

# BULLETIN D'INFORMATION SIAO 22

Mai 2015 — N°5



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

[www.adalea.fr](http://www.adalea.fr)

## Edito



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

**4 ans !** C'est le temps qu'il a fallu au SIAO pour s'inscrire dans le paysage législatif français et s'imposer comme un outil respectueux de nos principes d'intervention. Depuis la parution de la circulaire du 8 avril 2010 relative à la mise en place du SIAO, à la promulgation de la loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR), les SIAO ont investi le champ de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI).

Egalement 4 ans entre le déploiement du SIAO 22 fin 2010 et aujourd'hui. Dès lors, le fonctionnement des structures d'hébergement d'insertion et de logement adapté a évolué, et avec lui les pratiques des professionnels. Les évaluations sociales jusqu'alors isolées sont désormais recueillies au niveau départemental, les listes d'attente qui existaient par structures sont agglomérées à l'échelle du département, les parcours résidentiels des ménages, qui pouvaient évoluer d'un dispositif à l'autre, d'un territoire à l'autre, sont maintenant identifiés et observés, etc.

Durant ces 4 années, les professionnels ont élaboré des processus, des outils communs, ont mis en place des commissions, un observatoire. Le SIAO 22 est une construction de l'ensemble des acteurs de l'hébergement et du logement adapté pour amener les publics en situation de précarité vers le « logement d'abord ». Les enjeux portent, maintenant, de manière plus prégnante sur le déploiement du volet logement (recensement des ménages prêts à habiter, orientation de ces derniers vers les bailleurs sociaux), pour compléter l'arsenal des missions du SIAO.

Aujourd'hui, le SIAO, entre gestion concentrée au niveau départemental et les structures gestionnaires de dispositifs, semble avoir trouvé son point d'équilibre. De plus, nous assistons à l'émergence d'un « nouveau métier », **l'évaluateur SIAO**.

Bien que la définition ne soit pas complètement arrêtée, nous en connaissons les contours et les missions. Les évaluateurs SIAO composent les 8 structures relais qui quadrillent le département.

Ces dernières ont pour fonction :

- \* D'évaluer le besoin des personnes en matière d'hébergement et de logement
- \* D'orienter les personnes vers les dispositifs adaptés (intégrés ou non au SIAO)
- \* D'assurer le suivi des dossiers des demandeurs jusqu'à l'attribution d'un hébergement/logement.

Ces professionnels, ayant exercé avant 2011, réalisaient auparavant des entretiens d'évaluation sociale pour justifier des entrées au sein des dispositifs des associations ou réorienter, le cas échéant, les personnes. En ce sens, l'arrivée du SIAO n'a pas été vécue comme un bouleversement. A contrario le SIAO a pu être perçu comme un dispositif « lourd » à mettre en place.

Le dossier principal de ce **cinquième bulletin SIAO** est consacré aux évaluateurs qui témoignent de leur perception du SIAO. Aussi vous trouverez dans la rubrique actualité des informations sur l'intégration des Résidences Habitat Jeunes au SIAO depuis le 2 janvier 2015. Le bilan de la période hivernale 2014-2015 sera détaillé, suivi d'une présentation de l'hybritel vu par ses hôtes d'accueil. Enfin, en informations diverses, vous pourrez prendre date pour la prochaine commission observatoire organisée en présence du Préfet.

**Bonne lecture**

**Pierre-Yves L'HER,**

Coordinateur du SIAO 22

## SOMMAIRE

Edito.....	p.1
L'activité urgence .....	p.2
Interview des professionnels évaluateurs SIAO .....	p.4
Actualité des gestionnaires hébergement/logement .....	p.6
Informations diverses .....	p.8

## La période hivernale



La période hivernale, c'est toujours un temps qu'on appréhende un peu quand on intervient sur le 115. Le froid arrive, les nuits s'allongent et les demandes sur le 115 ne diminuent pas, même si le dispositif d'urgence s'étoffe un peu avec notamment l'ouverture de St Vincent de Paul sur Lannion avec 6 places en collectif à partir du mois d'octobre.

Nous savons par avance que nous n'aurons pas de place pour tout le monde à Saint-Brieuc et que, chaque soir, notre crainte est de devoir dire aux personnes qui appellent ou attendent depuis le matin une place hypothétique au Trait d'Union à 20h, qu'elles passeront la nuit dehors. Et leur dire « rappeler demain dès 9h nous n'avons plus de place d'urgence disponible pour ce soir » n'atténue pas le sentiment de nos limites et parfois de notre impuissance.

