



**PRÉFET  
DE LA VIENNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



# **Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation de la Vienne**

## **Règlement de fonctionnement**

*Présenté en comité stratégique partenarial le 14 octobre 2022*

## **INTRODUCTION**

### **Le cadre réglementaire des services intégrés d'accueil et d'orientation – SIAO**

## **PARTIE 1**

### **Le traitement des demandes adressées au SIAO de la Vienne**

A- Schéma de traitement des demandes d'hébergement d'urgence

B- Schéma de traitement des demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté

## **PARTIE 2**

### **Les modalités de gestion**

## **PARTIE 3**

### **L'organisation des commissions « cas particuliers »**

## **ANNEXES**

Annexe 1 : Tableau de recensement des places vacantes

Annexe 2 : Protocole « pension de famille »

Annexe 3 : Fiche de saisine « situation en présence longue »

## **INTRODUCTION**

### **Le cadre réglementaire des services intégrés d'accueil et d'orientation – SIAO**

---

Le présent règlement définit les règles et principes de fonctionnement du service intégré d'accueil et d'orientation sur le territoire de la Vienne.

Entré en application le 14 octobre 2022, son élaboration fait suite à la lettre de mission adressée par la préfète de la Vienne au directeur du SIAO, le 21 janvier 2021.

Ce règlement a été élaboré dans le respect des exigences réglementaires applicables aux SIAO :

- Circulaire DGCS/USH n°2010-252 du 7 juillet 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation
- Circulaire N°CABINET/2012/04 du 13 janvier 2012 relative à la mise en œuvre opérationnelle du logement d'abord.
- Circulaire N° CABINET/2012/133 du 29 mars 2012, relative à l'amélioration du fonctionnement des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)
- Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR)
- Circulaire N° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 relatif au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)
- Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement

Le règlement de fonctionnement est le fruit d'une consultation partenariale organisée au travers de groupes de travail sur les thématiques suivantes :

