Le Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies / Accompagnées
Région Midi-Pyrénées

Le Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies / Accompagnées du Languedoc-Roussillon

COMPTE RENDU

GRANDE JOURNEE THEMATIQUE

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation quelle place pour les personnes en situation de précarité ?

AVANT-PROPOS

Cette journée CCRPA GRANDE REGION Languedoc-Roussillon/Midi-Pyrénées a été organisée de façon commune à l'initiative des délégué(e)s des deux instances. Grâce à leur enthousiasme et à leur mobilisation soutenue cette rencontre s'est déroulée dans une ambiance joyeuse et chaleureuse.

Ce sont 65 personnes qui ont participé au **1er** CCRPA GRANDE REGION à Narbonne Plage, le 29 juin 2016.

Nous remercions l'ensemble des participants, ainsi que les intervenants de nous avoir offert leur temps pour cette journée riche. Et nous tenions à remercier tout particulièrement les délégués qui ont su mener avec efficacité cette rencontre.

PROGRAMME DE LA JOURNEE

9h	**Accueil petit déjeuner**
9h30	Mot des délégué(e)s
10h	Présentations et échanges avec les participants : **Intervention du SIAO de la Haute-Garonne : Qu'est**-ce que le SIAO ? (Ses missions, son fonctionnement…) **Intervention de la DRJSCS : Présentation du Club des SIAO** **Intervention du SIAO de l'Hérault :** La participation des personnes en situation de précarité au sein du SIAO : quelles difficultés et quels leviers ?
12h30	*Déjeuner*
14h	**Travail en groupe** : co-construction des propositions d'amélioration
16h	**Restitution des travaux**
16h30	Mot de la fin

INTERVENTION SIAO HAUTE GARONNE

La journée CCRPA a démarré par l'intervention à 2 voix de Léonard Delbosc coordinateur du SIAO Insertion de Haute Garonne (31) et de Frédérique Dussauld salariée du SIAO Insertion 31.

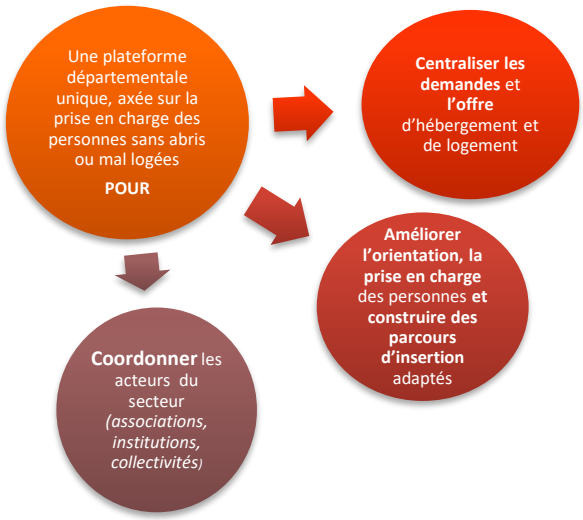
L'objectif de cette intervention était de permettre à l'ensemble des participants d'avoir une vision clarifiée de ce qu'est le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO). Voici les différents points abordés par les intervenants :

QU'EST-CE QUE LE SIAO ?

Le SIAO est l'une des mesures de la politique de « refondation » du Chantier National Prioritaire 2008-2012. La refondation visait à renouveler la gouvernance entre l'Etat et les associations et mettre à disposition des acteurs de nouveaux outils. Le SIAO est :

- **L'une des 20 mesures de la Stratégie nationale** de prise en charge des personnes sans abri ou mal logés 2009-2012
- **Un élément structurant du service public de l'hébergement et de l'accès au logement.**
- **Inscrit dans le Code de l'Action Sociale et de la Famille avec la LOI ALUR**, du 24 mars 2014 (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové).

Le SIAO c'est :



LE SIAO POURQUOI ?

