

Réaliser une évaluation sociale approfondie pour une orientation hébergement logement

GUIDE METHODOLOGIQUE
VERSION 1- 15 FEVRIER 2024

Table des matières

Introduction : pourquoi ce guide méthodologique ?.....	3
Le contexte de réalisation de ce guide	3
Les objectifs de ce guide	4
Les outils complémentaires proposés.....	4
1. Premiers repères : Qu'est-ce qu'une évaluation diagnostique sociale-habitat ?.....	5
Quelques précisions sémantiques	5
A quoi sert une « évaluation diagnostique sociale-habitat » ?.....	6
Un cadre éthique à poser	7
Une logique partenariale nécessaire en vue d'une insertion globale	9
2. Déroulé d'une évaluation diagnostique sociale- habitat.....	10
1/ La pré-évaluation ou entretien préliminaire :	11
2/ Le 1 ^{er} entretien (ou entretien approfondi) :	13
3/ La prise de contacts avec les partenaires :	15
4/ La rédaction du rapport social :.....	15
5/ Le second entretien ou entretien de relecture :.....	15
6/ La transmission de la demande au SIAO :	16
7/ L'information de la décision au demandeur :	16
8/ L'actualisation régulière de l'évaluation diagnostique :.....	17
3. Contenu d'une évaluation diagnostique sociale habitat : éléments à recueillir, attendus des gestionnaires.....	18
4. Le rapport social : les attendus, forme et contenu	39
Qu'attend-on de ce rapport social ?	39
Le contenu.....	41
La forme.....	43
Proposition de structuration (plan)	45
5. Zoom : Qu'est-ce qu'une orientation adaptée vers un CHRS ?.....	46
6. Outils et techniques d'entretien.....	47
Les outils proposés : la trame d'entretien et SI SIAO.....	47
Techniques d'entretien	47
7. Trame d'entretien complète.....	49
8. Trame d'entretien simplifiée	62
ANNEXES	73
Annexe 1 : Extraits du guide d'accompagnement de la circulaire du 21/03/2022 relative aux missions des SIAO	73
Annexe 2 : le « kit de d'évaluateur », outils à destination du public	73

Annexe 3 : textes de référence relatifs au secret professionnel et secret partagé	74
Annexe 4 : Modalités d'accueil, lexique	76
Annexe 5 : modèle de courrier demandeur	77
POUR ALLER PLUS LOIN	78

Rédaction : Anne Godineau (référente évaluatrice-formatrice GCSMS SIAO 35)

Relecture et contributions : Sophie Randuineau (directrice), Aurélie Dodard (coordinatrice des territoires) GCSMS SIAO 35

Introduction : pourquoi ce guide méthodologique ?

Ce guide méthodologique sur la réalisation d'une évaluation diagnostique sociale-habitat, propose un certain nombre de repères, tant sur le déroulé de l'évaluation diagnostique, que sur son contenu. Il peut s'utiliser dans n'importe quel contexte, pour aider à qualifier de façon précise et coconstruite avec le demandeur un projet habitat adapté à ses besoins et à ses attentes. Ce guide fait cependant principalement référence à la méthodologie d'évaluation diagnostique en vue de l'instruction des demandes de CHRS en Ille-et-Vilaine.

Dans le département d'Ille-et-Vilaine, les évaluations diagnostiques sociale-habitat, appelées communément « évaluations sociales approfondies », transmises au SIAO 35 sont exclusivement destinées pour les demandes de CHRS (insertion et stabilisation) sur l'ensemble du département et les demandes d'hébergement temporaire (ALT) sur FOUGERES.

Le champ de compétences du SIAO 35 est cependant amené à évoluer au cours des prochains mois et années.

Ce guide méthodologique pourra être enrichi à l'issue de chaque formation et fera donc l'objet d'une actualisation régulière par le SIAO 35. D'ailleurs, dans cette logique collaborative, il s'appuie largement sur le travail réalisé de 2016 à 2019, sous l'impulsion du GCSMS SIAO 35 et avec le soutien du CREAM Bretagne, par l'ensemble de structures évaluatrices du département et qui a conduit à l'élaboration d'un « guide pratique de l'évaluation sociale en vue d'une orientation CHRS »¹.

Le contexte de réalisation de ce guide

Un enjeu d'ouverture de la fonction d'évaluation

Ce guide méthodologique est réalisé dans un contexte d'élargissement de la fonction d'évaluation sociale approfondie des demandes de CHRS à l'ensemble des travailleurs sociaux du territoire départemental. En Ille-et-Vilaine, au cours des dernières années, cette fonction était confiée uniquement à quelques structures².

Cet élargissement de la fonction d'évaluation s'inscrit pleinement dans les orientations prévues par la circulaire du 31 mars 2022, relative aux missions des SIAO³. Par ailleurs, chaque structure décidera en interne des modalités de réalisation de l'évaluation : fonction confiée à l'ensemble des équipes ? Création d'un service dédié ? Travail en partenariat ?... La notion de « référent de parcours logement », dont fait référence la circulaire (cf. annexe 1), sera essentielle à interroger en interne et dans le cadre du travail partenarial, afin de déterminer pour chaque demandeur, quel est le professionnel le plus à même de réaliser cette évaluation sociale approfondie : par rapport aux axes d'accompagnement ? A sa connaissance de la personne, à ses missions ? ... L'ensemble des intervenants sont cependant bien évidemment invités à participer à l'instruction de ces demandes (rédaction de notes complémentaires...).

- Cette ouverture de la fonction d'évaluation, devrait permettre **de lutter contre le non-recours et d'accompagner à l'émergence d'une demande en évitant des circuits complexes et souvent longs.**

¹ Formation-action à destination des travailleurs sociaux des 9 antennes d'accueil physique du SIAO 35 sur la fonction d'évaluation des demandes d'orientation vers un CHRS, qui avait permis d'élaborer un « Guide pratique à l'attention des évaluateurs SIAO insertion », dont la 3^{ème} et dernière version date de janvier 2019.

² Les 5 antennes du SIAO (CAO-PAO) et 2 CHRS : Asfad et AMIDS

³ Circulaire du 21 mars 2022 relatives aux missions des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement.

Les objectifs de ce guide

Garantir une qualité de l'évaluation pour une équité de traitement des demandes.

L'objectif visé par ce guide méthodologique et des outils associés, présentés ci-après, est double :

- **Harmoniser et perfectionner les pratiques de l'évaluation diagnostique sociale habitat, afin de garantir une qualité des évaluations pour une équité de traitement des demandes.**
- **Renforcer cette étape essentielle de l'accompagnement des parcours résidentiels, en la repositionnant à sa place d'aide à la décision d'orientation et de support à l'accompagnement.**

En effet, le SIAO 35 et les commissions d'orientation « constatent une importante hétérogénéité dans les diagnostics transmis par les évaluateurs, ainsi que parfois une insuffisante formalisation des éléments de diagnostic utiles à l'aide à la décision d'orientation⁴ ».

Par ailleurs, bien orienter est essentiel pour éviter « l'errance institutionnelle » et ce d'autant plus, dans le contexte actuel de fortes demandes d'accueil, et de capacité de réponses limitée.



Bien orienter : c'est quoi ?

Cela signifie que c'est l'évaluation qui va guider l'orientation, faire des préconisations et non l'inverse à savoir, faire une demande qui va « coller » aux caractéristiques du dispositif envisagé au départ.

Il n'existe pas de parcours type et il n'y a pas de réponse systématique. D'ailleurs, tous les dispositifs ne sont pas pertinents pour tout le monde, y compris lorsque les personnes rencontrent les mêmes difficultés. Il s'agit dans l'évaluation diagnostique sociale-habitat de bien comprendre la demande et les besoins pour identifier la réponse la plus adaptée (ou bien l'inventer). Cette vision de l'évaluation diagnostique sociale-habitat, s'inscrit pleinement dans la logique du logement d'abord⁵.

Cependant, **dans le département d'Ille-et-Vilaine, les évaluations sociales transmises au SIAO 35 sont exclusivement destinées pour les demandes de CHRS (insertion et stabilisation) et d'hébergement temporaire (ALT) sur Fougères.** Les autres dispositifs ne sont pas pour l'instant régulés par le SIAO 35. **Mais, il faut nécessairement passer par cette étape d'évaluation diagnostique sociale-habitat qui va permettre de qualifier précisément le projet habitat et de savoir si le CHRS est bien le dispositif le plus adapté à la situation de la personne ou pas et à ses attentes.**

Les outils complémentaires proposés

Enfin, ce guide méthodologique est accompagné de plusieurs outils ressources complémentaires :

- Des sessions de formations.
- Un guide des dispositifs.
- Un tutoriel sur l'utilisation du SI SIAO.
- Un « kit » de l'évaluateur (trame d'entretien et documents explicatifs pour les demandeurs).

L'ensemble de ces outils seront disponibles en libre accès sur le site internet du SIAO 35. En fonction des besoins repérés, d'autres outils pourront être proposés, également sur ce site.

⁴ Cf. Guide pratique à l'attention des évaluateurs SIAO insertion », janvier 2019 CREAI Bretagne, SIAO 35, p.1.

⁵ Cf. guide des dispositifs, « zoom sur la stratégie du logement d'abord ».

1. Premiers repères : Qu'est-ce qu'une évaluation diagnostique sociale-habitat ?

Quelques précisions sémantiques

Evaluation sociale ? Diagnostic social ? Evaluation diagnostique ?

Différents termes sont utilisés pour qualifier le processus qui va permettre d'identifier les caractéristiques sociales d'un ménage (difficultés et forces) et de les analyser en vue de la définition d'un projet et de préconisations.

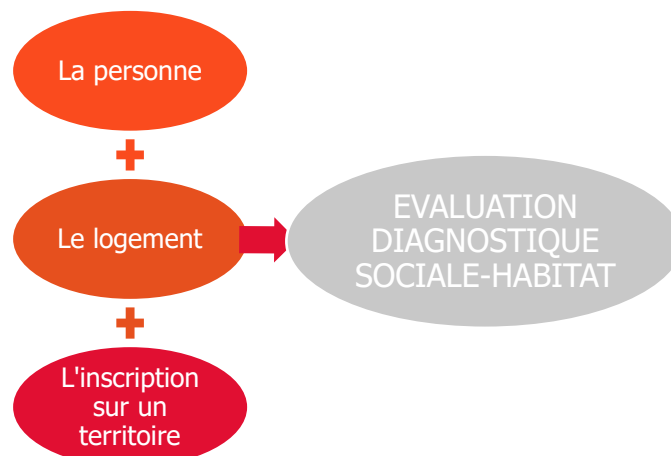
« Le terme évaluation a fait une entrée retentissante dans le social au cours des années 1980 et perdure depuis. Or ce terme ne désigne plus que la mesure des résultats d'une action, de l'efficacité du travail, du degré d'atteinte des objectifs et de l'efficacité d'un service ou de politiques sociales. L'injonction à évaluer est devenue omniprésente et cache mal la recherche de diminution des coûts et d'organisation rationnelle du travail. La confusion entre les termes évaluation pour se référer au diagnostic social et évaluation pour désigner les résultats obtenus nous a fait préférer la nouvelle formulation d'évaluation diagnostique pour le premier et évaluation de résultats pour le second.

Malgré son ancrage dans les écrits professionnels depuis Mary Richmond, nous n'avons pas retenu l'expression « diagnostic social », trop entaché du modèle médical, car la démarche diagnostique du travail social a des caractéristiques différentes de celle du médecin. Le rapport du Conseil supérieur du travail social sur l'intervention sociale d'aide à la personne (ISAP) a revisité le concept d'aide à la personne dans lequel est utilisée l'expression « évaluation diagnostique » que nous utiliserons désormais dans cet ouvrage.

L'expression « évaluation diagnostique » veut aussi affirmer l'autonomie technique des travailleurs sociaux, notamment des assistants de service social, dont l'action ne se réduit pas à l'application de techniques ou d'actes prescrits par d'autres professionnels (médecins, psychiatres, juges, avocats, cadres administratifs) ... » (source : « Méthodologie de l'intervention en travail social » par C. De Robertis. Éd. Presses de l'EHESP).

Pourquoi « sociale-habitat » ?

L'évaluation diagnostique dont il est question dans ce guide est qualifiée de « sociale-habitat » car elle comporte **un volet social** qui prend en compte les différentes dimensions de **la personne** (sociale, familiale, professionnelle, santé...) mais aussi **un volet habitat**, qui prend en compte le ménage dans son environnement et sa relation avec celui-ci, c'est-à-dire dans son **logement** et sur un **territoire** géographique. Aussi, l'évaluation diagnostique sociale habitat est l'évaluation de la situation sociale du ménage, notamment au regard de son autonomie et de sa capacité à occuper un logement et à vivre en interaction avec son environnement.



A quoi sert une « évaluation diagnostique sociale-habitat » ?

