

BULLETIN D'INFORMATION
SIAO 22

Septembre 2019 - N°11



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

www.adalea.fr

Edito



SIAO 22

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

Cela fait 9 ans que « *la proue du navire SIAO avance vers le bon cap* » pour les personnes (je reprends ici les propos de M. BUZZI, ancien Directeur Adjoint de la DDCS 22, extraits du guide pratique des évaluateurs,).

Après une mise à l'eau délicate ponctuée de multiples manœuvres, nous avons toutes et tous embarqué solidairement et veillé à maintenir ce cap vers plus d'équité, de simplification, d'harmonisation et de partage d'une culture commune.

Le **navire SIAO** va bientôt souffler ses 10 bougies, l'occasion d'organiser ensemble un grand temps fort. Tous les membres de l'équipage pourront s'y investir : Personnes accueillies, hébergées, évaluateurs, gestionnaires d'hébergement, financeur, opérateur, structures relais, bailleurs, partenaires du secteur sanitaire...

A ce jour, rien de défini, cela fera peut-être l'objet d'un nouveau groupe de travail (après le groupe de travail urgence, le groupe insertion, le groupe logement, le groupe femmes victimes de violences, le groupe santé...pourquoi pas un groupe de travail sur les 10 ans !!).

Pendant ces 9 années, le **navire SIAO** a été témoin de belles prouesses, de belles avancées :

Des ouvertures de dispositifs/de places :

Les Lits Halte Soins Santé de Guingamp, les points santé de Dinan, Paimpol et de Loudéac-Pontivy, Hybritel et Escalé Familles à Saint-Brieuc, la pension de famille à Lamballe, 9 logements d'urgence à Lannion, une nouvelle résidence pour les compagnons d'Emmaüs à Saint-Brieuc, l'intégration des RHJ au SIAO...

Des témoignages/interviews :

Des évaluateurs, des bailleurs, de la Déléguée aux Droits des Femmes et à l'Égalité...

Des réalisations :

Le guide pratique des évaluateurs, l'évaluation du dispositif SIAO par les personnes accueillies et/ou hébergées, le site Internet...

Des Zooms sur... :

Le partenariat avec la SNCF sur Dinan, le dispositif insertion par le logement de l'ACAP, le parcours des femmes victimes de violences avec leurs enfants, l'action DECLIC, les maraudes, la formation aux 1ers secours....

Toutes ces informations ont pu être capitalisées grâce au journal de bord du navire : **le bulletin d'information SIAO 22**.

Le journal de bord est une trace essentielle du bon déroulement de la navigation. Il est, et doit rester, l'outil de consignation des faits et événements marquants.



Après avoir vogué 9 ans à vos côtés, j'ai décidé de confier la barre de ce majestueux navire en lui souhaitant d'amener tout son équipage vers de belles aventures.

Je compte sur vous toutes et tous pour veiller à ce que le bon cap soit maintenu !

Sachez que ce qui m'a guidé jusqu'à ce jour pour ne pas nous perdre en pleine navigation c'est de toujours mettre au centre de nos préoccupations ce petit bonhomme  qui fait appel au SIAO 22.

Valérie BOCQUEHO

Responsable du pôle Accueil Ecoute et Veille Sociale, Adalea

SOMMAIRE

Quand les équipes du 115 et du Samu Social de Saint-Brieuc se rencontrent.....	2
L'ouverture de Saint Vincent de Paul 7 jours / 7 en hiver	4
Formation « Mieux appréhender les pathologies mentales »	5
La mise en place du volet santé du SIAO	6
A Dinan, un groupe de parole pour les entendeurs de voix.....	8
Les Lits d'Accueil Médicalisés—COALLIA	9
L'expérimentation de l'Intermédiation locative	10

On les confond très souvent, 115 et Samu social. Si effectivement à Paris, c'est le Samu social qui gère le 115, le numéro d'urgence sociale pour les sans-abris, ainsi que les équipes mobiles qui vont parcourir les rues de Paris à la rencontre des personnes en situation de détresse physique et sociale, dans les Côtes-d'Armor et à Saint-Brieuc, l'organisation est différente avec deux entités bien distinctes. Elles viennent toutes les deux, avec d'autres, en aide aux personnes sans abri et en grande difficulté sociale, chacune à leur manière :



✳ **Le 115 est le numéro d'urgence sociale pour les sans-abris**, géré par l'association Adalea sur le département. Il a une mission d'écoute, d'évaluation des situations et d'orientation vers les structures d'accueil et d'hébergement. Les écoutants sociaux apportent une réponse téléphonique. Ce n'est pas une équipe mobile. Le 115 ne se déplace pas, mais s'appuie sur les maraudes de la Croix-Rouge appelées aussi Samu social et sur l'ASEP (Action Sociale sur l'Espace Public) pour aller physiquement auprès des personnes.



