

BULLETIN D'INFORMATION SIAO 22

Septembre 2015 — N°6



Association Départementale
ACCUEIL ÉCOUTE & VEILLE SOCIALE - Logement Hébergement
Emploi Formation - Ateliers d'insertion

www.adalea.fr

Edito



Service Intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

En cette période d'actualité vive sur l'accueil des migrants, difficile d'introduire ce 6^{ème} bulletin SIAO sans l'aborder : ces milliers de personnes qui frappent aux portes de l'Europe pour fuir les violences et la misère, et trouver une vie paisible. Cette question a été aussi au cœur des échanges de la journée d'étude nationale sur **la réforme de l'Asile** organisée par la FNARS (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale) à Marseille le 10 septembre dernier.

Les débats de la journée ont été introduits par Bernard Cazeneuve, Ministre de l'intérieur, Michel Vauzelle, Président du Conseil Régional PACA et Louis Gallois, Président de la FNARS, nous retiendrons de leur discours une forte volonté partagée : **« devant ce drame humain qui bouleverse l'Europe, l'honneur de l'Europe est en jeu. Elle doit faire preuve d'une intelligence collective pour accueillir dignement ces migrants »**.

Après les propos introductifs très engageants des intervenants, les incidences de la loi relative à la réforme d'asile, adoptée le 29 juillet 2015, ont été discutées tout au long de cette journée.

A retenir parmi les principales dispositions de la loi :

- **La réduction des délais de la procédure d'asile**

Afin de pouvoir « statuer rapidement sur les demandes d'asile », et répondre ainsi à l'objectif premier de la réforme, la loi prévoit une réduction des délais à chaque étape de la procédure. La loi impose l'enregistrement d'une demande d'asile dans un délai réduit à trois jours ouvrés auprès d'un nouveau guichet unique.

- **L'orientation directive des demandeurs d'asile**

Au regard des schémas d'accueil (national et régional) des demandeurs d'asile et des places disponibles, l'Office Français de l'Immigration et l'Intégration (OFII) proposera un hébergement aussi bien dans le lieu d'arrivée du demandeur d'asile que dans une autre région.

- **L'évolution du régime des CADA**

Le législateur introduit deux dérogations majeures au régime des CADA, normalement soumis aux règles applicables aux établissements sociaux et médico-sociaux : une seule évaluation interne sera désormais requise sur toute la durée d'autorisation de l'établissement.

L'obligation de passer par un appel à projet pour la création, l'extension ou la transformation d'un CADA sera supprimée. De nombreuses dispositions de cette loi seront précisées par voie réglementaire.

Nous espérons que cette réforme sera à la hauteur des enjeux.

En attendant, vous **trouverez dans ce 6ème numéro** un témoignage d'une personne qui revient sur son parcours en hébergement d'urgence jusqu'à son accès au logement, un point étape sur la démarche de l'évaluation du SIAO, une interview des bailleurs sociaux sur les enjeux du volet logement, et enfin une présentation de deux nouvelles initiatives de veille sociale sur Saint-Brieuc et Dinan.

Bonne lecture

Anne-Sophie ABALAIN,
Coordinatrice du SIAO 22

SOMMAIRE

| | |
|--|-----|
| Edito..... | p.1 |
| De l'urgence à l'accès au logement..... | p.2 |
| Evaluation du dispositif SIAO..... | p.2 |
| Interview des bailleurs | p.4 |
| Actualité des gestionnaires hébergement/logement..... | p.6 |
| Informations diverses..... | p.8 |

Mme Simon nous a contactée un samedi matin.

Elle avait fui à pied le domicile conjugal pour se réfugier chez une amie d'une localité voisine. Elle est dans un bourg retiré du Centre Bretagne, sans véhicule, sans service social à proximité. Peu de places restent disponibles pour le week-end, il y en a une dans une structure réservée aux femmes mais à l'autre extrémité du département. Mme a quitté le domicile précipitamment suite à des violences conjugales et ne peut pas rester là où elle est, car son mari va la chercher. La situation du couple est bien connue des services de la gendarmerie. Compte tenu des difficultés de mobilité de Madame, nous convenons de l'accueillir dans une localité plus proche, à l'hôtel où elle pourra dès le lundi rencontrer un travailleur social. Après plusieurs appels et échanges téléphoniques, une solution de transport est trouvée. Mme va devoir faire un trajet long mais parviendra à l'hôtel en fin d'après-midi. Elle devra se débrouiller pour subvenir à ses besoins alimentaires durant le week-end. Dès le lundi, Mme Simon pourra rejoindre la structure d'hébergement d'urgence où elle restera quelques mois.