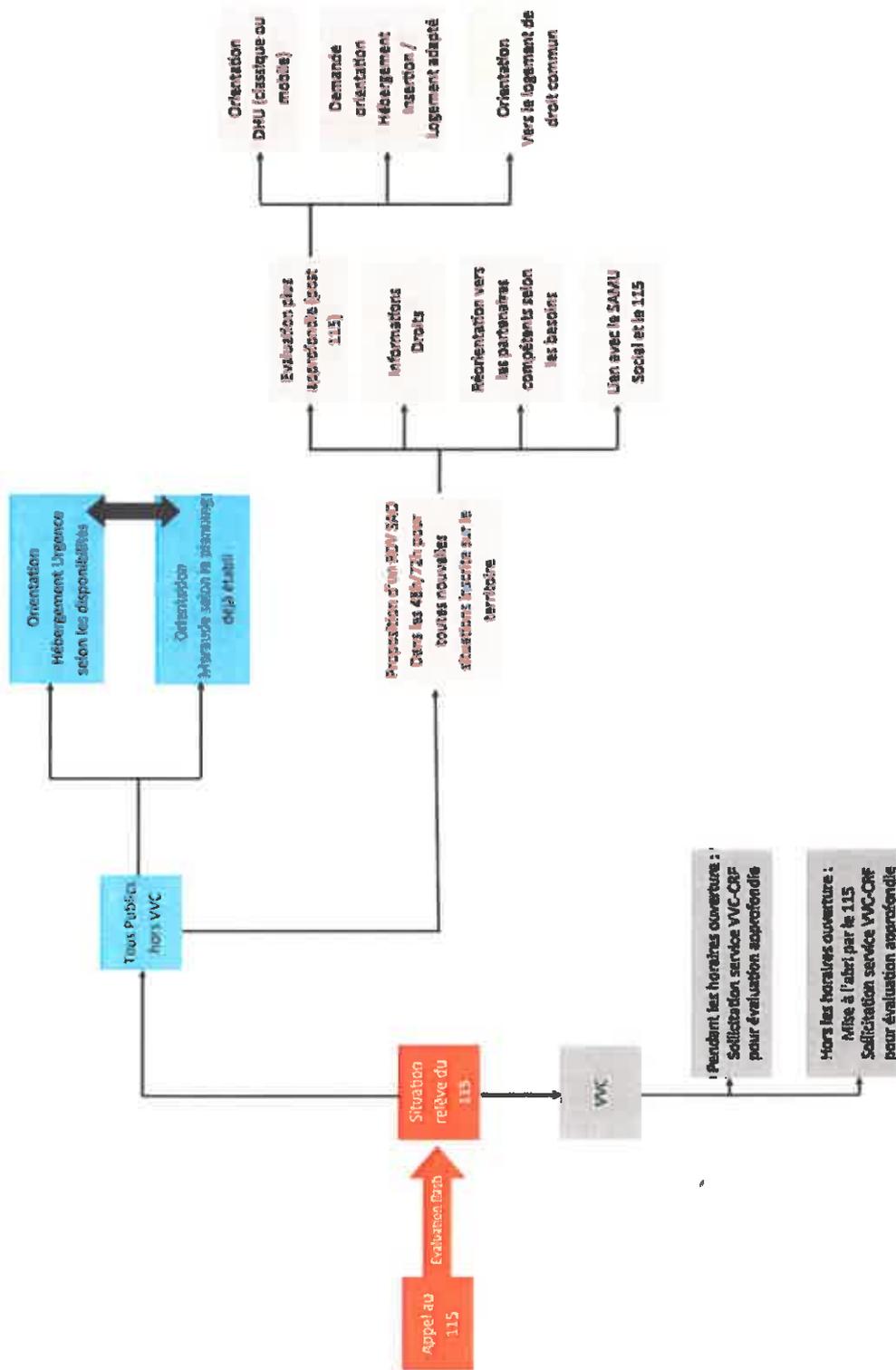
- Les commissions de cas particuliers
- Les modalités de traitement des demandes SIAO
- La modification des modalités de gestion des listes d'attente

# PARTIE 1

## Le traitement des demandes adressées au SIAO de la Vienne

### A- Schéma de traitement des demandes d'hébergement d'urgence

# Traitement des demandes Hébergement Urgence





## **PARTIE 2**

### **Les modalités de gestion**

---

#### **➤ « L'équité dans le traitement des demandes des personnes est le principe directeur de l'action du SIAO »**

Rappelé dans l'instruction gouvernementale du 31 mars 2022, relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement, le SIAO a pour objectif **d'assurer un parcours d'accompagnement qui respecte les principes de continuité et d'adaptation aux besoins.**

A cet effet, il est en charge de l'orientation vers les dispositifs d'hébergement et de logement adapté et il centralise les listes d'attente.

#### **1. Principes de traitement des demandes**

Toutes les demandes « insertion » (hébergement d'insertion et logement adapté) transmises par les prescripteurs via le SI-SIAO sont étudiées dans le cadre d'une « commission insertion » hebdomadaire, interne au SIAO, qui réunit des représentants de chacun des services du SIAO (pôle veille sociale - pôle insertion et accès au logement) et son responsable.

Cette commission statue sur les demandes déposées par les prescripteurs. Ainsi elle peut décider :

- de valider une demande et d'orienter vers une structure d'hébergement ou de logement adapté  
ou  
à défaut de places/logements disponibles : de valider une orientation et d'inscrire une personne sur liste d'attente ;
- d'ajourner la demande pour compléments d'informations ;
- d'inscrire l'étude d'une situation à l'ordre du jour de la commission des « cas particuliers » correspondante ;
- de refuser la demande.

#### **2. Les évaluations complémentaires**

En fonction des situations, et en concertation avec les structures d'hébergement/de logement adapté, une évaluation complémentaire peut être sollicitée afin de confirmer ou d'infirmer l'orientation envisagée.