✳ **Le Samu social est géré par la Croix-Rouge Française**. Les équipes du Samu social des Côtes-d'Armor effectuent des maraudes dans 4 villes du département (Lannion, Guingamp, Saint-Brieuc et Dinan) auprès des personnes qui vivent à la rue. Ces maraudes ont lieu une ou deux fois par semaine selon les villes et tous les jours lorsque le plan Grand Froid est déclenché. Elles permettent aux bénévoles d'aller à la rencontre des sans-abris en leur apportant écoute, conseil et réconfort autour d'une soupe ou d'un café.

Les maraudes sont le relais physique / mobile du 115 autant que de besoin : un particulier signale un sans-abri, le transport d'une personne à effectuer vers une structure d'hébergement, demande de passage de la maraude par un sans-abri, etc. Les cas de figure sont nombreux pour illustrer les liens étroits entre le 115 et les maraudes.

Avant chacune des maraudes, un bénévole du Samu social contacte le 115 pour prendre les informations : disponibilité des places d'hébergement d'urgence, demandes de sans-abris, etc. et rappelle le 115 à la fin de la maraude.

Pour mieux se connaître, mieux appréhender les fonctionnements et favoriser ainsi les collaborations entre les deux équipes, un échange de type « Vis ma vie » est en place depuis novembre 2018 entre les bénévoles de la Croix-Rouge et les écoutants du 115. En voici une illustration :

Une soirée avec la maraude de la Croix-Rouge, témoignage de Véronique RAULET



18h50 : l'équipe est au complet, le camion est chargé, chacun se prépare pour le départ : il faut charger l'aide alimentaire quand il y en a : aujourd'hui il y a des sandwiches, faire chauffer l'eau pour le café et pour la soupe (eh oui elle est toujours très appréciée même en été !), vérifier les kits hygiène (s'il n'y en a pas, on fait avec ce qu'on a).

Pas de problème, on se débrouille, chacun s'active dans la bonne humeur.

Alors on met la chasuble et on embarque dans le camion ! C'est ce dynamisme et cette bonne humeur qui vont nous accompagner durant deux heures au fil des rencontres.

19h10 : premier arrêt, on est attendus, René est là, un habitué, il nous fait des grands signes. L'installation va très vite : on pose la table et 5mn après la première soupe est servie, René se régale ! L'atmosphère se détend, il commence à parler des problèmes avec ses voisins, ses propos sont parfois violents, démentis par son sourire et son attitude très sereine. Le contraste est un peu glaçant, mais il est comme ça René ! Puis arrive Jocelyne, elle marche d'un bon pas, d'un air déterminé, elle prend un café et se lance dans un échange animé sur un problème de famille, elle semble préoccupée, énervée. On l'écoute sans comprendre vraiment ce qui se passe et si toute cette agitation est justifiée, ça ne fait rien, ça lui fait sûrement du bien. Pierre, un habitué, arrive à son tour, il marche difficilement mais ça va, il vient pour la soupe. Il s'installe, ne dit rien.

Il y a aussi Fred, tout content car il vient d'avoir une petite chienne, il est speed, à la fois énérvé et fatigué. Il dort sous une tente, il n'a pas grand-chose à manger, il prend un sandwich vite fait et partage avec sa chienne. Il met toute son énergie à nous expliquer son affection pour sa « chipie », tout en racontant les violences qu'il a commises par le passé. Là encore le contraste a quelque chose d'effrayant. Mais il est déjà l'heure de changer de station, d'autres nous attendent plus loin, avec

Dans cet article, les prénoms mentionnés sont fictifs

d'autres problèmes, d'autres chemins : Martial qui vient « au camion » et qui pourtant travaille, a son logement. Il y aura Michel pour qui on fait une exception, on se dérouté pour lui apporter la soupe « à domicile » sous son abri de fortune. Il est avec Max, un jeune, inconnu de la rue, qui demande un duvet et une bouteille d'eau (une fois n'est pas coutume !). Qui protège qui ? On ne sait pas trop, sans doute le plus habitué des deux à la vie dans la rue. Puis on rencontrera Karl qui vit dans son monde : aujourd'hui il a gagné un match de boxe de haut niveau, et demain il court un marathon, à chaque jour sa performance ! Il y a aussi Germaine, quatre-vingts ans bien tassés, en pleine forme, qui nous raconte le bal des pompiers et la demande en mariage du voisin...un drôle celui-là !

Tous se racontent, nous racontent, une vie différente faite d'histoires et de sentiments souvent exacerbés. Ils nous questionnent, nous surprennent, nous font rire ou nous font peur, nous inquiètent, mais nous n'en laissons rien paraître. La maraude c'est un temps hors tout, pour tout le monde, un moment ensemble, le plus chaleureux et le plus convivial possible. C'est une parenthèse, pour se retrouver, se raconter, et repartir jusqu'à la prochaine fois. Sans se connaître on se dit tout, peu importe, c'est l'attention qui compte ! Elle est permanente, sans faille, inconditionnelle. Dans le camion, pendant le trajet, on se ressource, alors on discute et surtout on rit beaucoup, pour continuer, pour évacuer, se retrouver, parce qu'on ne peut pas en rester là. Il sert aussi à ça le camion ! Il est la transition entre nos univers, sans lui pas de rencontres, des vies imperméables les unes aux autres, il crée le lien et des liens se nouent, mission accomplie !