Nous avons rencontré Mme Simon un an après. Elle a maintenant son logement et a retrouvé une activité professionnelle.

Durant cette année, différents événements personnels ont ponctué son parcours. Après son passage dans la structure d'urgence, elle est partie quelques temps dans un autre département, puis est retournée avec son mari, chez ses beaux parents. Mme Simon, a, une seconde fois, quitté le domicile pour retourner en structure d'urgence, avant d'obtenir son logement. Elle nous dit que son départ, la première fois, a été une question de survie. C'est le danger pressenti qui l'a poussée à partir sans rien, en pleine nuit.

¹Le nom de famille a été modifié

Aujourd'hui encore, elle pense qu'elle a eu raison de partir et que ce jour là, elle était en danger de mort. Elle dit ne pas avoir eu d'inquiétudes particulières à ce moment là sur l'après, il fallait qu'elle parte et c'était ça le plus important. Ce qui a été le plus difficile, c'était de ne plus avoir de portable (Mr l'ayant détruit), et de n'avoir aucune possibilité de liens avec les personnes qui, pour elle, étaient un soutien. C'est lorsqu'elle a été accueillie en hébergement d'urgence, que les craintes que Monsieur la retrouve sont arrivées car elle ne pouvait pas rester dans le lieu d'hébergement en journée.

Mme Simon nous explique que sa situation a évolué rapidement car elle s'est très vite mobilisée. Elle avait confiance en elle et les services sociaux lui ont fait confiance. Elle voulait s'en sortir et elle a été en capacité de faire rapidement ses démarches administratives. Après chaque départ, elle a été accueillie et accompagnée, et ces accueils ont été importants pour elle.

Si pour nous, professionnels, le parcours vers l'accueil d'urgence apparaît un peu comme le parcours du combattant, pour elle c'était un écueil parmi d'autres, qu'elle savait pouvoir surmonter comme elle l'a toujours fait. Le travail a été un point d'appui important pour Mme Simon et les choses auraient peut-être été plus difficiles sans ça.

Elle a eu parfois des craintes, mais jamais elle n'a baissé les bras même si elle a traversé mille galères dans sa vie. Cette galère, là, finalement, n'était pas la pire ! Pour elle, on peut toujours s'en sortir, il faut de la volonté et du caractère !
Et elle en a... pour plusieurs vies...

Merci et bonne route Madame Simon.

Véronique RAULET

Educatrice spécialisée - Service 115

Evaluation du dispositif SIAO 22

Où en est-on ?

Depuis Mars 2015, l'évaluation du dispositif SIAO a démarré, avec plusieurs structures du département, qui ont pris part de manière active à son déroulement : Penthièvre Actions, Noz Deiz, le CCAS de Dinan, le Trait d'union, la Maison de L'Argoat, L'ACAP, le CCAS de Paimpol, Kerlann Amisep, Adalea Saint-Brieuc et Loudéac.



Celle-ci a pour objectif premier d'évaluer le fonctionnement du SIAO 22, mais surtout de le faire du point de vue des personnes qui utilisent ces services. C'est pourquoi cette évaluation a été menée dans le cadre d'une démarche participative, avec une volonté forte de ne plus faire pour mais de se mettre ensemble au travail pour produire un diagnostic et nous l'espérons faire émerger des idées nouvelles et des changements pour améliorer les fonctionnements.

A chacune des rencontres, ce sont entre 20 et 25 personnes (personnes accueillies et professionnels) mobilisées sur des journées ou demi-journées pour mener à bien cette action. Il a fallu se mettre en confiance, pour certains se dépasser, pour d'autres se restreindre afin que chacun trouve sa place et s'exprime dans le groupe de travail.