Les plus rapides ou ceux qui connaissent suffisamment notre dispositif vont appeler le lendemain matin et les places vacantes vont ainsi rapidement être redistribuées, avec la plupart du temps des déplacements obligés pour les personnes vers les sites d'accueil dispersés sur le département.

Nous vérifions avec eux les horaires de départ :

- Lannion : 17h22 arrivée 18h45
- Lamballe : 16h15 arrivée 17h09
- Paimpol : 13h15 arrivée 14h39
- Guingamp : 15h30 arrivée 16h27

Partir en début de soirée pour une ville inconnue avec un ticket tibus en poche, un plan et une adresse, quand on sait qu'on arrivera à la nuit tombée avec des repères incertains, n'est pas toujours une chose simple et l'on comprend qu'un certain nombre de personnes hésitent à partir, refusent l'orientation, préférant tenter leur chance en rappelant le 115 après 20h pour une place au Trait d'Union à St Brieuc .

Cette année nous avons reçu **1940 demandes d'hébergement** pendant cette période hivernale soit une légère baisse par rapport à l'an dernier (- 13%).

**1531 demandes ont fait l'objet d'une proposition de mise à l'abri** ( 79%) soit environ 3 demandes sur 4.

**1046 propositions aboutissent à une mise à l'abri effective** soit 54% des demandes d'hébergement , une progression sensible de 9% par rapport à la précédente période hivernale (2013-2014).

Cet hiver, nous avons pu bénéficier de l'ouverture de **10 places supplémentaires** par Emmaüs à St Brieuc qui a proposé de maintenir ses lits d'urgence 3 semaines au-delà de la période de déclenchement du niveau 1 (déclenché du 3 au 9 février 2015). Cette ouverture exceptionnelle nous a permis d'effectuer **53 mises à l'abri** contre 9 l'an passé sur ce niveau 1. Cette opportunité nous a été précieuse car le plus difficile n'est pas de traverser ces périodes de grands froids mais d'en sortir. En effet, quand le déclenchement du niveau 1 prend fin, la grande difficulté est de trouver des solutions pour les personnes qui doivent quitter les places de niveau 1 du plan hiver.

Sur la période du 3 au 9 février 2015, pour répondre à notre obligation de mise à l'abri dès le déclenchement du niveau 1 par la DDCCS, le 115 a mobilisé **4 hôtels** sur le département, en plus des places Emmaüs, des 3 places supplémentaires au Trait d'Union à St Brieuc (que nous gardons en réserve pour les appels en fin de journée car plus accessible) et des places de l'hôpital de Guingamp .

Les mises à l'abri à l'hôpital de Guingamp ont également pu être réalisées avec, comme les autres années, la collaboration du CHRS Maison de l'Argoat qui assure l'accueil physique des personnes orientées vers l'hôpital.

C'est le seul hôpital sur le département qui, aujourd'hui, participe à cet effort de mobilisation.

Pour mieux se rendre compte des moyens mis en œuvre pour assurer la protection des personnes à la rue, un zoom sur cette semaine du 3 au 9 février nous rendra les choses plus visibles :

## ZOOM SUR LA PERIODE DE DECLENCHEMENT DU NIVEAU 1 La semaine du 03 au 09 février 2015

**58 demandes d'hébergement formulées** par 51 ménages différents:

- 41 hommes seuls
- 6 femmes seules
- 3 femmes seules avec enfants
- 1 couple sans enfant

### ↳ **48 mises à l'abri effective**

- ↳ 6 personnes ont refusé la proposition d'hébergement
- ↳ 1 personne n'a pas rappelé le 115
- ↳ 1 personne s'est maintenue dans l'hébergement où elle était.
- ↳ 2 personnes ont trouvé une autre solution

**48 mises à l'abri effectives ont été réalisées:**

**St Brieuc :** Trait d'Union : 5  
Emmaüs : 11  
Hôtel : 4  
**Total : 20**

**Lannion :** CCAS : 4  
St Vincent de Paul : 5  
Amisep : 1  
**Total : 10**

**Guingamp :** Hôpital 9  
CCAS : 1  
**Total : 10**

**Loudéac :** Abri de nuit : 1

**Dinan :** CCAS : 1  
Hôtel : 5  
**Total : 6**

**Lamballe :** Penthièvre Actions : 1

Le 9 février au matin, nous avons arrêté 6 prises en charge, notamment hôtelières, et 6 personnes se sont retrouvées sans hébergement. D'où la difficulté, énoncée plus haut, de sortir de cette fin de niveau 1. Le maintien des places hivernales d'Emmaüs a permis de poursuivre la prise en charge de 10 hommes.