Véronique RAULET
Educatrice spécialisée - service 115

« Une immersion au 115 » - Le retour d'expériences des bénévoles du Samu Social

Accueil : chaleureux, très bon voire excellent. « Il est bien agréable de voir que l'on est attendu » ...

Ecoute : grande écoute et attention particulière à toutes les questions posées, avec calme, bienveillance mais sans « bavardages » superflus ...

Disponibilité : les écoutants ont su, chaque fois, être ouverts à nos attentes et prendre le temps de répondre à nos interrogations malgré le nombre et la diversité des appels reçus certains soirs, l'urgence de certains cas à traiter et la multiplicité des tâches à accomplir simultanément ... (exemples : cahier de transmission, appel au veilleur du CHRS pour les transmissions, appel d'une autre structure partenaire, relais et transmission de l'activité de la veille, alimentation des statistiques départementales, état d'occupation des structures d'hébergement, prendre les identités complètes des demandeurs appelant le 115, prendre connaissance, en temps réel, des places disponibles et de l'occupation nominative des lieux d'hébergement etc.)

Professionalisme : calme, maîtrise de soi, écoute bienveillante et patiente, grande amabilité la plupart du temps (le sourire « s'entend » au téléphone) sont les qualités reconnues par la majorité des bénévoles du Samu Social ayant participé aux échanges.

Les écoutants du 115 ont une grande connaissance des situations exposées afin d'adapter les réponses de façon optimale. La traçabilité des personnes suivies est de qualité.

Très professionnels, ils savent rester fermes mais toujours très polis face à des appels sans possibilité de satisfaction, avec un discours très « posé » ... « cela ne doit pas toujours être évident devant une agressivité verbale et une ténacité à vouloir obtenir à tout prix satisfaction, à en être désagréable pour l'intervenant 115 ».

Les impressions :

C'est un travail de coordination de l'ombre extraordinaire en faveur des personnes défavorisées.

Félicitations pour ce beau métier des Travailleurs sociaux.

Poste à responsabilités, le 115 est une véritable veille dont le suivi des maraudes n'est qu'un des aspects.

J'ai apprécié de visiter les locaux ADALEA, l'accueil de jour pour nos bénéficiaires. Il est intéressant pour nous de concrétiser les services à leur disposition. Il me semble important en effet en maraude de pouvoir aussi "rassurer" les personnes qui ne connaîtraient pas ADALEA en leur disant, dans les grandes lignes, ce qu'elles pourront trouver sur place...

C'est toujours intéressant de voir l'envers du décor, d'avoir un visu sur les logiciels employés et une vue d'horizon du travail de l'écoutant.

En hiver, le dimanche aussi, il fait froid...

La Maison Saint Vincent de Paul de Lannion est gérée par 90 bénévoles, veilleurs de nuit et permanentes qui assistent Marie, notre salariée.

Traditionnellement, la Maison est fermée la nuit **du dimanche au lundi**.

À l'approche de l'hiver dernier, quelques bénévoles ont émis l'idée d'ouvrir 7 nuits sur 7 pendant l'hiver. Appel aux volontaires est fait pour tester cette idée au moins sur janvier et février. En 36 heures, toutes les places de veilleurs et de permanentes se sont arrachées. Presque aussi bien que des billets de finale de foot.

Premier dimanche d'ouverture, **le 6 janvier**. En fermant la porte, le **dimanche matin**, les échanges entre hébergés portent sur « que faire à Lannion le dimanche ? » Mais il n'y a plus l'angoisse d'avoir à affronter, la nuit suivante, le froid, la pluie et le vent. Quel soulagement !

Le **dimanche soir**, veilleur, permanente et hébergés se retrouvent à **18h00**, au chaud, pour partager le repas. Bonne ambiance!

En chiffres, janvier et février 2019 ont permis 312 mises à l'abri par comparaison aux 174 de 2018. Au-delà des nuitées du **dimanche soir**, nous avons observé que les hébergés n'hésitaient plus à rester le vendredi et le samedi sur Lannion car ils n'avaient plus peur de s'y trouver piégés, faute de moyens de transport, sans solution pour le dimanche.

Forts de ces premiers succès, la période initialement prévue a été étendue sans difficultés **jusqu'au 31 mars**.

Et l'ouverture l'hiver prochain a d'ores et déjà été décidée.



Philippe MARIÉ
Responsable bénévole
Saint Vincent de Paul

UN SITE INTERNET POUR LE SIAO 22

« SITE ADALEA ACCUEIL SIAO22 MISSIONS URGENCE HÉBERGEMENT D'INSERTION - LOGEMENT OBSERVATION »

SIAO 22

accueil > siao 22 > siao 22

Bienvenue sur le site du SIAO 22

Véritable plateforme départementale, le Service intégré d'accueil et d'orientation des Côtes-d'Armor – SIAO 22 – a vocation à assurer le traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulées par les personnes sans domicile ou éprouvant des difficultés pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent.