Evaluation du dispositif SIAO 22 (suite)

La composition du groupe a évolué au fil des cinq rencontres, sans que l'avancée de travaux ne soit ralentie ou perturbée. Certains sont partis, remplacés par d'autres personnes qui ont intégré le groupe en cours. La méthodologie a été pensée pour permettre ces entrées / sorties permanentes.

Malgré nos places et nos points de vue différents, nous nous sommes rapidement rejoints sur le pourquoi de ce travail :

« pour entendre la parole des personnes accueillies, pour aller plus vite, pour innover, pour améliorer, mieux répondre aux demandes... ».

Nous souhaitons surtout, à travers ce travail, recueillir les avis et paroles des personnes afin qu'elles soient prises en compte dans l'évolution des dispositifs.

D'ores et déjà, chacun en a tiré profit. Cela a permis d'avoir un autre regard sur les attentes des personnes accueillies et les difficultés que rencontrent les travailleurs sociaux, de connaître d'autres structures, d'avoir une meilleure connaissance des forces et des faiblesses des différentes formes d'aide sociale.

Les temps de travail se veulent conviviaux avec des supports qui favorisent la participation et l'expression des personnes. Nous avons joué au dé, présenté et parlé de son voisin, réalisé des photo-langages, un débat mouvant... et finalement construit deux questionnaires destinés aux usagers du SIAO. Tous ces outils construits et expérimentés en séance vont permettre de recueillir les données sur l'ensemble du territoire du département.



Le dé : un jeu d'expression autour du SIAO



Depuis la mi-juin, chacun travaille sur son territoire à la mise en œuvre de l'évaluation : questionnaires, échanges, débats ...

Nous espérons recueillir un volume de données suffisant pour être significatif et représentatif.

Le groupe de travail se retrouve fin septembre pour découvrir les premiers résultats des travaux, partager l'analyse et à nouveau, échanger, débattre et formuler des axes d'amélioration et propositions d'action. Une journée bien remplie s'annonce, avec sans doute de nouvelles découvertes.

Après ces premiers mois, l'ensemble des participants a exprimé : **« l'envie de continuer, de participer à l'amélioration du dispositif, donner ses idées, partager sur le travail engagé avec les autres personnes hébergées et les équipes... ».**

N'hésitez pas à nous rejoindre !

Pour plus d'informations vous pouvez retrouver les comptes-rendus des journées, le déroulement de la démarche et les questionnaires sur le site d'ADALEA :
<http://www.adalea.fr/Participation-des-usagers-et.html>

« La démocratie est l'égalité, c'est-à-dire la participation à droit égal, à titre égal à la délibération des lois et au gouvernement de la nation. »

[Le Passé, le Présent, l'Avenir de la République \(1850\)](#), Alphonse De Lamartine

« On reconnaissait le citoyen à ce qu'il avait part au culte de la cité, et c'était de cette participation que lui venaient tous ses droits civils et politiques. »

[La Cité Antique \(1864\)](#), Numa Denis Fustel De Coulanges

Véronique RAULET

Educatrice spécialisée - Service 115

Interview des bailleurs

Le déploiement du processus d'accès au logement social pour les publics accueillis en structure d'hébergement est imminent. Carole SALMON et Isabelle DABILLY reviennent sur les enjeux qui ont motivé l'implication des bailleurs sur cet axe de développement du SIAO.



Carole SALMON est chef du service Relations Clientèle, en poste à Côtes d'Armor Habitat depuis mars 2003.



Isabelle DABILLY est responsable de l'agence de Saint-Brieuc, en poste à BSB – Les Foyers depuis décembre 2002.

Dans quelles mesures les bailleurs sociaux ont un rôle prépondérant à jouer dans l'approche « logement d'abord » ?

Isabelle : La mission des bailleurs sociaux est de permettre un accès pour tous au logement. C'est de donner à chacun l'opportunité d'être locataire dans un logement ordinaire.

Carole : Les bailleurs sociaux sont au cœur du logement et des politiques favorisant son accès. C'est pourquoi un travail est produit en matière de transparence et de partenariat avec les associations gestionnaires d'hébergement, les organismes tutélaires, etc. Il s'agit véritablement de donner sa chance à chacun.