Cet hiver s'est montré relativement clément et il n'y a eu qu'un seul déclenchement du niveau 1 avec une prolongation lors d'un épisode important de pluie et de froid.

La fin de la période hivernale s'est déroulée sans faits marquants (ni décès, ni expulsions..).

Les personnes migrantes restent encore la catégorie sans doute la plus vulnérable avec des familles et des femmes seules avec enfants qui arrivent sur notre région et demandent l'asile avec l'espoir de l'obtenir, faux espoir pour beaucoup d'entre-elles.

Les personnes déboutées du droit d'asile viennent grossir leurs rangs lorsqu'elles se voient dans l'obligation de quitter les centres d'accueil (CADA).

**Joëlle LE MAT**  
Educatrice spécialisée - Service 115

## Interview des évaluateurs SIAO

En lien avec la réalisation du guide pratique des évaluateurs SIAO, entretien avec deux évaluateurs SIAO, bilan à 4 années de fonctionnement : Kamel Talbi, évaluateur à la structure relais de Dinan et Laurence Vallée, évaluatrice à la structure relais de Loudéac

Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?



**Laurence Vallée (LV)** : Travailleuse sociale, je travaille au sein de l'association ADALEA depuis 2001, dans un 1<sup>er</sup> temps sur le Pôle Emploi Formation et le Pôle Logement Hébergement et depuis 2007 uniquement au sein du Pôle Logement Hébergement sur les actions suivantes : ALT, CHRS, SIAO, PST, AVDL\* sur le territoire de Loudéac.



**Kamel Talbi (KT)** : Educateur spécialisé depuis 1989, j'ai commencé comme éducateur dans un internat éducatif pour jeunes mineurs adolescents puis j'ai rejoint l'équipe de Noz-Deiz en 2000 pour travailler auprès d'adultes en difficultés sociales. Aujourd'hui, j'interviens sur l'accueil de jour, le CHRS et la structure relais SIAO.

Depuis quand faites-vous les évaluations sociales SIAO ?

**LV** : Depuis la mise en place du SIAO mais depuis 2002, je pratiquais déjà des entretiens d'évaluation pour les demandes d'hébergement. Avant la mise en place du SIAO, il y avait déjà au sein d'Adalea une commission unique d'admission avec la participation de partenaires extérieurs (chargée de mission PDALPD, etc.) qui étudiait toutes les demandes d'hébergement formulées auprès de l'association pour l'ensemble des dispositifs. Il y avait donc déjà une certaine pratique proche du fonctionnement de la Commission Unique d'Attribution (CUA) au niveau de notre association. Aussi, la mise en place du SIAO n'a pas bouleversé ma pratique puisque nous avons déjà plus ou moins intégré la logique du SIAO.

**KT** : J'ai débuté en mars 2011, dès la mise en place du SIAO insertion. J'ai instruit environ 400 demandes SIAO. Nous sommes trois professionnels à réaliser les entretiens d'évaluation sociale au niveau de l'association. Je suis le référent de la structure relais SIAO. J'interviens aussi sur l'accueil de jour, ce qui permet de faire le lien facilement avec la structure relais SIAO. Cela facilite les entretiens et le suivi des demandes SIAO.

En quoi consistent les missions du professionnel évaluateur SIAO ?

Quelles sont vos missions dans la structure relais ?

**LV** : Accueillir les personnes, présenter le dispositif du SIAO insertion et réaliser les entretiens d'évaluation, évaluer le besoin, actualiser les demandes SIAO, renseigner les partenaires.

**KT** : Accueillir la personne et installer une atmosphère propice à l'échange, recueillir la demande, repérer ses besoins en tenant compte de ses attentes. Faire un diagnostic social et préconiser une orientation.

Au delà de la mission SIAO, il s'agit aussi d'apporter des informations aux personnes pour les aider dans leur situation (recherche logement, etc.).