L'évaluation diagnostique est à la base de toute intervention sociale individuelle ou collective. Il s'agit d'une méthode pour identifier les caractéristiques, les forces, les faiblesses et les besoins des personnes accompagnées (ou groupes de personnes) et pour qualifier de façon coconstruite leur projet.

Afin de bien saisir ce qu'est une évaluation diagnostique et à quoi elle sert, nous vous proposons de nous appuyer sur deux définitions :

- Celle de Christina De Robertis dans son ouvrage « Méthodologie de l'intervention en travail social » qui stipule que :

« L'objectif de l'évaluation diagnostique est de donner au travailleur social une hypothèse de travail sur laquelle appuyer son intervention. Ces hypothèses traduisent la compréhension qu'il a de la situation et de la personne »⁶.

- Celle du « guide pratique de l'évaluation » corédigé par le CREAI Bretagne et le GCSMS SIAO 35 qui propose, quant à lui, la définition suivante :

« Evaluer » c'est une action qui vise à aider à prendre des décisions. L'évaluation est un processus (1) par lequel on définit (2), obtient (3) et fournit (4) des informations (5) utiles (6) permettant de juger les décisions possibles (7). »

(1) Processus= activité continue

(2) On définit= identifier les informations pertinentes

(3) On obtient= collecte, analyse, mesure des données

(4) On fournit= communiquer ces données

(5) Des informations= faits à interpréter

(6) Informations utiles= qui satisfont aux critères de pertinence

(7) Décisions possibles= actions d'enseignement, d'orientation...

L'évaluation diagnostique a donc plusieurs visées et caractéristiques :

- **Elle sert à collecter des données et à les analyser** pour pouvoir définir un projet et faire des préconisations adaptées. De plus, les urgences pouvant bloquer un projet d'insertion sont mises en évidence.
- **Elle sert de guide à l'orientation** : elle constitue une aide à la décision d'orientation pour éviter les orientations arbitraires et les errances institutionnelles. La prise de décision est facilitée car certaines interrogations ou inquiétudes sont levées (explication d'une situation d'expulsion par exemple). Lors de l'évaluation, les travailleurs sociaux sont dans une position d'aide à la décision et non dans la décision : leur diagnostic qui inclut les attentes du demandeur constitue le support d'aide à la décision des commissions d'orientation.
- **Enfin, c'est aussi un outil au service de l'accompagnement social, un support** pour la mise en place d'une intervention sociale adaptée à la situation de la personne concernée. L'évaluation diagnostique peut donc **se réaliser à différents moments** de l'intervention sociale (avant la mise en place d'une mesure, au cours de l'accompagnement ; lors de missions spécifiques comme des Maîtrises d'Ouvre Urbaines et Sociales, des études de restauration immobilière...), **s'actualise régulièrement et évolue** au fil du temps. L'évaluation diagnostique est **une véritable feuille de route vivante** tant pour le demandeur que pour les intervenants, car à travers la définition partagée du projet (objectifs et moyens), ce **support impulse un mouvement**. Les ménages s'inscrivent dès l'évaluation diagnostique dans un

⁶ « Méthodologie de l'intervention en travail social » par C. De Robertis. Éd. Presses de l'EHESP

processus d'insertion par l'habitat : ils prennent du recul sur leur situation, la conscientise et se mettent en mouvement.

En outre, **lorsqu'elle est qualifiée de sociale-habitat, elle doit permettre de définir avec le ménage (coconstruction) la formule habitat la plus adaptée à sa situation et à son mode de vie et en fixer les caractéristiques et les moyens à mettre en œuvre pour y arriver.**

→ En d'autres termes, l'évaluation diagnostique sociale-habitat doit **permettre de répondre à la question : « Un habitat : pourquoi ? comment ? pour qui ? où ? quand ? »**

Qualifier de façon précise et coconstruite, à partir des données recueillies et analysées, un projet habitat adapté aux besoins et attentes du ménage.

Ainsi, dans sa mission d'évaluation diagnostique, le travailleur social va devoir :

- Identifier des caractéristiques sociaux-économiques du ménage ;
- Mesurer les modes de fonctionnement du ménage et sa relation à l'habitat : parcours résidentiel, modes d'habiter, caractéristiques des logements occupés ;
- Transformer les freins/difficultés/facteurs de vulnérabilité et potentialités/forces/facteurs d'appui en modalités concrètes d'actions pour permettre au ménage de définir un projet logement adapté (un habitat : pourquoi et comment ?) et ainsi s'inscrire dans l'accès ou le maintien du droit au logement.
- Définir les moyens à mettre en œuvre pour y arriver, par exemple les prestations éventuellement nécessaires et adaptées en fonction de la situation particulière du ménage.

La proposition à laquelle l'évaluation diagnostique sociale-habitat aboutit, sert de **guide pour les orientations et de feuille de route** pour les interventions sociales et pour le ménage lui-même dans son parcours habitat et global.

→ Cette étape est un préalable nécessaire pour une orientation efficace dans le parcours habitat du ménage.

Les différentes options proposées aux ménages peuvent être l'accès, le maintien dans le logement, ou l'accompagnement dans le changement du statut d'occupation. Ce changement résidentiel peut-être dans une logique d'accession à la propriété, mais aussi vers la vente d'un logement pour retrouver un statut de locataire permettant d'assainir la situation globale. L'objectif est d'accompagner dans la définition et la mise en œuvre d'un projet habitat le plus adapté, qui répond à un besoin et à une demande, sans nécessairement s'inscrire dans une logique normative. Ce que l'on évite, c'est la mise à la rue.

Un cadre éthique à poser

Il s'agit de mener cette mission :

- . dans le respect du cadre éthique et déontologique attaché aux professions sociales,
- . en application des articles L 311-3, L 311-8 et L 312-7 du CASF,
- . et dans une dynamique de co-construction avec les bénéficiaires.

Ces dimensions doivent transparaître tout au long de la réalisation de l'évaluation diagnostique.

Pour ce faire, les intervenants rechercheront en permanence l'adhésion du bénéficiaire à la réalisation de l'évaluation diagnostique. Cette adhésion est un préalable indispensable à la relation de confiance nécessaire dans toute intervention sociale.

Cette recherche passe par l'explication au ménage du cadre de l'intervention et de ses modalités.
L'intervenant devra s'assurer de la bonne compréhension de cette explication par le bénéficiaire.

→ **Demandeurs allophones**

A ce titre, lorsque le demandeur est allophone, il est **primordial de proposer un cadre de réalisation de l'évaluation permettant une compréhension mutuelle**. L'objectif est de parvenir à se comprendre et d'éviter le plus possible les zones d'incompréhension qui pourraient conduire à une mauvaise orientation et/ou mettre en difficulté le demandeur. **La première étape dans l'acte d'habiter est en effet de comprendre à quoi l'on s'engage** : qu'est-ce qu'un contrat de location ? à quoi cela m'engage ? qu'est-ce qu'un accompagnement social ? qu'est-ce qu'un CHRS ? ... En outre, une orientation adaptée s'appuie fondamentalement sur une bonne compréhension du parcours du ménage.

Différentes options sont envisageables :

- **Service professionnel d'interprétariat par téléphone ou sur place** : cette solution est idéale, elle garantit une compréhension mutuelle et s'inscrit dans un cadre éthique (secret professionnel...). Certaines structures financent ce type de service. Si ce n'est pas le cas de la structure employant l'évaluateur, il s'agira de questionner les autres partenaires afin de pouvoir bénéficier de ce service, en présence ou non du partenaire, selon le choix du demandeur.
- **Traduction par le réseau du demandeur** : Demander à la personne de venir accompagnée d'une personne de confiance de son choix qui pourra assurer l'interprétariat (famille, ami...). Au démarrage de l'entretien, l'évaluateur s'assurera à nouveau que le demandeur soit bien d'accord de réaliser l'évaluation en présence de la/les personnes. Cette solution soulève cependant plusieurs interrogations éthiques : qualité du lien ? fidélité de la traduction ? liberté de dire ? ...
- **Solution « bricolée »** : Utiliser les logiciels de traduction en ligne, parler une langue commune, utiliser des pictogrammes... Là encore, cette solution n'est pas idéale car certains sujets ne sont pas toujours bien compris par l'évaluateur ou le demandeur.

Par ailleurs, en application de la loi 2002-2, l'adhésion du bénéficiaire devra être précisée dans le rapport social. Le bénéficiaire est également libre de faire part de sa non-adhésion à la démarche et aux conclusions. Cette décision est renvoyée à la commission d'orientation (ou au commanditaire) qui décidera des suites. Cela place le ménage face à ses responsabilités. (ex. évaluation diagnostique dans le cadre d'un impayé de loyer). C'est bien la commission d'orientation ou le commanditaire qui prend la décision et non le travailleur social, cela ne relève pas de sa responsabilité. Le travailleur social prend acte de la décision et explique les possibles conséquences et son obligation d'en référer.

Enfin, le ménage doit être informé de la transmission et de la protection de ses données, en conformité avec la CNIL et le RGPD⁷. L'outil SI SIAO est agréé par la CNIL et ne permet pas à l'Etat d'accéder aux données de façon nominative. Seuls les données statistiques anonymisées sont accessibles.

Dans le cadre du RGPD, les professionnels ont une double missions : s'engager à faire respecter le cadre du RGPD et informer les demandeurs sur les conséquences du recueil des informations à savoir, leur transmission à la commission en charge de la décision et aux partenaires et la possibilité d'accéder à son dossier. Le professionnel doit recueillir l'accord verbal de la personne.

⁷ CNIL : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ; RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données.

Une logique partenariale nécessaire en vue d'une insertion globale

La situation d'un ménage vis-à-vis de son logement, ne peut pas être étudiée indépendamment des autres sphères de la vie quotidienne (emploi, santé, budget...). Chacune entrant en interaction avec l'autre, et participant à l'insertion globale. Par ailleurs, l'évaluation diagnostique social habitat est une analyse approfondie de la situation d'un ménage à un moment donné qui s'inscrit dans un parcours et un processus d'insertion globale.

Aussi, l'évaluation diagnostique **doit se réaliser dans une logique de partage avec les partenaires** déjà présents auprès du ménage au moment de la première rencontre, et avec ceux qui auront à jouer un rôle en fonction des préconisations.

Il s'agit donc de **recenser et de questionner les informations apportées par le ménage et par son réseau pour aboutir à une analyse fine de la situation et à des préconisations adaptées.**



Les projets s'appuient sur un dialogue et une construction avec des acteurs de tous horizons : institutionnels, associatifs, professionnels...

- Dans la pratique il s'agira **de valider certaines informations transmises par le ménage** lors des entretiens, afin d'être en mesure d'orienter au mieux le ménage. Cette validation peut se faire en demandant au ménage certains documents et/ou en contactant par téléphone des personnes ressources (ancien bailleur, travailleur social référent...). Le croisement de ces informations, ne place pas le travailleur social dans un rôle de contrôle social, mais lui permet d'affiner l'évaluation de la situation sociale.
- L'évaluateur informera le demandeur de la prise de contact avec les partenaires et recueillera son autorisation. L'enjeu du partage d'analyse lui sera expliqué pour éviter au maximum les refus. Le refus de prise de contact sera précisé dans le rapport ainsi que les raisons, et ce toujours en accord avec le demandeur.

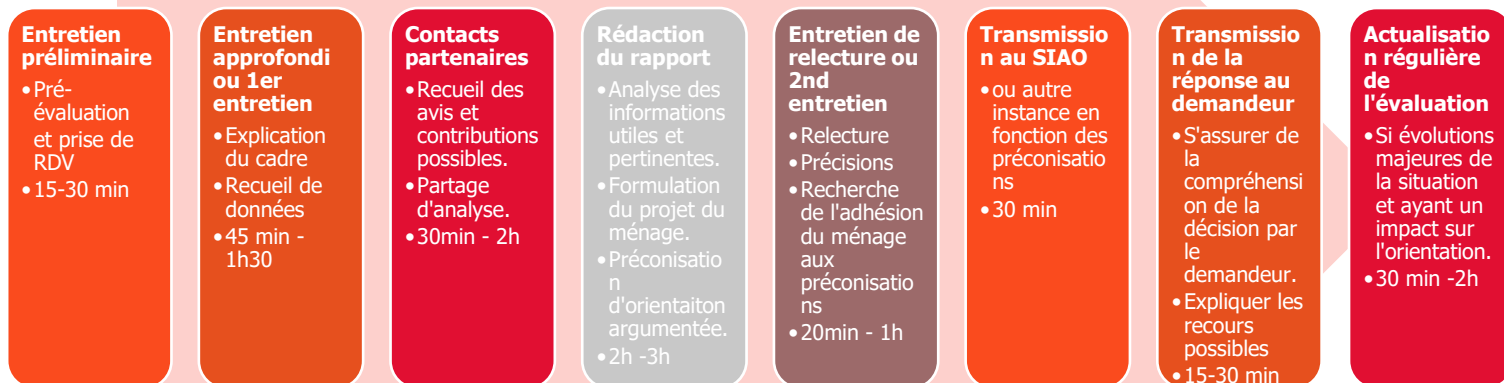
2. Déroulé d'une évaluation diagnostique sociale- habitat

L'évaluation diagnostique sociale-habitat comprend à la fois **un recueil de données et une analyse de ces informations.**

- Le **recueil des données** se fait lors des entretiens avec le demandeur, lors des contacts avec les partenaires, par la lecture éventuelle de documents administratifs, l'observation (du lieu de vie, des attitudes du demandeur...).
- L'**analyse des données** se réalise tout au long du processus d'évaluation diagnostique : lors des entretiens, cela permet un échange avec le demandeur pour noter les points d'accord et/ou de désaccord ; lors de la prise de contact avec les partenaires éventuels ; lors de la rédaction du rapport.