Qu'en est-il des conséquences pour les bailleurs sur leur parc locatif ?

Isabelle : La politique de l'accès au logement pour tous est indiscutable. Malgré tout, ses limites sont à prendre en considération, en particulier les risques que peuvent représenter l'attribution d'un logement non-adapté aux besoins d'un ménage. Ces risques valent pour le locataire qui peut se trouver en difficulté au sein d'un environnement non adapté, pour les locataires de la cage d'escalier et enfin pour l'équilibre financier du bailleur, bien que ce dernier risque soit davantage mesuré.

Carole : Pour que le locataire, sortant d'hébergement s'intègre au mieux dans son logement et son environnement, nous travaillons en partenariat avec les travailleurs sociaux, et notamment ceux des structures gestionnaires. Il est important que nous puissions échanger des informations non confidentielles en toute transparence.

Isabelle : Certains publics, présentant de nombreuses problématiques sociales et sanitaires, ne sont pas en capacité d'accéder au logement sans accompagnement. C'est pourquoi, il est nécessaire d'accompagner ces ménages à partir des mesures adaptées existantes ¹ et de rechercher des solutions intermédiaires telles que la sous-location avec un glissement de bail à l'issue de la mesure.

Carole : De plus, pour certains publics, le mode de vie interdit la vie en collectif (immeubles), d'où la nécessité, pour nous bailleurs, de développer des habitats adaptés individuels.

Isabelle : Finalement, on peut dire que le logement d'abord est une philosophie que nous partageons évidemment mais sans accompagnement, il ne peut être une solution pour tous.

Carole : En résumé : « Le logement d'abord oui, mais pas n'importe comment. »

Quels sont les constats que vous avez pu réaliser quant aux publics rencontrés (publics en difficultés en logement, publics sortant d'hébergement, publics hébergés hors dispositif, ...) ?

Carole : Les publics sortant d'hébergement ont bénéficié, dans la majorité des situations, d'un accompagnement adapté à leurs problématiques et sont pour la plupart, en capacité d'habiter. Il n'y a pas plus de difficultés rencontrées avec ces publics une fois devenus locataires. En revanche, nous rencontrons parfois des situations complexes chez nos locataires ordinaires. Dès lors, notre service social et de médiation interne intervient pour rechercher des solutions avec le ménage.

Isabelle : Nous nous appuyons aussi sur notre réseau de partenaires des territoires, tels que les maisons du département, les associations prestataires de mesures d'accompagnement, les CCAS etc. Le plus important est l'adhésion des locataires aux propositions qui sont élaborées avec eux ou à la mesure d'accompagnement qui peut être préconisée.

Quelles sont vos attentes vis-à-vis des gestionnaires de structures d'hébergement ? du SIAO ?

Isabelle / Carole : Quelques mots clés résument nos attentes et notre vision du travail partenarial :

✕ Avec les gestionnaires de structures d'hébergement :

- La confiance mutuelle
- La transparence
- Les échanges réguliers

A noter que ce partenariat peut être formalisé par une convention comme celle qui lie Côtes-d'Armor Habitat avec tous les gestionnaires de structures d'hébergement sous la forme de partenariat renforcé.

✕ Avec le SIAO :

- L'apport d' « huile dans les rouages » pour améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement
- Le lien entre les gestionnaires et les bailleurs
- Le suivi des ménages de l'urgence jusqu'au logement ordinaire
- Des données d'observation pertinentes

Que pensez-vous du processus d'accès au logement social pour les sortants d'hébergement ? Et de l'outil d'évaluation de la capacité à habiter, élaboré de façon partagée entre les bailleurs sociaux et les gestionnaires de structures d'hébergement ?

Isabelle : Il s'agit de la suite logique du référentiel commun élaboré entre l'ADOH 22² et la Fnars 22. Ce référentiel s'inspirait des travaux menés en Ille-et-Vilaine et avec l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Carole : L'objectif du référentiel était de pouvoir envisager les situations à partir d'un langage commun et de disposer d'outils, de contrats type dans le cadre de la sous-location avec glissement de bail.

