



SIAO 22

EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO PAR LES PERSONNES ACCUEILLIES ET/OU ACCOMPAGNEES



Février 2016

SOMMAIRE

I.	INTRODUCTION	3
	Objectifs de la démarche	4
II.	LE DEROULEMENT DE LA DEMARCHE ET LA METHODOLOGIE	5
	Le groupe de travail et sa composition	5
	Les objectifs du groupe de travail	5
	Les principes et modalités de fonctionnement du groupe de travail	5
	Les principes de fonctionnement du groupe de travail	6
	Périmètre de l'évaluation et les outils de recueil de données	7
	Le recueil de données sur les territoires et l'utilisation des outils	12
	L'analyse des résultats et l'élaboration des propositions	13
	Enseignements retirés de la démarche et retour des participants sur la démarche	13
III.	LES PRINCIPAUX RESULTATS ET LES AXES D'AMELIORATION	15
Α	. VOLET URGENCE	15
	De nombreux hébergements d'urgence encore fermés en journée, des souhaits pour un lie d'hébergement durable et continu	
	Avoir de bonnes conditions d'hébergement	16
	L'accès aux soins dans le cadre de l'hébergement d'urgence	19
	Accéder aux droits : la question du transport et de la mobilité reste prégnante	19
	La prise en compte des enfants	20
	Sortir de l'urgence	20
	La demande SIAO	21
В	. VOLET INSERTION	23
	De bonnes conditions d'hébergement sur le département mais quelques problématiques restent encore à résoudre : l'accueil de l'animal, le stockage des effets personnels, et l'accessibilité	23
	Un accompagnement satisfaisant avec néanmoins quelques points a améliorer	
	Une dynamique de participation bien présente dans les structures avec une marge de progression	
	L'accès aux soins de santé, une composante a prendre en considération et a renforcer	
	Un accès aux droits facilité	
IV.	CONCLUSION/PERSPECTIVES	29
	·	
	nexes nerciements	

I. INTRODUCTION

L'approche participative s'est peu à peu imposée dans les politiques publiques d'insertion sous la double influence européenne et associative. De nouvelles formes de participation et de consultation des personnes accueillies ont vu le jour au niveau national et régional notamment avec le CCPA (Conseil Consultatif des Personnes Accueillies et Accompagnées) et le CCRPA (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies et Accompagnées).

La dynamique du CCRPA de Bretagne a permis de nourrir la démarche de participation sur le département des Côtes d'Armor.

Très vite, une réelle volonté d'impulser une démarche participative des usagers au fonctionnement du SIAO 22 s'est mise en place et plus particulièrement dans son instance de gouvernance (comité de pilotage SIAO) autour de quelques dates clés :

- 28 septembre 2012 : décision du comité de pilotage du SIAO d'intégrer le CCRPA parmi ses membres. Proposition faite aux délégués du CCRPA de participer à une Commission Unique d'Attribution (CUA).
- 8 février 2013 : 1ère participation des délégués Costarmoricains élus au CCRPA au comité de pilotage du SIAO. Ils sont également associés aux travaux du PDALPD.
- 3 octobre 2014 : validation de la démarche d'évaluation du SIAO par les personnes accueillies en comité de pilotage.

De manière générale, la démarche participative permet :

- De décloisonner le rapport professionnels/usagers, ce qui permet aux travailleurs sociaux d'expliquer leurs interventions, leurs questionnements et d'avoir la possibilité d'avoir un retour des personnes accompagnées. Cela permet un échange et, de fait, une meilleure compréhension des uns et des autres.
- De favoriser l'interconnaissance et d'établir une relation de confiance et une meilleure communication. Le travail autour d'un projet commun, ici l'amélioration du dispositif SIAO, a permis à chacun de faire évoluer ses représentations.

Mis en place en 2011 et après 4 années de fonctionnement, nous avions pour objectif d'évaluer le dispositif SIAO du point de vue de l'usager, avec la volonté d'inscrire cette démarche dans la continuité de la Loi ALUR, mais aussi des travaux engagés dans le cadre du CCRPA Bretagne.

Dans le prolongement de la loi 2002-02, qui a marqué une avancée importante sur la question de la participation, la Loi ALUR, votée en mars 2014, étend et précise ce principe pour le secteur hébergement/logement :

- « La définition, le suivi et l'évaluation du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile sont réalisés selon des modalités qui assurent une participation des personnes prises en charge par le dispositif ou l'ayant été. »
- « Les instances de concertation permettant d'assurer cette participation ainsi que leurs modalités d'organisation sont précisées par décret. »

(Article 40 – « développer la participation des personnes accueillies et accompagnées »)

« La convention [qui régit les relations entre l'État et le SIAO] fixe les modalités de participation à la gouvernance du service intégré d'accueil et d'orientation des personnes prises en charge ou ayant été prises en charge [...] ».

Ce travail s'est réalisé dans la continuité de la démarche de participation engagée sur le département pour l'inscrire durablement au fonctionnement du SIAO.

OBJECTIFS DE LA DEMARCHE

La démarche consiste à procéder à l'évaluation du dispositif SIAO par les personnes accueillies et/ou accompagnées avec les objectifs suivants :

- 1. Recueillir l'avis et le point de vue des personnes accueillies et/ou accompagnées sur le dispositif SIAO et mettre en avant leur parole.
- 2. Formuler des propositions d'amélioration sur le dispositif SIAO et adapter le dispositif aux besoins.
- 3. Alimenter qualitativement l'observation SIAO sous un angle novateur.

Pour permettre cette participation, il est nécessaire de prendre en considération les capacités de chacun, prendre en compte la diversité du groupe pour recueillir et entendre les attentes de chacun, pour faire avec les personnes et non pas pour elles. Il est aussi important de reconnaître la capacité de tous à dialoguer et à faire des propositions. Quelle que soit leur situation, les personnes détiennent toutes des savoirs du fait de leur parcours et de leurs expériences. Le groupe de travail s'est inscrit dans le droit de chacun à parler et à être entendu. Aussi, il a été important d'associer les personnes à toutes les étapes de la démarche, tant au niveau de la prise en compte de leur parole, que du mode de restitution de celle-ci, en passant par la création des outils de recueil de données. Pour cela, il faut veiller à l'accessibilité de tous aux débats en :

- Partageant les connaissances.
- Diversifiant les modes de recueil de la parole.
- Utilisant des outils simples, non intrusifs et qui permettent à chacun d'être partie prenante et d'exprimer son opinion.
- Créant un climat de confiance et de réciprocité, en écoutant et sollicitant chacun sans pour autant forcer l'expression.
- Associant l'ensemble des personnes aux décisions prises tout au long de la démarche, en veillant à ce qu'il n'y ait pas de rapport inégalitaire.

Si cette action est ponctuelle, elle souhaite favoriser et inscrire durablement la participation des personnes accueillies et/ou accompagnées au SIAO.

II. LE DEROULEMENT DE LA DEMARCHE ET LA METHODOLOGIE

LE GROUPE DE TRAVAIL ET SA COMPOSITION

Pour constituer le groupe de travail, toutes les structures du département (hébergements d'urgence, accueils de jour, hébergements d'insertion, structures relais SIAO, etc.) en lien avec le SIAO ont été sollicitées pour s'associer à la démarche.

Le groupe de travail est composé d'une vingtaine de personnes, professionnels et personnes accompagnées ayant fait appel au dispositif SIAO.

Le groupe a évolué en fonction des disponibilités et des possibilités de chacun. Il a fonctionné avec le principe d'entrée – sortie permanente avec tout de même un noyau de 8-10 personnes pour assurer la continuité des travaux. En cas d'absence, les participants veillaient à ce qu'une autre personne puisse les remplacer. Ce turn-over n'a pas été un obstacle au bon déroulement de la démarche. Le noyau permanent accompagné par l'animateur a été en capacité de transmettre aux « nouveaux » les informations nécessaires à la compréhension des travaux et a favorisé l'intégration des nouveaux participants. Certains ne sont venus qu'une seule fois, d'autres sont venus à toutes les rencontres. Au fil du temps, le nombre des personnes accompagnées est devenu plus important que le nombre d'accompagnateurs sociaux. (60% personnes accompagnées – 40% accompagnateurs sociaux.)

LES OBJECTIFS DU GROUPE DE TRAVAIL

Les objectifs du groupe de travail sont multiples :

- Construire et définir avec des personnes accueillies, l'évaluation du dispositif SIAO (contenu, périmètre, etc.),
- Créer des outils de recueil de données et de prise de parole adaptés,
- Permettre la mise en œuvre de l'évaluation sur chacun des territoires (Lannion, Guingamp, Paimpol, Saint-Brieuc, Lamballe, Loudéac, Dinan),
- Recueillir la parole des participants,
- Permettre aux personnes de s'approprier les différents outils d'animation et de recueil de données afin d'animer à leur tour des ateliers dans chacune de leurs structures,
- Proposer des axes d'amélioration au regard des résultats.

LES PRINCIPES ET MODALITES DE FONCTIONNEMENT DU GROUPE DE TRAVAIL

L'animation du groupe de travail a été pensée et conduite pour permettre :

- 1. Aux participants d'être porteurs et animateurs de la démarche d'évaluation sur leur territoire.
- 2. De recueillir d'ores et déjà au sein du groupe de travail des données qui nourrissent l'évaluation tout au long de la démarche.

Nous pouvons donc considérer que le groupe de travail constitué est à la fois **pilote** de la démarche et **ressource**.

Un certain nombre de principes et de conditions ont été retenus pour conduire le groupe de travail :

- Des outils d'animation et de recueil de données choisis pour leur facilité l'utilisation, leur simplicité, le peu de moyens qu'ils nécessitent, leur adaptabilité à différentes configurations de groupes de personnes.
- Une mise en œuvre en séance pour permettre aux participants de s'approprier la démarche et les outils qu'ils devront utiliser seuls ensuite, dans leurs structures.
- L'utilisation des outils lors des rencontres pour permettre de recueillir au fil des journées de la matière pour l'évaluation.
- Une appropriation de la démarche et la construction d'un groupe où chacun trouve sa place, sans distinction entre les personnes accompagnées et les professionnels facilitée par une mise en situation immédiate des membres du groupe dans l'utilisation des outils et l'expression.

Cette animation a permis, d'une part, la construction de la démarche et son appropriation par les membres du groupe de travail et, d'autre part, de recueillir des éléments/données pour alimenter le travail d'évaluation en amont d'un déploiement sur les territoires.

LES PRINCIPES DE FONCTIONNEMENT DU GROUPE DE TRAVAIL

- Des séances rapprochées pour faciliter une continuité du travail.
- Des outils d'animation qui facilitent la prise de parole : le photolangage, le débat mouvant, le dé d'expression, etc.
- Un espace important pour la prise de parole des membres du groupe qui favorise l'implication de chacun.
- Un rôle de l'animateur central, facilitant et garant du bon fonctionnent du groupe et du déroulement des travaux. Il assure le suivi et est un fil conducteur entre les différents groupes au fur et à mesure des rencontres. Il régule la parole de tous afin que les nouveaux venus puissent prendre leur place en s'exprimant sur ce qui a été dit ou fait sans pour autant remettre en cause les travaux effectués et par la même la parole des uns et des autres.



NB : L'animateur ne peut garantir des effets et des changements qui pourront être apportés au dispositif mais il s'enqage à faire état de l'expression des besoins.

- Un climat de convivialité.
- Un temps de présentation dynamique. Au lieu du traditionnel tour de table, nous avons proposé aux personnes de se mélanger puis de s'installer en binôme. Chacun se présente à son voisin qui ensuite assure sa présentation au reste du groupe. Ce rituel s'est instauré pour chacune des séances.



Des prises de notes en séance sur un paper-board avec un compte-rendu à l'issue de chaque

rencontre validé au début de la séance suivante.

Deux évaluations réalisées sur l'animation et le fonctionnement du groupe de travail.

Un portail internet de l'action a été créé pour faciliter l'accès aux différents documents :

- Le calendrier des rencontres
- Les comptes-rendus de réunions
- Les questionnaires en ligne
- Le journal de bord de l'évaluation du dispositif SIAO
- La liste des outils d'évaluation et de recueil de données



LE PERIMETRE DE L'EVALUATION ET LES OUTILS DE RECUEIL DE DONNEES

L'entrée choisie pour construire l'évaluation est le parcours SIAO de la personne qui a fait appel à un moment donné au dispositif SIAO : appel au 115, mise à l'abri dans une structure d'hébergement d'urgence, instruction d'une demande SIAO, orientation, accueil et hébergement dans une structure d'insertion, sortie vers le logement, etc.

L'hétérogénéité des parcours des personnes et leurs diverses expériences a permis d'avoir des éléments d'observation et d'analyse de l'ensemble du parcours SIAO, de l'appel au 115 à la sortie en logement en passant par l'instruction d'une demande SIAO. En conséquence, le travail d'évaluation mené couvre toutes les étapes du dispositif SIAO.

Pour définir le périmètre de l'évaluation, les participants au groupe de travail ont d'abord été interrogés sur le SIAO:

1. Qu'est ce que le SIAO pour vous ? A partir de photos et de mots choisis, chacun s'est exprimé sur ce que représente pour lui le SIAO.