Une fois l'entretien SIAO réalisé, quel est le rôle / la mission de l'évaluateur SIAO ?

**LV** : Dans 1<sup>er</sup> temps, nous transmettons la demande siao à notre responsable qui assure une relecture. Il arrive parfois qu'il réinterroge notre orientation et nous demande d'apporter des précisions. Cette relecture permet de garantir une meilleure clarté des informations transmises à l'opérateur siao et présentées en CUA.

---

\* ALT : Allocation Logement Temporaire

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

SIAO : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation

PST : Programme Social Thématique

AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement

## Interview des évaluateurs SIAO (suite)

**KT** : L'entretien réalisé, je transmets le dossier d'évaluation sociale à l'opérateur SIAO en lien avec ma responsable qui vise tous les dossiers. Mais parfois avant de l'envoyer, un contact est pris le travailleur social référent ou le curateur pour mieux appréhender la situation et avoir des éléments complémentaires. Nous assurons aussi le suivi de la situation en termes de renouvellement de demandes SIAO, d'informations complémentaires à apporter à la CUA, un ancrage dans une relation d'aide, une continuité dans la prise en charge. Je participe aussi aux commissions d'étude des situations préoccupantes (CESP).

### Quelles sont les principales problématiques rencontrées par les évaluateurs SIAO ?

**LV** : S'autoriser à prendre le temps pour poser une orientation mais aussi, savoir revoir ses positionnements au travers d'échanges avec le responsable ou suite à la commission SIAO. L'orientation que nous avons préconisée peut parfois interroger la CUA ou l'opérateur SIAO. Dans ce cas, en tant qu'évaluateur, nous devons parfois étayer notre argumentaire et apporter des informations complémentaires.

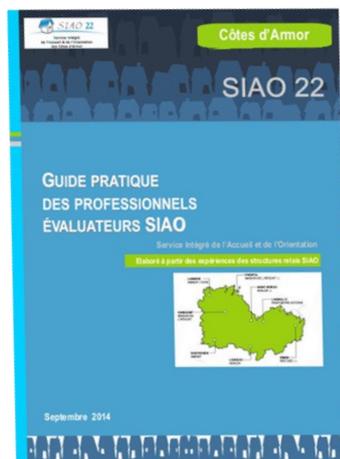
**KT** : L'absentéisme des demandeurs aux entretiens d'évaluation sociale et la présentation du fonctionnement du SIAO pour certain public. Selon les demandeurs, il n'est pas toujours évident d'expliquer le fonctionnement du SIAO qui peut s'avérer complexe.

### Après maintenant, plus de 4 ans de fonctionnement du SIAO, quels sont d'après vous les points d'avancée pour les personnes accueillies dans le cadre de leur parcours ? Et les points qui restent à améliorer dans le fonctionnement du SIAO ?

**LV** : Plus d'impartialité dans la demande à tous les niveaux et moins de pression des partenaires extérieurs pour les admissions. Sur les délais d'attribution, ils sont plus longs mais l'organisation est différente. Cela peut être long pour les personnes avec un risque de déperdition sur l'actualisation des demandes et le renouvellement des demandes. Mais ce délai permet aussi de voir si la personne est en capacité à se mettre dans la dynamique que demandent les dispositifs d'insertion.

Le dossier d'évaluation sociale commun est certes long, mais il permet de baliser le parcours, les besoins et les attentes des personnes. C'est un outil intéressant pour échanger et travailler avec les personnes.

**KT** : Au début de sa mise en place, je voyais le SIAO comme quelque chose de très lourd avec peu de valeur ajoutée pour le parcours des personnes. J'étais plutôt réfractaire à ce nouveau dispositif, comme dépossédé de notre outil. Au fil du temps, mes appréhensions sont tombées. On se rend compte que c'est plus objectif, les orientations sont mieux ciblées. Nous ne sommes plus « *juge et partie* ». Le SIAO donne un cadre commun de travail, c'est plus structuré, cela facilite le suivi des personnes. Par contre, il s'écoule plus de temps entre le moment où la chambre se libère et le temps où elle trouve preneur. Avant, il y avait plus de réactivité dans les admissions. Le SIAO permet aussi de faire remonter des situations particulières dans le cadre des CESP. Les réunions d'échanges de pratiques entre les évaluateurs SIAO donnent une réelle ouverture et sont d'un réel appui dans notre fonction d'évaluateur.