Avant le SIAO :

- **Des 115 et SAO, …** *mais pas compétents sur tout le territoire et que sur l'urgence …*
- **Un empilement de dispositifs complexes et peu lisibles** *pour tous les acteurs*
- **Une multiplication des démarches** *notamment pour les personnes auprès des différentes structures*

OBJECTIFS DU SIAO

4 objectifs

– **Simplifier les démarches** d'accès à l'hébergement et au logement qu'ils soient ordinaires ou accompagnés pour les personnes sans domicile, ou risquant de l'être, et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent

– **Traiter toutes les demandes de manière individualisée et** avec équité. **Orienter** la personne **en fonction de ses besoins** et non plus en fonction des places disponibles, afin de construire des parcours individualisés et d'insertion.

– **Coordonner les différents acteurs**, de la veille sociale jusqu'au logement et **améliorer la fluidité / continuité des parcours** entre l'hébergement et le logement.

– Constituer des observatoires locaux, afin de **mieux évaluer les besoins et les réponses apportées**

MISSIONS DU SIAO

- **Recenser toutes les places** d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative
- **Gérer** le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles (le **115)**
- **Veiller à la réalisation d'une évaluation** sociale, médicale et psychique des personnes ou familles, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire

- **Suivre le parcours** des personnes prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation
- **Contribuer à l'identification** des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social
- **Assurer la coordination** des personnes concourant au dispositif de veille sociale
- **Produire** les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement
- **Participer à l'observation sociale**

FOCUS MISSION EVALUER

L'évaluation **sociale, médicale et psychique des personnes permet de traiter équitablement les demandes et de faire des propositions d'orientation adaptées aux besoins.**

C'est donc en fonction des situations que l'orientation vers tel ou tel dispositif va être effectuée :

- Insertion : critère d'accès ou de maintien dans un logement autonome
- Urgence : critère de détresse ou de vulnérabilité objectif mise à l'abris

L'objectif finale de toute situation est l'accès au logement. Pour répondre à cette objectif le SIAO, peut conventionner avec des bailleurs sociaux.

ECHANGE AVEC LES PARTICIPANTS

A la fin de l'intervention les participants ont pu solliciter les intervenants afin de préciser leurs questionnements. Voici quelques questions posées et les réponses apportées.

Les personnes qui ne souhaitent pas donner les détails de leur parcours de vie, comment peuvent-elles faire ?

➢ Les parcours de vie doivent être relatés. En revanche, le SIAO peut intégrer les faits de manière anonyme dans le logiciel.

Les critères d'accès sont-ils différents pour les sans-papiers ?

➢ Dans le principe, il n'y a pas d'exclusion des demandes des personnes sans-papiers. Mais dans la réalité, très peu d'admission si leur situation n'évolue pas.

Lorsqu'il y a un refus d'hébergement, comment cela se passe-t-il ?

➢ Lors d'un refus d'hébergement de la part d'une structure, celle-ci doit obligatoirement motiver son refus. De même, une personne peut également refuser une demande d'hébergement.

INTERVENTION CLUB SIAO

Madame Sylvie Tavier, représentante de la Direction Régionale Jeunesse et Sport et Cohésion Sociale Languedoc-Roussillon/Midi-Pyrénées (DRJSCS LR/MP) au pôle traitement des phénomènes d'exclusion dont le SIAO, est intervenue afin de présenter le Club Régional des SIAO Midi-Pyrénées.

Le Club des SIAO de Midi- Pyrénées regroupe les huit SIAO de la région et les DDCS/PP (Direction Départementale de la Cohésion Sociale et de la Protection des Populations) de chaque département. Depuis octobre 2014, le CCRPA (Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées) participe à ces travaux. La DRJSCS assure l'animation du Club. Le club régional SIAO participe essentiellement à la mission **d'observation sociale**. Afin, de répondre à cette mission, les SIAO de la région mènent un travail commun. Un travail, notamment dans la production et le recensement d'indicateurs. Pour mener à bien ce travail, il a été nécessaire de distinguer les deux activités principales du SIAO : l'insertion et l'urgence.