Voici quelques extraits des retours :



- « Etre dans son lieu, chez soi, ça n'existe pas quand on est dehors. »
- 🤝 « Maintenant, pour l'urgence de la situation au moment où on reçoit les C'est maintenant personnes et la nécessité de trouver une solution maintenant, et les temps d'attente qui sont parfois très longs. »



- 🖤 « Sourire : parce que grâce au SIAO, je suis à la résidence accueil je revis. »
- ☞ « D'ombre et de lumière : à la fois parce qu'on peut être perdu dans le dispositif et une proposition d'hébergement peut faire avancer. »



- « Mieux faire, agenda, diversifier : parce que ça m'a permis d'avancer. »
- 🖤 « Budget serré : Le SIAO, en m'attribuant une place m'a permis de faire face au budget

serré de la retraite. »

« Marée basse, cordages d'amarrage : Par rapport aux différents parcours qui s'offrent à nous, cela reste assez brouillé dans ma tête, car je ne connais pas le système en entier. »





« Barrière de jardin : par rapport au 115, quand les lignes sont surchargées, le manque de places nous empêche de nous en sortir. C'est bien beau de dire que l'on comprend, mais attendre une place en restant un mois dehors, c'est difficile. »



- « Pendant plusieurs jours : pour les délais d'attente quand on fait une demande SIAO. »
- « Avant /Après le SIAO, souhaite que l'après soit mieux. »

2. Pourquoi évaluer le SIAO ? En brainstorming

Voici quelques réponses :

- Pour vérifier la pertinence du dispositif, en contrôler l'efficience et faire en sorte de rester dans le cadre légal, faire évoluer le dispositif.
- Pour faire évoluer le SIAO en entendant la parole des personnes accueillies.
- Pour faire avancer les gens dans leur parcours et avoir plus de places en hébergement d'urgence, accepter les chiens sous condition et avoir un accompagnement sur 6 mois.
- Pour le faire évoluer.
- Parce qu'il est nécessaire : « sans le SIAO, j'aurais été SDF plus longtemps et je n'aurais pas eu de suivi ».
- Parce que le SIAO oriente et est nécessaire pour aider à faire ses démarches, par exemple la domiciliation.
- Pour l'améliorer, pour innover, parce que c'est un dispositif récent.
- Pour faire le point sur les aspects positifs et négatifs du système et travailler à son amélioration.
- Pour actualiser les informations et les actions à mettre en place suivant l'évolution de la société, du terrain.
- Pour le simplifier, pour ne pas perdre de temps pour les personnes en attente. Repenser le mot insertion/réinsertion de CHRS qui peut poser des préjugés.
- Pour maintenir et développer l'accueil des résidents en s'adaptant à une société qui change vite.
- Pour un meilleur fonctionnement et mieux le comprendre.
- Pour savoir s'il répond aux besoins des personnes qui le sollicitent et mieux comprendre son fonctionnement.
- Pour repérer les blocages, les dysfonctionnements afin de faire évoluer le dispositif et l'améliorer. Prendre le temps d'écouter comment les personnes qui l'utilisent le vivent. Prendre du recul par rapport à l'action.

- Pour répondre au mieux aux besoins des personnes accueillies (lors des rendez-vous SIAO et dans les hébergements).
- Pour aller plus vite dans les démarches, améliorer les choses.
- Etc.

3. Le SIAO, que fait-il pour les personnes ?

Photo	Expressions des personnes
ATT.	Du soutien, du relais
ECOLES	Permet de maintenir une scolarité
	Accueil à bras ouvert Pas de préjugé
	Beaucoup de personnes en ont besoin L'accueil dans les démarches Du soleil
pôle emploi	Permet la recherche d'emploi
	Aide à orienter dans les démarches et avoir un logement

Quelque-chose qui fonctionne bien dans le SIAO?

- L'équité de traitement des demandes
- La prise des rendez-vous, la disponibilité, l'écoute
- Le fait de faire une demande départementale
- Le rapport avec l'évaluateur lors de l'entretien

Quelque-chose à changer dans le SIAO ?

- Que les conditions d'accueil dans les structures soient les mêmes pour tous
- Adapter le suivi des dossiers en fonction de la problématique de la personne (Le délai de 3 mois pour les renouvellements des dossiers qu'il faudrait assouplir au cas par cas.)

Quelque-chose à créer dans le SIAO ?

- Un service de transport
- Des places supplémentaires (Lits halte soins santé, résidences accueil, etc.)
- Un réseau d'interprètes
- Des hébergements d'urgence où l'on peut être accueilli avec son animal

Quelque-chose qui ne va pas dans le SIAO?

- Le manque de places, les délais d'attente
- L'obligation d'avoir un projet au moment de l'évaluation
- La demande d'informations lors de l'entretien qui est parfois intrusive
- La multiplicité des interlocuteurs
- La fermeture des hébergements d'urgence en journée et le week-end
- La mobilité

Après avoir défini une idée commune et partagée par le groupe du dispositif SIAO, les participants ont ensuite recensé les principales réponses du SIAO (exemple : la demande d'hébergement, l'hébergement, l'accès aux droits, l'alimentation, etc.) et ont fait un travail de repérage des besoins des personnes auxquelles il s'adresse. Si l'expérience et le vécu des personnes constituent une ressource, le groupe s'est attaché à porter son analyse sur l'ensemble des besoins.

30 thématiques ont été retenues :

- Avoir un lieu d'hébergement durable et en continu
- Prendre en compte les enfants
- Assurer la sécurité des personnes
- Répondre aux besoins alimentaires
- Se déplacer
- Pouvoir exprimer ses besoins et sa demande
- Permettre l'accès aux services
- Avoir de bonnes conditions d'hébergement
- Permettre une accessibilité des services à tous
- Accéder à ses droits
- Assurer un lien entre les personnes orientées et les structures
- Sortir de l'urgence
- Etre accompagné
- Participer à la vie de la structure
- Avoir accès aux soins
- Comprendre le dispositif SIAO
- Permettre la prise en compte de la demande de la personne
- Avoir un suivi de sa demande SIAO
- Pouvoir se prendre en charge pour retrouver son autonomie
- Ne pas avoir une image négative liée à l'hébergement
- Avoir une domiciliation neutre (non obligation de mettre la dénomination de la structure)
- Revoir les appellations des dispositifs (CHRS...)
- Sortir de l'hébergement
- Etre informé sur les démarches
- Etre orienté (accompagner la recherche de logement)
- Proposer un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement
- Avoir une aide au déménagement
- Avoir une aide pour l'équipement du nouveau logement

Chacune des thématiques a ensuite été déclinée sous forme de critères / composantes correspondant à une prise en charge dans de bonnes conditions : ce qui est attendu par les personnes accueillies. Ce travail a été réalisé en distinguant les parties urgence et insertion.

En voici deux exemples :

- Avoir un lieu d'hébergement durable et en continu :
 - 1. Pouvoir accéder aux lieux d'hébergement en journée
 - 2. Avoir un lieu d'accueil adapté aux besoins particuliers (travail de nuit)
 - 3. Ne pas avoir de rupture d'hébergement entre l'urgence et l'insertion
 - 4. Ne pas être obligé de se délocaliser
 - 5. Avoir une réponse rapide à sa demande

Avoir un suivi de sa demande SIAO :

- 1. Connaître sa place ou son rang sur la liste d'attente
- 2. Réduire les délais d'attente
- 3. Avoir un référent unique de sa demande
- 4. Etre prévenu quand la demande passe en commission
- 5. Avoir une copie de son dossier

Les items ainsi dégagés ont été discutés et hiérarchisés par le groupe de travail. Cette analyse multicritères a servi de trame pour la construction des questionnaires. Elle sera également utilisée comme support technique dans le cadre des réunions sur les territoires, pour alimenter sur le fond les outils d'animation choisis.

Deux types d'outils ont été utilisés :

- Des outils d'animation et de recueil de la parole : photolangage, dé, débat mouvant, brainstorming
- Des outils co-construits : des questionnaires urgence et insertion, une analyse multicritères

Au total, 7 outils ont été créés ou adaptés pour le recueil des données :

- 1. L'analyse multicritères urgence et insertion
- 2. Les questionnaires urgence et insertion
- 3. Le photolangage
- 4. Le dé d'expression
- 5. Le brainstorming
- 6. Le focus groupe
- 7. Le débat mouvant

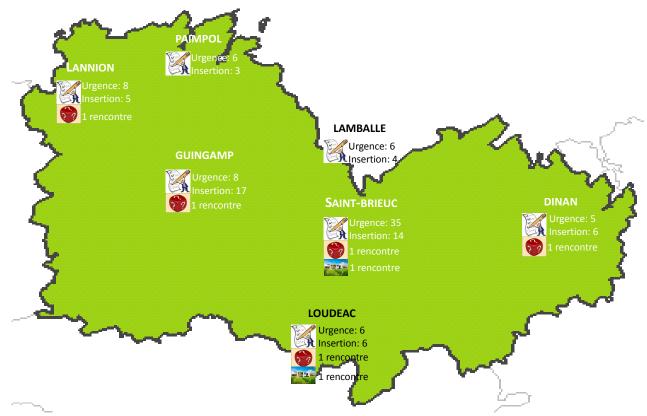


Chacun des outils a fait l'objet d'une fiche technique explicative pour en faciliter la mise en œuvre et l'utilisation sur les territoires.

LE RECUEIL DE DONNEES SUR LES TERRITOIRES ET L'UTILISATION DES OUTILS

Au mois de juin, les membres du groupe de travail étaient dotés d'une boîte à outils (l'ensemble des outils, fiches techniques) pour mettre en place l'évaluation sur leur territoire. Chacun s'est engagé à mener la démarche : diffusion du questionnaire et organisation d'une ou plusieurs rencontres pour recueillir l'avis des personnes accompagnées à l'aide d'un ou de plusieurs outils proposés.

Recueil de données sur les territoires :



Au travail réalisé sur les territoires, s'ajoute aussi ce qui a été fait en séance avec le groupe ressource.

Au total, on comptabilise:



122 questionnaires

54 complétés sur le volet insertion 68 complétés sur le volet urgence



4 photolangages (1 à Loudéac, 1 à Saint-Brieuc, 2 en groupe ressources)



6 dés d'expression (sur 5 territoires et en groupe ressources)



1 débat mouvant et 1 brainstorming en groupe ressource

Le nombre de questionnaires complétés est en deçà de qui était attendu (122 questionnaires reçus pour un objectif de 250 questionnaires urgence et insertion confondus). Cependant, leur analyse associée à celle des autres outils de recueil de données permet d'identifier des grandes tendances et fait apparaître quelques données significatives. La démarche d'évaluation relève davantage d'une dimension qualitative que d'une approche statistique. Les items qui paraissent les plus probants (taux important de réponses) sont mis en avant. Il a été aussi décidé de faire une analyse globale départementale sans différencier les différents territoires mêmes si dans les commentaires, nous ferons apparaître quelques nuances selon les territoires en termes d'initiatives.

Le déploiement des outils sur les territoires est intervenu sur la période estivale, ce qui a pu compliquer l'organisation des temps de réunions. Au niveau du questionnaire, certaines questions étaient vraisemblablement mal formulées au vu des résultats et notamment du nombre de réponses « non concerné ».

L'ANALYSE DES RESULTATS ET L'ELABORATION DES PROPOSITIONS

Les données recueillies sur chacun des territoires ont été centralisées et compilées avec une 1^{ère} analyse avec le groupe de travail. Les différents éléments ainsi recueillis ont été examinés par le groupe qui a davantage travaillé autour des insatisfactions afin de proposer des axes d'amélioration.

Les propositions ont été élaborées à partir des éléments recueillis. L'expertise et les connaissances des personnes présentes ont permis de les compléter et les approfondir. Ce travail a également favorisé le partage des expériences intéressantes sur certains territoires et qui pourraient être transposées ailleurs.

Les choix se sont portés sur des éléments qui revenaient de manière récurrente notamment concernant les conditions d'accueil et d'hébergement et les souhaits d'amélioration à apporter.

Les propositions du groupe pourront faire l'objet de réflexions et de pistes de travail sur les territoires ou au niveau départemental. Certaines sont déjà en cours de réflexion et d'autres devront être affinées.

ENSEIGNEMENTS RETIRES DE LA DEMARCHE ET RETOUR DES PARTICIPANTS SUR LA DEMARCHE

Enseignements à retirer sur le déroulement de la démarche :

- Des rencontres trop proches. Le temps laissé entre les séances successives a été parfois court pour laisser le temps à chacun de préparer la prochaine séance. Il faut laisser un peu plus de temps pour que chacun s'imprègne de la démarche et vienne avec des envies / propositions.
- La période estivale a sans doute ralenti un peu la dynamique du groupe et n'était sans doute pas la plus propice au déploiement des outils sur le territoire.
- L'importance de tester / utiliser plusieurs fois les outils en séance pour faciliter leur mise en œuvre ensuite sur les territoires.

Deux évaluations ont été proposées aux participants, à mi parcours et à la fin de la démarche.