**Pour rappel** : le guide pratique des professionnels évaluateurs est accessible sur l'extranet pour les personnes ayant un droit d'accès :  
<http://www.adalintranet.fr/-Outils-SIAO-insertion-.html>

**Anne-Sophie ABALAIN**  
Coordinatrice SIAO

### L'Hybritel vu de l'intérieur

Après une courte phase d'ouverture pendant laquelle l'hybritel a accueilli progressivement et essentiellement des familles avec enfants, la structure tourne aujourd'hui à plein régime.

#### \* L'ORGANISATION

D'une manière générale, nous organisons les entrées, le soir, à partir de 17h et les sorties, le matin, à partir de 10h30. Des documents, comme le règlement de fonctionnement, la synthèse des engagements respectifs (traduit en anglais, et en russe) et une fiche d'état des lieux, ont été élaborés afin de faciliter les entrées et les sorties. Un planning a été établi pour indiquer aux familles le jour du changement du linge de lit (les draps sont lavés par un prestataire extérieur). L'accès à l'hybritel et aux chambres fonctionnant avec des digicodes, tous les vendredis matin nous changeons les codes des différentes personnes à l'aide du logiciel Pyramid@.

#### \* CE QUE NOUS APPRÉCIONS

Même si le dialogue est parfois difficile du fait de la barrière de la langue, un véritable lien se crée entre nous et les familles avec leurs enfants. Une relation de confiance s'installe, au fil du temps et les personnes nous racontent un peu de leur histoire, de leur pays. A chaque nouvelle entrée, nous donnons un peu de chaleur et d'écoute, et tout au long du séjour quelque soit sa durée, nous veillons au bien être de ces familles, matériellement et moralement. D'ailleurs, l'hybritel a vu naître 4 enfants au cours de l'année 2014, nous nous réjouissons pour ces familles.

La gestion de l'hybritel est assurée d'une façon proche de la gestion d'un hôtel (communication interne, gestion du linge, gestion des codes) avec, en complément, un soutien aux personnes hébergées qui ont besoin de repères. De plus, nous adoptons une gestion responsable des ressources en sensibilisant les personnes sur le tri des déchets, la consommation de sacs poubelles, l'utilisation de l'eau, l'entretien, etc.

#### \* POUR ALLER PLUS LOIN

Notre mission en tant qu'hôte d'accueil n'est pas d'accompagner socialement les personnes hébergées qui bénéficient d'un suivi de droit commun, et parfois nous avons un sentiment de frustration de ne pas pouvoir épauler davantage les familles dans leurs démarches. De plus, les enfants représentant la moitié des personnes dans la structure, nous proposons quelques fois du coloriage et nous aimerions amplifier ces activités et en mettre en place des temps collectifs et ludiques, qui contribueraient à rendre encore plus chaleureux l'hybritel.

La diversité des langues étrangères parlées au sein de l'hybritel est un frein aux échanges que nous pouvons avoir avec les familles. L'enrichissement de notre connaissance de certaines langues étrangères est une perspective à court terme afin de ne pas rester incompris au cours de certains échanges.

Une enquête de satisfaction permanente a été mise en place à partir d'un questionnaire à l'entrée et un questionnaire à la sortie. Cette enquête permet aux personnes hébergées (russophone, anglophone et francophone) de s'exprimer sur leur séjour pour nous permettre d'améliorer le fonctionnement de l'hybritel.



L'équipe de l'HYBRITEL

### Intégration des Résidences Habitat Jeunes au sein du SIAO

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2015, les Résidences Habitat Jeunes (RHJ) sont désormais intégrées au périmètre du SIAO pour 5% de leur parc locatif collectif.

La DDCS a confié à l'opérateur SIAO l'animation d'un groupe de travail afin d'améliorer la réponse aux besoins des jeunes demandeurs d'hébergement/logement d'adapté. Ce groupe de travail, composé des directeurs et des coordinateurs des RHJ, de la conseillère technique de la DDCS et du coordinateur de l'opérateur SIAO, s'est réuni de janvier à octobre 2014 pour définir des processus d'accès aux RHJ et élaborer les outils administratifs ad hoc.

Les professionnels des RHJ qui reçoivent les demandeurs d'hébergement pour une évaluation sociale SIAO ont été formés en novembre au cours d'une journée pendant laquelle le fonctionnement du SIAO a été clarifié et les participants ont eu l'occasion de s'entraîner sur des cas pratiques.