1 Vous avez besoin d'un hébergement pour ce soir ?

Contactez le **115**

numéro d'urgence sociale pour les sans-abris, appel gratuit, disponible 24h/24

EN SAVOIR PLUS

2 Vous recherchez un hébergement temporaire

avec un accompagnement ou un logement accompagné

EN SAVOIR PLUS

DOCUMENTATION GLOSSAIRE

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS
ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

SIAO 22
Service intégré
de l'Accueil & de l'Orientation
des Côtes d'Armor

115

Sélectionner une langue

Accès intranet

Nous vous invitons à explorer **le site internet du SIAO 22 !**

Il a été construit pour faciliter l'accès à l'information des personnes accueillies et des partenaires.

Il renvoie directement aux informations des réponses de veille sociale (accueils de jour, points santé, hébergements d'urgence, etc.), et d'hébergement d'insertion / logement accompagné du département.

Les personnes trouveront également des informations sur le fonctionnement du SIAO, les modalités d'instruction d'une demande, etc.

<https://www.adalea.fr/-SIAO-22-.html>

Quand la formation vient conforter les pratiques professionnelles des structures de veille sociale

"Mieux appréhender les pathologies mentales et psychiques en structure sociale ou médicosociale", c'est l'intitulé du stage de formation auquel ont participé les professionnel·les- des structures d'hébergement d'urgence et des accueils de jour du département. Ce besoin de formation a été mis en évidence par les professionnels qui accueillent régulièrement des personnes avec des pathologies mentales et psychiatriques. Se sentant parfois démunis pour gérer ce type de situation, la formation a pour objectif de conforter les professionnels dans leurs pratiques et répondre aux questions que cet accueil peut poser :

- * Connaître les différentes maladies mentales, leurs symptomatologies, leurs caractéristiques
- * Identifier les conduites à tenir face à des personnes présentant des troubles psychiques
- * Adapter les pratiques professionnelles aux besoins et demandes des personnes en difficulté psychique
- * Prévenir et savoir comment gérer les conflits et situations difficiles
- * Adapter son discours et choisir les mots qui permettent de rassurer les personnes et entretenir une relation de confiance

Axée sur les échanges et exemples d'expériences, cette formation de 4 jours a apporté des connaissances tant théoriques que pratiques aux personnels concernés en étayant le propos sur des études de cas et des analyses de situations vécues par chaque professionnel.

Témoignages de professionnels à l'issue de la formation

Formation indispensable, qui devrait-être proposée à tous les acteurs sociaux.

Dès le premier jour, la qualité de cette formation nous a permis concrètement de mieux appréhender certaines personnes, parmi la population hébergée à l'abri de nuit de Lamballe.

Bien évidemment, il n'est pas question de poser un diagnostic (cela n'est pas notre rôle et nous n'en avons pas la formation) mais notre contact quotidien avec nos hébergés fait que nous sommes en première ligne pour constater des attitudes, des réactions, des états d'âme, bref des signes qui pourraient nous faire éventuellement penser à une pathologie psychique.

Frédérique LESCOP, Olivier RICHARD, agents d'accueil social à l'abri de nuit de Lamballe, PENTHIEVRE ACTIONS

Le quotidien à l'Accueil de jour est d'accueillir des personnes sur le principe de l'inconditionnalité et du bas seuil d'exigence. Les professionnels du service sont amenés à procéder à l'accueil des personnes présentant des demandes et des besoins aussi divers que variés.

Des troubles du comportement ont été repérés amenant l'équipe à devoir réguler et gérer les conflits, préserver et maintenir le sentiment de sécurité dans le lieu d'accueil, afin de sécuriser le public accueilli, protéger et rassurer les personnes présentant des troubles du comportement.

Les professionnels sont majoritairement issus de la culture de l'intervention sociale. Une formation pour mieux appréhender les troubles du comportement et les pathologies psychiques était dès lors nécessaire pour éclairer ces derniers sur cette thématique.

Nous pouvons ainsi mieux adapter nos réponses, nos attitudes, pour régler certains conflits ou tout simplement pour aider cette population dans son parcours de réinsertion en l'aiguillant vers des professionnels qui pourraient mieux répondre à leur souffrance sociale.

Exemple :

A la suite de cette formation, nous avons repéré une personne en grande difficulté et après discussion avec notre directeur, une concertation avec différents acteurs médico-sociaux a été décidée.

En participant à la formation sur quatre jours, je ne m'attendais pas à me spécialiser au diagnostic des souffrances psychologiques ni à l'accompagnement thérapeutique. Cela m'a permis de recevoir un apport de connaissances ainsi qu'un éclairage pour mieux appréhender les troubles du comportement, permettre la réflexion pour mieux instruire la relation socio-éducative avec les personnes accueillies.

En tant que professionnel d'un lieu d'accueil en collectif, j'ai également apprécié la rencontre avec d'autres acteurs issus des structures d'hébergement d'urgence du département. Cela m'a permis de réaliser que la question des troubles du comportement est générale sur le territoire compte tenu d'une politique actuelle allant vers l'inclusion sociale et qu'il devient nécessaire de poursuivre le travail inter-institutionnel avec les établissements du champ médico-social. Cela dans le but de travailler conjointement pour le bénéfice des personnes accueillies et dans la continuité de leurs parcours.