Ce que je retiens : « Les échanges enrichissants avec les professionnels et les personnes accueillies, leur participation et la bonne humeur qui a régné, la place laissée à la parole des personnes hébergées, l'engagement de chacun dans le projet, le dynamisme des journées de travail, une meilleure connaissance du travail des professionnels et du fonctionnement des dispositifs, les outils présentés qui peuvent être réutilisés... »

Ce qui a manqué : « Une régularité dans la présence des personnes, du temps pour la réponse aux questionnaires, la représentation de certains territoires, l'implication de l'encadrement sur l'utilisation des outils dans certaines structures, le temps entre deux séances pour impliquer les autres personnes accueillies de la structure. »

Ce que j'aimerais refaire : « Les vidéos qui sont vivantes et percutantes, pour moi rien n'est à refaire. J'attends la suite, la présentation finale. J'aimerais réutiliser les outils, faire d'autres réunions, retravailler les questionnaires pour affiner les réponses. »

Vos propositions pour la suite: « Un groupe de pilotage pour suivre la mise en place des propositions retenues, suivre l'évolution, que d'autres structures se manifestent et apportent leurs idées, qu'il y ait une continuité du questionnaire afin de mesurer l'évolution des choses en positif ou en négatif, des temps de rencontres réguliers pour voir avancer les préconisations et les axes d'amélioration, que l'évaluation continue de vivre. »

III. LES PRINCIPAUX RESULTATS ET LES AXES D'AMELIORATION

Comme indiqué dans la partie méthodologique, le nombre de questionnaires remplis reste en deçà de qui était attendu, cependant, leur analyse avec celle des autres outils de recueil de données a permis de mettre en évidence des constats et des observations qui reviennent régulièrement dans la parole des personnes accueillies. La démarche d'évaluation s'appuie davantage sur une approche qualitative (recueil de la parole des personnes accueillies) qu'une approche quantitative et statistique.

Le groupe de travail a aussi fait le choix de différencier le volet urgence du volet insertion dans la présentation des résultats. Si les résultats sur le volet insertion sont relativement satisfaisants, ceux du volet urgence font davantage l'objet de préconisations. Aussi, les recommandations sont plus nombreuses sur le volet urgence que celles du volet insertion.

A. VOLET URGENCE

DE NOMBREUX HEBERGEMENTS D'URGENCE ENCORE FERMES EN JOURNEE, DES SOUHAITS POUR UN LIEU D'HEBERGEMENT DURABLE ET CONTINU

La difficulté principale nommée par les personnes dans le cadre de l'accueil d'urgence est l'obligation de quitter **leur lieu d'hébergement en journée**, sans savoir où aller. Seul l'accueil de jour de Saint-Brieuc est ouvert toute la journée, trois territoires ne disposent pas de lieu d'accueil de jour (Lamballe, Paimpol et Loudéac).

Les personnes expriment fortement le besoin d'un accueil de jour par territoire ouvert en journée au moins sur la période hivernale :

« Il n'y a pas de lieux de repos ou d'occupation en journée pour les personnes hébergées en accueil de nuit.»

«Chez soi, ça n'existe pas quand on est dehors. Le week-end, la plupart des lieux publics ouverts en semaine sont fermés, il ne reste que la rue. »

« Il faudrait ouvrir les foyers en journée au moins les samedis et dimanches, le week-end, c'est galère, il n'y a rien. C'est vide. C'est long d'attendre. Au moins ouvrir plus tôt en journée le week-end et fermer plus tard le matin, il faudrait changer les horaires. »

Des axes d'amélioration possibles :

- Mener une réflexion sur le département sur les modalités d'accès et d'ouverture des structures d'hébergement d'urgence. Etudier les possibilités avec les dispositifs existants dans le cadre de l'insertion pour mutualiser des services ou des activités. Cela existe déjà dans le cadre de CHRS qui disposent d'un collectif (exemple pour l'organisation ponctuelle de repas le dimanche).
- Travailler avec les réseaux caritatifs sur l'organisation de sorties, de repas ou la mise à disposition de lieux d'accueil.
- Faciliter l'intégration des personnes hébergées à de nouveaux réseaux de type « On va sortir », réseau social pour proposer des activités / sorties communes.

52% des personnes interrogées disent avoir eu accès à leur lieu d'hébergement en journée, 27,5% déclarent avoir eu un lieu d'hébergement adapté à leurs besoins. 48,5% n'ont pas eu de rupture d'hébergement entre l'urgence et l'insertion.

55,2% disent ne pas avoir été obligés de se délocaliser, c'est-à-dire d'accepter une proposition d'hébergement d'urgence sur une autre ville. 62,9% disent avoir eu une réponse rapide à leur demande.

➡ Il faudrait donc, sur le département, améliorer les conditions d'hébergement d'urgence pour un accès durable et continu.

AVOIR DE BONNES CONDITIONS D'HEBERGEMENT

Si 86,4% des personnes interrogées déclarent avoir eu un accueil convivial lors de leur hébergement d'urgence, les personnes accueillies mettent en évidence un certain nombre de conditions et prestations à réunir pour atteindre de bonnes conditions d'hébergement.

Avoir une chambre individuelle

La demande principale des personnes est de pouvoir bénéficier d'une chambre individuelle pour qu'elles puissent la fermer à clé quand elles le souhaitent pour s'isoler ou se sentir plus en sécurité. Seulement 42,3% des personnes interrogées disent avoir pu disposer d'une chambre individuelle.



Choix d'une image par Monsieur C et Verbatim

"L'accès aux droits, c'est aussi avoir chacun sa chambre individuelle, pour pouvoir respirer, dormir tranquille, sans embêtement, pour se reposer."

Choix d'une image par Madame T et Verbatim

« Ce n'est pas facile pour elle. Une tranquillité, un lit, une chambre »



Pouvoir rester avec son animal

Comme dans le cadre de l'insertion, les personnes interrogées déclarent qu'il faut mettre à disposition, a minima, une place par territoire pour permettre aux personnes d'être accueillies avec leur animal.

Des lieux de stockage pour les effets personnels des personnes hébergées

Les personnes accueillies expriment la nécessité d'avoir des placards individuels de stockage qui puissent être fermés dans tous les lieux d'hébergement afin de pouvoir entreposer leurs effets personnels et leurs papiers. Il y a encore beaucoup d'accueils de nuit où ce n'est pas possible mais cela évolue. Le stockage est très limité souvent faute de place, les personnes ont rarement un espace propre dédié (sauf lors d'accueil dans un logement). Se pose aussi le problème de stockage de denrées alimentaires notamment pour les week-ends où il n'y a plus d'accès aux services d'aide alimentaire.



L'accès aux loisirs

35,7% des personnes hébergées ont eu un accès à des loisirs durant leur séjour.

Les loisirs restent encore en marge dans le cadre de l'hébergement d'urgence. C'est pourquoi les personnes hébergées associées à l'évaluation font des recommandations sur cette thématique.

Des axes d'amélioration possibles :

- Avoir une télévision sur chaque lieu d'hébergement
- Etre informé sur les loisirs accessibles localement et gratuitement
- Avoir à disposition des journaux et des jeux (faire des demandes d'abonnement gratuits à des quotidiens et hebdomadaires)
- Etre informé sur les manifestations culturelles et les lieux de loisirs et bénéficier de tarifs réduits ou de gratuité. (Bibliothèque/Piscine)

Pour exemple : un partenariat s'est développé entre le CCAS de Paimpol et la bibliothèque municipale qui donne régulièrement des livres que le CCAS met à disposition sur les lieux d'hébergement.

La sécurité des personnes

La question de la sécurité dans les structures d'hébergement est récurrente. Elle peut être liée à l'absence de présence de veilleurs la nuit sur certains hébergements collectifs.

« Le 115, c'est fatiguant. 5 lits dans une même pièce, c'est difficile pour dormir : la musique, le portable, les ronflements. Il faudrait un gardien. »

« S'il fallait retenir deux choses essentielles pour un abri de nuit, il faudrait :

- Un gardien
- L'ouverture en journée le samedi et le dimanche. Elargir les horaires d'ouverture les weekends »

L'absence de sécurité telle qu'elle est décrite par les personnes fait le plus souvent apparaître le besoin de s'isoler des autres : personnes hébergées dans la même structure ou personnes extérieures. Compte-tenu de la très grande disparité entre les structures, différentes préconisations sont émises pour répondre au besoin de sécurité.

Des axes d'amélioration possibles :

- Donner la possibilité aux personnes de fermer leur chambre (verrou intérieur, clé extérieure), quand elles sont hébergées en chambre individuelle.
- Mettre en place des digicodes ou des badges pour permettre aux personnes d'entrer et de sortir librement.
- Faire en sorte que chaque logement ou collectif soit équipé d'un point phone. Nous retiendrons l'exemple de l'abri de nuit de Guingamp équipé d'une ligne directe vers le CHRS avec appels limités vers les services d'urgence. Cela permet aux personnes hébergées d'appeler en cas de besoin, et aux travailleurs sociaux / veilleurs de contacter les personnes pour s'assurer que tout va bien.
- Faire en sorte qu'un passage régulier puisse se faire dans les logements « diffus ».
- Organiser une veille de nuit dans les hébergements collectifs. Etudier la mutualisation entre différents services.
- Equiper les lieux d'accueil collectifs de défibrillateurs (possibilité de don d'un appareil, par le biais d'organisme ou d'association).

Des réponses alimentaires à compléter et à diversifier

Bien que les réponses alimentaires existent (associations caritatives, accès à des services de restauration collective, etc.), tous les besoins ne sont pas encore couverts. Sur certains territoires la distribution alimentaire n'est effectuée qu'une fois par semaine et comme il n'y a pas de possibilité de stockage, se pose la question de la conservation des denrées alimentaires. Cette problématique est prégnante surtout le week-end, tous les services étant fermés, les personnes ne peuvent au mieux manger que matin et soir si elles sont hébergées.

76,1% des personnes disent avoir eu accès à un service de restauration et 41,4% à un colis alimentaire.

Il semble nécessaire, afin de satisfaire l'ensemble des besoins, de mettre en place différentes actions:

Des axes d'amélioration possibles :

- Faire l'inventaire des lieux et modes d'alimentation possibles par territoire.
- Avoir un lieu de restauration sociale ouvert au moins une fois par jour et par territoire. Développer des formes de restauration sociale en lien avec les structures existantes (faire un turn-over des jours d'ouvertures du réseau caritatif et permettre la distribution d'un repas chaud une fois par jour).
- Mettre en place un système de distribution de sandwichs pour le week-end.

L'ACCES AUX SOINS DANS LE CADRE DE L'HEBERGEMENT D'URGENCE

Si l'accès aux soins est essentiel, notamment dans le cadre de l'urgence, il reste, selon sa situation, encore difficile et parfois inégalitaire, c'est pourquoi plusieurs axes d'amélioration sont ici dégagés:



Des axes d'amélioration possibles :

- Systématiser l'information autour du bilan de santé et organiser des moyens d'accompagnement pour les personnes qui le demandent. Des partenariats sont à imaginer dans le cadre des points santé et avec la Croix-Rouge française par exemple pour faciliter le transport.
- Faciliter les démarches d'accès en accompagnant physiquement les personnes, ou en partenariat avec des équipes mobiles extérieures.
- Mettre à disposition des trousses de secours sur les différents lieux d'accueil.
- Organiser des formations aux gestes de 1ers secours auprès des personnes accueillies. Ce type d'action est déjà organisé sur Saint-Brieuc.
- Organiser une permanence d'accès aux soins, a minima une fois par semaine, sur les sites qui ne disposent pas d'un Point Santé avec la présence d'un médecin, d'un infirmier, d'un psychologue.

ACCEDER AUX DROITS: LA QUESTION DU TRANSPORT ET DE LA MOBILITE RESTE PREGNANTE



Sur la thématique accès aux droits, des manques ont été répertoriés notamment quand il n'y a pas de possibilité d'hébergement immédiat, les personnes peuvent rester sans solution d'hébergement et évoquent les freins à leur mise à l'abri. Les difficultés liées au déplacement / transport viennent en tête.

63,4% déclarent ne pas avoir eu accès à un réseau de transport quand ils en avaient besoin. 72,1% disent ne pas avoir pu être véhiculés par des services d'accueil et 61,4% ne pas avoir pu bénéficier de titre de transport gratuit. Sur le département, la mise à l'abri est organisée au niveau de l'ensemble du département. Le réseau Tibus reste insuffisamment développé et le train encore trop cher comparativement au budget des personnes. La question de la mobilité et du transport doit donc être pensée.

84,1% disent avoir été mis en lien avec le 115 et 80,9% ont eu accès à un service de domiciliation. 24,1% des personnes disent ne pas avoir choisi la localité de leur hébergement.

Des axes d'amélioration possibles :

- Créer un taxi social/115 pour faciliter les mises à l'abri.
- S'appuyer sur les réseaux de covoiturage gratuits.
- Avoir un guide pratique des services de première nécessité pour chaque territoire : accueil de jour, point santé, associations caritatives, etc. (exemple du ptit Gus briochin). Ces guides pourraient être téléchargeables pour que les personnes qui par exemple sont à Lamballe et orientées à l'abri de nuit de St Brieuc puissent avoir avant leur départ de Lamballe téléchargé le plan avec les informations.
- Avoir une réflexion sur l'implantation des hébergements d'urgence. Renforcer les capacités des territoires très sollicités et privilégier les localisations à proximité des centres-villes.