Les professionnels évaluateurs se sont réunis en journée départementale en décembre 2014. Le dispositif « Résidence Habitat Jeunes » a été présenté et des échanges ont eu lieu à propos des critères d'orientation des jeunes vers le SIAO.



Sur le département, 3 résidences sociales – résidences habitat jeunes sont concernées :

- ✦ Territoire de Dinan : RHJ Steredenn (6 places)
- ✦ Territoire de Saint-Brieuc : RHJ Le Marronnier (4 places)  
RHJ L'igloo (6 places)

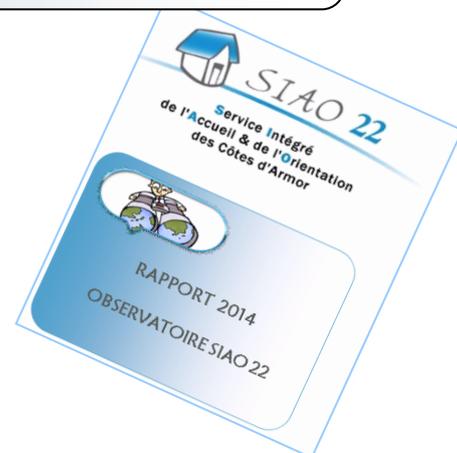
De plus, l'entrée de ces dispositifs dans le périmètre du SIAO va permettre d'observer les évolutions des offres de logement RHJ en comparaison aux demandes exprimées des jeunes. Aussi, le parcours résidentiel des jeunes concernés sera davantage lisible pour un accès vers le logement ordinaire.

**Pierre-Yves L'HER**  
Coordinateur SIAO

### Commission observatoire SIAO

La Commission Observatoire du SIAO 22 se déroulera  
**Le jeudi 21 mai 2015 à la Préfecture**  
**En présence de M. le Préfet**

A cette occasion, le 4ème rapport observatoire SIAO sera présenté.



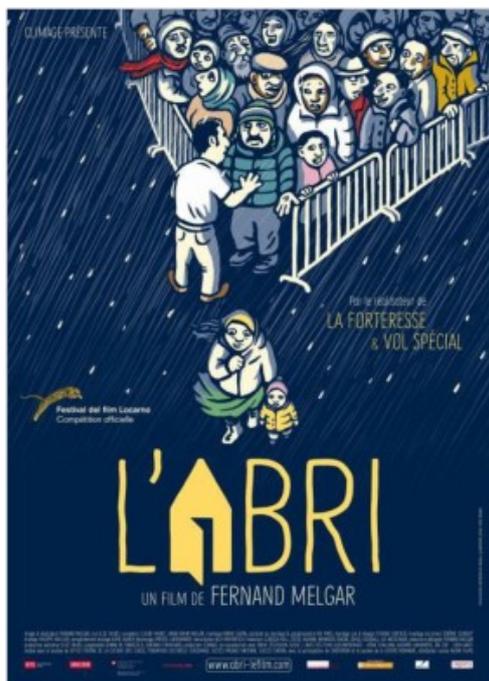
### Projection de L'ABRI, un film de FERNAND MELGAR

Une projection du film L'ABRI est organisée

**Le jeudi 21 mai 2015**

**Au cinéma Club 6**  
40 boulevard Clémenceau - 22000 Saint-Brieuc  
**Entrée à 5 €**

**La projection sera suivie d'échanges**  
*Soirée organisée par l'association Adalea*  
*En partenariat avec les fondus déchaînés*



Un hiver au cœur d'un hébergement d'urgence pour sans-abris à Lausanne. À la porte de ce souterrain méconnu se déroule chaque soir le même rituel d'entrée dramatique qui donne lieu à des bousculades parfois violentes. Les veilleurs ont la lourde tâche de trier les "pauvres" : femmes et enfants d'abord, hommes ensuite – de tous horizons et de plus en plus d'Europe. Alors que la capacité totale de l'abri est de 100 places, seuls 50 "élus" seront admis à l'intérieur et auront droit à un repas chaud et un lit.

Les autres savent que la nuit va être longue.



Le prochain CCRPA Bretagne se déroulera le **jeudi 25 juin 2015** à **Morlaix** sur le thème :  
« L'intégration des étrangers »

Prochain numéro en septembre 2015