A titre d'exemple, malgré le contenu du rapport social et un échange préalable avec le prescripteur, des situations pour lesquelles :

- un doute persiste concernant le dispositif le plus adapté aux besoins du ménage
- une situation peu connue du prescripteur, mais pour laquelle d'autres canaux de prescription n'étaient pas mobilisables etc.

**L'objectif de cette évaluation complémentaire, mais pas systématique, est d'éviter une attente sur un dispositif non conforme aux besoins de la personne.**

### **3. Recensement des disponibilités**

Toutes les places/logements/mesures disponibles, vacants, immédiatement ou en prévisionnel (pour anticiper une orientation) doivent être communiqués au SIAO : les modalités (délais, outils hors SI SIAO) ont été co-définies avec les opérateurs avant la mise en œuvre de ce fonctionnement en octobre 2022.

*Cf. Annexe 1 « Tableau de recensement des places vacantes »*

### **4. Suivi des demandes sur liste d'attente**

Si la demande a été placée sur liste d'attente : celle-ci doit faire l'objet d'un renouvellement tous les 3 mois.

Il peut être réalisé par le prescripteur et/ou par la personne, qui pourra solliciter le service directement, le 115, les équipes mobiles. L'absence de renouvellement d'une demande entraînera son annulation.

Le SIAO s'assurera cependant avant toute annulation que la personne n'exprime plus de demande.

### **5. Notification des décisions**

Une fois l'entretien d'admission réalisé par les structures :

- les opérateurs informent le SIAO de l'admission de la personne
- les opérateurs informent le SIAO du refus d'admission :
  - ce refus doit être notifié et argumenté par écrit via SI-SIAO.
  - la notification à la personne du refus est réalisée par la structure selon les moyens qu'elle souhaite.  
Le SIAO est en charge de communiquer sur les conséquences liées au refus (réorientation, annulation, réévaluation...).

Concernant les situations examinées dans les commissions « cas particuliers », lors d'une co-évaluation, ou encore dans le cadre d'une régulation, les refus seront notifiés directement par le SIAO.

### **6. Cas particuliers des « pensions de famille »**

*Cf. Annexe 2 « Protocole pension de famille »*

### **7. Outils**

Dans l'attente de l'optimisation du logiciel SI-SIAO, un travail a été mené par le SIAO dans la réalisation d'outils transitoires, notamment, un tableau de recensement des disponibilités.

## **PARTIE 3**

### **Les commissions partenariales**

---

Le SIAO organise et anime trois commissions mensuelles « cas particuliers » : à Poitiers, à Châtelleraut et à Montmorillon.

#### **1. Définition d'un « cas particulier »**

Les commissions sont habilitées à étudier **« toute situation pour laquelle, ni la seule expertise du SIAO, ni le dialogue « SIAO – prescripteurs » ou « SIAO - structures d'hébergement/logement adapté » n'a permis d'identifier l'orientation la plus adaptée aux besoins ».**

Cette définition peut s'étendre à des situations de personnes prises en charge sur un dispositif qui ne semble plus être adapté à la situation.

La commission peut être saisie pour différents raisons (liste non-exhaustive) :

- cumul de prises en charge infructueuses ;
- situation de multiples exclusions de dispositifs ;
- inadéquation entre les besoins identifiés, la demande de la personne et les possibilités de PEC sur le territoire ;
- non-adhésion à l'accompagnement ;
- enchevêtrement de problématiques sociales, économique, médicales et/ou liées à un handicap ;
- etc.