Nous garderons l'image choisie lors d'un photolangage : "une barrière de jardin : par rapport au 115 quand les lignes sont surchargées, le manque de places nous empêche de nous en sortir. C'est bien beau de dire que l'on comprend, mais attendre une place en restant 1 mois dehors, c'est difficile."

LA PRISE EN COMPTE DES ENFANTS

A noter que cette thématique a été peu développée et peu exploitée au regard du peu de réponses sur cet item. Pourtant, les enfants accompagnés de leur(s) parent(s) sont pris en charge dans le cadre du dispositif d'urgence. C'est pourquoi, le groupe de travail a tout de même partagé des constats et fait quelques propositions :

Des axes d'amélioration possibles :

- Proposer des solutions de garde des enfants pendant les démarches des parents. (partenariat à développer avec des structures de la petite enfance).
- Améliorer l'équipement des structures parfois inexistant : lits bébé, siège auto, tables à langer, solliciter les bibliothèques, ludothèques pour équiper les structures de livres et de jouets.

SORTIR DE L'URGENCE

Il semble que globalement, les personnes hébergées dans le cadre de l'urgence reçoivent une information claire et suffisante pour pouvoir s'orienter vers les services sociaux dont ils ont besoin.

Néanmoins, pour ceux qui le souhaitent, l'accès direct au logement semble encore très complexe. Dans le cadre de l'urgence, il y a peu, semble-t-il, d'accompagnement à l'accès direct au logement et les orientations / informations sont souvent restreintes à l'hébergement. C'est pourquoi, des axes d'amélioration sont proposés.

Des axes d'amélioration possibles :

- Améliorer l'information sur les modalités d'accès direct au logement.
- Développer les formes d'accompagnement à l'accès direct au logement et faciliter l'orientation des personnes vers ces accompagnements.
- Création d'un guide d'informations pour l'accès au logement (liste d'organismes ou de propriétaires, pensions hôtel, chambres au mois, etc.).

M. T a choisi une photo de rails et de fils électriques emmêlés : cette image exprime pour lui l'inquiétude et l'impression de danger et de capharnaüm. Il dit que sa recherche de logement correspond un peu à cette photo.



LA DEMANDE SIAO



Les résultats font apparaître une bonne compréhension du dispositif SIAO par les personnes.

Une prise en compte de la demande dans le cadre du SIAO

74,5% des personnes interrogées ont été informées sur le dispositif au moment de l'entretien SIAO et 83,6% se disent en accord avec l'orientation qui leur a été proposée.

32,7% n'ont pas eu de plaquette d'information. Il apparait donc nécessaire de rappeler l'importance de remettre la plaquette d'information aux personnes après chaque entretien. Il serait peut-être intéressant de l'actualiser en la travaillant avec des personnes qui ont bénéficié du dispositif.

Des axes d'amélioration possibles :

- Actualiser la plaquette du SIAO en associant des personnes qui ont fait appel ou font appel au dispositif.
 - Un délai d'instruction de la demande satisfaisant mais des délais d'attente longs avant une attribution, ce qui nécessite de renforcer le suivi de la demande SIAO
- 32,7% n'ont pas pu être orientés immédiatement alors qu'ils en avaient besoin au moment de la demande SIAO. Les personnes attendent une réponse immédiate au moment où elles viennent instruire une demande. Le traitement de la demande est satisfaisant pour les personnes mais les délais d'attente avant une attribution restent trop longs.





Choix d'une horloge par une personne qui explique qu'il faut beaucoup de temps et que l'attente est longue. Elle pense que cela est dû à une mauvaise gestion.



Monsieur A a choisit la photo d'une balance car il explique que sa démarche SIAO a été juste, bien ciblée et efficace mais comme pour la justice, trop longue.

Les personnes interrogées mettent en évidence un manque d'information entre l'instruction de la demande et l'attribution SIAO. Elles souhaiteraient être informées de l'avancée de leur demande. Une forme d'outil adapté et/ou une organisation seraient à trouver pour permettre aux personnes qui le souhaitent d'obtenir des informations sur l'état d'avancement de leur demande SIAO.

Les personnes qui sollicitent le SIAO souhaiteraient pouvoir accéder au suivi de leur demande. 82% disent souhaiter avoir un référent unique pour le suivi de leur demande SIAO. Les personnes souhaitent avoir le même interlocuteur tout au long de leur demande. 76% souhaiteraient avoir une copie de leur dossier. Aujourd'hui, seule une copie de l'argumentaire avec le choix d'orientation est transmise à l'issue de l'entretien.



Monsieur C choisit cette photo de 3 personnes autour d'une table. Elle représente pour Monsieur C, le besoin d'être dirigé et d'être bien écouté. Il attend du SIAO, une lisibilité précise afin de savoir quoi faire et comment faire au mieux sa recherche de logement.

Des axes d'amélioration possibles :

- Permettre aux personnes d'avoir accès au suivi de leur demande SIAO (délai d'attente, position sur la liste d'attente, etc.).
- Diminuer les délais d'attente avant une attribution.

B. VOLET INSERTION

DE BONNES CONDITIONS D'HEBERGEMENT SUR LE DEPARTEMENT MAIS QUELQUES PROBLEMATIQUES RESTENT ENCORE A RESOUDRE : L'ACCUEIL DE L'ANIMAL, LE STOCKAGE DES EFFETS PERSONNELS ET L'ACCESSIBILITE

Globalement, les personnes interrogées répondent positivement à l'item « être hébergé dans de bonnes conditions. » : 85,7% des répondants ont pu avoir accès à une chambre individuelle et 88,1% estiment avoir été respectés dans leur intimité.

Parmi les items satisfaisants, viennent aussi en tête le bon équipement des logements (90,9% des personnes interrogées estiment avoir eu un logement bien équipé) et la convivialité de l'accueil réservé aux personnes.

L'accueil de l'animal reste encore insuffisamment développé

Le principal point négatif souligné par les personnes accueillies est l'absence de lieu d'accueil avec un animal. Seulement deux structures accueillent les personnes avec leur(s) chien(s) sur le département (Guingamp et Dinan): une structure permet aux personnes de garder leur animal avec elles dans la chambre, la seconde est équipée d'un chenil. Sur une 3^{ème} structure d'hébergement, il peut y avoir de la souplesse pour les chiens de petites tailles et si le chien est pucé et vacciné. Ces dispositions sont rarement réunies lors de l'attribution d'une place en SIAO. Ce qui peut conduire le maître à renoncer à la proposition.

Des axes d'amélioration possibles :

- Au moins une place, dans le cadre d'un dispositif d'insertion, disponible par territoire, pour permettre l'accueil des personnes avec leur animal.
- La réflexion doit se poursuivre quant à l'aide à l'accueil des animaux, soit dans le cadre des haltes canines, soit par la prise en charge par un réseau bénévole afin notamment de permettre l'accès aux soins et à l'hébergement des personnes sans logement.
- Etendre le partenariat avec des vétérinaires afin de proposer des aides à la prise en charge de l'animal : accès à des produits de soins à prix coûtants et à des consultations gratuites. Cela permettrait aux maîtres d'être en règle vis-à-vis de la législation.



L'animal de compagnie peut avoir une place très importante auprès de la personne et cette dynamique doit être conservée autant que possible dans le cadre d'une prise en charge SIAO comme l'illustre le témoignage suivant recueilli dans le cadre d'une photolangage:

"Parce que ça aide à mieux vivre et à sortir des problèmes que l'on a dans la tête, parce qu'il faut s'occuper d'eux."

Des lieux de stockage pour les biens des personnes hébergées

Pour les personnes qui doivent quitter leur logement, suite à une séparation ou une expulsion, il est important d'avoir une information sur les lieux où il est possible de stocker le mobilier et le coût du stockage d'un garde-meubles.

Il existe un garde meuble social sur le territoire de Guingamp dans le cadre d'un atelier de réinsertion (stockage, rénovation de mobilier et aide au déménagement). L'idéal serait de développer ce type d'initiative sur d'autres territoires.

Des axes d'amélioration possibles :



- Permettre aux ménages accueillis de disposer de leurs meubles personnels dans les hébergements
- Prévoir un garde meuble social sur chaque territoire
- Organiser une information sur les possibilités de stockage et le coût

Prévoir l'accessibilité des hébergements

Très peu d'hébergements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite : il semble important qu'au moins un logement puisse être mis à disposition par territoire.

Des axes d'amélioration possibles :

Développer dans le parc d'hébergement SIAO des logements accessibles aux personnes à mobilité réduite

Développer un réseau d'interprétariat sur le département

L'accès à des interprètes reste encore relativement limité. Faute de dispositif, les professionnels s'appuient parfois sur des personnes accueillies pour permettre la traduction. Au niveau national, il existe des réseaux d'interprètes professionnels auxquels il est possible d'adhérer. Il faudrait s'informer sur ce type de dispositif et étudier des possibilités d'adhésion. La barrière de la langue est un frein non négligeable à l'accès aux services et aux droits.

Des axes d'amélioration possibles :

Etudier la possibilité d'un réseau d'interprètes professionnels sur le département

Un accompagnement satisfaisant avec neanmoins quelques points a ameliorer

Pour la plupart des personnes interrogées, l'accompagnement qui leur a été proposé est **globalement satisfaisant** : 85,7% disent avoir eu une bonne écoute et 81,5 % avoir été entendues dans leur demande et 83,6% déclarent avoir eu la possibilité de faire elles-mêmes en fonction de leur leurs choix et de leurs capacités. Enfin 87% pensent que l'accompagnement a été adapté à leur rythme.

Propos recueillis dans le cadre du dé :

- « Pour moi être accompagné c'est aller vers d'autres horizons, reprendre pied et reprendre sa vie en main.»
- « L'accompagnement, ça double l'efficacité des démarches qui sont faites."
- « L'accompagnement, un phare : c'est un point de repère. »

Nous avons retenu l'image des coccinelles choisie lors d'un photolangage et qui représente pour la personne le soutien de la structure et l'envol vers la liberté et l'autonomie.



Néanmoins des points de vigilance ont été repérés :

La notion de non-jugement à renforcer

47,2% pensent ne pas avoir subi de préjugés. Il semble donc important que cette nécessité de nonjugement soit réinscrite dans les chartes et livrets d'accueil des établissements et dans tous les documents liés à l'accompagnement existants dans les structures. Il serait également important que ce point soit travaillé dans le cadre des pratiques professionnelles et dans les fiches métiers.

Nous retiendrons une image choisie lors d'un photolangage où l'on voit une femme sur une scène qui ouvre les bras et les paroles de la personne qui a choisi cette photo : "Etre accueilli à bras ouverts, sans préjugé".

D'autre part, il semble que la participation des personnes à la vie de la structure, quelle qu'en soit la forme, permette dans bien des cas de dépasser les jugements de valeurs des uns et des autres et de créer un meilleur climat relationnel de confiance et de respect mutuel. C'est pourquoi, il semble important de favoriser et de diversifier les modes d'expression des personnes hébergées.

Des axes d'amélioration possibles :

- Renforcer la notion de non-jugement dans les pratiques professionnelles et dans les formations en travail social.
- Favoriser la participation des personnes accueillies qui permet de faire tomber les représentations et dépasser les jugements de valeurs.

Une domiciliation qui peut-être stigmatisante

52,8% des personnes interrogées pensent qu'il serait nécessaire d'avoir une domiciliation neutre. En effet, l'adresse de la structure peut être stigmatisante. Il apparaît donc nécessaire que cette question soit abordée dans les établissements afin d'étudier la possibilité pour les personnes d'utiliser l'adresse du logement dans lequel elles vivent et non l'adresse de la structure.

Des axes d'amélioration possibles :



Réfléchir à la possibilité d'une domiciliation à l'adresse du logement plutôt qu'à la structure.

Des conditions d'entrée dans le nouveau logement à améliorer

Si la prise en charge et la prise en compte des besoins des personnes dans les dispositifs d'insertion sont satisfaisantes, à l'heure de la sortie, il semble que les modalités d'installation dans le nouveau logement méritent une attention particulière. En effet, pour mieux vivre la transition, les personnes accueillies expriment la nécessité de poursuivre l'accompagnement dans l'entrée dans le logement le temps que les relais nécessaires soient mis en place.

Il paraît important pour les personnes hébergées de pouvoir bénéficier d'une aide matérielle à l'équipement et à l'installation dans le logement. Des groupes d'entraide sont sans doute à réfléchir par le biais d'un réseau bénévole ou caritatif pour appuyer les personnes lors de leur entrée dans le logement (installation du mobilier, équipement, etc.). Cela permettrait d'offrir une aide matérielle concrète (montage de meubles, installation d'étagère, etc.) mais aussi de créer un lien social et d'inscrire la personne à son tour dans un réseau bénévole.

Des axes d'amélioration possibles :

Réfléchir à des groupes d'entraide par le biais d'un réseau bénévole ou caritatif pour soutenir les personnes lors de leur entrée dans le logement (aide à l'installation du mobilier, équipement, décoration, repérage dans le quartier, etc.).

UNE DYNAMIQUE DE PARTICIPATION BIEN PRESENTE DANS LES STRUCTURES AVEC UNE MARGE DE PROGRESSION

Le témoignage des personnes interrogées met en évidence des formes de participation présentes dans les structures avec des formes diversifiées : 75,9% des personnes disent avoir été associées aux règles de fonctionnement de la structure et 63,6% ont participé à des réunions dédiées aux personnes, enfin 26,4% disent ne pas avoir eu connaissance de l'existence de représentants des personnes hébergées et d'instances représentatives.

