



# Observation Sociale Intégrée Régionale pour l'Insertion Sociale

Un Système d'Information pour le dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI)

|  |          |
|--|----------|
| <b>I. Introduction</b> .....                                   | <b>3</b> |
| <b>II. Historique de la démarche</b> .....                     | <b>3</b> |
| <b>III. Les objectifs</b> .....                                | <b>4</b> |
| <b>IV. Le calendrier</b> .....                                 | <b>4</b> |
| <b>V. Le logiciel Osiris</b> .....                             | <b>5</b> |
| A. Un environnement.....                                       | 5        |
| B. Un outil unique pour tous les acteurs .....                 | 5        |
| a) Les apports de l'intégration dans la veille sociale : ..... | 5        |
| C. Impressions écran.....                                      | 7        |

## I. Introduction

**Osiris** est le nom grec d'un dieu de la mythologie égyptienne. Sa traduction littérale peut prendre de nombreux sens. Il est ainsi :

- un dispositif : il est le « **Siège de l'Œil** » (*observation*)
- une fonction : il est « **celui qui remet en fonction** » (*insertion*)

Osiris est l'incarnation du processus qui conduit au renouveau. Il accompagne le changement des personnes et de leur environnement pour une nouvelle vie plus heureuse. Il est ainsi une juste personnification des ambitions du Système d'Information régionale pour l'accueil, l'hébergement et l'insertion sociale que nous avons désiré mettre en place dans la Région Nord Pas-de-Calais.

O.S.I.R.I.S est ainsi [\*\*l'Observatoire Sociale Intégrée Régionale pour l'Insertion Sociale\*\*](#).

## II. Historique de la démarche

Au-delà de cette considération introductive, un brin métaphysique, mais illustrant objectivement l'esprit du dispositif recherché, La démarche OSIRIS est né suite aux besoins relevés lors de l'écriture du schéma Accueil Hébergement Insertion du Pas de Calais en 2008. Ces besoins étant quasiment identiques à ceux du département du Nord, il a donc été décidé de régionaliser cette démarche pour plusieurs raisons :

- Du fait de l'interaction qui existe entre les territoires des deux départements : par exemple l'attraction du territoire la LMCU attire la population de toute la région.
- Le besoin d'un maillage par une offre de service au sein de ses territoires en adéquation avec les besoins.
- Le besoin de fédérer, d'améliorer la coordination entre acteurs mais également la connaissance entre ces derniers (apprendre à se connaître, à travailler ensemble et à partager les bonnes pratiques, à parler un langage commun...)
- De dégager une vision régionale au travers de l'observation des problématiques AHI pour mieux les appréhender, améliorer l'efficacité des dispositifs et pouvoir anticiper l'évolution des besoins.

Grâce au financement « plateforme observation sociale » en 2007, et en 2008 de **l'action 3 ingénierie sociale du BOP 177**, il a été fait appel **au CRESGE** (expertise de l'Université de la Catholique de Lille) pour aider à déterminer les besoins, afin de réaliser un cahier des charges pour le choix d'une société informatique pour le développement de l'outil, la formation des utilisateurs, la reprise des informations déjà saisies dans d'autres logiciels, tout en intégrant **les requêtes de l'observatoire national du 115**.

La Stratégie nationale de prise en charge des personnes sans-abris ou mal logées 2009-2012 , ainsi que la Loi 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion puis les circulaires : N°DGAS/LCE 1A/2009/351 du 9 décembre 2009 relative à la planification territoriale de l'offre d'accueil, d'hébergement et d'insertion des personnes sans domicile, en liaison avec la politique du logement ; et la circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation donne une assise large à cette expérience régionale puisque l'utilisation d'une application informatique pour la gestion et l'observation des activités du champ AHI (Accueil Hébergement et Insertion) à été généralisé par la Direction Générale de la Cohésion Sociale (DGCS) à l'ensemble des départements Français.

Remarque : Nous distinguons la démarche Osiris qui se veut être une démarche participative de l'outil OSIRIS qui n'est qu'un moyen pour atteindre les objectifs de cette dernière.