#### **2. Objectifs de la commission « cas particuliers »**

La commission « cas particuliers » est amenée à étudier principalement :

- **Les situations présentées à l'initiative du SIAO**  
Dans le cas de situations particulières pour lesquelles ni la commission interne du SIAO, ni les échanges avec le prescripteur, ni l'évaluation complémentaire, n'ont permis d'identifier le dispositif le plus adapté.  
L'objectif recherché est de mener une réflexion collective afin de déterminer la réponse la plus adaptée à apporter, qu'elle se traduise in fine par une orientation vers un dispositif à la régulation du SIAO ou par une réorientation vers d'autres acteurs (médico-sociaux par exemple)
- **Les situations dites « en présence longue »** qui émergent sur les divers dispositifs AHI et pour lesquelles la structure d'accueil se retrouve en difficulté tant en ce qui concerne la durée de la prise en charge qu'en ce qui concerne l'adéquation entre la prise en charge proposée et l'évolution des besoins de la personne accueillie.  
Dans ce cas, l'objectif recherché est d'analyser collectivement les freins identifiés afin de déterminer de nouveaux axes d'accompagnement à explorer par la structure d'accueil ou d'envisager une réorientation vers un dispositif plus adapté.  
*Cf. Annexe 3 Fiche de saisine « situation en présence longue »*

- en lien avec les bailleurs sociaux, les situations de personnes hébergées ayant déposé une demande de logement social et prêtes à accéder au logement ordinaire dans un objectif de fluidité des parcours.

### **3. Composition de la commission « cas particuliers » et rôle de ses membres**

Les membres de la commission sont fixes, chaque institution représentée nomme en interne ses représentants (titulaires et suppléants) et les communique au SIAO.

Cette composition peut être amenée à évoluer en intégrant de nouveaux membres permanents ou occasionnels.

Sont membres :

- les partenaires de l'hébergement et du logement adapté intervenant sur le territoire de la commission
- La SEM Habitat, pour la CCP du territoire de Châtelleraut
- EKIDOM, pour la CCP du territoire de Poitiers
- Habitat de la Vienne, pour les CCP de Poitiers, Montmorillon & Châtelleraut
- Le Conseil Départemental de la Vienne (Direction Générale de l'Action Sociale)
- Les Missions Locales
- Les CCAS de Poitiers et de Montmorillon au titre de la veille sociale sur leurs commissions respectives
- La DDETS de la Vienne (Pôle Insertion Solidarité Emploi)

En fonction des situations étudiées, les prescripteurs ont la possibilité de venir porter leur demande (organismes de tutelles, SPIP, travailleurs sociaux de secteur, etc.) auprès de la commission.

L'expertise croisée des différents membres de la commission permet une analyse fine des besoins des personnes dans l'objectif de recherche de la solution la plus adaptée.

Par ailleurs, la diversité des acteurs présents permet notamment dans le cadre de l'étude des situations ayant bénéficié de multiples prise en charge, d'avoir une vision plus globale du parcours de la personne.

### **4. Modalité de saisine de la commission**

L'ordre du jour est défini par le SIAO dans le cadre d'un temps de régulation interne et hebdomadaire.

Les partenaires de l'hébergement et du logement adapté sont invités à solliciter le SIAO pour évoquer des situations qui suscitent des interrogations des professionnels référents tant en ce qui concerne la durée de prise en charge que les modalités et objectifs d'accompagnement (Cf. 2. Objectifs de la commission).

Si le dialogue entre le SIAO et l'opérateur ne permet pas d'apporter la réponse la plus adaptée, la situation en question fera l'objet d'un passage en commission au titre des situations dites « en présence longue ».

Les demandes sont matérialisées via la saisine d'une fiche spécifique prévue à cet effet (Cf. Annexe 3) puis dans un second temps via la saisine d'une demande SI-SIAO.

## **5. Déroulement de la commission**

Le calendrier des commissions est établi par le SIAO chaque semestre.

L'ordre du jour est établi par le SIAO et transmis aux membres, accompagné des fiches SI-SIAO des personnes dont les demandes seront examinées.

La commission est présidée par le responsable SIAO ou son représentant :

- il est garant du respect de l'ordre du jour ;
- il ouvre et clôt les échanges sur les différentes situations ;
- Il anime et présente les situations.