Camille PLUSQUELLEC, éducateur spécialisé à l'accueil de jour, AMISEP



Développement du volet santé du SIAO – Présentation de la démarche

La loi n°2014-366 du 24 mars 2014 dite loi ALUR dispose que les SIAO « *veillent à la réalisation d'une évaluation sociale, **médicale** et **psychique** des personnes ou familles [...]; [ils traitent] équitablement leurs demandes et [leur font] **des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins** ».* Outre la mise en conformité avec la loi, la nécessité de prendre en compte la dimension santé est également un constat partagé par les différents acteurs intervenant auprès des personnes en situation de précarité. La mise en œuvre de cette évaluation globale nécessite une co-intervention décloisonnée et pluriprofessionnelle s'adossant sur un travail partenarial renforcé des acteurs des champs sanitaire, médico-social et social.

En effet, les personnes sans domicile se caractérisent par un état de santé plus mauvais que la population générale, qui se dégrade au fur et à mesure que la précarité s'installe. Elles ont également des taux de non-recours et de renonciation aux soins plus élevés qu'en population générale. Elles sont par ailleurs concernées par des pathologies particulières, pouvant être cumulatives : troubles psychiques, maladies chroniques, addictions. En résultent plusieurs phénomènes : cumul des difficultés (sociales et sanitaires), complexité des situations, risques de ruptures des parcours accrus.

Il apparaît sur le territoire des Côtes-d'Armor un besoin de structurer l'évaluation et l'accompagnement santé des personnes faisant appel au SIAO selon une logique de réponses graduées. Dans cette optique, le Comité de pilotage a acté fin 2018 le lancement du déploiement du volet santé du SIAO. La démarche a débuté par l'animation de quatre groupes de travail (avril-juin 2019) mobilisant des professionnels des différents secteurs, afin tout d'abord d'identifier les problématiques rencontrées, mais également les initiatives déjà mises en œuvre, dans un objectif de mise en visibilité et de valorisation des bonnes pratiques. Le travail a ensuite été approfondi afin d'identifier les leviers à mobiliser pour développer de nouveaux partenariats et de nouvelles pratiques.

Ce groupe de travail a permis de déterminer les principales dimensions de la démarche SIAO-Santé : tout d'abord la mise en œuvre d'une co-évaluation sociale et sanitaire lors de l'entretien SIAO, afin de garantir une orientation adaptée à la situation de la personne. Une réflexion est en cours sur les différents espaces de concertation existants sur les territoires et qui pourraient être mobilisés pour étudier les situations les plus complexes. La structuration du volet santé nécessite également de renforcer le travail partenarial, l'interconnaissance et l'acculturation des acteurs intervenant auprès du public SIAO. L'enjeu est de passer d'une logique d'intervention sectorielle à une approche globale des besoins de la personne et des interventions. Autant reconnaître tout de suite que cela est plus facile à énoncer qu'à mettre en œuvre !

Cette mobilisation concerne l'ensemble des professionnels à tous les niveaux (des acteurs de terrain aux acteurs institutionnels) et s'inscrit en complémentarité avec les outils de planification du champ de la santé : le Programme Régional pour l'Accès à la Prévention et aux Soins des plus démunis (PRAPS) du Projet Régional de Santé 2018-2022 (PRS 2), le Projet Territorial de Santé Mentale (PTSM 22) et les travaux des différents Contrats Locaux de Santé (CLS).

L'enjeu est de taille, les attentes sont fortes, les professionnels mobilisés. Le prochain défi consistera, après validation de la feuille de route au Comité de pilotage de septembre, à transformer l'essai en concrétisant les propositions en actions effectives...



Amelyne LE DUC
Chargée de mission, Volet Santé du SIAO

Le groupe de travail SIAO-Santé

C'est d'abord un groupe de travail, ce qui veut dire des institutions différentes, des missions différentes, des métiers différents mais avec une ambition commune, trouver des solutions.

Pour les personnes que nous accompagnons tous, nous nous heurtons régulièrement à des problématiques complexes, autrement dit des personnes avec des parcours atypiques qui ne leur permettent pas d'accéder directement aux différents dispositifs existants. Parce qu'ils sont trop jeunes ou trop vieux, pas assez stabilisés ou pas assez autonomes, qu'ils ont trop de difficultés et pas assez d'accompagnement, pas assez de ressources ou trop de dettes ... A cela s'ajoutent nos contraintes institutionnelles : les critères d'admission, les délais d'attente, les commissions d'admissions, les dossiers de demande...