### III. Les objectifs

- Améliorer la fluidité des dispositifs avec pour objectif le logement d'abord
- Améliorer la prise en charge des usagers
- Améliorer la connaissance des publics accueillis
- Mieux identifier les dysfonctionnements et (in)adéquations
- Améliorer la connaissance des besoins et leurs évolutions
- Quantifier, territorialiser et qualifier les besoins non satisfaits
- Développer la connaissance et les liens entre acteurs
- Faciliter le travail entre ces acteurs

### IV. Le calendrier

- 2008 : Identification des besoins
- 2008 : choix du consultant
- 2008 : rédaction du cahier des charges
- 2008 : choix du prestataire
- 2009 : lancement des groupes de travail par mission (115, CAO et SAUO)
- 2009 : livraison de la première version
- **Septembre 2009**: lancement du groupe de travail en vue de l'élargissement aux équipes mobiles
- **Avril 2010** : livraison de la version 2
- **Mars 2010** : lancement du groupe de travail en vue de l'élargissement aux accueils de jour.
- **Septembre 2010 passage à la version Osiris SIAO**
- **Courant 2011 : intégration** des accueils de jour, du volet insertion (logement adapté (Maisons relais, intermédiation locative ...)).

## V. Le logiciel Osiris

### A. Un environnement

OSIRIS est un outil qui de par sa dématérialisation et les synergies qui l'animent fait l'intégration de l'ensemble des acteurs AHI pour améliorer les conditions de l'accompagnement et de l'insertion de leurs publics. Il est vecteur d'**ingénierie sociale**.

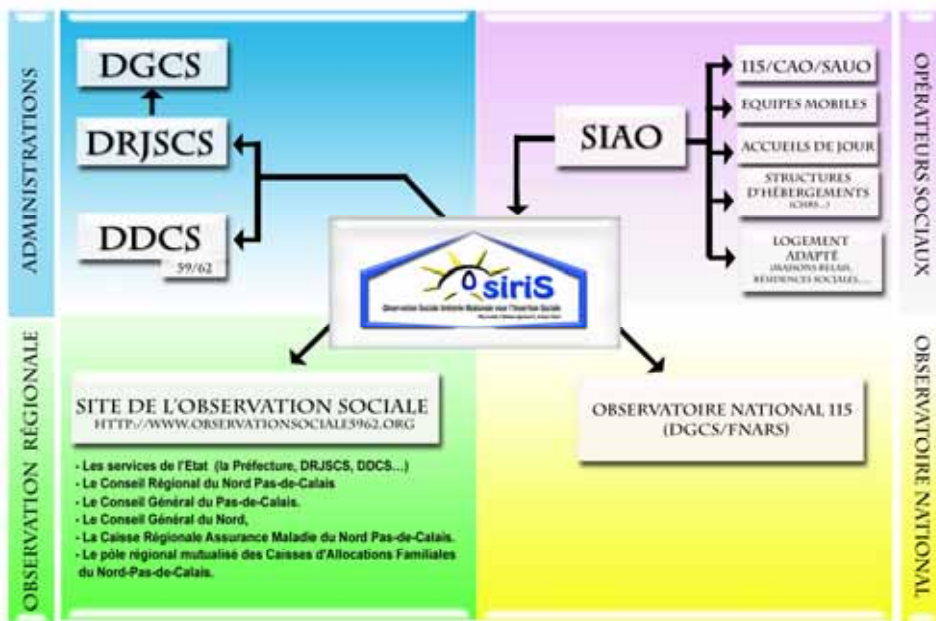
- **OSIRIS réunit tous les acteurs** du champ AHI (SIAO, 115, équipes mobiles, accueil de jour...) : c'est à la fois un outil de gestion pour les associations et un outil permettant le suivi statistique pour ces mêmes associations, mais également pour les DDCS et la DRJSCS (rapports d'activité normalisés des établissements, de la veille sociale, connaissance des profils accueillis, rapport annuel de performance, outil pour les enquêtes flash...).
- **OSIRIS crée des plateformes communes de travail pour réaliser la cohérence et l'articulation des dispositifs** : en permettant le recueil des demandes aussi bien téléphonique via le 115, que les demandes émanant de l'accueil physique des usagers via les services d'accueil et d'orientation et ce sur l'ensemble du territoire de la région Nord Pas de Calais. Il intègre les besoins de l'observatoire national du 115 et donne aux DDCS DRJSCS les outils nécessaires pour le pilotage qu'elles ont en charges.
- **OSIRIS permet une meilleure circulation de l'information entre les différentes associations et les administrations.**