Même si la participation des personnes est de plus en plus sollicitée sous diverses formes dans les structures, il est possible de dégager des axes de progression.

Une communication auprès des personnes accueillies qui peut être améliorée

Il faut poursuivre l'information auprès des personnes sur les instances existantes de manière individuelle et collective et rester vigilants aux modes de communication. L'information est parfois trop importante et non sélective et les panneaux d'affichage parfois tellement saturés que le repérage et la lecture deviennent difficiles. L'information doit être accompagnée pour s'assurer qu'elle soit comprise.

Il existe des brochures d'information du CCRPA qui peuvent être remises systématiquement aux personnes, l'information doit également être rappelée lors des réunions collectives.

Des axes d'amélioration possibles :

- Améliorer la communication auprès des personnes accueillies (panneau d'affichage organisé, attractif, etc.).
- Accompagner l'information et avoir des échanges réguliers avec les personnes.
- Intégrer l'information sur le Conseil de Vie Sociale et le CCRPA dans les informations transmises lors de l'accueil dans la structure.
- Diversifier les modes de communication en utilisant les nouveaux médias (ex : alerte SMS, questionnaire en ligne, etc.).

Une dynamique de participation qui n'implique pas tous les dispositifs

Une réflexion devrait être menée en ce qui concerne certains types d'hébergement et d'accompagnement pour lesquels, il n'existe pas de temps collectif avec des personnes qui sont peu présentes au sein des structures (pour les logements de type ALT par exemple). La participation concourt à l'implication de la personne dans son accompagnement.

Des axes d'amélioration possibles :

Etendre la dynamique de participation à toutes les structures et à tous les dispositifs même s'ils ne sont pas soumis à l'obligation légale.

L'ACCES AUX SOINS DE SANTE, UNE COMPOSANTE A PRENDRE EN CONSIDERATION ET A RENFORCER

63,6% disent avoir pu rencontrer du personnel soignant lors de leur prise en charge, 56,6% n'ont pas fait de bilan de santé et 18,2% ont eu accès à une trousse de secours. Au-delà d'accéder à un soin immédiat, c'est aussi l'accès à la santé au sens large dans une logique de prévention, du bien prendre soin de soi (bien-être).



« Accéder aux soins me permet d'aller mieux » « Pouvoir dire quand ça va pas physiquement et moralement »

Des axes d'amélioration possibles :

- Systématiser l'information autour du bilan de santé et organiser des moyens d'accompagnement pour les personnes qui le demandent. Des partenariats sont à imaginer dans le cadre des points santé et avec la Croix rouge (transport).
- Mettre à disposition des trousses de secours sur les différents lieux d'accueil.
- Organiser des formations aux gestes de 1^{ers} secours auprès des personnes accueillies. Ce type d'action est déjà organisé sur Saint-Brieuc.
- Organiser des sensibilisations sur l'équilibre alimentaire, le sommeil, etc.

UN ACCES AUX DROITS FACILITE

Les personnes interrogées mettent en évidence un volet accès aux droits très bien investi dans le cadre de l'accompagnement : 87,3% ont pu faire le point sur leur situation administrative, 78,2 % ont été informées sur leurs droits. 78,2% disent avoir été orientées en fonction de leurs besoins. Les personnes interrogées évaluent positivement leur possibilité d'accès aux droits. Cependant, il manquerait une plaquette qui recense tous les lieux qui permettent l'accès aux droits par territoire, accessible à tous par téléchargement.

Même si généralement l'accès aux droits semble facilité, une personne nous a déclaré: " C'est difficile d'être toujours dans les démarches administratives, on a l'impression d'avoir à quémander pour obtenir un droit". La démarche n'est donc par toujours aisée.

Nous retiendrons également une image: « un chemin, l'horizon, le chemin peut être semé d'embûches, l'accès aux droits permet d'aller au delà, et de réaliser ses projets."

Des axes d'amélioration possibles :

Réaliser une plaquette ou autre outil qui centralise tous les organismes d'accès aux droits sur le territoire. Cet outil pourra être accessible en téléchargement sur le web.

IV. CONCLUSION/PERSPECTIVES

Ce travail reflète le ressenti et la vision des personnes accueillies du dispositif SIAO. Il a permis de recueillir leur parole et d'aboutir à un socle commun de préconisations sur le parcours SIAO dans sa globalité. Ces dernières ont été formulées au regard des constats, du vécu et des attentes des personnes.

Les résultats de l'étude mettent en avant des disparités entre le volet urgence et insertion. En effet, si les personnes sont relativement satisfaites des conditions d'accueil et d'accompagnement sur le volet insertion du SIAO, on constate que le volet urgence mérite une attention particulière pour améliorer les conditions d'accueil et d'hébergement. Les personnes accueillies mettent l'accent sur l'importance des ouvertures des hébergements d'urgence en journée et le week-end ainsi que du besoin de sécurité. Nous retiendrons aussi le problème de mobilité dans le cadre des orientations du 115 et la dimension « accès au logement direct » à renforcer.

Sur le volet insertion, le groupe de travail a mis en avant des besoins au niveau du stockage de meubles et des effets personnels, l'accueil de l'animal en hébergement, problématique repérée aussi sur le volet urgence. L'accompagnement santé semble être à renforcer ainsi que la notion du non jugement dans les pratiques. Concernant l'accès au logement, même s'il est préparé dans le cadre de l'hébergement d'insertion, il manquerait encore un maillon pour faciliter l'inscription de la personne dans son environnement (installation, repérage quartier). Enfin, la domiciliation au sein des structures d'hébergement peut-être aussi vécue comme stigmatisante par les personnes.

En ce qui concerne la demande SIAO, le circuit semble relativement bien compris. Reste à travailler sur le délai d'attente avant une attribution et le suivi de la demande. Le délai avant une attribution reste relativement long (en moyenne 14 semaines) alors que les personnes sont très souvent en attente d'une solution immédiate quand elles se présentent auprès d'une structure relais SIAO. Elles mettent aussi en avant le souhait d'avoir un interlocuteur unique pour le suivi de leur dossier.

L'ensemble des préconisations pourra être affiné et repris sur chacun des territoires et au niveau départemental. Il s'agit d'une première étape d'un travail qu'il conviendra de poursuivre avec l'ensemble des acteurs du SIAO, personnes accueillies et/ou accompagnées comprises. La configuration future du groupe ressources, composé de personnes accueillies pour mener à bien cette démarche d'évaluation et ses objectifs devront aussi faire l'objet d'une réflexion afin de définir les modalités de poursuite et de pérennisation de cette instance au fonctionnement du SIAO.

ANNEXES

1.	Le calendrier de mise en œuvre de l'évaluation du dispositif SIAO	31
2.	Le portail Internet	32
3.	Les outils d'évaluation créés :	33
	1. L'analyse multicritères insertion	
	2. L'analyse multicritères urgence	
	3. Questionnaire urgence	
	4. Questionnaire insertion	
	La fiche technique 1 : L'analyse multicritères	
	La fiche technique 2 : Les questionnaires	
4.	Les outils d'animation :	49
	1. Le photolangage	
	2. Le dé	
	3. Le brainstorming	
	4. Le focus groupe	
	5. Le débat mouvant	

ANNEXE 1 : Calendrier de mise en œuvre de l'évaluation du dispositif SIAO

Proposition de calendrier – mise en œuvre de l'évaluation du dispositif Mars – octobre 2015

Semaine 13:

1ère rencontre le vendredi 27 Mars

Présentation du travail (explication de la démarche et appropriation)

Présentation et constitution du groupe : expression par rapport au travail proposé

Présentation du calendrier.

Semaine 15:

2ème rencontre le vendredi 10 Avril (journée : 9h30 - 16h30)

Définition du contenu du travail

Choix des outils

Semaine 16:

3ème rencontre le vendredi 17 Avril (journée : 9h30 - 16h30)

Création et développement des outils

Semaine 17:

4ème rencontre le vendredi 24 Avril (journée : 9h30 - 16h30)

Poursuite du développement des outils et finalisation pour les expérimenter dans quelques structures

Semaines 19, 20, 21 : Période de test des outils au sein des structures

Proposition et utilisation de la démarche et des outils dans chaque structure

2 référents par territoire. Points réguliers par mail ou par téléphone avec le SIAO sur le déploiement des outils.

Semaine 21

Retour des travaux effectués en structures, synthèse réalisée par V. Raulet (échéance le vendredi 22 Mai)

Semaines 23

5ème rencontre le vendredi 5 juin (journée : 9h30 - 16h30)

Présentation des travaux réalisés sur chacun des territoires. Réajustement et finalisation des outils.

Définition des modalités de diffusion et de déploiement des outils sur chacun des territoires.

Semaines 24 à 36 (juin-septembre): utilisation des outils sur les territoires

Points réguliers avec la référente de l'action, V.Raulet sur cette période.

Semaines 36 et 37 : centralisation, recueil des résultats des travaux de chacun des territoires et synthèse par V. Raulet.

Semaine 39:

6ème rencontre le vendredi 25 septembre (journée : 9h30 - 16h30) : exposé et exploitation des résultats avec le groupe

Semaines 41

7ème rencontre le vendredi 9 octobre (journée : 9h30 - 16h30) : définition du mode de présentation des résultats et travail sur les supports de présentation.

Semaine 42

8^{ème} rencontre le vendredi 16 octobre (journée : 9h30 - 16h30). Finalisation et organisation de la présentation des travaux.

ANNEXE 2: Le portail internet

Un portail internet a été créé afin de permettre un accès simple et rapide aux documents en lien avec l'évaluation du dispositif SIAO.

http://adalea.fr/Participation-des-usagers-et.html



On y retrouve:

- Le calendrier des rencontres
- Les comptes-rendus des réunions
- La liste des outils d'évaluation et de recueil de données
- Le journal de bord de l'évaluation du dispositif SIAO
- Les questionnaires

ANNEXE 3: Les outils créés



EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO 22 ACTIONS ET CRITERES D'EVALUATION DU SIAO

OUTIL D'EVALUATION

N°1

RECUEIL DE DONNEES : L'analyse multicritères INSERTION

OUTIL D'EVALUATION N°1: l'analyse multicritères insertion

Cet outil est une trame d'échange à utiliser lors des réunions de résidents, conseils de vie sociale, ou réunions dédiées à l'évaluation.

Il est souhaitable d'animer la réunion à deux : une personne qui anime la réunion, une autre qui prend les notes.

Les différents items peuvent être utilisés partiellement lors de plusieurs rencontres en les regroupant, par exemple, par thème.

Il est possible d'utiliser le contenu de l'analyse pour construire d'autres outils comme le dé, le brainstorming...

Il est important de ne pas utiliser cet outil comme un questionnaire mais comme un support permettant de <u>recueillir l'avis</u> des personnes et leurs paroles sur les différents aspects du SIAO

- Il est possible de préciser pour chaque item : critères existants/ partiellement existants/non existants.
- ⇒ Pour chaque thème, il est conseillé de noter les remarques émises par les personnes.

Etre hébergé dans de bonnes conditions :

- Avoir une chambre individuelle.
- 2. Etre accueilli avec son animal.
- Avoir un logement équipé (frigo, vaisselle...).
- Avoir accès à des loisirs et / ou des animations.
- Avoir un réseau entre les structures pour l'accès à la culture, les loisirs, les vacances...

Etre accompagné :

- Avoir une bonne écoute (disponibilité et écoute d'un professionnel).
- 2. Etre entendu et compris dans ses demandes.
- 3. Ne pas être jugé sur des critères, préjugés.
- 4. Etre respecté dans sa dignité.
- 5. Etre respecté dans son intimité.
- Adapter l'accompagnement au rythme de la personne.
- 7. Avoir le même interlocuteur durant l'accompagnement (référent).
- Pouvoir stocker ses affaires personnelles.

Participer à la vie de la structure :

- 1. Etre informé des instances auxquelles les personnes peuvent participer.
- 2. Etre associé au fonctionnement : règles de vie, animations...
- Participer aux réunions dédiées aux personnes.
- Avoir des représentants et des instances représentatives des personnes hébergées.

Avoir accès aux soins :

- 1. Avoir un accès rapide et gratuit aux soins.
- Pouvoir rencontrer un médecin même sans couverture maladie (lien structure/service médical).
- 3. Avoir un bilan de santé.
- Avoir à disposition une trousse de secours dans l'hébergement.
- Pouvoir être accompagné physiquement auprès d'un service de soins.

Avoir accès aux droits :

- 1. Pouvoir faire le point sur la situation administrative.
- 2. Etre informé sur ses droits.
- 3. Etre orienté vers des services adaptés à ses besoins.
- Etre accompagné physiquement, si besoin, pour faire ses démarches.

Permettre la prise en compte de la demande de la personne :

- Etre en accord ou pas avec l'orientation.
- 2. Choisir la localité d'hébergement.
- Pouvoir être orienté sur le moment si besoin (ex : 115).
- Pouvoir changer d'orientation.

Comprendre le dispositif SIAO :

- Avoir une information au moment de l'entretien SIAO sur le dispositif.
- 2. Avoir une plaquette d'information sur le dispositif.
- 3. Avoir une information (orale, plaquette) sur le circuit de la demande.

