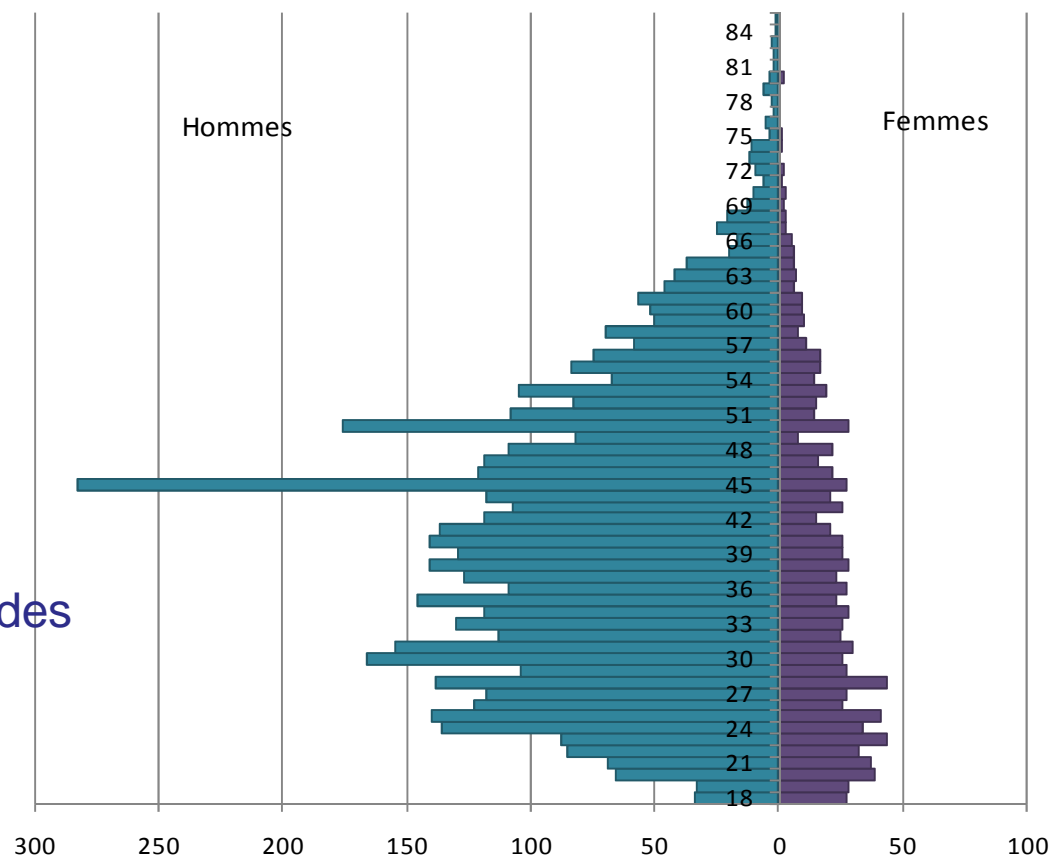
Age moyen des
adultes : 40 ans

Hommes : 41 ans

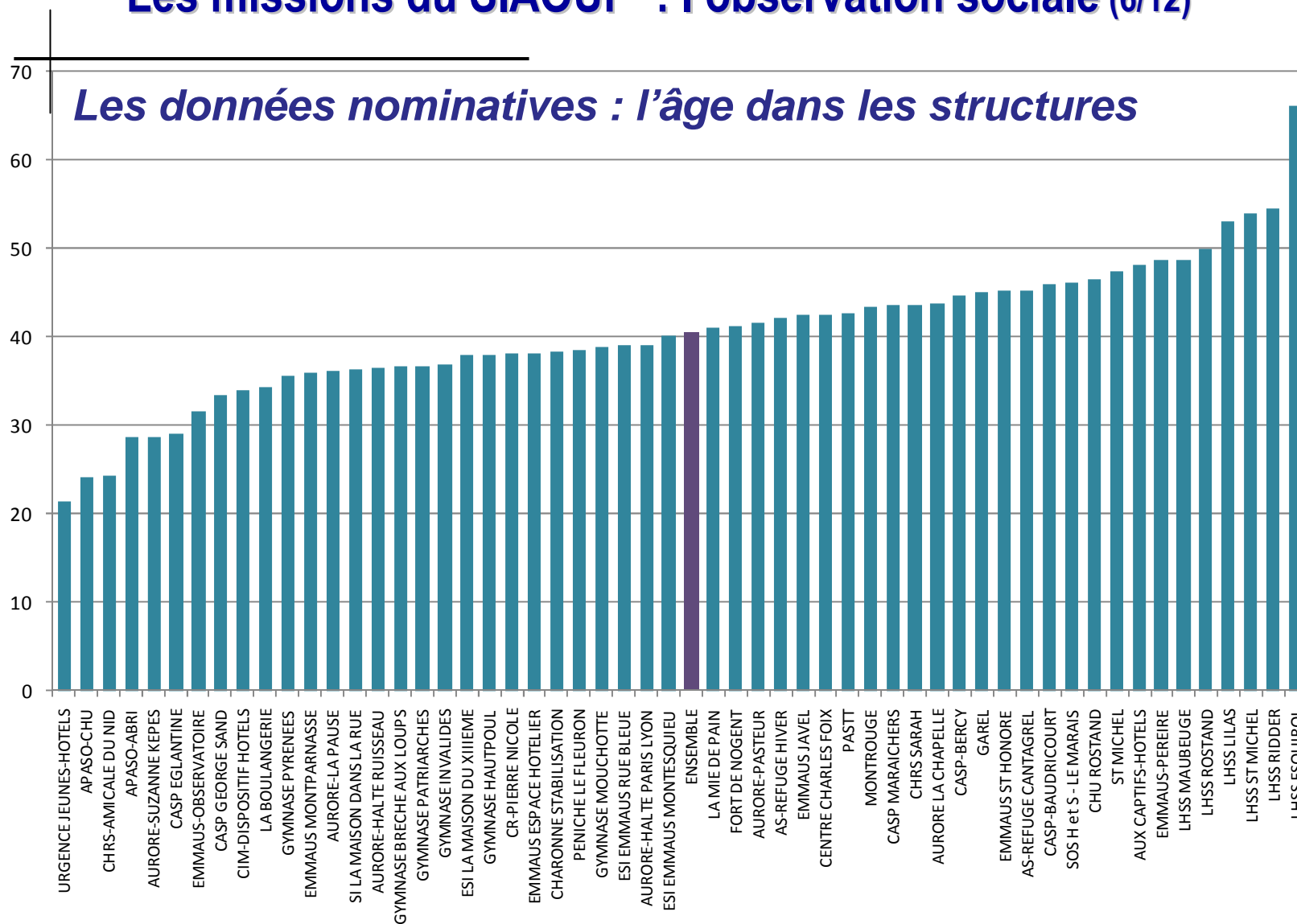
Femmes : 37 ans

Question de la qualité des
données d'âge...