Ces groupes de travail nous ont d'abord permis de nous rencontrer, de découvrir ou de mieux connaître certains services, d'appréhender nos particularités mais aussi nos complémentarités. Nous avons fait un état des lieux de nos manques et de nos difficultés, puis nous avons échangé et partagé nos pratiques, nos fonctionnements particuliers, les petits trucs et façons de faire qui nous permettent de débloquer les situations. Nous avons mis en avant ces zones de perméabilité, de déplacement, les écarts qui sont autant de solutions trouvées. Au fil du temps et du recensement de ces manques, nous avons construit des pistes d'évolution sur ce qui existe parfois, sur des possibilités d'évolution immédiate en adaptant des modes de fonctionnement à la structure ou au territoire. Nous avons réfléchi à des changements, des évolutions qui nous permettraient peut-être d'intégrer plus facilement la prise en compte de ces situations complexes dans nos fonctionnements.

Après quatre rencontres et une multitude d'informations et de réflexions recueillies, les différents participants ont redonné la main au SIAO pour les décortiquer, les analyser, les classer, pour en faire émerger nos pratiques de demain : plus visibles, enrichies, complémentaires, évolutives et nous l'espérons tous plus efficaces. Quoiqu'il en soit nos partenariats s'en trouvent déjà élargis et enrichis et ces rencontres nous laissent entrevoir de nouvelles perspectives afin de remplir au mieux nos missions respectives.



Véronique RAULET
Educatrice spécialisée - service 115

Les axes de travail prioritaires - septembre 2019

Chantier n°1 : Etablir une gradation des réponses SIAO-Santé

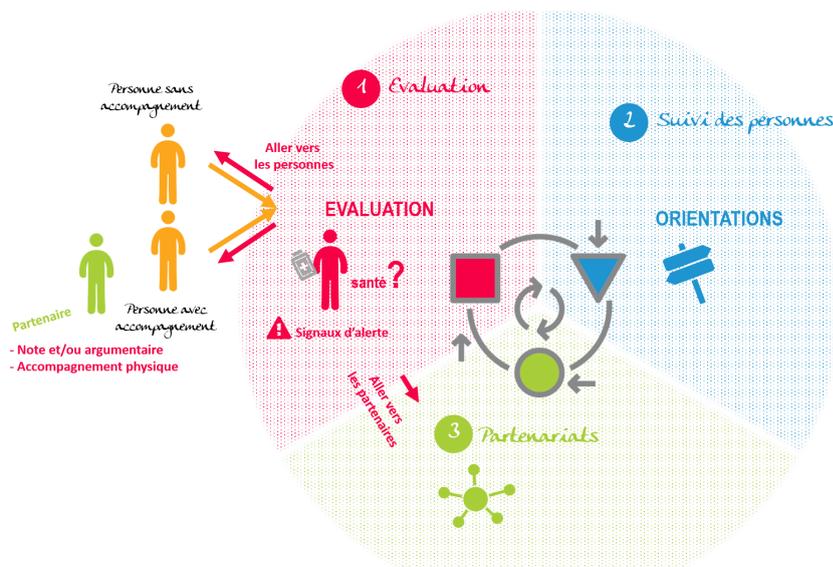
- 1.1. Mise en œuvre d'une évaluation médicale et psychique effective lors de l'entretien SIAO
- 1.2. Concertation / coordination des acteurs autour des situations complexes
- 1.3. Situations de crise

Chantier n°2 : Fluidifier les parcours des personnes

- 2.1. Amélioration de la fluidité des parcours lors des hospitalisations
- 2.2. Prise en compte des transitions liées à la perte d'autonomie (Personnes âgées - Personnes en situation de Handicap)

Chantier n°3 : Actions transversales

- 3.1. Ressource médicale au SIAO
- 3.2. Développement du réseau partenarial et de l'interconnaissance
- 3.3. Mise en cohérence avec les outils de planification du territoire



Educateur en CHRS et en stabilisation depuis 18 ans, Je peux être amené à accueillir des personnes qui entendent des voix. Selon l'importance du phénomène, ces accompagnements, sans reconnaissance d'une maladie, d'une orientation MDPH, s'avèrent être très complexes en termes de perspectives d'insertion. Nous sommes trop souvent témoins et démunis face aux craintes des résidents à parler de ces expériences et à accepter les protocoles classiques de prise en charge, l'orientation vers les soins en psychiatrie générant des difficultés quant à l'image de soi et parfois un rejet des effets secondaires liés au traitement qui ne guérit pas mais aide pourtant à contenir et apaiser une souffrance bien réelle.

Il y a quelques temps j'ai pris connaissance de l'existence de groupes de paroles d'entendeurs de voix dans un article du Lien social mentionnant à quelque chose près ceci : **« Et si l'entente de voix était une expérience de vie dépassant largement le cadre d'une maladie ? Entre 4 et 10 % de la population peut être amené à entendre des voix au cours de son existence et seulement 1% sont suivies en psychiatrie ! Ce différentiel s'opère par le fait que pour les non patients, le contenu des voix est vécu comme positif et à contrario, les voix entendues par les patients en psychiatrie sont plus critiques, malveillantes, vécues parfois comme effrayantes et incontrôlables. »**

Mon expérience auprès des personnes en grandes difficultés entendant des voix me laisse à penser que la plupart d'entre elles, les entendent en réaction à des expériences traumatiques graves les ayant rendues impuissantes à réagir dans les faits mais plus encore à y faire face psychologiquement.