Isabelle / Carole : L'outil répond à nos attentes et permettra à court terme d'harmoniser les pratiques et les outils déjà utilisés entre les bailleurs publics et les gestionnaires sur le département.

Carole : L'intégration des ménages sortants d'hébergement est pour nous une priorité, notamment au titre de l'accord collectif départemental. Pour autant, en fonction du parc, les bailleurs publics ne seront pas toujours en mesure de proposer une offre de logement immédiate dès que le ménage est en capacité d'habiter.

Quelles perspectives à moyen terme se dégagent ?

Carole : L'absence de réponse adaptée pour les publics présentant une problématique de troubles psychiques est une question prégnante. Le développement d'appartements thérapeutiques (logements gérés par les associations en vue de la réinsertion des sortants d'hospitalisation) paraît être une réponse pertinente sur le territoire.

Isabelle : Nous l'avons évoqué lors de la première question et il est intéressant d'y revenir, d'autant plus que qu'il s'agit d'un des axes de travail inscrit au diagnostic à 360°, c'est le développement de logements adaptés. L'extension du parc de petits logements est déjà prise en considération par les bailleurs dans leur programmation à venir de logements.

Pierre-Yves L'HER
Coordinateur SIAO

¹ Les accompagnements cités sont l'Accompagnement Social Lié au Logement (ASLL), l'Accompagnement Vers et Dans le Logement (AVDL) et l'Accompagnement Social Renforcé dans le Logement (ASRL).

² Association Départementale Habitat Côtes d'Armor

Partenariat SNCF - Noz Deiz à Dinan

Mise en place depuis 2014 à Saint-Brieuc dans le cadre de l'ASEP (1), les maraudes en gare SNCF s'élargissent au territoire de Dinan.

Les gares sont depuis toujours des lieux de vie, d'échanges et de socialisation.

Confrontée à des phénomènes d'errance plus ou moins importants dans ses emprises, la SNCF a besoin de s'appuyer sur des professionnels de l'Action Sociale afin de construire une relation de confiance avec les personnes à la rue.

Nous cherchons ainsi à œuvrer avec les acteurs locaux afin de trouver des solutions appropriées et permettre d'établir le lien entre les personnes en grande précarité et les dispositifs d'accompagnement dont elles pourraient bénéficier.

Du fait de situations particulièrement délicates dans plusieurs gares de Bretagne (Lorient, Saint-Brieuc, Dinan ...) nous nous rapprochons dès que possible de contacts locaux (associations, CCAS, DDCS ...) spécialisés sur ces sujets.



Gare de DINAN

C'est ainsi que nous nous sommes naturellement rapprochée de l'Association NOZ DEIZ, afin de mettre en place des maraudes en gare de Dinan.

A travers une telle action, la régularité des prises de contacts entre les membres de l'Association et les personnes en errance dans la gare, permet de (r)établir les liens.

Nos personnels et nos clients sont ainsi plus sereins face à des situations spécifiques auxquelles ils ne peuvent durablement répondre.

A travers une « main courante solidarité », tous les acteurs locaux, internes et externes, peuvent partager les événements de proximité concernant les personnes à la rue, événements à propos desquels ils n'avaient auparavant pas de partage régulier.

Sans vouloir tout résoudre, l'action de la maraude en gare nous permet :

- ✕ le dialogue entre les acteurs en présence,
- ✕ une meilleure connaissance de tous au quotidien et sur du long terme,
- ✕ la compréhension des enjeux/contraintes/priorités des uns et des autres,

et ainsi d'agir, via les savoir-faire et prérogatives respectifs de tous, auprès des personnes les plus démunies.

Sylvie MOUSSET

Manager Engagement Sociétal SNCF Bretagne

(1) ASEP: Action Sociale sur l'Espace Public (association Adalea)

Partenariat SNCF - Noz Deiz à Dinan (suite)

Un tour de gare sociétal,

En 2013, a permis à tous les participants, de confirmer la situation préoccupante de l'errance en gare de Dinan et ses abords. Dans ce cadre, pour répondre à cette problématique, l'association NOZ-DEIZ a été sollicitée par la SNCF afin d'intervenir sur cet espace.