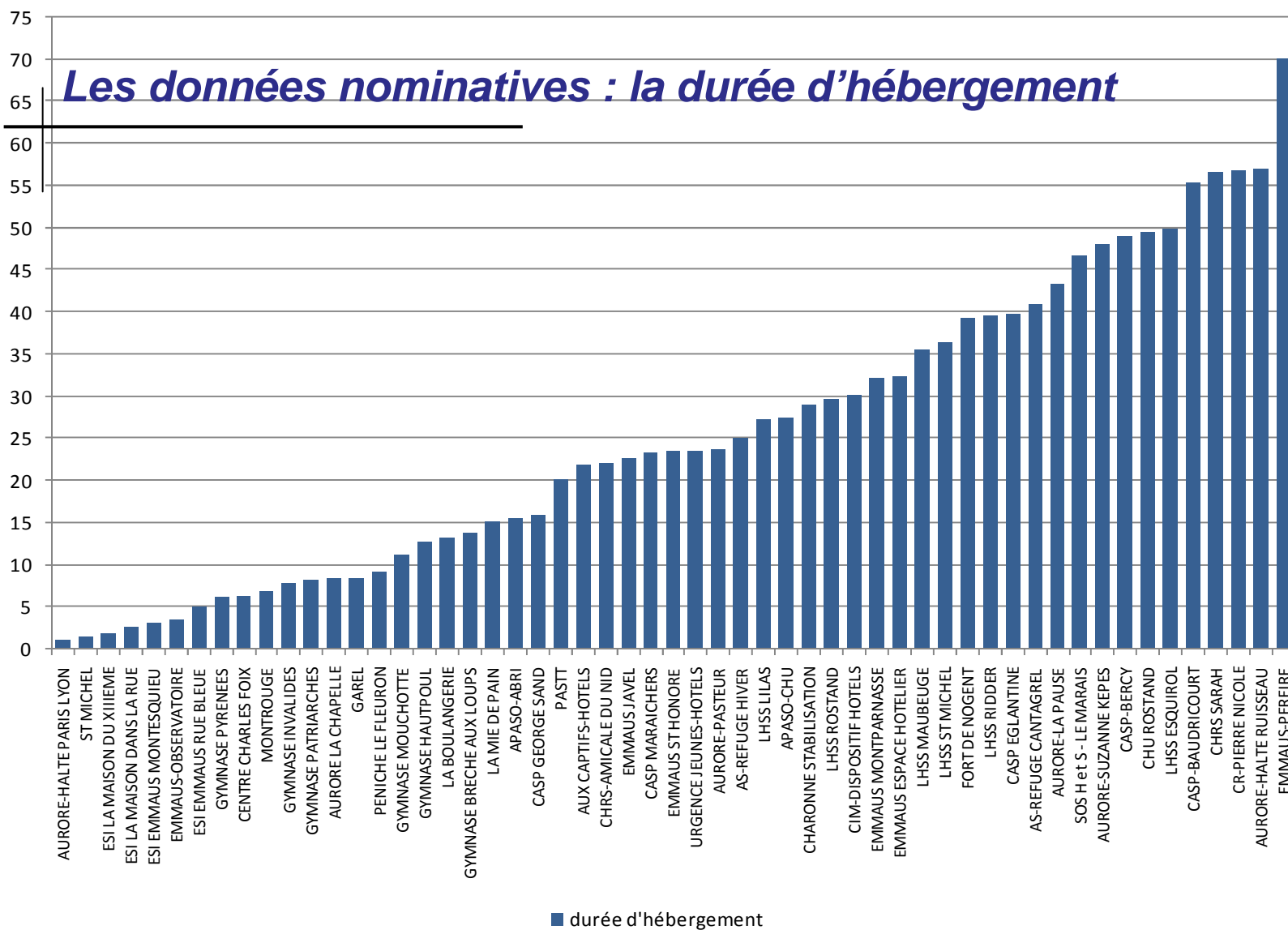
94% connus du 115



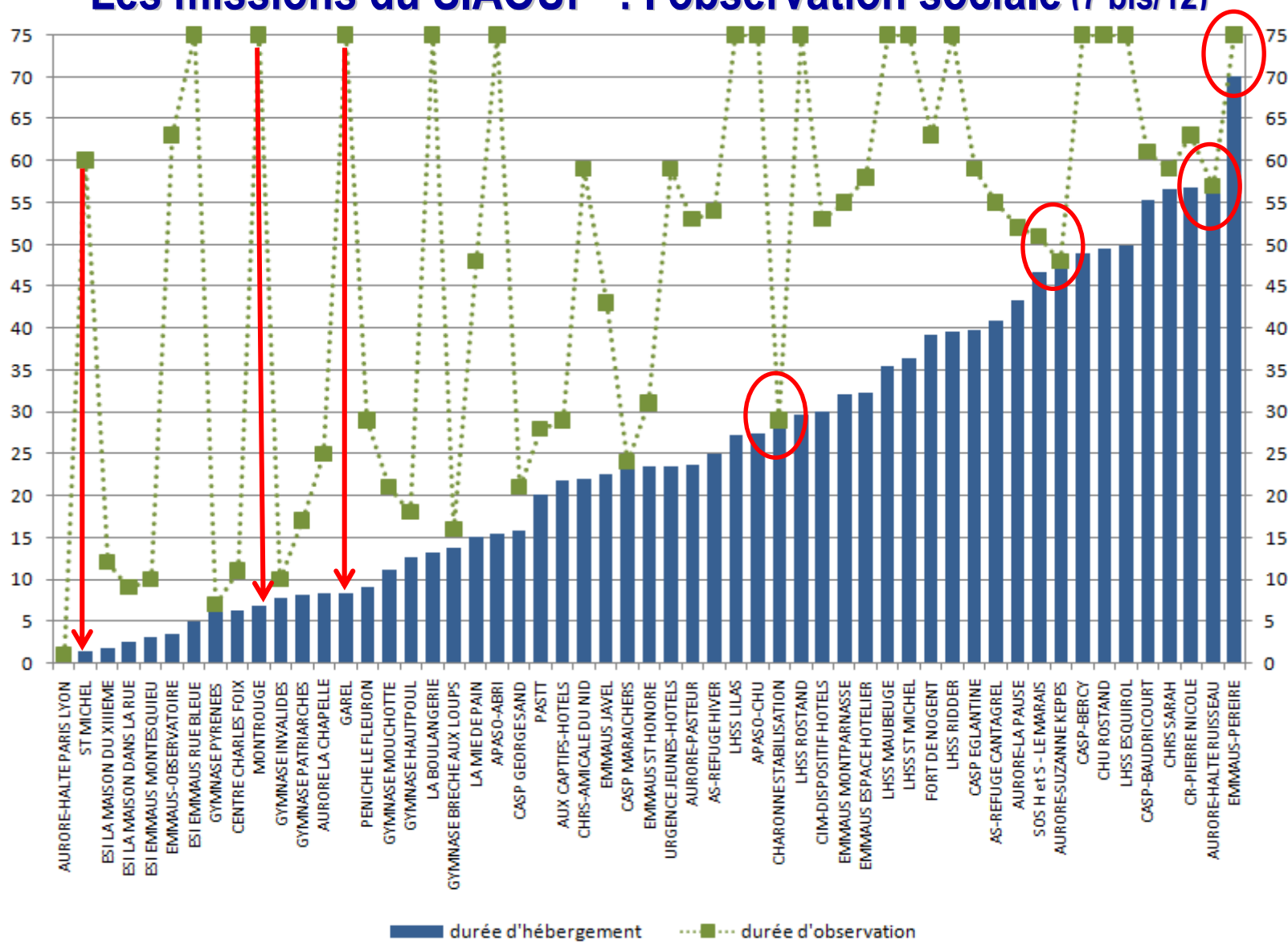
Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (6/12)



Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (7/12)

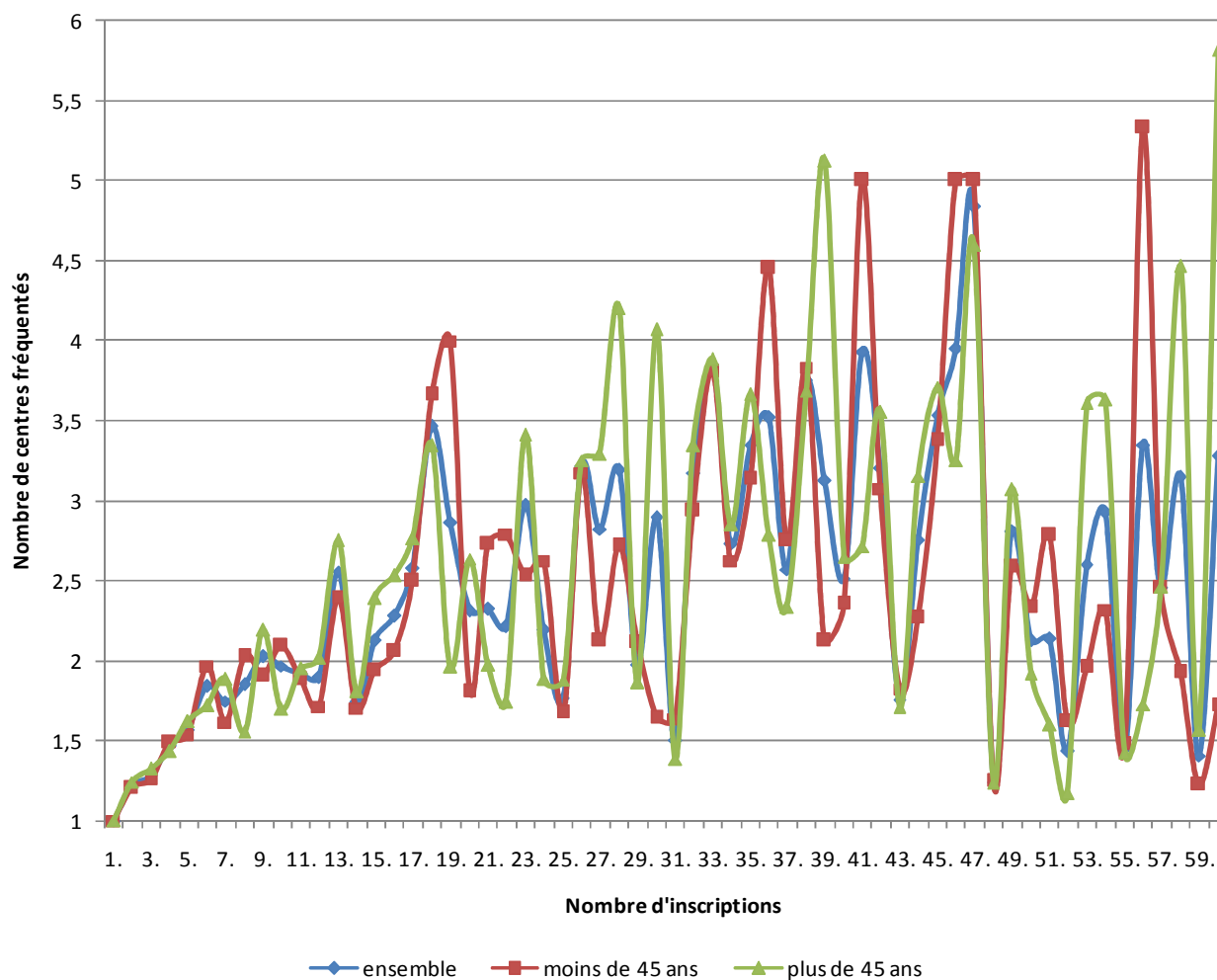


Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (7 bis/12)



Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (8/12)

*Les données nominatives : le suivi des parcours
Les changements de centres pour un même usager*