Par ailleurs, l'évaluation diagnostique sociale-habitat se réalise en plusieurs temps et **il est vivement préconisé de proposer, a minima, deux entretiens** : au moins un entretien approfondi de recueil des données et un dernier entretien de relecture du rapport et de validation par le demandeur. **Ces entretiens ont lieu, lorsque la situation le permet, sur le lieu de résidence du ménage**, afin de pouvoir appréhender le bénéficiaire dans son environnement.

Enfin, les modalités de réalisation du diagnostic doivent s'adapter au cadre de réalisation et au délai imparti. Les durées précisées dans ce guide méthodologique sont des indications liées à « l'exercice » d'instruction d'une demande de CHRS en Ile-et-Vilaine.



1/ La pré-évaluation ou entretien préliminaire :

→ *De façon générale*

La pré-évaluation, ou entretien préliminaire, est une étape essentielle du processus d'évaluation diagnostique. Elle a pour but de présenter le cadre de l'intervention et son déroulement, de vérifier la cohérence de l'intervention avec la situation du ménage, de proposer une première rencontre, de demander au ménage de préparer certains documents. Cet entretien préliminaire n'est pas nécessairement physique. Très souvent, il se fait par téléphone. Dans certaines missions où l'on « cible » des résidents d'un immeuble, d'un quartier, un déplacement sur site est préférable (études pré-opérationnelles, missions d'assistance à maîtrise d'ouvrage par exemple).

→ *Pour une demande de CHRS*

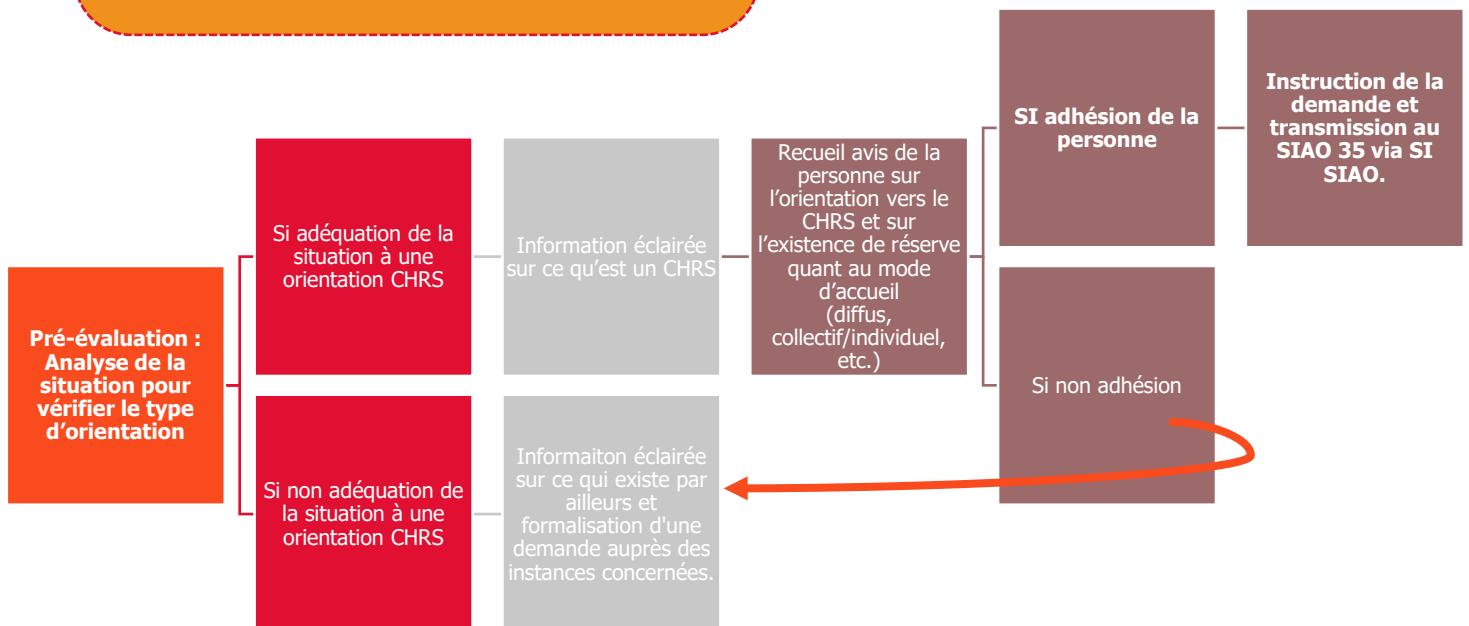
Pour une demande de CHRS, il s'agit tout d'abord de vérifier l'admissibilité administrative et la cohérence de la demande de CHRS avec les besoins et attentes de la personne. Si ce n'est pas le cas, il est nécessaire d'envisager une autre orientation ; si besoin vous pouvez vous référer au guide des dispositifs⁸ et solliciter le SIAO 35 en tant que structure ressource.



Pour les évaluateurs qui interviennent uniquement pour l'instruction de la demande CHRS, cette étape se matérialise concrètement par un entretien téléphonique avec le demandeur (et/ou un professionnel) en vue de la prise d'un RDV pour l'instruction de la demande.

Admission administrative en CHRS :

- Pour les ressortissants hors UE sauf BPI : admissibilité si validité du droit au séjour > 6 mois.
- Pour les BPI admissibilité après 1 an de reconnaissance du statut de réfugié et de non-accès en CPH.
- Pour les ressortissants de l'UE, admissibilité si droits ouverts et disposent de



⁸ Disponible sur le site internet du SIAO 35.

Ensuite, cette prise de contact permet de **préciser le processus de traitement de la demande et les délais d'attente**. Si la personne est dans une situation d'urgence, il est tout à fait envisageable de faire une demande d'hébergement d'urgence en parallèle⁹.

Enfin, l'objectif est de **proposer un rendez-vous d'évaluation relativement proche dans le temps** (idéalement sous 1 à 2 semaines) pour éviter les oublis, les découragements ; **et lister les documents à apporter** (pièce d'identité, demande de logement social et tout autre document que la personne juge utile). Il est important de **préciser la durée approximative de ce rendez-vous (1h à 1h30)** pour s'assurer de la disponibilité du demandeur. Compte tenu de cette durée et du contenu des échanges, il est préférable que les enfants ne soient pas présents ; de même, les entretiens doivent pouvoir se réaliser dans un lieu respectant la confidentialité. Si le demandeur le souhaite, il peut se faire accompagner par la/les personnes de son choix (famille, amis, intervenant social).

Demandeurs allophones : dès cette étape, pour les demandeurs allophones, il sera nécessaire d'organiser l'entretien de façon que la compréhension mutuelle soit assurée. Il s'agit donc de proposer au demandeur une des solutions exposées ci-avant et de l'organiser.

Quelles informations recueillir ?

- Pré-évaluation pour vérifier la cohérence de la demande CHRS.
- Identité, composition familiale, présence d'animaux.
- Suivis en cours.
- Situation résidentielle actuelle.
- Orienteur.
- Qu'attendez-vous? Quelles sont vos demandes, vos besoins d'accompagnement? Qu'est-ce qui vous amène vers un CHRS?
- Repérer les réserves du demandeur vis-à-vis des modalités d'accueil.
- Repérer quelle connaissance la personne a des CHRS.

Quelles informations transmettre ?

- Ce qu'est un CHRS.
- Processus d'instruction et de traitement de la demande.
- Préciser qu'il y a des délais d'attente, et qu'il ne s'agit pas d'une demande d'hébergement d'urgence.
- Durée du 1er entretien.
- Liste des documents à apporter.
- Préciser qu'idéalement la présence des enfants n'est pas souhaitée.
- Indiquer la possibilité de se faire accompagner.

Les qualités de l'accueil

- Vérifier la compréhension de la démarche.
- Si besoin organiser l'interprétariat.
- Proposer un RDV rapidement (idéalement sous 1 à 2 semaines)

Point d'attention : vérifier que la personne n'ait pas été mal orientée et que sa demande porte bien sur une demande d'hébergement hors urgence.

Point d'attention : Indiquer la durée d'entretien pour s'assurer de la disponibilité du demandeur.

Point d'attention : Prendre en compte la situation du ménage (couple, parent avec enfant majeur) : des temps dédiés à chaque membre sont-ils à prévoir pour permettre une expression individuelle ?

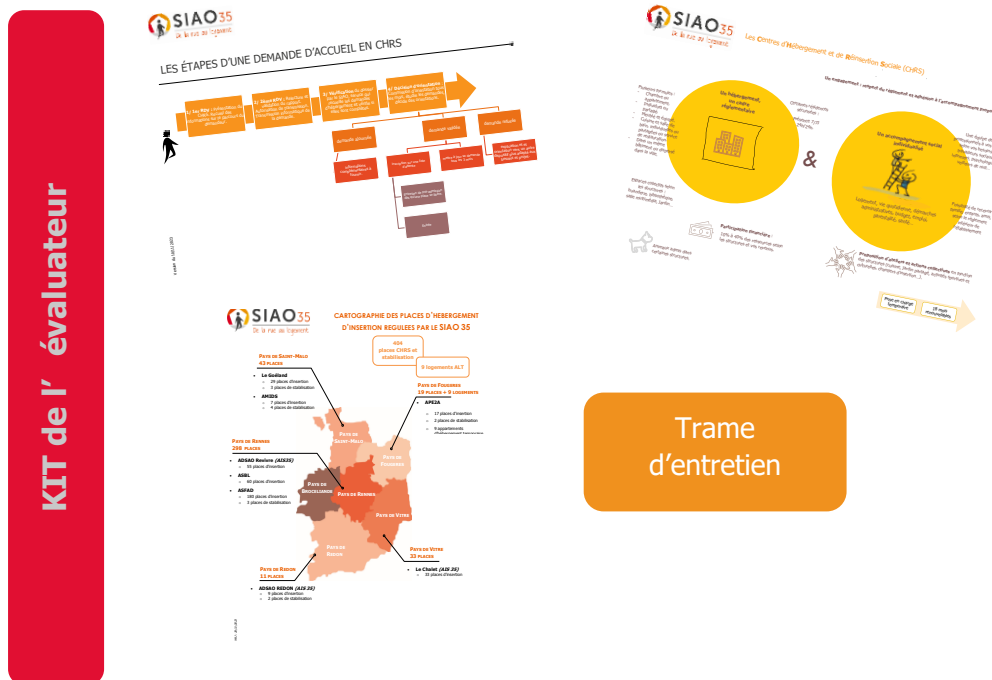
⁹ Pour cela, le ménage doit nécessairement contacter le SIAO (115, PAO/CAO). Vous pouvez également, en tant que professionnel, signaler une situation d'urgence directement sur SI SIAO et/ou auprès du 115.

2/ Le 1^{er} entretien (ou entretien approfondi) :

Il s'agit d'un entretien approfondi de recueil des données qui est assez long : **45 min à 1h30**. Au-delà, il est préférable d'arrêter et de proposer un ou plusieurs entretiens complémentaires. D'ailleurs, dans le cadre de missions spécifiques d'études, cette phase de recueil de données se réalise en plusieurs entretiens et temps d'observation.

- Nous vous proposons de démarrer l'entretien par les points essentiels suivants :
 - Se présenter : fonction, cadre de la mission dans laquelle vous intervenez.
 - Présenter les objectifs du RDV : recueillir des informations afin d'évaluer le besoin.
 - Expliquer le déroulement du RDV : durée, support utilisé pour recueillir les données (papier, ordinateur...) et les thématiques abordées : parcours résidentiel, situation familiale, sociale, budget, santé, accès aux droits...
 - Expliquer le cadre de transmission des informations et les droits que le demandeur a vis-à-vis des informations qui le concernent : d'accès, d'opposition et de rectification aux informations. Cela permet d'introduire la demande de validation en fin d'évaluation.
- Nous vous suggérons de poursuivre l'entretien par une présentation du dispositif sollicité (si c'est le cas) et du déroulé de la demande. En l'occurrence, pour une demande de CHRS, il s'agit d'expliquer au demandeur :
 - **Ce qu'est un CHRS,**
 - **Le parcours du traitement de la demande,**
 - **Le rôle de la commission d'orientation : instance de décision** (l'évaluation comme aide à la décision et non décision),
 - **Les délais d'attente.**

Pour ce faire, nous vous invitons à **utiliser les outils du « kit de l'évaluateur » disponibles sur le site interne du SIAO 35¹⁰**. Cette étape préalable est indispensable et permet de **s'assurer de l'adhésion du demandeur à la démarche**. En outre, pour une évaluation en vue d'un CHRS, cela permet de **vérifier, à nouveau, la cohérence d'un CHRS avec les attentes du demandeur**.