Avoir un suivi de sa demande SIAO :

- Connaître sa place ou son rang sur la liste d'attente.
- 2. Réduire les délais d'attente.
- 3. Avoir un référent unique de sa demande.
- 4. Etre prévenu quand la demande passe en commission.
- Avoir une copie de son dossier.

Pouvoir se prendre en charge pour retrouver son autonomie :

- 1. Pouvoir faire soi-même en fonction de ses choix et de ses capacités.
- Etre valorisé pour retrouver l'estime de soi (valoriser les compétences des personnes hébergées).
- 3. Avoir de l'aide pour se fixer des objectifs et les prioriser.
- 4. Avoir de l'aide pour tenir les objectifs.

Accessibilité :

- Avoir un accès aux hébergements pour les personnes à mobilité réduite.
- Avoir accès à un service d'interprétariat, ou à un réseau linguistique.
- 3. Etre orienté vers les dispositifs qui dispensent des cours de français.

Ne pas avoir une image négative liée à l'hébergement :

- Avoir une domiciliation neutre (non obligation de mettre la dénomination de la structure).
- Revoir les appellations des dispositifs (CHRS...).

Sortir de l'hébergement :

- Etre informé sur les démarches.
- Etre orienté (accompagner la recherche de logement).
- 3. Proposer un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement.
- 4. Avoir une aide au déménagement.
- Avoir une aide pour l'équipement du nouveau logement.

2



EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO 22 ACTIONS ET CRITERES D'EVALUATION DU SIAO

OUTIL D'EVALUATION

N°2

RECUEIL DE DONNEES : L'analyse multicritères URGENCE

OUTIL D'EVALUATION N°2 : l'analyse multicritères urgence

Cet outil est une trame d'échange à utiliser lors des réunions de résidents, conseils de vie sociale, ou réunions dédiées à l'évaluation.

Il est souhaitable d'animer la réunion à deux : une personne qui anime la réunion, une autre qui prend les notes.

Les différents items peuvent être utilisés partiellement lors de plusieurs rencontres en les regroupant, par exemple, par thème.

Il est possible d'utiliser le contenu de l'analyse pour construire d'autres outils comme le dé, le brainstorming...

Il est important de ne pas utiliser cet outil comme un questionnaire mais comme un support permettant de <u>recueillir l'avis</u> des personnes et leurs paroles sur les différents aspects du SIAO.

- ⇒ Il est possible de préciser pour chaque item : critères existants/ partiellement existants/non existants.
- ⇒ Pour chaque thème, il est conseillé de noter les remarques émises par les personnes.

Avoir un lieu d'hébergement durable et en continu :

- 1. Pouvoir accéder aux lieux d'hébergement en journée.
- 2. Avoir un lieu d'accueil adapté aux besoins particuliers (travail de nuit).
- Ne pas avoir de rupture d'hébergement entre l'urgence et l'insertion.
- 4. Ne pas être obligé de se délocaliser.
- 5. Avoir une réponse rapide à sa demande.

Prendre en compte les enfants :

- Etre orienté vers un service social adapté.
- Offrir une réponse stable.
- Maintenir la scolarité.
- Avoir un équipement adapté dans les hébergements (bébé).
- Proposer une prise en charge et des activités adaptées en fonction de l'âge des enfants (TISF, accueil des enfants pendant les démarches...).

Assurer la sécurité des personnes :

- Présence d'un veilleur de nuit ou d'un gardien de nuit.
- 2. Accès à un téléphone pour contacter un service d'astreinte ou d'urgence.
- Accès sécurisé par un digicode.
- Fermeture des chambres à clé.

Répondre à ses besoins alimentaires :

- 1. Avoir accès à un service de restauration.
- 2. Avoir accès à un colis alimentaire 7j/7.
- 3. Avoir accès à un équipement de cuisine dans les lieux d'accueil.

Se déplacer :

- 1. Avoir accès à un réseau de transport ou à un taxi.
- 2. Avoir la possibilité d'être véhiculé par les services d'accueil.
- 3. Avoir des titres de transport gratuits.
- Avoir accès à un service social de transport.

Pouvoir exprimer ses besoins et sa demande :

- Etre mis en lien avec le 115.
- 2. Etre orienté vers un service social.

Pouvoir accéder aux soins :

- 1. Pouvoir rencontrer du personnel soignant.
- 2. Etre accompagné physiquement, si demande, vers un service de soins.
- Avoir à disposition une trousse de premiers secours.
- 4. Pouvoir faire un bilan de santé.

Permettre l'accès aux services :

- Accès à un service de domiciliation.
- Accès à des services pour l'hygiène (machines à laver, douches, kits hygiène...).
- Accès à des consignes.
- Accès au téléphone, internet, actualités (journaux, télévision).
- 5. Accès à des services canins (vétérinaires, alimentaires, de gardiennage).

Avoir de bonnes conditions d'hébergement :

- 1. Avoir une chambre individuelle.
- Etre accueilli avec son animal.
- Avoir accès à des loisirs.
- 4. Avoir un accueil convivial.
- 5. Etre respecté dans son intimité.
- Ne pas être jugé sur des critères, préjugés.

Permettre une accessibilité des services à tous :

- 1. Accès des hébergements d'urgence pour les personnes à mobilité réduite.
- 2. Accès à des services d'interprétariat pour les personnes étrangères.

Accéder à ses droits :

- 1. Avoir accès à un accueil de jour.
- 2. Faire le point sur la situation administrative de la personne.
- 3. Informer sur les droits.
- 4. Orienter vers les partenaires et les services
- 5. Avoir une aide pour faire des démarches.
- Faciliter les démarches des personnes par rapport aux exigences administratives (Exemple : feuille d'imposition).

Assurer un lien entre les personnes orientées et les structures :

- Transmettre les informations nécessaires à la prise en charge de la personne.
- 2. Informer et avoir l'accord de la personne pour transmettre les informations.
- 3. Avoir un guide pratique du territoire vers lequel on est orienté.
- 4. Avoir le numéro de la personne pour pouvoir la contacter.

Sortir de l'urgence :

- Etre informé sur l'accès au logement et à l'hébergement (structures, bailleurs publics et privés).
- Etre orienté vers le SIAO.
- 3. Etre informé sur les aides liées au logement.
- Pouvoir être accompagné dans sa recherche de logement (mesure type AVDL).



EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO 22 ACTIONS ET CRITERES D'EVALUATION DU SIAO

OUTIL D'EVALUATION

N°3

RECUEIL DE DONNEES : Questionnaire URGENCE

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Questionnaire Hébergement d'urgence

Vous avez déjà contacté le 115, vous avez été hébergé dans un centre d'accueil d'urgence, vous avez fait une demande SIAO...

Votre avis nous intéresse.

Pour favoriser la participation des personnes prises en charge dans le dispositif SIAO, nous souhaitons vous associer à l'évaluation du dispositif.

Ce questionnaire a été construit par un groupe de personnes hébergées et de travailleurs sociaux des différents territoires du département.

L'évaluation a pour but de recueillir l'avis des personnes accueillies et de mettre en avant leur parole, de faire des propositions d'amélioration du dispositif afin de mieux l'adapter aux besoins.

Après avoir répondu au questionnaire merci de le remettre au travailleur social présent ou de le déposer dans l'urne.

Merci de votre participation

SIAO 22 - QUESTIONNAIRE URGENCE

INFORMATIONS PERSONNELLES

1. Etes-vous?	5. Actuellement, quelle est votre situation par
	rapport au logement ?
*	1. Sans hébergement
T □ 1. Un homme	2. Hébergement d'urgence
	3. Squat
<u> </u>	4. Hébergement mobile ou de fortune
2. Une femme	(voiture, tente, caravane,)
•	☐ 5. Hôtel
2. Quel est votre âge ?ans	6. Hébergé par des tiers
<u> </u>	7. Domicile parental
3. Vous vivez ?	8. CHRS
1. Seul	9. ALT
2. Seul avec des enfants	10. Place de stabilisation
3. En couple	11. Maison relais / Résidence accueil
4. En couple avec des enfants	12. CADA
5. Avec des parents	13. Maison ou appartement autonome
6. Avec des proches	14. Autre
4. Où êtes-vous (Lieu / ville) ?:	6. Si « Autre », précisez :
Avoir un lieu d'hébergement durable et en	Prendre en compte les enfants
continu	
	12. Avez-vous été orienté vers un
7. Avez-vous pu accéder aux lieux	service social adapté ?
d'hébergement en journée ?	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	
8. Avez-vous eu un lieu d'accueil adapté à vos	13. Avez-vous eu un hébergement stable ?
besoins si besoins particuliers (travail de	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
nuit) ?	14 4
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	14. Avez-vous pu maintenir la scolarité de vos enfants ?
1. Our	
9. Avez-vous eu une rupture d'hébergement	
entre l'urgence et l'insertion ?	15. Avez-vous eu un équipement adapté dans les
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	hébergements (Ex : équipement bébé) ?
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
10. Avez-vous été obligé de vous délocaliser ?	
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	16. Vous a-t-on proposé une prise en charge et
	des activités adaptées en fonction de l'âge des
11. Avez-vous eu une réponse rapide à votre	enfants (TISF, accueil des enfants pendant les
demande ?	démarches) ?
1. Oui2. Non3. Non concerné	1. Oui 2. Non 3. Non concerné

Evaluation du dispositif SIAO 22 : Questionnaire Urgence

SIAO 22 – QUESTIONNAIRE URGENCE

Assurer la sécurité des personnes	Pouvoir exprimer ses besoins et sa demande
17. Dans la structure où vous avez été hébergé y- avait-il un veilleur de nuit ou un gardien de	28. Avez-vous été mis en lien avec le 115 ?
nuit ?	29. Avez-vous été orienté vers un service social au moment où vous en aviez besoin ?
18. Aviez-vous accès à un téléphone pour contacter un service d'astreinte ou d'urgence ?	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	Pouvoir accéder aux soins
19. L'accès était-il sécurisé par un digicode ? ☐ 1. Oui ☐ 2. Non ☐ 3. Non concerné	30. Avez-vous eu un accès rapide et gratuit aux soins ?
20.La fermeture des chambres à clé était-elle possible ?	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	31. Avez-vous pu rencontrer un médecin même sans couverture maladie ?
Répondre à ses besoins alimentaires	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
21. Avez-vous eu accès à un service de restauration ?	32. Avez-vous eu un bilan de santé ?
□1. Oui □2. Non □3. Non concerné	33. Avez-vous eu à disposition une trousse de secours dans l'hébergement ?
22. Avez-vous eu accès à un colis alimentaire 7j/7 ?	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	34. Avez-vous pu être accompagné physiquement, si vous en avez fait la demande, vers un
23. Avez-vous eu accès à un équipement de cuisine dans les lieux d'accueil ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	service de soins ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
Se déplacer	Permettre l'accès aux services
24. Avez-vous eu accès à un réseau de transport ou à un taxi ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	35. Avez-vous eu accès à un service de domiciliation ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
25. Avez-vous eu la possibilité d'être véhiculé par les services d'accueil ?	36. Avez-vous eu accès à des services pour l'hygiène (machines à laver, douches, kits
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	hygiène) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
26. Avez-vous eu des titres de transport gratuits ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	37. Avez-vous eu accès à des consignes ?
27. Avez-vous eu accès à un service social de transport ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	38. Avez-vous eu accès au téléphone, internet, actualités (journaux, télévision) ?
(S. Won Concerne	1. Oui 2. Non 3. Non concerné

Evaluation du dispositif SIAO 22 : Questionnaire Urgence

SIAO 22 - QUESTIONNAIRE URGENCE

39. Avez-vous eu accès à des services canins (vétérinaires, alimentaires, de gardiennage) ? ☐ 1. Oui ☐ 2. Non ☐ 3. Non concerné	50. Avez-vous eu une aide pour faire des démarches ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
Avoir de bonnes conditions matérielles d'hébergement	Assurer un lien entre les personnes orientées et les structures
40. Avez-vous pu avoir une chambre individuelle ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 41. Avez-vous été accueilli avec votre animal ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 42. Avez-vous eu accès à des loisirs ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	51. Pensez-vous qu'il soit nécessaire de transmettre des informations concernant la personne à la structure qui l'accueille ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 52. Avez-vous été informé et vous a-t-on demandé votre accord pour transmettre des informations ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
43. Avez-vous eu un accueil convivial ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	53. Pensez-vous qu'il soit nécessaire d'avoir un guide pratique du territoire vers lequel on vous oriente ?
Permettre une accessibilité des services à tous 44. Avez-vous eu accès à des hébergements d'urgence pour les personnes à mobilité	54. Pensez-vous qu'il soit important de donner votre numéro de téléphone pour pouvoir être
réduite ?	contacté si une place se libère ?
45. Avez-vous eu accès à des services d'interprétariat pour les personnes étrangères ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	55. Avez-vous été informé sur l'accès au logement et à l'hébergement (structures, bailleurs publics et privés) ?
Accéder à ses droits 46. Avez-vous eu accès à un accueil de jour ?	56. Avez-vous été orienté vers le SIAO ?
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	57. Avez-vous été informé sur les aides liées au logement ?
administrative ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 48. Avez-vous été informé sur vos droits ?	1. Oui 2. Non 3. Non concerné 58. Avez-vous pu être accompagné dans votre recherche de logement (aide financière ou
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	administrative) ?
49. Avez-vous été orienté vers les partenaires et les services adaptés à vos besoins ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	SIAO 2

Evaluation du dispositif SIAO 22 : Questionnaire Urgence



EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO 22 ACTIONS ET CRITERES D'EVALUATION DU SIAO

OUTIL D'EVALUATION

N°4

RECUEIL DE DONNEES : Questionnaire INSERTION

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE

Questionnaire Hébergement d'insertion

Vous avez fait une demande SIAO, vous avez été hébergé dans un CHRS, un ALT, ou toute autre structure d'insertion...