### B. Un outil unique pour tous les acteurs

#### a) Les apports de l'intégration dans la veille sociale :

Le principe de l'intégration étant le décloisonnement, nous avons organisé les travaux de développement du Système d'Information (SI) afin de permettre à l'ensemble des acteurs AHI de se concerter. Pour cela nous avons créé un espace de rencontre au travers d'un groupe de travail entre tous les partenaires afin de mieux recenser les différents dispositifs existants, de mieux connaître personnellement les acteurs et leurs problématiques, d'échanger, de construire et débattre dans le but de créer une application pour améliorer l'ensemble du dispositif.

**OSIRIS permet l'intégration de l'ensemble des acteurs AHI dans un réseau unique :**



Grâce au SI OSIRIS, les accueils et les structures sont en mesure de :

- de mieux connaître les besoins
- de mieux connaître le parcours de leurs usagers
- de mieux cibler leurs prestations et leur accompagnement
- d'assurer un suivi entre travailleurs sociaux puis entre structures
- Permettre un rapport d'activité automatisé
- Faciliter les enquêtes flash

L'ensemble des partenaires communiquent et échangent au sein d'un réseau unique. C'est une force indispensable au vu des situations départementales très différentes et riches de par leur histoire et leur existant. **Toutes les demandes sont ainsi recensées et l'offres de places est disponible en temps réel.**

L'ensemble des acteurs ont accès à la base de données en fonction des restrictions liées à leur profil. Ainsi, nous avons distingué deux types d'acteurs du réseau : l'**administration** et les opérateurs **sociaux**. L'administration n'a accès qu'aux données « **anonymisées** » alors que les opérateurs ont accès aux données nominatives. Ces derniers ont la possibilité de suivre les parcours des personnes. L'ensemble des acteurs est soumis aux règles de la **Commission nationale de l'informatique et des libertés** qui régissent la gestion et le traitement de données sur des personnes.

## C. Impressions écran

The image displays two screenshots of a web application interface, likely for a company's internal portal. The browser window shows the URL <http://www.veolia-societe-epa.fr>.

**Top Screenshot: DISPONIBILITES**

The page title is "DISPONIBILITES". The user is logged in as "SANCHEZ SYLVAIN". The main content area is a table with the following columns: "Nom structure", "Ville", "Type hébergement", "Type public", "Capacité", and "Disponibilité". The table is currently empty.

**Bottom Screenshot: FICHE PERSONNE**

The page title is "FICHE PERSONNE". The user is logged in as "SANCHEZ SYLVAIN". The page displays personal information for "PAUL".

**Personal Information:**

- Nom: PAUL
- Prénom: Henry
- Date de naissance: 3/03/2000
- Age: 6 An(s)
- Sexe: Masculin
- Statut: Homme seul

**Addresses:**

- Adresse actuelle (personnel): [input], [input], [input], [input], [input]
- Adresse précédente: [input], [input], [input], [input], [input]
- Ville de naissance: [input]
- Dept de naissance (Dépt): [input]
- Statut: [input]

**Child Information (ENFANT):**

- Second parent de l'enfant: [input]
- Enfant est-il placé?:  Oui  Non
- Site de placement: [input]
- Nom de son enfant: [input]
- Adulte parentale?:  Oui  Non
- Autres adultes parentale de son de garde?:  Oui  Non
- Scolarisation:  Oui  Non
- Classe: [input]

The interface includes a sidebar with navigation options: Accueil, Recherche, Appels, Messages, Personnes, Demandes, Messages, Administration, and Statistiques. The bottom of the page shows a "Discussions TV" button.