KIT de l'évaluateur

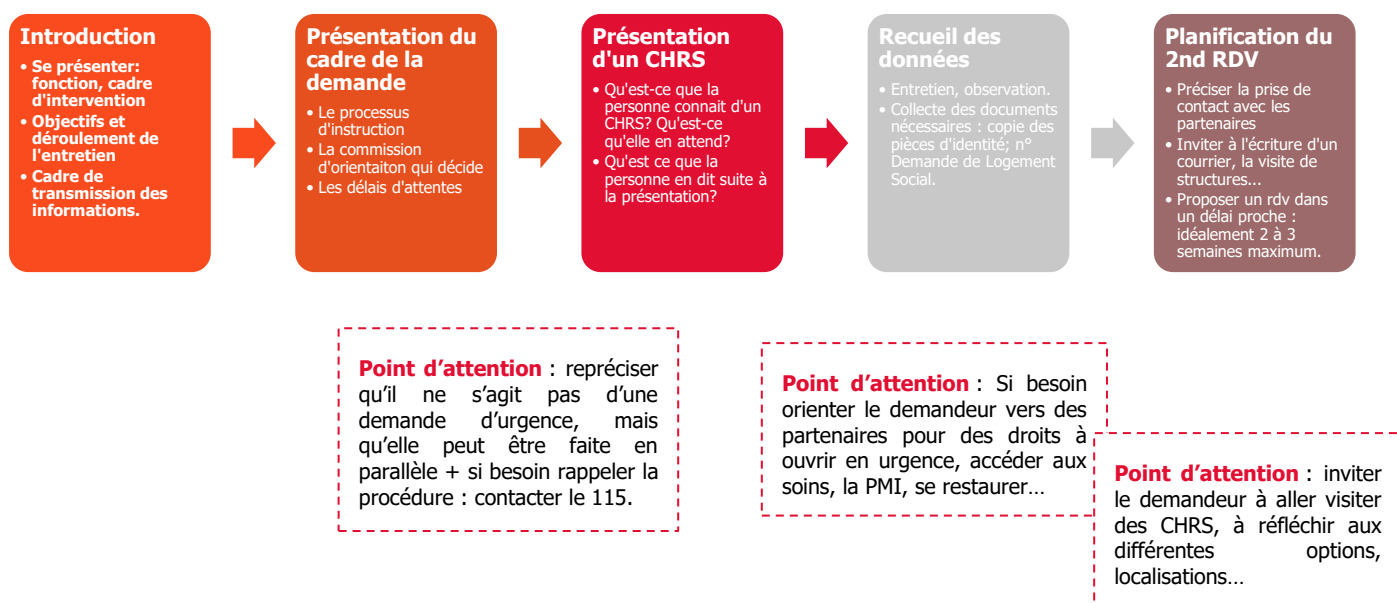
LES ÉTAPES D'UNE DEMANDE D'ACCUEIL EN CHRS

CARTOGRAPHIE DES PLACES D'HÉBERGEMENT D'INSERTION RÉGULIÈRES PAR LE SIAO 35

Trame d'entretien

¹⁰ Schéma explicatif d'un CHRS, schéma du parcours de la demande CHRS, cartographie des places CHRS en Ile-et-Vilaine, trame d'entretien.

- L'entretien se poursuit par **le recueil des données**¹¹ : il s'agit d'échanger avec le demandeur sur sa situation socio-économique, son parcours résidentiel, la ou les raisons qui l'amènent à formuler une demande d'hébergement d'insertion (CHRS en l'occurrence) et ce qu'il en attend. Il est par ailleurs nécessaire de vérifier certaines informations par le contact avec les partenaires, la lecture et/ou la collecte de certains documents : jugement de divorce, demande de logement social... La pièce d'identité devra être photocopiée et jointe à la demande adressée au SIAO 35 par mail au secrétariat : hebergement-logement@siao35.fr . Si au cours de l'entretien, vous identifiez des démarches à réaliser en urgence et/ou des orientations prioritaires (hors hébergement/logement), il est tout à fait opportun d'en faire part au demandeur et aux partenaires éventuels (ex. orientation vers la PMI, un acteur de la santé, ouverture CSS...).
- Ce premier entretien se termine en :
- Informant le demandeur de la prise de contact avec les partenaires éventuels pour préciser certaines informations.
 - En l'invitant à rédiger s'il le souhaite un courrier pour faire part de ses attentes et besoins à la commission d'orientation¹², à aller visiter des CHRS, à réfléchir à d'autres options, localisations...
 - En fixant un second rdv dans un délais court (idéalement sous 2 à 3 semaines).



¹¹ L'ensemble des données à recueillir est présenté en détails ci-après dans la partie « contenu de l'évaluation diagnostique sociale-habitat ».

¹² Modèle proposé en annexe 5. La rédaction par la personne elle-même donne une idée de son rapport aux démarches administratives, de son niveau de maîtrise de la langue française, ... L'ensemble du dossier est lu en commission ainsi que le courrier si celui-ci a été joint.

3/ La prise de contacts avec les partenaires :

Le recueil des données se poursuit au-delà du premier entretien par la prise de contact avec les partenaires. Dans les faits, la prise de contact avec les partenaires se réalise à tout moment du processus d'évaluation (au démarrage, après le premier rdv, le second...). Dans ces échanges, il s'agit d'une part de **compléter, préciser, vérifier certaines informations et d'autre part de démarrer le travail d'analyse et de préconisations**. La rédaction de notes sociales complémentaires¹³ permettant d'étayer l'analyse est très utile et favorise une orientation adaptée. Ces contacts sont également l'occasion d'informer et/ou d'alerter sur des points de vigilance et/ou des urgences (ex. que l'on a conseillé au demandeur de prendre rendez-vous avec un acteur de la santé ; que l'on a remarqué qu'il fait trop chaud et humide dans le logement...).

- Les modalités de contacts avec le réseau se réaliseront en fonction du cadre du diagnostic et de son délai de réalisation. Ainsi, il pourra s'agir uniquement de prendre contact avec le ou les intervenants référents (travailleur social de secteur et mandataire judiciaire par exemple) ou bien de décider de contacter plus largement le réseau ou d'organiser une synthèse partenariale, notamment pour les situations les plus complexes. Ces temps de synthèse permettent également d'amener les partenaires à s'engager.
- Dans tous les cas, le demandeur sera informé des prises de contact et son accord sera recherché.

4/ La rédaction du rapport social :

La phase de rédaction du rapport est **la phase centrale de l'analyse** des informations recueillies. Elle se réalise à la lumière des informations recueillies lors des entretiens et lors des contacts avec le réseau du bénéficiaire.

L'objectif recherché est de **parvenir à traduire de façon synthétique la compréhension que vous avez de la situation du ménage et de son projet résidentiel et d'accompagnement à partir des éléments significatifs des différentes thématiques abordées**.

Cet écrit professionnel nécessite un certain temps, **2 à 3h en général, parfois plus**.

Il est vivement conseillé de **faire relire cet écrit**, par un collègue, un responsable. Cette relecture entre professionnels, avant la phase de relecture au demandeur et la phase de transmission à la commission, permet de **pointer les éléments peu compréhensibles, les besoins de précisions, de supprimer les informations jugées non utiles et non pertinentes** (ex. nommer une pathologie). Le rapport pourra ensuite être repris puis relu au demandeur lors du second entretien.



L'outil SI SIAO ne permet pas pour l'instant d'imprimer, puis de modifier cet écrit. Aussi, nous vous recommandons de **rédiger votre écrit professionnel sur un document interne**, que vous pourrez copier, une fois finalisé, sur SI SIAO.

5/ Le second entretien ou entretien de relecture :

Il s'agit d'un entretien de relecture du rapport et de proposition d'une orientation consentie. Cet entretien est souvent plus court, 30 à 45 minutes environ (parfois 1h), mais indispensable pour faire part de votre analyse finale au demandeur, noter les points de divergence, creuser les sujets plus difficiles ou à crispation, permettre au demandeur d'apporter des précisions et de se prononcer sur son adhésion ou non aux préconisations et à la transmission de la demande (recherche de la validation par le demandeur).

¹³ Ces notes sociales devront bien évidemment être datées et comporter le cachet de la structure.

Le rapport final à transmettre devra comporter les modifications nécessaires identifiées lors de ce RDV. L'idéal est de procéder à une reformulation en direct lors du RDV (soit de façon manuscrite, soit informatiquement) ; et de valider ces reformulations avec le demandeur.

En outre, cet entretien est l'occasion de préciser à nouveau les étapes à suivre du traitement de la demande et les délais d'attente en cas d'admissibilité en CHRS : transmission à la commission, décision de la commission, les différentes options en fonction de la réponse de la commission.

→ *Proposer une orientation consentie*

- ✓ Démarche d'informations éclairées auprès des personnes sur ce qu'est un CHRS (cf. guide des dispositifs en ligne : photos, fonctionnement de la structure, ...), recueil de l'avis de la personne sur cette orientation. Les personnes peuvent être invitées à visiter les CHRS afin d'aider à se représenter et se projeter.
- ✓ L'évaluateur fait part au demandeur de ses préconisations, afin que ce dernier puisse exprimer son avis et ses attentes. Si divergence entre évaluateur et demandeur quant à l'orientation, le préciser dans l'argumentaire. Les deux avis divergents pourront être retranscrits dans le rapport social.
- ✓ Si la réponse adaptée n'existe pas sur le territoire demandé, il faut tout de même qualifier le besoin réel pour alimenter l'observatoire SIAO. (ex : « *orientation CHRS par défaut de pension de famille sur le territoire* » et non « *orientation CHRS* » sans expliquer que c'est par défaut de pension de famille).
- ✓ Possibilité d'interpeller les professionnels du SIAO pour échanger sur la situation.

6/ La transmission de la demande au SIAO :

Les évaluations diagnostiques sociale-habitat, quels que soient le cadre dans lequel elles ont été réalisées et les préconisations, sont transmises à une instance en vue d'une prise de décision (commission partenariale externe, commission interne -réunion de service-...).

Dans le cadre de la demande de CHRS en Ile-et-Vilaine, la transmission se fait à la commission d'orientation **via l'outil SI SIAO**. Nous vous invitons à vous référer au tutoriel SI SIAO insertion disponible sur le site internet du SIAO 35 qui explique en détails le contenu de cette étape.

Nous vous rappelons que la transmission de la demande via SI SIAO **doit se doubler d'un mail au secrétariat de la commission** ¹⁴ hebergement-logement@siao35.fr comportant les documents suivants : pièces d'identité et s'il y en a, les notes sociales complémentaires et le courrier du demandeur.

La complétude de SI SIAO prend **environ 30 min**. Nous préconisons de **le faire dans la foulée du second rendez-vous**.

Des commissions ont lieu tous les mois, le demandeur aura donc en principe une réponse sur son admissibilité en CHRS dans le mois qui suit cette transmission.

7/ L'information de la décision au demandeur :

La décision de la commission est adressée uniquement à l'instructeur de la demande (vous). **Vous avez en donc en charge la transmission de cette décision au demandeur.**

Il est en effet essentiel, quelle que soit la demande instruite, **d'expliquer la décision, de s'assurer de sa bonne compréhension par le demandeur, d'informer des possibilités et des voies de recours.**

¹⁴ Mail du secrétariat de la commission : hebergement-logement@siao35.fr

Cette information pourra se faire en fonction de vos pratiques par téléphone ou lors d'un entretien physique. La copie du courrier devra être remise au demandeur.

Dans le cadre de la demande de CHRS en Ile-et-Vilaine, les conséquences de la décision seront à préciser, à savoir :

- En cas de validation, inscription sur la liste d'attente et nécessité d'actualiser tous les trois mois et autant que nécessaire sa demande (cf. tutoriel SI SIAO).
- En cas d'ajournement, nécessité de se revoir dans un délai de 1 mois pour compléter la demande (cf. tutoriel SI SIAO).
- En cas de refus, explication des raisons et recherche d'une autre orientation.

8/ L'actualisation régulière de l'évaluation diagnostique :

Enfin, la dernière étape consiste **en l'actualisation régulière de l'évaluation diagnostique**. En effet, comme précisé ci-avant, il s'agit d'un document en mouvement car il est lié à la situation de la personne qui change, évolue au fil du temps.

Concrètement, dans le cadre d'une demande de CHRS, il s'agit d'**informer le SIAO 35 et les gestionnaires de structures des éventuelles évolutions majeures de la situation et ayant un impact sur l'orientation** (ex. naissance, séparation...). Cette actualisation se fait par un échange téléphonique et/ou par mail auprès du SIAO (secrétariat de la commission), doublé d'une indication dans SI SIAO¹⁵.