Votre avis nous intéresse.

Pour favoriser la participation des personnes prises en charge dans le dispositif SIAO, nous souhaitons vous associer à l'évaluation du dispositif.

Ce questionnaire a été construit par un groupe de personnes hébergées et de travailleurs sociaux des différents territoires du département.

L'évaluation a pour but de recueillir l'avis des personnes accueillies et de mettre en avant leur parole, de faire des propositions d'amélioration du dispositif afin de mieux l'adapter aux besoins.

Après avoir répondu au questionnaire merci de le remettre au travailleur social présent ou de le déposer dans l'urne.

Merci de votre participation

INFORMATIONS PERSONNELLES

1. Etes-vous?	
	5. Actuellement, quelle est votre situation par
Ň	rapport au logement ?
1. Un homme	Sans hébergement
	2. Hébergement d'urgence
.	3. Squat
2. Une femme	4. Hébergement mobile ou de fortune
-	(voiture, tente, caravane,)
2. Quel est votre âge ?ans	5. Hôtel
	6. Hébergé par des tiers
3. Vous vivez ?	7. Domicile parental
1. Seul	8. CHRS
2. Seul avec des enfants	☐ 9. ALT
3. En couple	10. Place de stabilisation
4. En couple avec des enfants	11. Maison relais / Résidence accueil
5. Avec des parents	12. CADA
6. Avec des proches	13. Maison ou appartement autonome
	14. Autre
	14. Adde
4. Où êtes-vous (Lieu / ville) ? :	6 Sin Austra u mafairea :
	6. Si « Autre », précisez :
Etre hébergé dans de bonnes conditions	Etre accompagné
Ette Heberge dans de bonnes conditions	Ette detempagne
7. Avez-vous pu avoir une chambre individuelle ?	Pour les questions 12 à 17, mettre une
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	classification de 1 à 5 : entourez la note que vous
	donneriez.
8. Avez-vous été accueilli avec votre animal ?	Exemple : sur une échelle de 1 à 5
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	1= non, pas du tout 2= plutôt non 3= movennement 4= plutôt oui
	3= moyennement 4= plutôt oui 5= oui, tout à fait
9. Avez-vous eu un logement équipé (frigo,	3- out, tout a fait
vaisselle) ?	12. Avez-vous eu une bonné écoute (disponibilité
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	et écoute d'un professionnel) ?
	1 2 3 4 5
10. Avez-vous eu accès à des loisirs et/ou	
animations?	13. Avez-vous été entendu et compris dans vos
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	demandes ?
11. Avez-vous eu une connaissance d'un réseau	1 2 3 4 5
entre les structures pour l'accès à la culture,	
les loisirs, les vacances?	14. Pensez-vous ne pas avoir été jugé sur des
	critères, préjugés ?
1. Oui2. Non3. Non concerné	1 2 3 4 5
	15. Avez-vous été respecté dans votre dignité ?
	1 2 3 4 5
	16 A
	16. Avez-vous été respecté dans votre intimité ?
	1 2 3 4 5

Evaluation du dispositif SIAO 22 : Questionnaire Insertion

SIAO 22 - QUESTIONNAIRE INSERTION

	17. Pensez-vous que l'accompagnement a ete	Avoir accès aux droits
	adapté à votre rythme?	
	1 2 3 4 5	28. Avez-vous pu faire le point sur votre situation
		administrative ?
	18. Avez-vous eu le même interlocuteur durant	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	l'accompagnement (référent) ?	
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	29. Avez-vous été informé sur vos droits ?
		1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	19. Avez-vous pu stocker vos affaires	
	personnelles ?	30. Avez-vous été orienté vers des services
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	adaptés à vos besoins ?
		1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	Participer à la vie de la structure	
		31. Avez-vous été accompagné physiquement, si
	20. Avez-vous été informé des instances	besoin, pour faire vos démarches ?
	auxquelles les personnes peuvent participer ?	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	☐1. Oui ☐2. Non ☐3. Non concerné	
	21. Avez-vous été associé au fonctionnement :	Permettre la prise en compte de la demande de la
	règles de vie, animations ?	personne
	□1. Oui □2. Non □3. Non concerné	
		32. Etiez-vous en accord avec l'orientation qui
	22. Avez-vous participé aux réunions dédiées aux	vous a été proposée ?
	personnes ?	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	1. Out 2. Non Concerne
		33. Avez-vous choisi la localité d'hébergement ?
	23. Avez-vous eu connaissance de l'existence de	
		1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	représentants des personnes hébergées et	24 Aver veve ov fter exists ove to memoral si
	d'instances représentatives ?	34. Avez-vous pu être orienté sur le moment si
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	besoin (ex : 115) ?
		1. Oui2. Non3. Non concerné
	Avoir accès aux soins	35. Avez-vous pu changer d'orientation ?
		1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	24. Avez-vous pu rencontrer du personnel	
	soignant?	
		Comprendre le dispositif SIAO
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	
	ar American (a) accompany of above and air	36. Avez-vous eu une information au moment de
	25. Avez-vous été accompagné physiquement si	l'entretien SIAO sur le dispositif ?
-	vous en avez fait la demande vers un service	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
	de soins ?	
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	37. Avez-vous eu une plaquette d'information sur
	26. Avez-vous eu à disposition une trousse de	le dispositif ?
	premiers secours ?	
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	
		38. Avez-vous eu une information (orale,
	27. Avez-vous fait un bilan de santé ?	plaquette) sur le circuit de la demande ?
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
		SIAOn
		1/(() 22

Evaluation du dispositif SIAO 22 : Questionnaire Insertion

SIAO 22 - QUESTIONNAIRE INSERTION

Avoir un suivi de sa demande SIAO	Accessibilité
39. Avez-vous eu connaissance de votre place sur	48. Avez-vous pu avoir accès aux hébergements
la liste d'attente ?	adaptés aux personnes à mobilité réduite ?
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
40. Sur une échelle de 1 à 4, comment évaluez-	49. Avez-vous eu accès à un service
vous les délais d'attente ? Entourez la note	d'interprétariat ou à un réseau linguistique ?
que vous donneriez.	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
1= très long 2= long	
3= moyennement long 4= court	50. Avez-vous été orienté vers les dispositifs qui
1 2 3 4	dispensent des cours de français ?
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
41. Pensez-vous qu'il soit nécessaire d'avoir un	
référent unique de sa demande ?	
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	Ne pas avoir une image négative liée à
	l'hébergement
42. Souhaiteriez-vous être prévenu quand votre	
dossier passe en commission ?	51. Pensez-vous qu'il soit nécessaire d'avoir une
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	domiciliation neutre (non obligation de mettre
	la dénomination de la structure) ?
43. Souhaiteriez-vous avoir une copie de votre	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
dossier ?	
1. Oui 2. Non 3. Non concerné	52. Pensez-vous qu'il soit nécessaire de revoir les
	appellations des dispositifs (CHRS,) ?
	appellations des dispositifs (CHRS,) ?
Pouvoir se prendre en charge pour retrouver son	
Pouvoir se prendre en charge pour retrouver son autonomie	
	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
autonomie	1. Oui 2. Non 3. Non concerné
autonomie 44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même	1. Oui 2. Non 3. Non concerné Sortir de l'hébergement
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ?
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ?
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
autonomie 44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ?
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la
autonomie 44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ?
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ?
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des objectifs et les prioriser ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ?
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des objectifs et les prioriser ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des objectifs et les prioriser ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 56. Avez-vous eu une aide au déménagement ?
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des objectifs et les prioriser ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 47. Avez-vous eu de l'aide pour réaliser les objectifs que vous vous étiez fixés ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des objectifs et les prioriser ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 47. Avez-vous eu de l'aide pour réaliser les objectifs que vous vous étiez fixés ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 56. Avez-vous eu une aide au déménagement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des objectifs et les prioriser ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 47. Avez-vous eu de l'aide pour réaliser les objectifs que vous vous étiez fixés ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 56. Avez-vous eu une aide au déménagement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 57. Avez-vous eu une aide pour l'équipement du
44. Avez-vous eu la possibilité de faire vous-même en fonction de vos choix et de vos capacités ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 45. Avez-vous été valorisé pour vous aider à retrouver l'estime de vous (valorisation de vos compétences) ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 46. Avez-vous eu de l'aide pour vous fixer des objectifs et les prioriser ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 47. Avez-vous eu de l'aide pour réaliser les objectifs que vous vous étiez fixés ?	Sortir de l'hébergement 53. Avez-vous été informé sur les démarches à faire pour trouver un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 54. Avez-vous été orienté, accompagné, pour la recherche d'un logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 55. Vous a-t-on proposé un accompagnement à l'entrée dans le nouveau logement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné 56. Avez-vous eu une aide au déménagement ? 1. Oui 2. Non 3. Non concerné

Evaluation du dispositif SIAO 22 : Questionnaire Insertion



des Côtes d'Armor

EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO 22 OUTILS D'EVALUATION DU SIAO

FICHE TECHNIQUE

N°1

L'analyse multicritères

FICHE TECHNIQUE N°1

OUTIL D'EVALUATION: l'analyse multicritères



- Objectifs: Evaluer les actions du SIAO du point de vue des bénéficiaires.
- Choix de l'outil: Permettre aux personnes d'exprimer leur avis et préconisations à partir de leur expérience d'utilisation du dispositif. L'outil a été construit avec des personnes ayant utilisé un ou plusieurs éléments constitutifs du dispositif: hébergement d'urgence, d'insertion, demande SIAO ...
- Consigne: Réunir les bénéficiaires afin de produire avec eux une évaluation qualitative du dispositif. Il est important que cette analyse soit, dans la mesure du possible, collective car elle permet de cette façon de créer un échange et des débats entre les personnes qui vont amener des éléments qualitatifs d'évaluation. L'analyse multicritères étant une sorte de trame de conduite de réunion. Elle peut être utilisée en totalité ou de manière partielle, pour plusieurs rencontres, il faut toutefois s'assurer à la fin de l'évaluation que tous les items ont été traités. Elle est également utilisée comme support pour la construction des différents outils d'animation : le dé, le photo-langage, le débat mouvant



Atout : Recueillir des éléments qualitatifs d'évaluation : récits d'expérience, expression de besoins non satisfaits, recensement d'activités ou de modes de fonctionnement satisfaisants et/ou innovants... Dans l'hypothèse où l'organisation d'une réunion n'est pas possible, l'analyse peut-être utilisée comme trame d'entretien individuel.



Contraintes/ limites: Compte-tenu du nombre important d'items, il semble nécessaire de prévoir plusieurs temps de réunion, deux à minima, un pour l'urgence, un pour l'insertion.

FICHE TECHNIQUE N°1: L'ANALYSE MULTICRITERES



FICHE TECHNIQUE

N°2

Le questionnaire

FICHE TECHNIQUE N°2

OUTIL D'EVALUATION: le questionnaire



- Objectifs: Evaluer les actions du SIAO du point de vue des personnes accueillies.
- Choix de l'outil: Permettre à un maximum de personnes d'exprimer leur avis et préconisations à partir de leur expérience d'utilisation du dispositif. L'outil a été construit avec des personnes ayant utilisé un ou plusieurs éléments constitutifs du dispositif: hébergement d'urgence, d'insertion, demande SIAO ...
- Consigne: Informer un maximum de personnes de la démarche d'évaluation du SIAO et de la possibilité de donner leur avis via un questionnaire en ligne ou sur papier. Les questions sont formulées de manière fermée. Il est possible en cas de difficulté particulière de remplir le questionnaire avec la personne, il est toutefois important d'être vigilant à ne pas influencer les réponses. La mise en ligne de celui-ci a pour but de permettre à un maximum de personnes de participer. Il concerne les personnes accueillies ou hébergées sur un des dispositifs du SIAO, sans distinction. Il est préférable que le questionnaire soit passé individuellement car en groupe, les personnes risquent de s'influencer mutuellement.



- Atout : Recueillir des éléments quantitatifs d'information sur le SIAO.
- ?
- Contraintes/limites: Les questions sont fermées, ce qui peut limiter l'argumentation ou les commentaires.
- Où trouver le questionnaire ? : accueils de jour, abri de nuit, structure relais, CHRS, etc. Lien internet : http://www.adalea.fr/Participation-des-usagers-et.html



• Où retourner le questionnaire ? : Les questionnaires sont envoyés en l'état au SIAO qui se chargera de la saisie. Renvoyer les questionnaires par courrier (SIAO 22 – 50, rue de la corderie 22000 Saint-Brieuc) ou par mail (siao22@adalea.fr).