Ce regroupement régional permet d'avoir une lecture commune des données, (quelques exemples

d'indicateurs dont la définition a été collectivement validée : nombre de demandes, nombre d'attribution par personne, nombre de non attribution...). L'originalité du Club des SIAO se situe aussi dans son mode de gouvernance transversal (les différents participants ont un statut égal au sein du Club).

INTERVENTION SIAO HERAULT

Pour la dernière intervention de la matinée, Madame Stéphanie Chaouchi, chargée de mission au SIAO de l'Hérault a présenté l'expérience du SIAO 34 sur la mise en place de la participation des personnes en situation de précarité.

En 2013, le SIAO 34 ouvrait son conseil d'administration (CA) à 2 personnes accueillies/accompagnées. L'élection de ces personnes s'est faite en lien avec le CCRPA Languedoc Roussillon et ses délégués. Ce que soulève Stéphanie Chaouchi, c'est que la participation des personnes au sein du CA a manqué de préparation : à la fois pour les personnes accueillies et à la fois pour les membres déjà présents (principalement des dirigeants de structures) ce qui a d'avantage complexifié la question de la participation des personnes accompagnées et sa mise en oeuvre.

Ce manque d'information sur le fonctionnement du SIAO n'a pas favorisé une participation active pour les personnes accueillies qui de leurs côtés avaient des idées concrètes à mettre en place. Des idées, qui n'ont pas abouti car il y avait d'autres priorités à ce moment-là. Cette succession de frustrations a entrainé une démobilisation et un abandon de la part de l'une des personnes accompagnées.

Aujourd'hui, le SIAO 34 conscient de la force que peut apporter un travail avec les personnes accompagnées, souhaite de nouveau mettre en place la participation des personnes en situation de précarité toujours au sein du Conseil d'Administration avec l'installation d'un collège personnes accompagnées. Un travail commun avec le CCRPA Languedoc Roussillon est en cours, pour concrétiser la participation des personnes accompagnées au SIAO 34.

La matinée s'achève par une pause déjeuner bien méritée. Le temps pour chacun de continuer les échanges, ou simplement se retrouver autour d'un bon repas

CO-CONSTRUCTION DES PROPOSITIONS D'AMELIORATION

L'après-midi, se poursuit avec des travaux de groupe. Les participants, se sont regroupés sur les différentes thématiques proposées.

L'objectif pour chaque groupe : aboutir à des propositions concrètes d'amélioration.

RESTITUTION DES PROPOSITIONS FAITES SUR CHACUNE DES THEMATIQUES PROPOSEES :

QUE FERIEZ VOUS SI VOUS ETIEZ TRAVAILLEUR AU 115 ? (COMMENT ATTRIBUER 10 PLACES POUR 100 DEMANDES)

1 – Travailler en alternance

Travailler en alternance au sein des SIAO, sur plusieurs postes pour éviter l'usure sur un poste (accueil téléphonique au 115) sur lequel il est quasiment impossible d'apporter des solutions satisfaisantes (réponses positives)

2 – Changer le questionnaire des 115

Changer le questionnaire d'accueil et laisser la personne exprimer ses besoins avant de lui demander de décliner son identité et détailler sa situation (pour au final entendre que de toute façon il n'y a pas de place). L'appelant attend avant tout une écoute. S'entendre poser toutes les questions du questionnaire SIAO (nom, prénom, ressource, parfois nationalité !), ne correspond pas à l'attente

de l'appelant mais ressemble plus à un objectif soit du SIAO soit de la préfecture (observation sociale, contrôle des demandes).

3 – Transférer les appels à la préfecture

Manque de moyens humains dû au manque de moyens financiers :

- Faible taux de « décroché »
- Personnes découragées ou pas

4 – Interpeller les candidats à la présidentielle

5 – Que les 115 urbains saturés aient accès aux 115 ruraux limitrophes pour orienter les personnes le souhaitant. Ticket de transport gratuit sur avis social du professionnel travailleur social.