En fonction du dispositif dans lequel vous intervenez, le déroulé présenté ci-avant nécessite des ajustements. Néanmoins ces grandes étapes seront toujours présentes.

Le processus d'évaluation diagnostique sociale-habitat repose donc sur une **succession d'étapes** et pas uniquement sur un seul entretien avec le demandeur : la collecte de données auprès du demandeur et des partenaires, l'analyse des informations et leur mise en lien, un échange avec le demandeur sur l'analyse conduite et les préconisations d'hébergement/logement et d'accompagnement, le recueil de l'avis du demandeur sur le projet préconisé, la transmission de la demande, l'information de la décision, l'actualisation régulière.

¹⁵ Cf tutoriel SI SIAO

3. Contenu d'une évaluation diagnostique sociale habitat : éléments à recueillir, attendus des gestionnaires

L'évaluation diagnostique dont il est question dans ce guide, comporte à la fois un volet social et un volet habitat.


VOLET SOCIAL

- Déterminer les **caractéristiques administratives et familiales** du ménage ; Présence d'animaux domestiques.
- Evaluer l'autonomie dans les **démarches administratives** et identifier (accès aux droits, actions urgentes à effectuer...)
- Evaluer la situation socio-économique du ménage : **situation professionnelle, situation budgétaire** et autonomie dans la gestion budgétaire,
- Déterminer le **réseau social et les habitudes de vie** du ménage ;
- **Santé et accès soins** : problématiques particulières ; degré d'autonomie pour les actes essentiels de la vie quotidienne.
- **Situation judiciaire.**
- Identifier et évaluer un éventuel **besoin de sécurité.**
- Identifier les **partenaires et les accompagnements** en place ; Recueillir les avis et contributions possibles.
- Déterminer **un projet d'accompagnement.**

VOLET HABITAT

- Parcours résidentiel
- Gestion administrative et financière d'un logement
- Modes d'habiter (occupation, appropriation, utilisation, entretien)
- Inscription et lien avec l'environnement
- Projet résidentiel
- Projet d'accompagnement
- Démarches réalisées pour accéder à un logement / un hébergement

→ Certaines dimensions sont à la croisée du volet social et du volet habitat et notamment : la gestion administrative et budgétaire, le besoin de sécurité, le projet d'accompagnement.



→ Certaines des informations nécessaires à collecter ne font pas l'objet de rubriques dédiées dans SI SIAO. Ces informations complémentaires devront être notées dans les zones de commentaires de SI SIAO. Si elles sont essentielles à la compréhension de la situation du demandeur, elles seront reprises uniquement dans le rapport social et feront l'objet d'une analyse approfondie.

Ces différentes dimensions à évaluer sont expliquées en détail ci-après avec quelques points de vigilance. Pour chacune d'elle, seules les informations essentielles, pertinentes et utiles à la compréhension de la situation seront reprises dans le rapport social.

Contexte de réalisation de l'évaluation diagnostique

Intérêts de la dimension

- Evaluer le degré de mobilisation et d'autonomie de la personne dans sa demande.
- Evaluer le niveau de compréhension de la personne : de la démarche, de la préconisation...

Ex : Si la personne a pris le rdv seule et qu'elle est venue à tous les rdv, cela traduira une mobilisation importante et un certain degré d'autonomie dans les démarches. Si au contraire, la personne a eu besoin d'un soutien pour faire la demande, ou qu'elle est retardé ou absente aux rendez-vous, cela sera interrogé et pourra traduire une crainte, une non-adhésion, et/ou des difficultés générales dans la mobilisation et les démarches.

Indicateurs à évaluer

- Durée du processus
- Nombre d'entretiens réalisés (présence aux rdv, ponctualité, apport des documents demandés...)
- Orienteur ou demande en directe
- Présence d'une tierce personne aux rdv et lien avec le demandeur
- Maîtrise de la langue Française : difficulté à avoir une conversation en Français, à lire un document, à écrire...
- etc.

Point de vigilance :

- ➔ Barrière de la langue : frein à la capacité d'habiter ?

La première étape dans l'acte d'habiter est de comprendre à quoi l'on s'engage. La barrière de la langue ne constitue pas systématiquement un frein à la capacité à habiter. Il s'agit d'évaluer la compréhension de la personne malgré ses difficultés de maîtrise de la langue. La difficulté est-elle à l'oral ? Pour lire un document ? Pour écrire ? Qu'est-ce que la personne met en place pour dépasser cette difficulté ? ...

Situation administrative

Intérêts de la dimension

- Vérifier l'admissibilité administrative en CHRS (ou autre dispositif).
- Repérer l'ancrage du demandeur sur le territoire.

Indicateurs à évaluer

- Renseigner précisément la situation administrative, les dates de validité des titres de séjour.
- Est à joindre la photocopie de la pièce d'identité du demandeur au secrétariat du SIAO.
- La personne a-t-elle une domiciliation, si non pourquoi ?

Points de vigilance :



- Titre de séjour > 6 mois
- BPI > 1 an et pas de place en CPH
- Ressortissants UE avec des ressources

Situation familiale

Intérêts de la dimension

- Identifier la situation familiale avec précision.
- Identifier les ruptures.
- Identifier les difficultés éventuelles, les projets, les besoins et accompagnements spécifiques en place ou à prévoir.

Indicateurs à évaluer

- En cas de mariage, s'agit-il d'un mariage civil? En cas de séparation : existe-t-il un jugement de divorce? Raisons de la séparation? Liens avec le/les anciens conjoints.
- Composition familiale et situation des personnes à héberger.
- Exercice de la parentalité.
- Existence d'un contexte de violences conjugales ou intrafamiliales ?

Composition familiale et nombre de personnes à héberger

- Distinguer les enfants et autres personnes à loger, des enfants ou personnes susceptibles de venir occasionnellement dans le logement.
- Préciser la situation de l'enfant par rapport au demandeur (à charge, droit de visite, droit d'hébergement, placement). Où vivent les enfants? Quels sont les projets du demandeur vis-à-vis des enfants?
- Projet de regroupement familial?
- Agrandissement du ménage ou départ à court terme de certains enfants et motif.

Exercice de la parentalité

- Comment se passe le quotidien?
- Avez-vous besoin d'un soutien ?
- Interventions spécifiques en place ou à prévoir? (TISF, mesure éducative...)

Existence d'un contexte de violences conjugales, mais aussi intrafamiliales ou autres exercées ou subies

- Conséquence sur la santé de la victime
- Prise en compte de l'exposition d'enfants à ces situations
- Existence de démarches entreprises par la victime
- Des personnes peuvent être dans le déni des problèmes de violences conjugales qu'elles subissent

Le guide des dispositifs mis en ligne www.dispositifs-siao35.fr apporte des informations sur les typologies de publics accueillis au sein des CHRS du département.

Animaux domestiques

Intérêts de la dimension

- Évaluer la capacité du demandeur à habiter avec son animal et à s'en occuper.
- Évaluer la capacité de l'animal à vivre dans le dispositif envisagé.
- Préparer la personne à l'éventualité de ne pas pouvoir rester avec son animal ou bien à un allongement de délais d'attente.

Indicateurs à évaluer

- Nombre et types d'animaux, soins et vaccins à jours...
- Quelles conditions d'accueil êtes-vous prêt à accepter ? Avez-vous des solutions de garde annexes ? Avez-vous entamé des démarches en ce sens ?
- Quelles sont les habitudes de vie de votre animal (en extérieur, en logement) ? Rencontre-t-il des problèmes de comportement ?

→ Très peu de CHRS acceptent les animaux domestiques.

Vie sociale

Réseau social et familial

- Repérer les points d'appui et les points de fragilité.
- Identifier les difficultés et les besoins d'accompagnement en matière de relations sociales et familiales et de vie sociale.

Intérêts de la dimension

- Identifier les soutiens éventuels, les capacités à être en relation et à demander de l'aide.
- Identifier la capacité de la personne à gérer l'isolement.
- Repérer le besoin de sécurité.

Indicateurs à évaluer

- Présence d'un entourage familial ou amical à proximité?
- Quels sont les soutiens apportés? Hébergement, aide dans les démarches, garde des enfants...
- Y-a-t-il eu des ruptures (familiales, affectives)? Raisons? Conjoncturelles ou récurrentes?
- Acceptez-vous l'idée de vivre seul ? Vous sentez-vous capable de gérer les temps de solitude ?
- Existence de relations qui peuvent mettre en difficulté ou en danger ? la personne est-elle en capacité de se protéger?

→ Possible de nommer les personnes dans le rapport social ou par mail pour éviter les orientations sur les mêmes structures.

Habitudes de vie et centres d'intérêts

Intérêts de la dimension

- Repérer l'ancrage du ménage sur le territoire de résidence ou celui visé.
- Evaluer la capacité à se mobiliser, à vivre et/ou à participer à des activités collectives.
- Identifier la mobilité du ménage par rapport à un logement, un emploi.

→ Cette dimension est à croiser avec celle relative aux relations sociales et familiales.

Indicateurs à évaluer :

- Fréquentation des équipements et structures socio-culturelles? Activités pratiquées? Contraintes s'y référant? Quels liens faut-il impérativement maintenir?
- Activités et projets que souhaiterait mener la personne lorsque que sa situation sera stabilisée.
- Moyens de locomotion utilisés ?

→ Ces éléments peuvent servir de point d'accroche pour la mise en place des accompagnements ultérieurs éventuels.

Quelques repères

La disqualification sociale (Paugam, 1991) : processus d'affaiblissement ou de rupture des liens de l'individu à la société au sens de la perte de protection et de la reconnaissance sociale, La personne socialement disqualifiée est à la fois vulnérable face à l'avenir et accablée par le poids du regard négatif qu'autrui porte sur lui, processus (et non état stable) avec 3 phases :

Fragilité → Dépendance au travailleurs sociaux → Rupture = Parcours qui conduit à la marginalisation

Désaffiliation (Castel, 2005) : perte d'une affiliation, d'un lien de parenté, d'appartenance à une « famille », d'inscription communautaro-territoriale (environnement social proche), état de désocialisation.

L'intégration d'une personne se situe au confluent d'une intégration par le travail et d'une insertion relationnelle forte. Intensité des liens sociaux.

Partenaires et accompagnement social

Intérêts de la dimension

- Pouvoir contacter les partenaires afin de recueillir des informations pour compléter, préciser et croiser l'évaluation.
- Mettre les partenaires dans la boucle de la demande.
- Savoir ce qui fonctionne et ce qui est adapté, si d'autres accompagnements ont été envisagés.
- Anticiper les changements d'intervenants.

Indicateurs à évaluer

- Les étayages en place. Quels axes d'accompagnement? Avec qui? Depuis quand?
- Le degré d'adhésion du ménage : fréquence des entretiens, comment se mobilise le demandeur...
- Repérer les difficultés à demander de l'aide et une aide appropriée et comprendre les raisons.
- Identifier les difficultés, craintes et/ou freins à lever pour la mise en place d'accompagnements.

- Informer le ménage de la prise de contact avec les partenaires.
- Encourager la rédaction de notes sociales complémentaires.

Situation professionnelle

Intérêts de la dimension

- Identifier les points d'appui pour l'accès à un emploi ou à une remobilisation.
- Identifier les freins ou difficultés éventuelles et les besoins d'accompagnement en matière d'insertion professionnelle.

Indicateurs à évaluer

- Situation actuelle par rapport à l'emploi et antériorité.
- Parcours de formation (niveau scolaire, diplôme, formation professionnelle, en France, à l'étranger).
- Parcours professionnel (expériences, durées des contrats, ...).
- Repérer les ruptures (conjoncturelles ou récurrentes ?) et les motifs de ces ruptures.
- Accompagnement à l'emploi et à la formation en place ou souhaité.
- Existence d'un projet? Démarches engagées et degré de mobilisation?
- Repérer la capacité du ménage à identifier ses forces et ses difficultés.

Gestion budgétaire

Intérêts de la dimension

- Evaluation de l'autonomie de la personne dans la gestion budgétaire.
- Identification des capacités de gestion budgétaire.
- Identification des capacités financières pour l'accès et le maintien dans un logement.
- Identification des besoins d'accompagnement en matière de budget.

Indicateurs à évaluer

- Capacité du ménage à identifier ses principales ressources, dépenses et dettes éventuelles.
- Capacité du ménage à organiser et gérer son budget : suivi des dépenses, paiement régulier et dans les temps des factures, épargne,...
- Identification des dettes et des actions en place.
- Demandes d'aides financières ?
- Les difficultés sont-elles ponctuelles ou récurrentes ?
- Raisons qui peuvent expliquer ces difficultés :
 - Dysfonctionnements dans les modes de consommation. Ex. achats compulsifs, consommation ostentatoire, addictions...
 - Charges inadaptées
 - Absence de gestion budgétaire (pas de suivi du budget ; dépenses sans s'assurer d'avoir les ressources nécessaires...)
- Autre
- Y-a-t-il des actions en place pour y remédier?