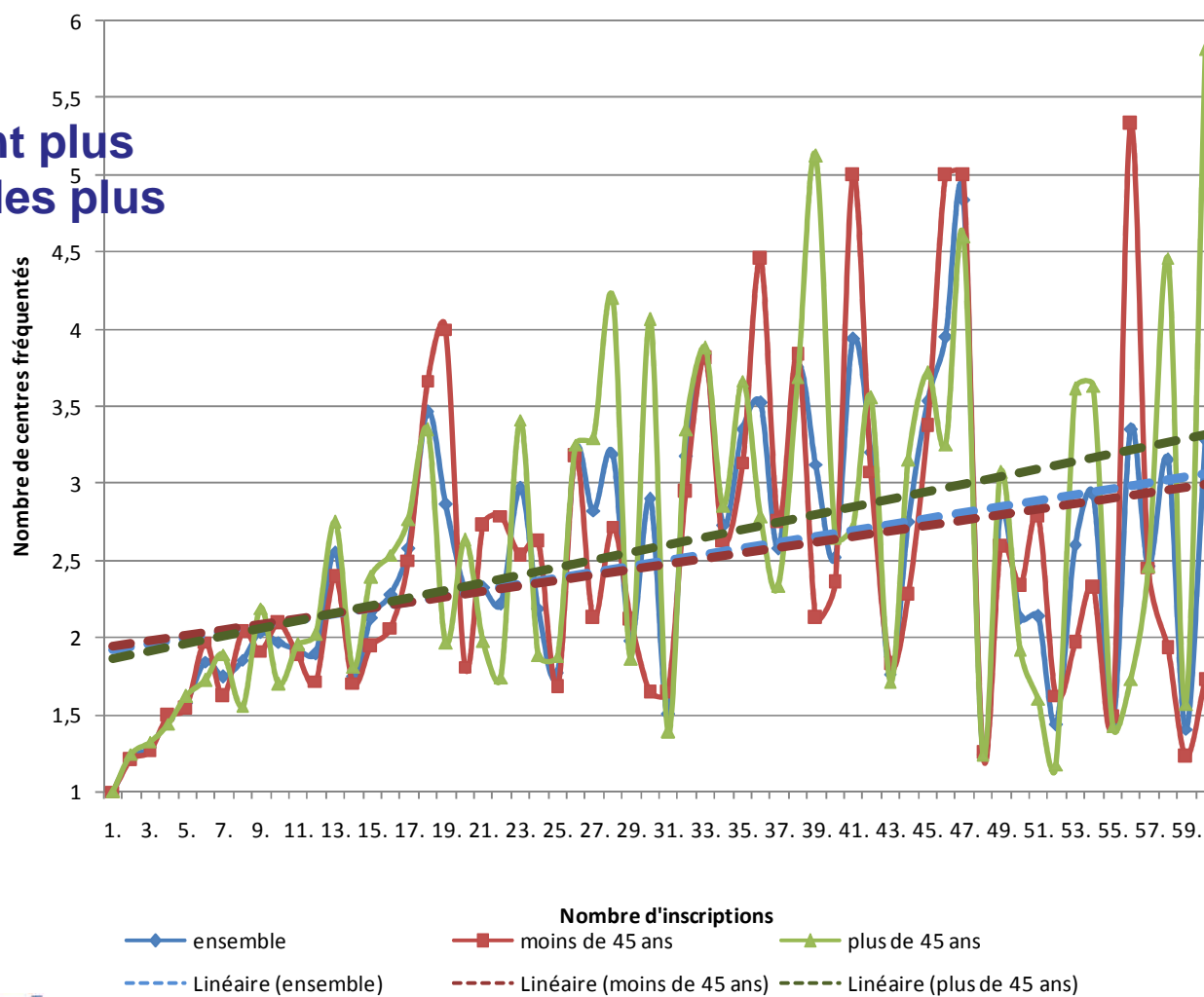


Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (8 bis/12)