Le cas échéant, les prescripteurs sont invités à compléter les informations apportées par le SIAO et à répondre aux diverses interrogations des membres de la commission.

En matière de modalités de prise de décision, le consensus simple est recherché prioritairement.

Si un désaccord persiste entre les membres de la commission sur les suites à donner à une demande, un vote des membres de la commission est organisé. En cas d'égalité des voix, celle du SIAO est prépondérante.

Le SIAO reste souverain des décisions d'orientation qu'il acte, la saisine de la commission ne constitue pas une « procédure d'appel » d'une décision prise par le service.

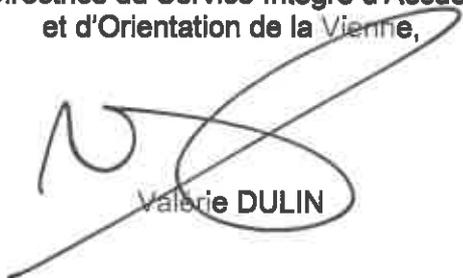
A l'issue de la commission, un relevé de décision est adressé aux membres présents lors de l'instance.

Les décisions de la commission sont notifiées via SI-SIAO.

---

Fait à Poitiers, le 14 octobre 2022

La Directrice du pôle lutte contre les  
exclusions de Croix rouge française  
de la Vienne  
Directrice du Service Intégré d'Accueil  
et d'Orientation de la Vienne,



Valérie DULIN

Pour le Préfet et par délégation,  
La Directrice Départementale de l'Emploi du  
Travail et des Solidarités de la Vienne,



Agnès MOTTE

## Annexe 1 - Tableau de recensement des places vacantes

Nom de la structure :

<i>DISPOSITIFS</i>	<i>Disponibilité</i>	<i>Disponibilité Prévisionnelle</i>	<i>Commentaires Structure</i>	<i>Date Mâj</i>
XXXXX				

**S.I.A.O**

*Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation  
de la Vienne*





## **Annexe 2 - Protocole « pension de famille »**

### **Gestion des orientations**

La différence principale avec la gestion des orientations vers les autres dispositifs réside dans la fréquence de sollicitation d'évaluations complémentaires.

Cette étape sera très régulièrement conservée dans le cadre des pensions de famille afin d'éviter de positionner sur liste d'attente une personne pour laquelle le dispositif n'est pas adaptée : délais d'attente d'entrée plus important en pension de famille que sur les autres dispositifs AHI.

1. Transmission par le SIAO à l'opérateur « pension de famille » de la fiche SI-SIAO du ménage orienté ;
2. Réalisation d'entretiens d' « évaluation complémentaire » par une ou plusieurs pensions de famille (conjointement ou non) selon les situations :
  - si le profil de la personne ne correspond pas à la pension de famille : retour vers le prescripteur et vers le SIAO ;
  - si le profil correspond à la pension de famille :
    - soit entrée sur la pension de famille : la pension de famille devra en informer le SIAO ;
    - soit positionnement sur la liste d'attente du SIAO en attente de la disponibilité d'une place.
3. Lorsque les prescripteurs souhaitent connaître l'état d'avancement d'une demande, ils doivent s'adresser directement au SIAO et non plus à la structure ;
4. Les demandes doivent être renouvelées tous les 3 mois par les prescripteurs ou les bénéficiaires auprès du SIAO (mail, téléphone, etc.) ;
5. Selon un délai (minimal) défini conjointement et propre à chaque structure, une remontée périodique des disponibilités de places est assurée par l'opérateur auprès du SIAO.



### Annexe 3 - Fiche de saisine « situation en présence longue »

**Structure d'accueil :**.....

**Nom du Travailleur Social :**.....

**Nom et Prénom du bénéficiaire :**.....

**Composition du ménage :**.....

**Date de début de prise en charge :**.....

**Rapport Social :**