Quelles sont vos ressources ? (Quoi et combien ?)

- Détails, montant et pérennité des ressources :
- Les droits ouverts sont-ils ouverts ? oui non Précisions :
- Evolution envisagée des ressources du ménage ? Ex. fin de contrat

Quelles sont vos charges fixes ? (Quoi et combien ?) Sont-elles mensualisées ?

- Détails des charges fixes : type, montant, abonnements,
- Montant du loyer ou de la participation financière à l'hébergement ?
- Paiement régulier des charges fixes ?
- Charges fixes adaptées au budget ?

Avez-vous des crédits ? De quel type de crédit s'agit-il ? Pourquoi l'avez-vous fait ? Combien devez-vous rembourser par mois ? Jusqu'à quelle date ? Combien avez-vous emprunté au départ ? Avez-vous des mensualités en retard ? Y-a-t-il des poursuites ?

Combien pensez-vous dépenser chaque mois pour vos charges de la vie courante ? Que dépensez-vous / qu'est-ce que vous achetez ?

Avez-vous déjà demandé des aides financières ? Ponctuellement ou régulièrement ?

A la fin du mois, êtes-vous à découvert ? De combien (environ) ?

Est-ce qu'il vous arrive de mettre de l'argent de côté ? Pour quels projets ?

Avez-vous des dettes : retard de paiement, amendes, de l'argent que vous devez à des personnes ?

- Montant ou estimation et origine des dettes :
- Y-a-t-il des poursuites ?
- Y-a-t-il un plan d'apurement amiable en place ? Pour quel montant mensuel ?
- Avez-vous saisi la commission de surendettement. Si oui, quand et quelle suite ? Si non, pourquoi ? Est-ce que vous l'envisagé ?
- Avez-vous des difficultés à suivre l'échéancier ? Oui non Précisions :

Est-ce que vous faites vos comptes / notez vos dépenses/ consultez votre solde avant de faire une dépense ? Comment vous y prenez-vous pour suivre votre budget ?

Démarches administratives et accès aux droits

Intérêts de la dimension

- Evaluer l'autonomie de la personne dans la gestion administrative.
- Savoir si les droits sont ouverts et les démarches à jour pour ne pas bloquer l'accès à un logement/ hébergement.
- Evaluer les besoins d'accompagnement en matière de démarches administratives et d'accès aux droits.

Indicateurs à évaluer

- Capacité du ménage à mobiliser une aide adaptée en cas de besoin.
- Capacité du ménage à planifier ses démarches : traitement dans les temps, à jour dans les démarches...
- Capacité du ménage à fournir les documents demandés (ex: pièces d'identité, demande de logement social...).
- Identification des difficultés administratives et des raisons.

- Faire ressortir les urgences pouvant bloquer un accès à l'hébergement/ logement.
- Si une mesure de protection apparaît d'emblée adaptée, en parler à la personne.
- Expliquer les différences entre les mesures (il y a souvent des confusions qui font blocage).

Comment réalisez-vous vos démarches administratives ? Comment ça se passe pour la lecture d'un courrier, la prise de rendez-vous, les entretiens, la réalisation...

Est-ce que vous les faites seul ou accompagné ? / Est-ce qu'il vous arrive de demander de l'aide ? A qui ? Pour vous aider à quoi précisément ? Quelles sont les démarches que vous faites seul ? Et celles que vous faites en étant accompagné ?

Comment procédez-vous lorsque vous recevez un courrier ? Est-ce que vous le laissez de côté ? Est-ce que vous le traitez tout de suite ?

Rencontrez-vous des difficultés dans la compréhension ou la réalisation de vos démarches administratives ? A quoi cela est-il lié selon vous ? Sont-elles ponctuelles ou récurrentes ? Est-ce que vous avez toujours été dans cette situation ?

- Une maîtrise difficile de la langue ? Une barrière culturelle ?
- Des difficultés pour se repérer dans le paysage institutionnel ?
- Autre (préciser) :

Etes-vous à jour dans vos démarches administratives ? Y compris la déclaration annuelle de ressources au service des impôts ?

- **SI NON, DEMARCHE A REALISER EN URGENCE POUR NE PAS BLOQUER L'ENTREE DANS UN LOGEMENT DE DROIT COMMUN.**

Vous a-t-on déjà parlé d'une mesure de protection : MASP, curatelle ? Qu'en pensez-vous ?

- **De façon générale, que dites-vous de votre situation administrative et budgétaire ? Quelles sont vos difficultés ? Vos facilités ? Vos besoins ?**

Santé, accès aux soins, vie quotidienne

Intérêts de la dimension

- Identifier les éventuelles problématiques de santé et leurs impacts sur la vie quotidienne et le projet résidentiel.
- Savoir si la personne prend en charge sa santé.
- Analyser le rapport de la personne à sa situation de santé.

Indicateurs à évaluer

- Difficultés de santé exprimées : conduites addictives, mobilité réduite, comportement violent? ...
- Leurs impacts sur la vie quotidienne, le logement, les relations aux autres.
- Degré d'autonomie dans les actes essentiels de la vie quotidienne.
- Accompagnement santé en place? Ce qui reste à mettre en place? Fréquence des suivis?...
- Inscription dans un parcours de soin? Dénî? Refus? ..

Sous-dimensions à évaluer

- Existence d'une couverture sociale ?
- Dossier MDPH ?
- RQTH et orientation ESAT
- Orientation SAVS
- Besoin d'un aménagement spécifique du logement? D'aide humaine? ...

Ces dimensions sont à croiser avec les enseignements des autres domaines, notamment :

- Les éléments de parcours/biographie : répétitions d'échecs ou de ruptures dans les domaines de l'emploi ou du logement...
- Isolement social, repli sur soi
- Posture de la personne

Avez-vous des soucis de santé ? et/les membres du ménage ?

- **Difficultés de santé exprimées :**
- Mobilité réduite ? Conduites addictives ? Souffrance psychologique ? Troubles psychiatriques ? Comportement violent ? ...
- **Impact sur la vie quotidienne :** Quelles sont les conséquences sur votre vie quotidienne ? En cas de mobilité réduite, que pouvez-vous faire ou ne pas faire (*ex. monter quelques marches*) ?

Prise en charge de la santé et parcours de soin (en France et le cas échéant, dans le pays d'origine) :

- Avez-vous un médecin traitant ? Oui non
- Fréquentez-vous la PMI pour les enfants ? Oui non
- Etes-vous en lien ou avez-vous été en lien avec d'autres médecins, spécialistes ou structures de soin ? Lesquels ? Comment se déroulent ces accompagnements ?
- o Etablissements fréquentés (nom et adresse) :
- o A quelle période ?
- o Régularité des suivis : Oui non
- o Fréquence des rdv :
- o Conditions pour poursuivre le suivi (par ex. rester sur le même territoire) :
- **La personne se saisit-elle des accompagnements en place ?**
- Avez-vous connu des hospitalisations régulières ? A quelle période ? **Qu'est-ce qu'elle en dit ?** Y-a-t-il des conséquences sur le quotidien ? Lesquelles ?
- **La personne est-elle stabilisée ?** Oui non

Accompagnement santé prévu ou à prévoir ? (*Le cas échéant, orienter dès l'évaluation vers les acteurs du soin*)

Droits ouverts à la sécurité sociale ? oui non Précisions :

Reconnaissance MDPH : oui non demande envisagée Précisions :

Rapport du demandeur à sa situation de santé : déni ? Inscription dans un parcours de soins ? Refus de soins ? Autre (précisions, ex. envie d'arrêter une conduite addictive...)

Degré d'autonomie pour les actes essentiels de la vie quotidienne :

- Rencontrez-vous des difficultés pour : Préparer votre repas ? oui non / Faire vos courses ? oui non / Entretien votre logement ? oui non / Faire votre toilette ? oui non / Vous déplacer ? oui non / Autre (préciser) : oui non....
- Avez-vous besoin d'une présence quotidienne ? oui non


Quelles sont les aides techniques ou humaines en place ou à prévoir :

- Aide à domicile ? Portage de repas ? Service de soins infirmiers à domicile ? EMPP ? ...
- L'accompagnement familial ou amical est-il à favoriser ?
- Une orientation vers un service de type SAVS/SAMSAH serait-elle pertinente ?
- Aménagements ou adaptations indispensables du logement à prévoir ? (*ex. logement en RDC, présence d'un ascenseur, douche avec receveur extra plat, accès PMR...*)
- Besoins en équipement particulier (*ex. réfrigérateur pour la conservation de médicaments*) ?
- Nécessité d'un appareillage ?
- Autre (préciser)
- Adhésion du ménage face à ces aides en place ou à prévoir ?



Comment aborder les problématiques de santé dans le rapport social ?

L'essentiel : L'évaluation sociale doit permettre de retranscrire les éléments de santé qui ont une incidence quotidienne dans une approche globale de la personne et faciliter la construction d'un partenariat adapté.

- 
- **Le nom de la pathologie n'a pas à être révélé.**
 - **Préciser uniquement L'IMPACT DIRECT des problématiques de santé** sur le logement, le quotidien, la vie au sein d'une structure collective ou d'un logement autonome, les relations sociales et l'accompagnement éventuel.
 - **Veiller à limiter les informations au strict nécessaire :** c'est-à-dire aux seuls éléments qui permettent à la structure accueillante d'adapter au mieux la prise en charge en fonction de ses possibilités d'accueil et de la réalité de la situation individuelle.
 - **Associer le demandeur dans l'identification des éléments à communiquer.** Enjeu à ce que le demandeur comprenne l'intérêt de partager ses difficultés pour identifier la réponse adaptée. Or, certaines personnes craignent que ce type d'information les desserve. Un travail d'accompagnement est entamé dès l'entretien d'évaluation. S'il existe des points de divergence entre le travailleur social et la personne accompagnée, il peut être envisagé de faire apparaître les deux points de vue.

Les informations utiles pour les commissions d'orientations et les structures d'hébergement / logement

Le SIAO (ou tout autre instance de décision d'orientation) a besoin de disposer de faits objectifs pouvant avoir des **conséquences sur les activités quotidiennes, sur les relations sociales et sur la prise en charge sanitaire** de la personne, afin de l'orienter vers un hébergement/logement le plus adapté à sa situation et d'en informer la structure accueillante.

Le travailleur social qui réalise l'évaluation diagnostique a une fonction importante à jouer **dans le repérage et la transmission d'informations** concernant l'état de santé général de la personne au moment de la rédaction du rapport social.

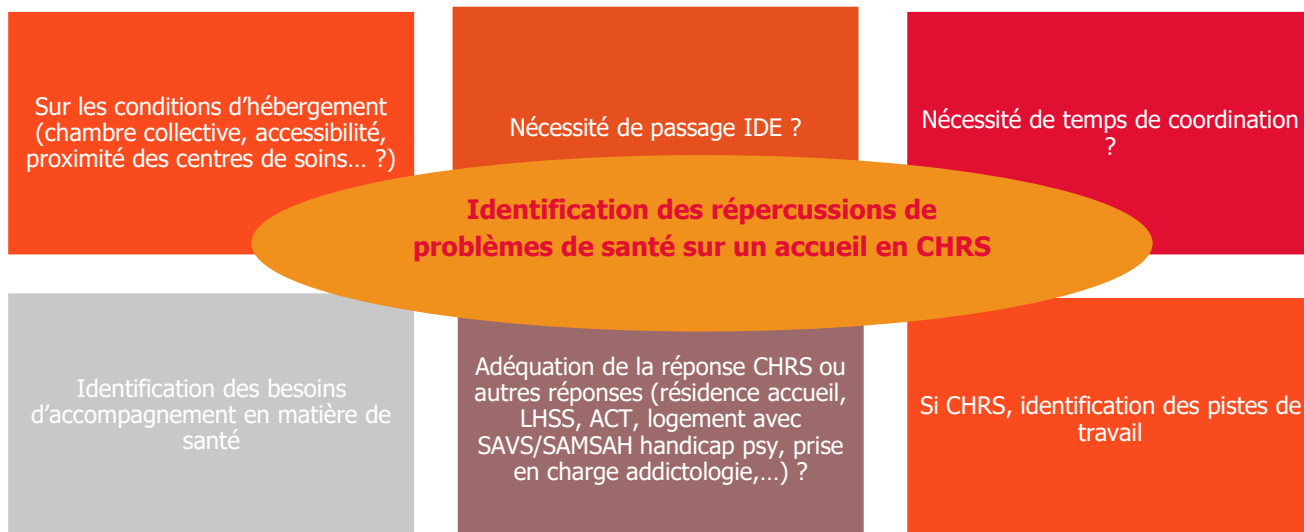
Il a aussi un rôle **d'identification des besoins** en termes d'aménagement des locaux et de mise à disposition de matériel. Il doit également transmettre les informations sur les partenariats santé existants et alerter l'équipe accueillante sur les conséquences relationnelles indirectes que pourraient induire les problématiques de santé. **Sans avoir à préciser le diagnostic médical**, il lui appartient de sensibiliser sur la nécessité d'une organisation qui permette, si besoin, de se rendre à des consultations externes, de bénéficier d'intervention sur place de professionnels de santé, d'un régime alimentaire, de soins d'hygiène, etc.