Les données nominatives : le suivi des parcours

Les changements de centres pour un même usager

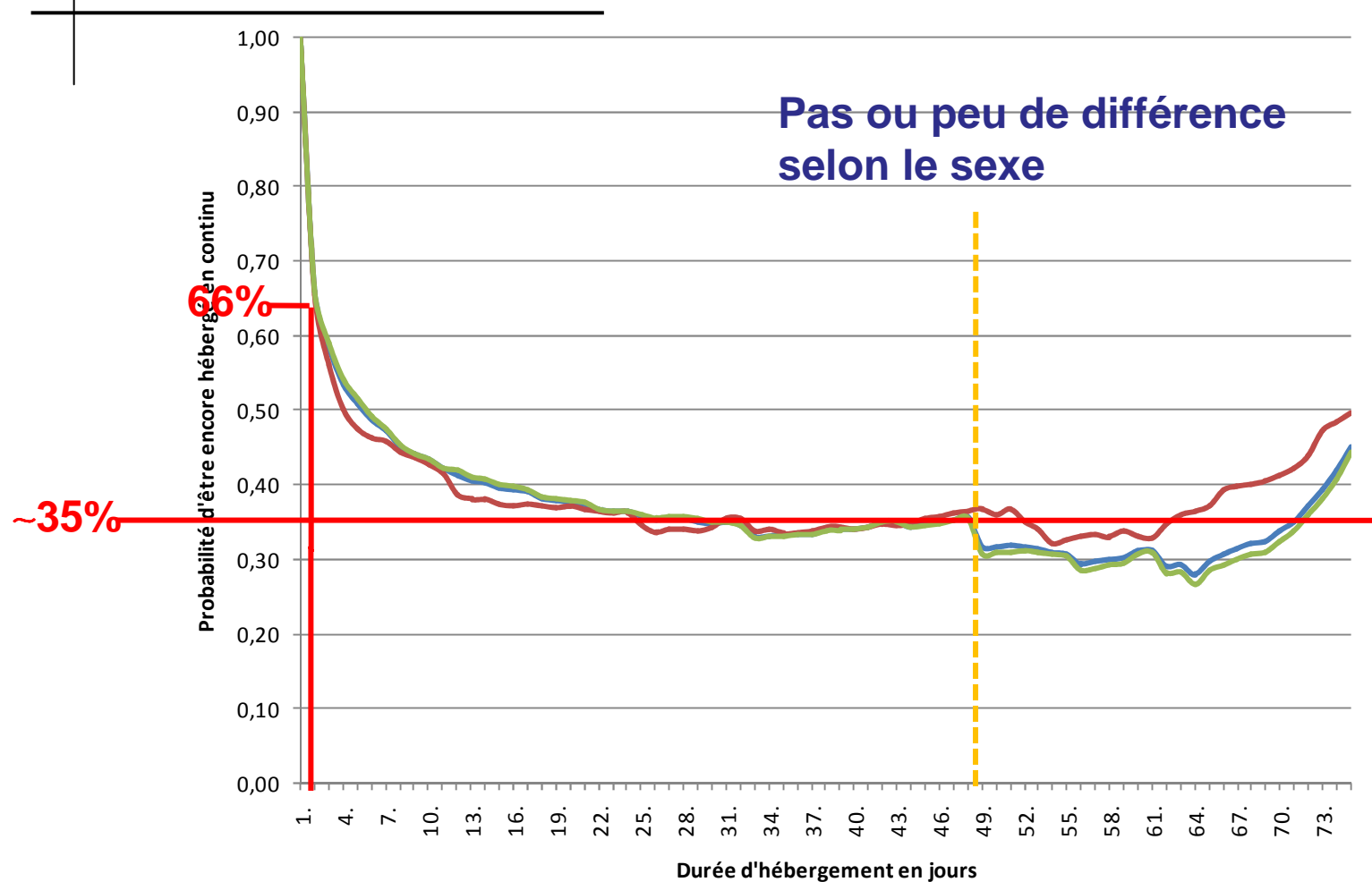
Un changement plus fréquent chez les plus âgés



Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (9/12)