Un grand nombre de personnes âgées de plus de 60 ans qui perdent leur partenaire de vie l'entende peu de temps après sa disparition : c'est le cas le plus courant et le plus connu de l'expérience d'entente de voix. C'est le cas également pour les personnes placées dans des conditions extrêmes. Par exemple, 80% de ceux qui ont subi des tortures ont halluciné au cours du supplice. Mais ce phénomène est aussi observé chez les navigateurs parcourant de longues distances et on ne peut voir pour ces derniers le signe d'une maladie ou d'une fragilité psychologique. L'imagerie médicale a apporté la confirmation que les entendeurs de voix font bien l'expérience d'un son comme si une personne réelle leur parlait. Les voix sont donc réelles puisqu'elles font partie du quotidien des personnes qui les entendent. Elles reflètent fréquemment des aspects importants de l'état émotionnel de la personne - des émotions que la personne n'exprimerait pas.



Cette approche « **les voix sont réelles** » est fondamentale et constitue l'un des socles sur lequel les groupes de parole se reposent car l'un des problèmes communs à tous les entendeurs de voix est l'effet tabou qui interdit de discuter ouvertement de cette expérience. Le second est de parier qu'il y a des personnes bien insérées, vivant bien cette expérience, qui seraient disposées à participer à ces groupes de parole et devenir personnes ressources. En m'associant avec une infirmière exerçant en CMP, nous avons mis en place bénévolement un groupe de parole et d'entraide dans les locaux de l'association Noz-Deiz solidarités qui nous soutient dans ce projet. Ce groupe se réunit donc à Dinan au 23 rue de La Croix un lundi sur deux et vise à offrir un espace pour se délester de l'énergie contenue à force de ne pouvoir parler librement des voix. Ce n'est pas un lieu de thérapie mais un lieu d'écoute et d'échanges entre pairs, où des entendeurs de voix ayant eu peut-être plus de chances, plus de réseau, de soutien familial, de confiance en soi, de convictions ou que sais-je encore, partagent leurs expériences pour aider les personnes les plus en difficultés à trouver des solutions, des aménagements pour reprendre un peu plus le contrôle de leur vie.

Un lundi sur deux, de 18h00 à 19h30,
dans les nouveaux locaux de l'association :

Noz Deiz
23 rue de la Croix
22 100 DINAN
Tél : 07.83.44.90.18



Joël TREMEL
Moniteur éducateur, Noz Deiz

Les Lits d'Accueil Médicalisés sont des établissements médico-sociaux au sens du neuvième alinéa du 1er paragraphe de l'article L. 312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

Ils sont destinés à l'accueil de personnes sans domicile fixe quelle que soit leur situation administrative, atteintes de pathologies lourdes et chroniques, irréversibles, séquellaires ou handicapantes, de pronostics plus ou moins sombres, pouvant engendrer une perte d'autonomie et ne pouvant être prises en charge dans d'autres structures.

Seules les personnes majeures, hommes et femmes, sont admises dans cet établissement. (Art. D 312-177-2 du CASF).

coallia

Pour l'insertion, vers l'autonomie

Les Lits d'Accueil Médicalisés ont pour mission 24H/24, 365 jours par an :

1. De dispenser aux personnes accueillies des soins médicaux et paramédicaux adaptés et de participer à l'éducation à la santé et à l'éducation thérapeutique des personnes accueillies ;
2. D'apporter une aide à la vie quotidienne adaptée ;
3. De mettre en place un accompagnement social personnalisé visant à faire reconnaître et valoir les droits des personnes accueillies ;
4. D'élaborer avec la personne un projet de vie et de le mettre en œuvre ;

Et pour ce faire d'assurer, aux personnes accueillies, un hébergement incluant restauration, blanchisserie et entretien des locaux. (Art. D 312-177-3 du CASF)



Les Lits d'Accueil Médicalisés se sont ouverts le 27 Novembre 2018 au sein de la résidence Kermaria dans le quartier de Lambézellec à Brest.

Cette résidence regroupe les « Lits d'Accueil Médicalisés », les « Lits Halte Soins Santé » et le CHRS Louis Guilloux.

L'équipe pluridisciplinaire est composée de 2 médecins à mi-temps, 2 éducatrices spécialisées, 5 aides-soignants de jour, 2 aides-soignants de nuit, 4 infirmières de jour, 2 infirmiers de nuit, d'une responsable de service et d'un responsable du pôle Santé Précarité. L'équipe est également présente pour le service Lits Halte Soins Santé qui propose 12 places.

Les LAM ont une vocation régionale, 19 places au total.

L'orientation est réalisée par un médecin au regard de la situation sanitaire de la personne et suite à une évaluation de sa situation sociale par un travailleur social. Les informations médicales et sociales sont rapportées dans deux documents distincts, réunis dans un dossier de demande d'admission. Ces documents sont accessibles via le site internet de COALLIA. Une note sociale est nécessaire afin de mieux comprendre la situation administrative du patient et de travailler son projet personnalisé.