Il s'agit de préciser :

- ✓ **Le degré d'autonomie pour les actes essentiels de la vie quotidienne** (se nourrir, se vêtir, faire sa toilette, se déplacer à l'intérieur et à l'extérieur de la structure, préparer ses repas et faire son ménage). Il peut être également précisé les capacités de la personne à maintenir ou améliorer son état de santé.
- ✓ **Les besoins en équipement particulier** (comme la mise à disposition d'un réfrigérateur pour la conservation de certains médicaments).
- ✓ **La nécessité d'un appareillage** pour se déplacer, ou pour accomplir les gestes de la vie quotidienne... (ex : fauteuil roulant, béquille, ...).
- ✓ **L'existence ou non d'un suivi médical**, et si oui, sa nature.

Dans ce cas, le travailleur social :

- ✓ **Indique le nom et les coordonnées**, dans la mesure du possible, des interlocuteurs en santé de la personne : structure de santé, professionnel libéral, et précise l'interlocuteur sanitaire principal. Ces informations devront permettre de préparer les interventions nécessaires dès l'admission de la personne en centre d'hébergement-logement adapté.
- ✓ **Identifie le territoire où se situe la prise en charge médicale** (lieu de consultation, de suivi...) pour faciliter l'orientation vers une structure d'hébergement de proximité.
- ✓ **Mentionne la fréquence des rendez-vous** pour argumenter la nécessité ou non d'établir une proximité entre le lieu des soins et la structure d'hébergement.
- ✓ **Précise les ressources de santé de proximité mobilisables**, et leurs spécificités de fonctionnement s'il y a lieu (équipe mobile psychiatrie précarité, CSAPA, ...) pour faciliter la compréhension des possibilités de l'environnement.
- ✓ **Indique la possibilité ou non**, pour les professionnels de santé, de **poursuivre le suivi de la personne** dans la structure accueillante, et dans quel périmètre géographique.
- ✓ **Enonce le constat d'une incapacité** à vivre en structure collective, semi-collective ou en appartement isolé.



Ce qui ne relève pas de l'évaluation sociale

- ✓ *Le nom de la pathologie n'a pas à être révélé → secret professionnel. Sont à faire figurer les informations qui impactent la prise en charge de la personne dans la structure. Par exemple, on ne parlera pas de cancer mais de « problématique de santé non contagieuse nécessitant un traitement lourd ».*
- ✓ *Les données de santé qui n'ont pas d'impact direct sur la prise en charge et l'orientation en hébergement social n'ont pas à figurer dans le rapport social.*

Postures à adopter face à la personne

Plusieurs principes fondamentaux sont à retenir :

- ✓ **Sensibiliser la personne à l'importance de s'adresser au bon interlocuteur** en compétences et en capacité de l'aider dans sa démarche. Cela est particulièrement important lorsque la personne confie des éléments personnels sur sa situation.
- ✓ Informer la personne **des compétences des acteurs** de son environnement.
- ✓ **Prendre en compte la culture santé** de la personne et son origine culturelle.
- ✓ **Impliquer la personne** dans l'ensemble des démarches la concernant au sujet de sa situation en santé.
- ✓ **Recueillir l'accord de la personne** sur la communication de toute donnée la concernant. La personne doit avoir pleinement compris sa problématique de santé ainsi que les procédures de prise en charge pouvant nécessiter la communication d'informations personnelles.
- ✓ **Faire relire tout écrit par la personne.** Il y a un fort enjeu autour de la bonne compréhension, par la personne accompagnée, des impacts de sa pathologie.

Postures à adopter entre professionnels (référence : Guide Santé, ARS Ile de France)

Plusieurs principes fondamentaux sont à retenir :

- ✓ **Ne pas révéler le nom d'une pathologie** mais se focaliser sur les impacts que la pathologie peut avoir dans la prise en charge de la personne. Ne pas hésiter à utiliser un « vocabulaire alternatif ».

Exemple :

- Ne pas dire « Il faut stabiliser Madame car on vient de lui annoncer qu'elle a le VIH » Pratique contraire à la réglementation - déontologie. Mais « Madame a absolument besoin d'un hébergement stable pour **des raisons médicales** ».

La posture de l'intervenant social est de sensibiliser la personne, à la plus-value, pour les suites de son parcours, de communiquer à des tiers qualifiés (professionnels de santé...) certains éléments de ses problématiques santé.

- ✓ **Identifier les interlocuteurs** avec qui partager les informations et s'assurer du cadre de ces échanges.
Il convient d'identifier les besoins des partenaires et leurs contraintes, le contexte de la transmission.

Une distinction doit être opérée entre les informations demandées par un partenaire et celles qu'il est nécessaire de lui communiquer.

Exemple :

- Un centre d'hébergement a besoin de savoir si la personne présente une pathologie contagieuse pour anticiper au mieux son arrivée dans la structure. Il peut alors légitimement poser les questions suivantes : « La personne peut-elle vivre en collectif ? La personne suit-elle un traitement lourd ? »

- ✓ **Dissocier les écrits médicaux des écrits sociaux** : les écrits médicaux ne doivent pas figurer dans des écrits dits sociaux (rapport social, fiche d'évaluation sociale, notes / mails / divers supports, document individuel de prise en charge, projet individualisé, rapport de signalement, rapport de comportement, rapport de suivi de l'évolution de la situation sociale / du parcours de la personne, compte-rendu de réunion de l'équipe éducative, etc.).

Pour rappel, les écrits médicaux doivent être acheminés sous pli cacheté et à destination d'un professionnel de santé.

→ Point de vigilance

Rappel sur le partage d'information (Loi santé 2016 et Décret n° 2016-994 du 20 juillet 2016 relatif aux conditions d'échange et de partage d'informations entre professionnels de santé et autres professionnels des champs social et médico-social et à l'accès aux informations de santé à caractère personnel).

Situation judiciaire

Intérêts de la dimension

- Préciser **uniquement** les informations pouvant être utiles au projet résidentiel et aider à la mise en place de l'accompagnement. --> impact d'un éventuel passé carcéral sur le projet.

Indicateurs à évaluer

- Existence d'obligations (ex. de soin) ou d'interdictions (de fréquenter une rue, une personne... **et les nommer**).
- Existence et déroulement d'un suivi SPIP.
- Préciser les contre-indications éventuelles (ex. CHRS avec enfants).
- Préciser les besoins de préparation (après un long passé carcéral par ex.).
- ...

→ Point de vigilance

Rappeler qu'en tant qu'évaluateur, vous avez besoin d'informations précises et qu'il ne s'agit pas d'apporter un jugement sur les faits de la personne.

Parcours résidentiel, gestion administrative et financière d'un logement, modes d'habiter, inscription et lien avec l'environnement

Intérêts de la dimension

- Evaluer le degré d'autonomie du ménage dans sa capacité à habiter et à assumer un statut de locataire.
- *Capacité à assumer de façon régulière et durable administrativement et budgétairement un logement. (Paiement du loyer et des charges ? dettes ?)*
- *Capacité à occuper et à entretenir un logement.*
- *Capacité à vivre en lien avec son environnement.*
- *Capacité à anticiper et à organiser une entrée et une sortie d'un logement.*
- Identifier les difficultés d'accès et de maintien dans le logement.
- Identifier les raisons/contexte qui conduisent le ménage à faire la demande de CHRS.
- Identifier les pistes de travail à mettre en place au sein du CHRS ou d'appui à proposer.

Indicateurs à évaluer

- Retracer le parcours hébergement/logement : *type de logement, durée d'occupation, difficultés rencontrées, ...*
- Identifier le niveau d'expérience en logement autonome.
- Identifier les éventuelles mesures d'accompagnement ciblées sur le logement. : *quand, durée, ce que la personne en retient...*
- Repérer les ruptures et les motifs (conjoncturelles ou récurrentes) ?
- Evaluer la situation résidentielle actuelle : type de logement, relation de voisinage, sécurité et hygiène, difficultés rencontrées, ...

Sous-dimensions à évaluer

- Gestion administrative et financière d'un logement.
- Modes d'habiter : occupation, appropriation, utilisation et entretien du logement.
- Inscription et lien avec l'environnement et comportements.

Une absence d'expérience locative ne conduit pas nécessairement à une orientation CHRS. Tous les items doivent être évalués et pris en compte pour parvenir à une préconisation d'orientation adaptée.

L'évaluation se fait par le biais d'une observation sur le lieu de vie lorsque c'est possible ; et par le biais d'une série de questions sur les habitudes de vie.

Modes d'habiter : occupation, appropriation, utilisation et entretien du logement

- Utilisation de l'espace et confort de vie : logement encombré ? vide ? La personne peut-elle lister le mobilier et le matériel dont elle a besoin pour être dans un logement? Décrire le logement : stockage d'affaires diverses, entassement de sacs poubelles, ou au contraire logement vide...
- Utilisation des équipements du logement (chauffage, cuisson...) ? La personne sait-elle utiliser les équipements du logement? L'utilisation est-elle adaptée aux besoins et en phase avec des économies d'énergie?
- Le logement est-il entretenu régulièrement ? rangé ? aéré quotidiennement? avec ou sans aide ?
- La personne a-t-elle des notions de sécurité dans le logement et saurait-elle réagir de façon adaptée face à une situation à risques ?
- La personne a-t-elle envie d'investir et de s'appropriier les lieux?
- La personne sait-elle et peut-elle réaliser des petits travaux d'entretien (changer un ampoule, déboucher un évier...)?
- La personne demande-t-elle de l'aide en cas de difficultés ? Cette aide est-elle appropriée?

Gestion administrative et financière du logement

- La personne est-elle à jour dans le paiement du loyer et des charges ? En difficulté pour payer ? Est-elle titulaire d'un bail ?
- Compréhension du système logement en France : signature d'un contrat, parc privé, public, hébergement, logement... ?
- Compréhension des aspects juridiques ? Préavis, réparations locatives, paiement d'un loyer et des charges, d'un dépôt de garantie...
- A-t-elle besoin d'aide sur ces aspects? Est-elle capable d'en demander?

Lien avec l'environnement et comportements

- Relations avec les cohabitants, le voisinage ?
- Relations avec le bailleur?
- La personne est-elle en capacité de gérer les visites: limiter le nombre de personnes, ne pas se laisser déborder, envahir, abuser par autrui, respecter la tranquillité du voisinage, les horaires...
- La personne parvient-elle à se repérer et se déplacer dans son quartier/ ville.

Pour chaque thématique, évaluer si la compétence est acquise, en cours de progression (et les démarches pour y parvenir), insuffisante ou non évaluable.

Où résidez-vous actuellement ? Quelles sont les raisons qui vous ont amené dans cette situation et dans cette ville ? Depuis quand êtes-vous dans ce lieu de vie/ situation ? Une date de fin est-elle fixée ? Comment ça se passe au quotidien ? Est-ce que vous donnez une participation financière ou une autre contribution (ménage, garde d'enfants...) ?...

→ Description de la situation « logement » actuelle, les principales difficultés, depuis quand elles perdurent... (aspects juridiques, décence, degré d'occupation, adaptation aux besoins...)

→ Lieu où le ménage a dormi la veille ?

Pouvez-vous décrire votre parcours résidentiel ?

Depuis la majorité ou l'arrivée en France, expériences en logement, lieux de résidence, statut d'occupation, durées des expériences, expériences seul/ en couple/ colocation. Qui gérait les démarches et le paiement du loyer ? Les raisons des départs ?

Passage en structure d'hébergement : motif de la fin de prise en charge ; mobilisation de la personne lors de cette prise en charge. Est-ce que cela a permis à la situation d'avancer ? ...

Avez-vous déjà une **expérience en logement autonome** ? Où ? quand ? combien de temps ? comment ça se passait ? Qui gérait les démarches et le paiement du loyer ? Pourquoi êtes-vous partis ? (POSER CES QUESTIONS POUR CHAQUE EXPERIENCE)

Comment se passaient les entrées dans ces logements ? Est-ce que vous parveniez à anticiper et à organiser les démarches nécessaires (acquisition de mobilier, aide pour l’emménagement, ouverture des compteurs, souscription de l’assurance habitation, financement du 1^{er} loyer et du dépôt de garantie...) ?

Avez-vous déjà rencontré **des difficultés** dans votre parcours résidentiel ?

Avez-vous déjà rencontré des **situations d’impayés** ? (Montant, raisons, procédure en place ? ...)

Avez-vous déjà connu des situations de **troubles de voisinage** ?

Avez-vous déjà subi une **expulsion locative** ?

Avez-vous déjà bénéficié d’une mesure d’accompagnement social ciblé sur le logement ou d’un logement accompagné ? (quoi, quand, durée, avec qui, comment ça s’est passé ? qu’est-ce que ça vous a apporté ? pourquoi ça s’est terminé ? ...)