Il s'agit d'aller à la rencontre des personnes sans abri présentes sur ce lieu afin de réguler les relations éventuellement conflictuelles entre ces personnes, les personnels de la gare et les usagers et leur proposer des solutions alternatives.



Depuis avril 2015, un travailleur social de l'association se déplace chaque matin afin « d'aller vers » ces personnes avec plusieurs objectifs :

- ✘ Informer les personnes en errance, sur le fonctionnement de la gare et les sensibiliser au respect des lieux et des personnes rencontrées.
- ✘ Informer les personnes sur la possibilité de bénéficier des services de l'accueil de jour de l'association ouvert tous les jours de 9h30 à 13 h.
- ✘ Informer de manière plus globale sur tous les dispositifs accessibles pour les personnes sans abri : accueil de jour, hébergement d'urgence, Point Santé, associations caritatives...
- ✘ Etablir un dialogue et créer un climat de confiance afin d'amener ces personnes vers des dispositifs adaptés à leurs problématiques.

Une « main courante solidarité » est renseignée chaque matin par le travailleur social qui se déplace en gare, qui rend compte du nombre de personnes rencontrées et des informations nécessaires à la prise en charge des problématiques rencontrées.

L'anonymat des personnes est respecté.

Des bilans sont prévus afin d'évaluer de façon quantitative et qualitative ces interventions.

On peut cependant faire le constat que le personnel de la gare remarque un réel apaisement depuis le passage régulier des travailleurs sociaux sur cet espace de la gare.

Yveline NICOLAS
Directrice Noz Deiz

Veille sociale à Saint-Brieuc

Contexte :

En 2014, des plaintes de riverains et commerçants ont été adressés à Monsieur le Maire de Saint-Brieuc, faisant état de nuisances causées par des personnes occupant l'espace public dans le Centre-Ville, et notamment à proximité des commerces.

Aussi, en début d'année a été créé un groupe de travail composé de l'ensemble des acteurs concernés par le sujet. Il s'est réuni les 19 janvier et 9 juin afin de faire un état des lieux de la situation, échanger sur la problématique et dégager des pistes d'action afin de faire baisser les tensions entre les uns et les autres.

De ces échanges est née la mise en place d'une veille sociale, entre autres, sur le territoire de Saint-Brieuc. Cette veille sociale a déjà existé il y a quelques années mais avait pris fin à la création du SIAO car il avait semblé que la CESP (Commission d'Etude des Situations Préoccupantes) allait la remplacer.

Aujourd'hui, nous nous apercevons que les 2 instances ont des modalités et des objectifs différents, et que chacune a sa place.



En quoi consiste cette veille sociale et comment fonctionne-t-elle ?

La veille sociale amène les acteurs de terrain et directement en lien avec les publics visés à se rencontrer régulièrement (1 fois par mois) afin d'échanger sur les situations au cas par cas.

L'étude de chaque situation permet d'envisager des actions et orientations adaptées à chaque individu. Et la régularité des réunions permet de suivre l'évolution des situations.

La veille sociale, qui s'est réunie pour la 1ère fois le 4 juin 2015, a lieu 1 fois par mois, le 2ème jeudi du mois.

Qui participe ?

Les membres permanents sont :

- L'association ADALEA
- La Croix-Rouge
- L'Equipe Mobile Précarité Psychiatrie
- La Police Municipale
- La Police Nationale
- Le SDIS
- La SNCF
- Le Trait d'union

Qui organise les réunions de veille sociale ?

La Ville de Saint-Brieuc; les réunions sont co-animées par Isabelle BLEGEAN, responsable de la Police Municipale, et Sabrina CARRE, responsable du service Trait d'union.

Sabrina CARRE
Responsable du Trait d'Union
Ville de Saint-Brieuc

Informations diverses



Le prochain CCRPA Bretagne se déroulera le **15 octobre 2015** à Rennes sur le thème :
« **L'accueil des animaux en hébergement** ».

Pour plus d'informations, se renseigner auprès de la FNARS Bretagne:
fnars.bretagne@wanadoo.fr

Prochain numéro en décembre 2015