7 – Au-delà des critères de vulnérabilités, garder un nombre de places attribuées par tirage au sort, afin de mettre tout le monde sur un plan d'égalité. Système qui n'est ni plus ni moins juste que celui mis en place actuellement.

QU'ATTENDEZ-VOUS DU SIAO ?

- Attribuer plus de moyens et de missions aux SIAO pour qu'ils puissent recenser les logements vides
- Plus de transparence
- Plus d'écoute dans les demandes formulées
- Un suivi individuel personnalisé par rapport à la situation
- Créer un lien de confiance entre la personne accompagnée et l'interlocuteur ou référent
- Bannir les idées préconçues : préjugés, discrimination

QUELLES SONT LES BONNES QUESTIONS A POSER AUX PERSONNES QUI CONTACTENT LE SIAO ?

- Avez-vous la possibilité de vous déplacer ?
- Depuis combien de temps êtes-vous dans la rue ?
- Avez-vous des problèmes de santé ?
- Avez-vous des problèmes administratifs ?
- Quels sont vos besoins dans l'immédiat ? Avez-vous un « projet » ?
- Avez-vous des revenus ?

QUELS SONT LES CRITERES DE PRIORITE POUR L'ACCES AU LOGEMENT

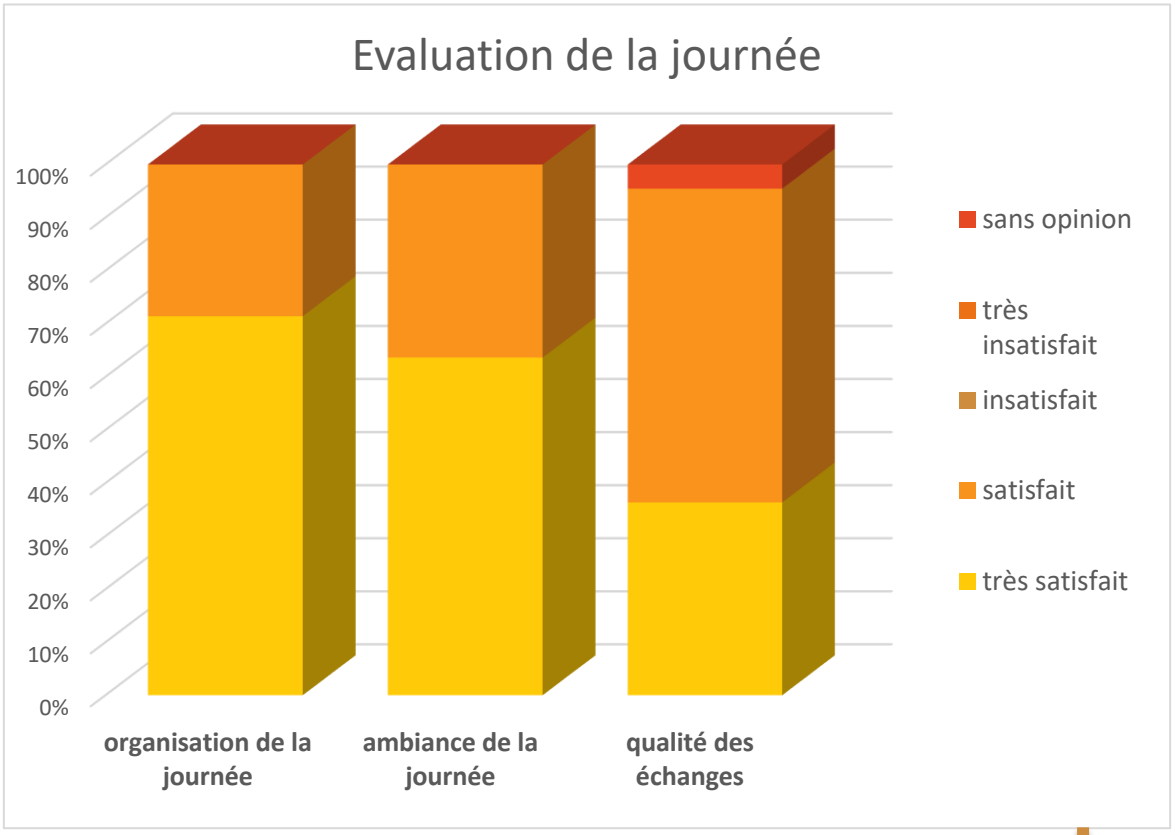
- Ressources
- Sortant de structure
- Personne victime de violence
- Contingent préfectoral et DALO
- Ancienneté de la demande
- Composition du ménage
- Personne handicapée, vulnérable