Les données nominatives : le suivi des parcours

Les probabilités d'hébergement



Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (10/12)

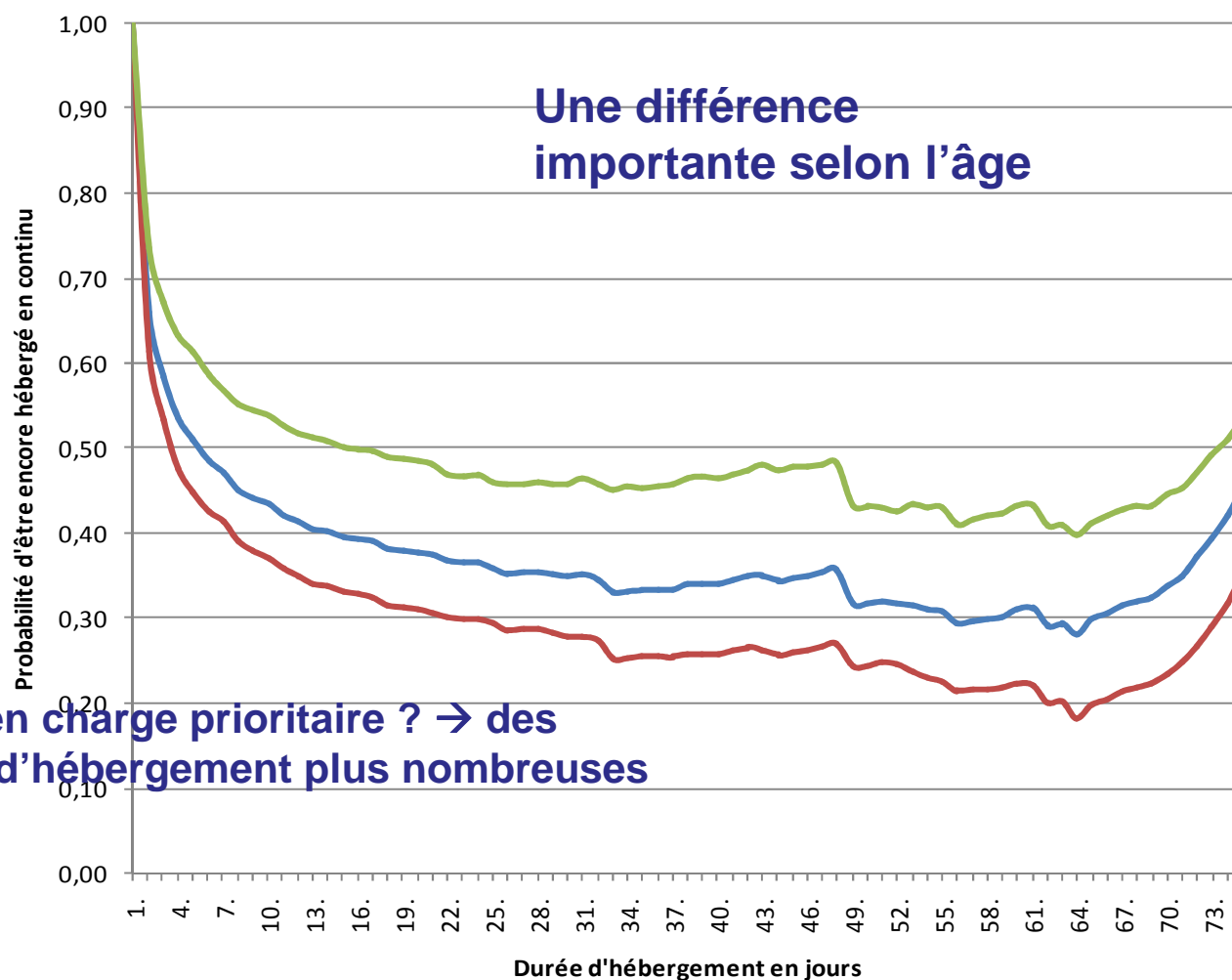
Les données nominatives : le suivi des parcours