Une commission a lieu environ tous les 2 mois où sont présents, le responsable du pôle Santé Précarité, la responsable de service et les médecins.

Actuellement les 19 places sont pourvues, une liste d'attente est mise en place pour les dossiers admissibles à l'avenir.



Roseline MAS
Responsable des services LHSS/LAM, COALLIA

UNE NOUVELLE OFFRE AU PÉRIMÈTRE SIAO :

L'expérimentation de l'Intermédiation Locative (IML)

Le plan quinquennal pour le Logement d'abord (2018-2022) vise au développement de solutions pérennes de retour au logement. Le développement de l'offre de logements abordables est une des priorités de ce plan : création au plan national sur 5 ans de 40 000 places en intermédiation locative par la mobilisation du parc privé et de 10 000 places en pensions de famille pour les personnes isolées en situation de grande précarité.

En accélérant l'accès au logement des personnes à la rue et hébergées, le plan Logement d'abord entend rendre à l'hébergement d'urgence sa vocation première d'accueil inconditionnel et immédiat pour les personnes en détresse. C'est dans ce contexte que l'expérimentation de l'IML s'inscrit dans notre département. **Il s'agit de mobiliser le parc locatif privé à des fins sociales** en complément de l'offre du parc public. L'intermédiation locative est un outil qui doit sécuriser et simplifier les relations entre bailleurs, associations et ménages en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement en adossant un accompagnement social adapté.

Depuis octobre 2018, cette nouvelle offre de logement a intégré le périmètre du SIAO 22, dans un premier temps sur le territoire de Saint-Brieuc et, depuis mars 2019, se déploie progressivement sur l'ensemble du département pour atteindre **un objectif de 40 places en 2019 soit 24 logements**.

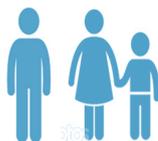
L'IML s'adresse au public sans domicile et notamment, aux demandeurs SIAO sur liste d'attente et aux ménages sortant d'hébergement. Les ménages doivent bénéficier d'un minimum de ressources pérennes, pour s'acquitter du résiduel de loyer et faire preuve d'une certaine autonomie. Les ménages ne doivent pas présenter des difficultés trop importantes car l'accompagnement proposé dans le cadre de l'IML n'est pas un accompagnement social global type CHRS mais un accompagnement destiné aux ménages dont la problématique majeure est l'accès au logement de droit commun.



Anne-Sophie ABALAIN
Coordinatrice SIAO

LE VOLET ADMINISTRATIF DU SIAO INSERTION / LOGEMENT

Le SIAO 22 a vocation à assurer le traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulées par les personnes sans domicile ou éprouvant des difficultés pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent. C'est dans le cadre de cette mission que s'exerce une grande partie du travail administratif du SIAO.



En 2018 : 828 demandes d'hébergement / logement enregistrées soit, en moyenne, 30 dossiers d'évaluation sociale qui nous sont adressés chaque quinzaine par les structures relais du département. Les dossiers sont vérifiés puis enregistrés. A la lecture, c'est une plongée dans la réalité de chaque ménage : des noms, des prénoms, des récits parfois complexes qui relatent des histoires difficiles, des parcours de vie accidentés. Le travail est certes administratif mais on ne s'habitue pas à la précarité de ces situations. Il est essentiel de mettre un nom sur chacune d'entre elles car c'est l'humain qui est au centre de notre attention, au cœur de notre métier.

Un lundi sur 2 se déroulent les Commissions Uniques d'Attribution (CUA). Il s'agit de préparer les dossiers qui seront soumis à l'étude de la CUA et de mettre en relation les offres d'hébergement (PS, CHRS, ALT) disponibles avec les demandes d'hébergement, pour donner lieu aux attributions. Suite à la CUA, à nous de contacter les ménages pour leur proposer un hébergement. Il n'est pas toujours facile de les joindre (le numéro de téléphone n'est plus attribué, l'adresse inexistante ou erronée...). S'en suit un travail d'enquête, il faut multiplier les contacts afin de retrouver les personnes, qui peuvent être à la rue, en parcours d'errance... C'est parfois très frustrant car nous pourrions leur proposer ce qu'elles attendent depuis des semaines, pour certaines des mois, alors que leur situation se dégrade. Malgré ces difficultés ou les refus de propositions (la demande n'est plus d'actualité, l'hébergement ne convient pas,...) 214 ménages sont entrés sur un dispositif d'insertion en 2018. Ainsi, le cycle de la demande se conclut par une réponse positive : une femme victime de violence mise à l'abri, une personne à la rue qui va pouvoir se poser, prendre soin d'elle et envisager l'avenir plus sereinement. Pour nous, ce sont des sourires que nous entendons au téléphone !

Un bureau, un téléphone, un ordinateur, beaucoup de dossiers, des chiffres, des statistiques, un bulletin SIAO, un rapport observatoire, des femmes, des hommes, un partenariat varié, beaucoup de contacts toujours enrichissants.

SIAO 22
02.96.68.30.51
siao22@adalea.fr



Lorenza TOULLELAN
Assistante administrative SIAO