FICHE TECHNIQUE N°2: LE QUESTIONNAIRE

ANNEXE 4: Les outils d'animation



des Côtes d'Armor

EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO 22 OUTILS D'EVALUATION DU SIAO

OUTIL D'ANIMATION

N°1

Le photo-langage

OUTIL D'ANIMATION N°1: le photo-langage



- Objectif: Permettre aux participants de s'exprimer plus facilement à partir d'un support extérieur, ici une photo ou un texte. Nous l'avons utilisé lors de notre première rencontre pour que chacun s'exprime sur ce qu'est pour lui le SIAO.
- Durée: 1h00 à 1h30 selon le nombre de participants.



Choix de l'outil: permettre aux personnes d'expérimenter une technique d'animation simple qu'ils pourront réutiliser facilement.



- Matériel: Journaux et magazines divers, ciseaux et éventuellement colle si l'on souhaite faire une présentation collective des images retenues. Une fiche grand format ou un paper-board pour coller les photos choisies par les participants.
- Rôle de l'animateur: Il demande à chacun de choisir une photo et/ou un texte qui représente un sujet ou un thème. Puis il invite chacun à présenter ce qu'il a choisit et à s'exprimer sur les motivations de son choix. Dans l'idéal deux animateurs sont nécessaires pour cette activité : un qui anime l'expression de chacun et l'autre qui note ce qui est dit.



Atout: Le photo-langage favorise l'expression orale de chacun et la construction de la dynamique de groupe. Il permet de s'exprimer, sur un sujet, par l'intermédiaire d'un support. La personne peut ainsi s'impliquer plus ou moins selon son choix. Il aide l'animateur à se mettre à l'écoute des participants.



- Contraintes/limites: Dans l'idéal, le groupe ne dépassera pas 12 à 15 personnes. Le recueil et la restitution des propos exigent une forte capacité de l'animateur à entendre et écouter le plus objectivement possible ce qui est exprimé par les participants.
- Attendus/restitution : Concernant cet outil, il est important que l'ensemble des travaux soient transmis : les photos qui ont été choisies, ainsi que l'expression des personnes sur le choix de celles-ci.



OUTIL D'ANIMATION

N°2

Le dé

OUTIL D'ANIMATION N°2 : le dé



- Objectif: Permettre aux participants de s'exprimer plus facilement à partir d'un support extérieur. Nous l'avons utilisé lors de notre troisième rencontre (cf compterendu du de la réunion du 17/04/2015).
- ❖ Durée : De 30 à 45 mn, selon le nombre de participants.
- Choix de l'outil: Permettre aux personnes d'expérimenter une technique d'animation simple qu'elles pourront réutiliser facilement.



- Matériel: Un dé en carton à construire avec sur chacune des 6 faces une question ou une proposition différente. Pour parler du SIAO, nous avons choisi 6 items:
 - Quelque-chose qui fonctionne bien dans le SIAO
 - Quelque-chose à changer
 - Quelque-chose à créer
 - Quelque-chose qui est simple
 - Quelque-chose qui est difficile
 - Quelque-chose qui ne va pas

Vous pouvez construire votre propre dé en reprenant ces items ou en créer d'autres...

Rôle de l'animateur: Il présente le dé et son mode d'utilisation: une première personne reçoit le dé et répond à la proposition qui lui est faite puis elle lance le dé à une autre personne. L'animateur note les réponses aux questions ou items proposés. Les réponses étant assez courtes, le dé circule assez rapidement. Pour faciliter la prise de note, il est préférable de numéroter les faces: la personne énonce le numéro de la face à laquelle elle répond. Lors du compte rendu, il suffit de reprendre le dé pour savoir quelle réponse correspond à quel item. Cela permet également de voir simplement par les numéros si les items ont tous été traités ou s'il faut en favoriser certains en fin d'animation, (il faut au moins 5 réponses par face).



 Atout : Le dé favorise l'expression orale de chacun. Il permet de s'exprimer, de manière ludique, sur un sujet, par l'intermédiaire d'un support. Il permet de redynamiser le groupe après un temps long de réunion.

OUTIL D'ANIMATION N°2 : LE DE



- Contraintes/ limites: Dans l'idéal, le groupe ne dépassera pas 12 à 15 personnes. Le temps d'utilisation est relativement court et ne permet pas de s'exprimer de manière approfondie sur un sujet. Il suscite des réponses courtes.
- Attendus/restitution. Pour faciliter la compréhension des résultats, il vaut mieux noter les réponses face par face, question par question. Il faudra donc reprendre les notes prises pendant l'animation et les classer pour en faciliter la lecture. Le compterendu sera transmis par mail.



OUTIL D'ANIMATION N°2 : LE DE



EVALUATION DU DISPOSITIF SIAO 22
OUTILS D'EVALUATION DU SIAO

OUTIL D'ANIMATION

N°3

Le brainstorming

OUTIL D'ANIMATION N°3 : le brainstorming



- Objectifs: Permettre aux participants d'exprimer rapidement et de manière synthétique un avis sur une question. Il peut également permettre d'exprimer des propositions sur une action à mettre en place ou faire le listing des besoins sur un thème donné. Nous l'avons utilisé lors de notre 2ème rencontre pour répondre à la question: « pourquoi évaluer le SIAO? » (cf. compte-rendu de la rencontre du 10/04/2014).
- Durée : De 30 à 60 minutes selon le nombre de participants.



- Choix de l'outil: Permettre aux personnes d'expérimenter une technique d'animation simple qu'elles pourront réutiliser facilement.
- Matériel: Un paper-board pour noter et afficher les réponses, des post-it pour que chacun note sa réponse.
- Rôle de l'animateur : Il énonce la question à laquelle le groupe va répondre, et l'inscrit sur le paper-board. Il invite chacun à noter sa réponse sur un post-it, puis demande aux participants de lire leur réponse à haute voix et de l'afficher au tableau. Il veille à ce que chacun puisse participer et aide les personnes si besoin.



Atout : Le brainstorming favorise l'expression orale de chacun. Il permet d'obtenir rapidement un nombre important, d'avis, d'idées, de questions. Il peut s'utiliser avec un groupe important.



- Contraintes/ limites: Dans l'idéal, le groupe ne dépassera pas 12 à 15 personnes. Le temps d'utilisation est relativement court et ne permet pas de s'exprimer de manière approfondie sur un sujet. Il suscite des réponses courtes.
- Attendus/restitution: Pour le compte rendu il faudra reprendre le contenu de chaque post-it et transmettre le tout par mail. Il semble toutefois important de conserver la fiche paper-board d'origine pour une éventuelle exposition ultérieure des travaux lors de la restitution des travaux.

OUTIL D'ANIMATION N°3: LE BRAINSTORMING



OUTIL D'ANIMATION

N°4

Le focus groupe

OUTIL D'ANIMATION N°4 : le focus groupe



- Objectif: C'est un groupe de personnes concernées par un même sujet. Il a pour but d'obtenir des informations sur l'opinion des personnes, leurs expériences, et recueillir leurs attentes concernant une action, une intervention, un service une politique menée... Il s'agit d'une méthode d'enquête qualitative. Notre groupe de travail est un focus groupe. Vous allez constituer des groupes sur vos territoires pour faire l'évaluation. Ce seront des focus groupe.
- Durée : Selon l'importance de l'évaluation à réaliser, une ou plusieurs rencontres sont nécessaires.



- Choix de l'outil: Il permet d'avoir un groupe suffisant de personnes afin de recueillir un panel large d'opinions, de questionner un maximum de point de vue, pour avoir une évaluation la plus exhaustive possible du dispositif.
- Matériel: Il doit être adapté en fonction des outils d'animation choisis pendant les rencontres.
- Rôle de l'animateur: Il doit informer les personnes impliquées du contenu des réunions, et de leurs objectifs. Il transmet les ordres du jour et les comptes-rendus suffisamment tôt pour que les participants aient le temps de se les approprier.
- Atout: Les informations recueillies sont d'ordre qualitatif.



Contraintes/ limites: L'animateur doit veiller à la participation de tous, organiser les temps de réunion, si des travaux ont lieu en groupe, il doit veiller à la restitution des éléments à l'ensemble des participants. Dans l'idéal, sa mise en place requiert deux personnes: un animateur et un observateur qui veille à la participation de tous et se charge de la prise de notes.

OUTIL D'ANIMATION N°4 : LE FOCUS GROUPE



OUTIL D'ANIMATION

N°5

Le débat mouvant

OUTIL D'ANIMATION N°5 : le débat mouvant



- ❖ Objectifs: Provoquer la réflexion sur des points de vue différents. Echanger et débattre sur des avis contraires. Se détacher de son propre point de vue pour envisager une autre position. Il est notamment intéressant lorsque deux groupes distincts s'opposent sur des visions très tranchées, cela permet d'ouvrir un espace de réflexion. Nous l'avons expérimenté sous une forme simplifié lors de notre de 4 ème rencontre (cf. compte-rendu de la réunion du 24/04/2015). Nous avons commenté quelques affirmations comme : « Toutes les demandes SIAO sont traitées de la même façon. Il n'y a jamais de place en urgence. Il faut tout dire aux travailleurs sociaux. », un groupe se positionnant pour l'affirmation, un groupe contre. Il n'a pas toujours été facile de s'exprimer à l'inverse de ce que l'on pense...
- Durée: 1H00, selon l'importance du groupe.



Choix de l'outil: Il permet d'ouvrir le débat et de voir que différents points de vue existent.



- Matériel: Un paper-board et préparer à l'avance les affirmations qui serviront au débat, il en faut au moins 6. Elles peuvent être choisies en fonction des échanges qui ont eu lieu en amont pour revenir sur des questions qui suscitent par exemple des désaccords Elles peuvent aussi servir à faire apparaître des informations complémentaires ou nuancées sur une question qui fait consensus. L'utilisation du paper-board facilite la prise des notes en direct au moment de la restitution de chacun des groupes. L'affichage des questions aide les personnes à rester dans le positionnement qui leur est imposé. Un rapporteur peut être désigné dans chaque groupe.
- Rôle de l'animateur: Il donne les affirmations choisies pour provoquer des réactions, et les inscrit sur le tableau. Il divise le groupe des participants en deux et désigne le groupe qui se positionne « pour », et le groupe qui se positionne « contre ». Chaque groupe, pendant 5 minutes, cherche des arguments en fonction du positionnement qui lui est imposé. Les arguments des deux groupes sont ensuite partagés, l'animateur inscrit les arguments sur le paper-board. A la moitié des questions, les groupes inversent leur positionnement. (en principe le débat mouvant permet à chacun de choisir de se positionner pour ou contre et de pouvoir changer de position en fonction de l'évolution des débats).

OUTIL D'ANIMATION N°5 : LE DEBAT MOUVANT



- Atout : Le positionnement imposé oblige à modifier son point de vue car il peut obliger chacun à défendre un avis qui n'est pas forcément le sien au départ. Il permet de prendre conscience qu'il n'y a pas forcément une manière de voir les choses et que tous les points de vue peuvent se défendre.
- Contraintes/ limites: Il peut être complexe à animer dans un groupe important si on l'organise en permettant aux personnes de choisir leur positionnement « pour » et « contre », car cela occasionne beaucoup de déplacements et il ne permet pas aux participants de se décentrer de leur point de vue.
 - Attendus / restitution: L'utilisation du paper-board facilite la prise des notes en direct au moment de la restitution de chacun des groupes. Le compte-rendu sera si possible réécrit et transmis par mail.



OUTIL D'ANIMATION N°5 : LE DEBAT MOUVANT

Remerciements

A la **Direction Départementale de la Cohésion Sociale des Côtes d'Armor** (DDCS 22) pour son soutien à la démarche.

Saint-Brieuc: Michel LANGLOIS, Nathalie OKONSKI, Françoise PERROT, Sabrina CARRE, Fabien CHAVAUX, Emilie BENARD, Norbert PRIGENT, Dominique TARTAGLIA, Gérard THEVENY, José COXE, Noël BIJOU, Ibrahim KEITA.

(Trait d'union, Association Adalea, Résidence An Dosen)

Guingamp: Christelle LECLERC, Bertrand COBAT, Gérard QUINTIN.

(Association Maison de l'Argoat, ACAP 22)

Lamballe: Dominique BONNIORD, Anne-Cécile FERRANDON.

(Association Penthièvre-Actions)

Dinan: Loïc AVOINE, Kamel TALBI, Dominique FEURGARD, Joël TREMEL, Anthony BILCIK, Géraldine MONGREVILLE, Colette KOMA, Layla JEBARI, Salwa AKBAL, Stéphane CHARLES, Claudine GOUILLARD, Patrice TERRASSIN. (Association Noz Deiz, CCAS)

Loudéac : Laurence VALLEE, Erwann RUELLOU.

(Association Adalea)

Paimpol: Aurélie VAILLANT, Eliane KLISSING-FRANCOIS, Jean-Yves LE GOURJU.

(CCAS)

Lannion: Magali CUILLERIER, Corinne PLOUGONVEN, Catherine PRAT, Annick MAYALI, Gaëlle

LEROUX. (Amisep)

La conception de la démarche, l'animation du groupe de travail, la création des outils, l'exploitation / capitalisation des données et la valorisation de cette évaluation ont été réalisées par **ADALEA** (opérateur SIAO 22): Véronique RAULET, Anne-Sophie ABALAIN, Lorenza TOULLELAN et Michel BRAIZAZ