Les probabilités d'hébergement

Une probabilité d'habgt plus élevée chez les plus âgés

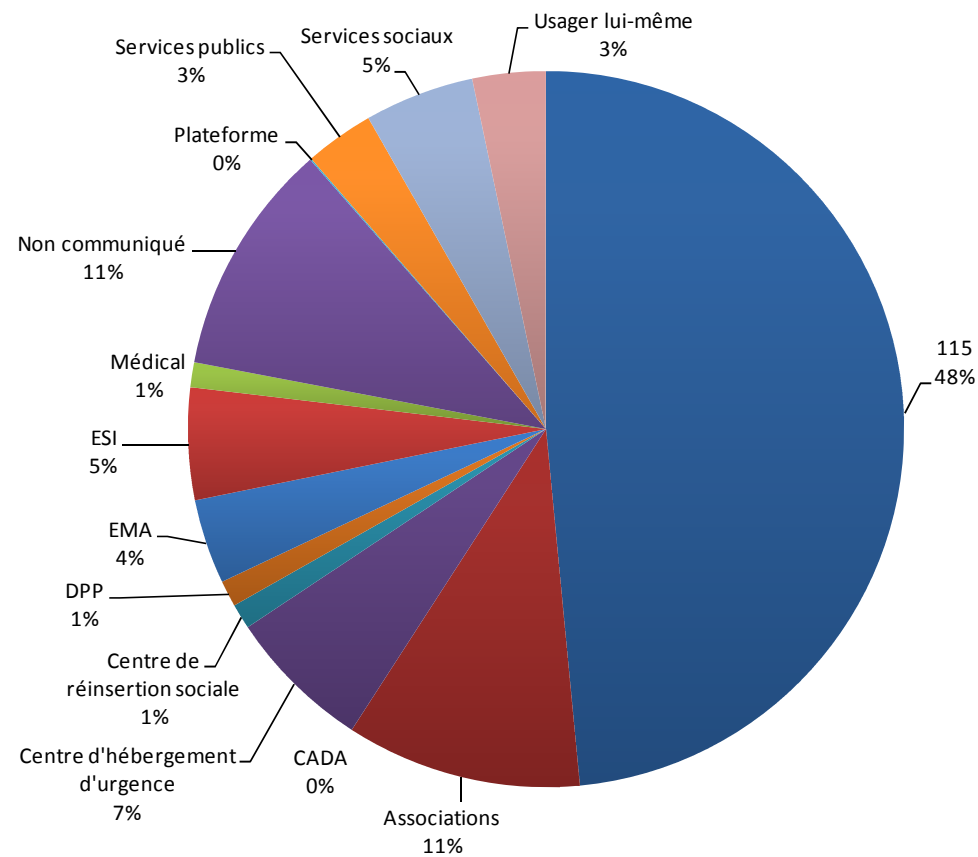
Un changement plus fréquent chez les plus âgés

→ Une prise en charge prioritaire ? → des opportunités d'hébergement plus nombreuses



Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (11/12)

Qui oriente les usagers vers ces structures ?



Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (12/12)

L'extension de la visibilité aux maraudeurs

- Une transmission d'informations vers le SIAOUP

- Identité de la personne rencontrée
- Lieu de la rencontre
- Prestation proposée
- Orientation éventuellement réalisée

- Une meilleure visibilité du travail des maraudeurs

- Utile pour rendre compte de leur activité
- Une meilleure connaissance de la population rencontrée dans la rue
- Une meilleure coordination, à terme, des différents intervenants

Les missions du SIAOUP : l'observation sociale (12 bis/12)

L'extension de la visibilité aux maraudes

Fiche Maraude Fiche n° 1287

Nom: SARLOTTE Prénom: Nicolas Date de naissance 24/02/1909 Sexe Homme

Appel à 2h45 le 02/03/2011

Appelant: Particulier

Localisation

Numéro: 13
Rue: Avenue Georges Clemenceau
CP: 94360 Bry Sur Marne
Commentaire: Face Franprix
Nb Personnes: 1

Rencontre


Type: Veille
Date: 24/02/2011 Heure: 23:50

repérer, prospecter personne endormie
 refus contact par usager informer, orienter vers un accès au droit
 écouter, soutenir soigner, orienter vers un lieu de soin
 suivre, accompagner distribution prestations matérielles
 distribution denrées et bons alimentaires

Orientation: 1_ Vers une structure d'hébergement

Hebergement: Centre Yves Garel [Fiche Hebergement](#)

Carte



Regulation

Transmis camion à 23h37
Traité camion à 23h50
Camion: EMA 01

Utilisateurs

Ecoutant: William Shakespeare
Regulateur: David SMITH

Annuler Valider

Les missions du SIAOUP : le lien avec le SIAO Insertion 75

Si les axes de collaboration avec le SIAO Insertion 75 sont déjà nombreux, sont à cités ici pour illustration :

- Un travail autour des personnes en famille prises en charge par le 115 de Paris, sans suivi social, et qui doivent être évaluées par le SIAO Insertion 75. A ce jour, les situations de 575 familles représentant 1 726 personnes dont 834 adultes et 892 enfants ont été adressées par le Samusocial de Paris (115-75 et PHRH), en préparant notamment les données disponibles pour faciliter les entretiens des 6 opérateurs
- Une réflexion sur le parcours des usagers du SIAO UP au SIAO Insertion 75 (pour autant pas d'obligation de passage par le SIAO UP pour accéder au SIAO Insertion 75). Commissions de sortie SIAO UP à mettre en place.
- Les 2 SIAO parisiens ont intégré des groupes de travail communs :
 - un groupe de travail piloté par la DGCS sur le logiciel SI-SIAO (livraison V3 en décembre 2011)
 - un groupe de travail santé avec la Drihl 75 et l'ARS
- Une recherche de locaux communs qui favoriseraient le travail au quotidien entre les 2 SIAO parisiens (réunions, situations...)

Les missions du SIAOUP : le lien avec les SIAO franciliens

Des réunions institutionnelles se tiennent à ce sujet, sous l'égide de la Drihl siège : 4 groupes de travail sont en cours :

- Groupe 1 : Evaluation et suivi social : Toute personne prise en charge par les SIAO pouvant bénéficier d'une évaluation de sa situation, quels sont les acteurs impliqués dans ce processus ? Selon quelles modalités ? Pour quel suivi (notamment inter-départemental) ?
- Groupe 2 : Fluidité des parcours : Comment garantir cette fluidité des parcours des usagers entre les SIAO (entre Urgence et Insertion) ? Quelle place du référent personnel dans ce dispositif ?
- Groupe 3 : Observation sociale. Quels items pour rendre compte de l'activité des SIAO ? Comment partager et analyser cette information ? Quelle observation régionale ?
- Groupe 4 : Publics spécifiques (Dispositif Santé, Public Justice, Violences Conjugales). Quelles places de ces publics spécifiques dans le dispositif ?

Les conclusions de ces groupes seront validées et réunies dans un référentiel à destination des SIAO franciliens.

Les missions du SIAOUP : rendre compte de son activité

Plusieurs occasions pour le SIAO Urgence de Paris de rendre compte de son activité :

- Après des services de l'Etat : réunions et contacts fréquents (COPIL, réunions préfig et Drihl75, groupe de travail...)
- Après du Conseil d'Administration du GIP SSP : note de suivi à chaque séance
- Après des partenaires : rencontre de ce type et nombreuses présentations.
- Après des équipes du Samusocial de Paris : plusieurs réunions ont eu lieu

Ce reporting d'activité se traduira bientôt par des indicateurs (déjà mentionnés).

Les perspectives du SIAOUP : évolution et calendrier

Les prochaines étapes :

- Signature convention Etat et GIP SSP SIAO Urgence de Paris
- Régulation des hébergements d'urgence : expérimentation en mai-juin et montée en régime dans le courant de l'été
- Coordination des maraudes : expérimentation zone « centre-est » en cours. Échéance importante : hiver 2011/2012
- Coordination des accueils de jour : quelle coordination ? Horizon 2012
- Installation avec SIAO Insertion 75 : le plus rapidement possible
- Rapports : à mi-étape de la préfiguration juin 2011 et à la fin de la préfiguration janvier 2012