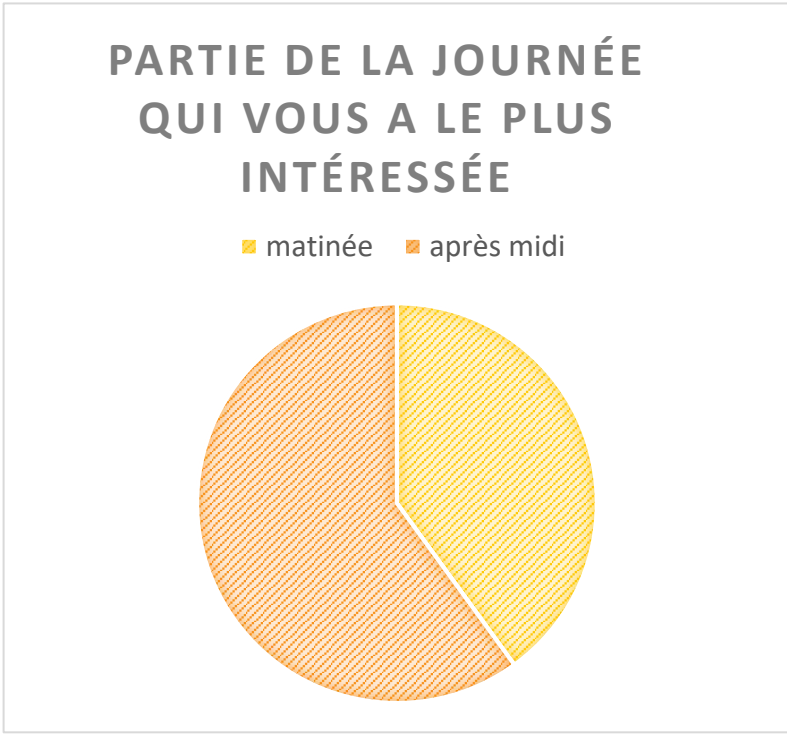
COMMENT SIMPLIFIER LES DEMARCHES D'ACCES AU LOGEMENT ?

- Moins de démarches administratives
- Simplifier les formulaires administratifs
- Accompagner dans les démarches
- Facilité pour trouver un garant qui se porte caution (voire peut-être une structure)
- FSL – FULL
- Prêt CAF
- Site internet pour info et démarche
- Créer des postes et augmenter les budgets

QUEL ROLE PEUT JOUER LES REPRESENTANTS DES PERSONNES ACCOMPAGNEES AU SEIN DE LA GOUVERNANCE DES SIAO ?

- Participation aux commissions d'orientation sous réserve du respect de l'anonymat des dossiers
- Participation aux instances de gouvernance (prise de décisions)
- Participation à des groupes de travail thématiques
- Rôle de régulation – modération de la parole des autres acteurs
- Quels représentants (CCRPA – CVS …) ?





Continuons comme ça, c'est en bonne voie. Merci.

Longue vie au CCRPA et aux journées en bord de mer !

Après-midi satisfaisante car il y a eu des temps d'échanges où tout le monde a participé.