Avez-vous déjà été en CHRS ou structure d’urgence (quand, durée, où, comment ça s’est passé, qu’est-ce que ça vous a apporté ? ...) ?

Etes-vous actuellement **titulaire ou cotitulaire d’un bail locatif** ? Si oui, avez-vous fait des démarches pour vous désolidariser ?

Projet du demandeur (résidentiel et d’accompagnement)

Intérêts de la dimension

- Savoir si le ménage a un projet résidentiel et d’accompagnement et le comprendre. A court, moyen et long terme.
- Identifier les attentes du demandeur vis-à-vis du dispositif sollicité (CHRS). *Pourquoi cette demande ?*
- Repérer les craintes du demandeur : *vulnérabilité, besoin de sécurité, peur du changement d’intervenant, de quartier, de ville...*

Indicateurs à évaluer

- Evaluer la faisabilité du projet :
 - *Faisabilité financière du projet.*
 - *Adéquation de l’offre disponible.*
 - *Identification d’étapes préalables et/ou d’étayages nécessaires.*
- Evaluer la capacité à se projeter dans un logement et à tenir dans la durée sur une place d’insertion.
- Evaluer la capacité du ménage à s’inscrire dans une dynamique collective, à vivre seul, à respecter un cadre et les règles collectives.
- Evaluer l’adhésion du ménage à la mise en place d’un accompagnement social.

Sous-dimensions à évaluer :

- Définition précise du projet résidentiel à court, moyen et long terme : *type de dispositif, modalités d’accueil, liens, besoin de sécurité, besoin d’une présence professionnelle, localisation géographique, modularité de l’espace (pouvoir accueillir les enfants par ex), aménagements particuliers du logement...*
- Définition précise du projet d’accompagnement: *axes d’accompagnement souhaités, les priorités, la durée envisagée.*

- Ne pas hésiter à informer le ménage sur les dispositifs hébergement/logement existants.
- Projet à croiser avec les autres dimensions de l’évaluation diagnostique.

Quel est votre projet résidentiel ?

Pourquoi demandez-vous un CHRS ? Qu'est-ce que vous en attendez ? Quelles sont vos motivations et vos besoins ?

Quel est votre projet à moyen ou long terme ?

- Quels sont vos souhaits en termes de parcours résidentiel, d'accès au logement ou à l'hébergement ou à une autre forme d'habitat, y compris vos souhaits de mobilité géographique.
- Comment pensez-vous y parvenir / pouvoir le réaliser ?

Que recherchez-vous actuellement ? Quelles sont vos attentes et vos besoins ?

Type de logement et modalités d'accueil : **collectif/ individuel ?**

- Etes-vous à la recherche d'un lieu de vie collectif ou d'un espace plutôt individuel ?
- Acceptez-vous l'idée de vivre seul ? Vous sentez-vous capable d'assumer ces temps de solitude ?
- Etes-vous dans une dynamique d'intégration d'un collectif : recherche d'une relation aux autres, souhait de participation à des temps collectifs, vous sentez-vous capable de vous engager ? → **Capacité à s'engager**

Comment percevez-vous le cadre et les règles collectives d'un établissement (CHRS) et les droits et devoir d'un locataire ? → **La personne est-elle en capacité de les respecter (respect de la tranquillité, des espaces communs...)** ?

- Avez-vous des craintes par rapport à certaines modalités d'accueil ? Vous sentez-vous en danger ? Avez-vous besoin de sécurité ? → **Evaluation de la vulnérabilité et du besoin de sécurité.**
- **Localisations souhaitées et celles non souhaitées**, contraintes particulières...
- **Si la personne souhaite changer de ville/ département, quels liens a-t-elle avec la localisation souhaitée ?**
- Comment vous imaginez-vous dans votre logement ?
- **Evaluation personnelle de la capacité à se projeter dans un logement et à tenir dans la durée sur une place d'insertion.**

Souhaitez-vous bénéficier d'un accompagnement ? / Etes-vous prêts à vous faire accompagner ? **Evaluer l'adhésion du ménage à la mise en place d'un accompagnement social.**

- Quelles sont les difficultés que vous souhaitez régler ou les actions pour lesquelles vous souhaitez être aidé ?
- Sur quelles actions pensez-vous nécessaire d'intervenir en premier ?
- Pour combien de temps pensez-vous avoir besoin d'un accompagnement ?
- Comment appréhendez-vous le changement de référent social /autre professionnel ? Comment préparer le changement ?

Localisation géographique

- Indiquer la ou les localisation(s) souhaitée(s)
- Indiquer s'il existe une offre d'hébergement en CHRS disponible sur le ou les territoires demandés afin de repérer les inadéquations de l'offre. Le site des dispositifs peut faciliter la connaissance des différentes structures du département (public accueilli, typologie d'hébergement : diffus/collectif, accueil des animaux, accessibilité PMR...)
- Renseigner les arguments ou motifs en faveur de cette localisation et les localisations non souhaitées. Parmi les motifs, notamment : démarches engagées (emploi, formation)? Inscription dans un réseau ? Points d'appui ou à l'inverse, l'absence d'attache/ancrage par rapport à un territoire ?

Projet global : les attentes du demandeur

- ➔ *Quels sont les difficultés que vous souhaitez régler ?*
- ➔ *Sur quelles actions pensez-vous nécessaire d'intervenir en premier ?*
- ➔ *Pour combien de temps pensez-vous avoir besoin d'un accompagnement ?*

- ✓ Formulées par le professionnel dans le rapport social.
- ✓ Et/ ou formulées dans une lettre par le demandeur: l'ensemble du dossier est lu en commission ainsi que le courrier si celui-ci a été joint.

Type d'hébergement et nature de l'accompagnement

- ✓ L'expression d'un souhait du demandeur suppose **au préalable une information éclairée sur les modalités possibles** (collectif, semi-collectif, diffus ou éclaté), et leur incidence sur l'accompagnement. Parfois, les demandeurs ont une demande d'hébergement sans envisager les possibilités d'accompagnement que propose un CHRS. Un « déclic » peut avoir lieu en entretien d'évaluation sur la demande d'aide.
- ✓ Prise en compte des « contraintes » d'hébergement/logement recherché : accueil d'enfants, présence d'animaux, ...
- ✓ Rappel de ce qu'est un CHRS et un accompagnement en CHRS.
- ✓ L'intensité d'accompagnement varie selon les modalités d'hébergement -> bien expliquer les modalités (collectif, semi-collectif, diffus ou éclaté), le niveau d'engagement demandé, la fréquence des rencontres...
- ✓ Si logement collectif, expliquer les spécificités de la structure (appartement ou chambre regroupées ? Espaces communs, présence de professionnels, règlement de fonctionnement ...).
- ✓ Le guide des dispositifs mis en en ligne présente les structures du département, quelques photos ont pu y être ajoutées afin d'aider la personne à mieux se représenter la structure.
- ✓ Des visites des structures peuvent également être organisées avec les établissements concernés sur rendez-vous.



Temporalité et délais de réalisation

- ✓ Informer sur la temporalité de la réalisation du projet : les délais d'attente qui peuvent être très longs (plusieurs mois, voire plus d'un an) placent le ménage dans une sorte de sas d'attente au sein duquel sa situation peut se figer ou se dégrader. Il s'agit donc de travailler avec lui :
 - ✓- Un élargissement des perspectives géographiques lorsque cela est possible ;
 - ✓- Un programme de démarches à réaliser en amont du projet d'hébergement, si nécessaire ;
 - ✓- L'organisation du maintien dans l'habitat actuel (quel aménagement et/ou accompagnement pour le permettre... ?), si c'est possible ;
 - ✓- Un autre projet résidentiel, si cette attente peut mettre encore plus en difficulté le ménage.

Démarches réalisées pour accéder à un logement / un hébergement

Intérêts de la dimension

- Savoir si le demandeur a déjà réalisé des démarches pour accéder à un logement / un hébergement.
- Identifier les difficultés éventuellement rencontrées face à ces démarches.

Indicateurs à évaluer

- Établir l'inventaire des démarches réalisées : *demande de logement social, CLH, RSP, 1%, parc privé, centre parental...*
- Identifier les réponses éventuelles.
- Evaluer le degré de mobilisation et d'autonomie du ménage dans ces démarches : connaissance des acteurs, besoin d'être accompagné aux rendez-vous...

Ne pas hésiter à informer le ménage sur les dispositifs hébergement/logement existants.

Quelles sont les démarches que vous avez déjà engagées pour réaliser votre projet ?

- Demande de logement social ? oui non envisagée Si oui, N° DLS :
- Demande de RSP? oui non envisagée Si oui, date de commission et décision :
- Demande de DALO? oui non envisagée
- Proposition de logement ? Nature et localisation : Si refus, motif :
- Autres démarches engagées (préciser) (*ex. recherche parc privé, IML, FSL, Action logement, maison relais, centre parental...*) :

Autonomie dans les démarches réalisées / à réaliser et degré d'investissement :

Quelles difficultés rencontrez-vous dans la réalisation de votre projet ? Identification des points de blocage et des freins à lever. Ex : absence de garanties exigées par les bailleurs privé, ressources instables...

Avez-vous identifié des étapes préalables à mettre en place ? (*ex. souhait de faire une cure...*)

Ainsi, les informations à recueillir sont de natures différentes :

- ✓ Données d'état civil.
- ✓ Éléments de parcours, identification de facteurs d'appui/capacités du demandeur et à l'inverse, difficultés/facteurs de vulnérabilité du demandeur.
- ✓ Formalisation des attentes du demandeur.
- ✓ Etc.

Il s'agit d'autant d'éléments pour apprécier :

- ✓ Les besoins.
- ✓ Les souhaits d'hébergement et d'accompagnement du demandeur.
- ✓ La nature des actions à mettre en place.
- ✓ Et in fine, élaborer des réponses au projet du ménage : dispositifs régulés par le SIAO et ceux hors champ de compétences du SIAO.

Pour cela, les informations collectées doivent faire l'objet d'une analyse approfondie. C'est l'objet du rapport social présenté ci-après.

4. Le rapport social : les attendus, forme et contenu

Qu'attend-on de ce rapport social ?

Il s'agit d'un écrit professionnel **synthétique (1) d'analyse (2) et de mise en lien (3) des éléments importants et significatifs (4)** abordés dans les divers domaines, dont ceux amenant la personne à faire une demande auprès du SIAO (ou toute autre instance) et ceux qui explicitent la préconisation d'orientation.

Dans cet écrit, les principaux facteurs d'appui et facteurs de vulnérabilité (forces et faiblesses) du ménage, ainsi que son positionnement face à sa situation sur l'ensemble de ces thématiques, devront être précisés.

1. Synthétique = « Réunir en un tout cohérent, structuré et homogène divers éléments de connaissance concernant un domaine particulier » (dictionnaire Larousse).
2. Analyse = Décrypter, comprendre, expliquer les informations recueillies.
3. Mise en lien = Faire des rapprochements entre les différents domaines.
4. Éléments importants et significatifs : Choisir les exemples les plus marquants. Il ne s'agit pas de consigner l'ensemble des informations recueillies.

Une information n'est pas une analyse !



Une information :

- est une observation, un constat, un fait, un signe, un acte, un comportement, un discours, un événement...



Une analyse

- renvoie à l'acte de qualifier (ex : une gifle --> un geste violent), d'évaluer (en référence à des normes), à juger (échelle de valeur, en termes de bien ou de mal), à comprendre, expliciter ce qui a été vu et entendu.
- prend appui : croisement entre professionnels, comparaison avec bilan antérieur.

En d'autres termes, le rapport social doit :

- **Mettre en avant et en lien les éléments importants** du dossier.
- **Permettre de comprendre**, à partir de la synthèse des éléments du parcours, **la demande formulée par la personne** : en l'occurrence, la demande de CHRS.
- **Formuler et expliquer la proposition d'orientation.**

Le rapport social **va donc évoquer** les freins actuels à l'accès au logement, les difficultés repérées nécessitant un accompagnement social, ... **il va faire référence** aux éléments abordés dans les divers domaines (**pas de nouvelles informations, mais une mise en lien et une analyse des informations**). **Il va expliciter** le passage de l'analyse de la situation à la proposition d'orientation : ce qui a permis de définir l'orientation, les raisons de l'orientation, le pourquoi.

Il va devra ainsi comporter les éléments suivants :

- Une analyse synthétique des éléments recueillis domaine par domaine.
- L'identification des freins et difficultés nécessitant un accompagnement, mais aussi des points d'appui.
- La formulation du projet du ménage (résidentiel et d'accompagnement).
- La préconisation argumentée d'une orientation hébergement/logement et d'accompagnement.
- Le positionnement du ménage face cette préconisation : les points d'accord et de désaccord éventuels (adhésion/ non-adhésion).

Enfin, ce rapport social **doit être compréhensible et suffisamment renseigné** pour permettre aux membres de la commission de comprendre l'orientation proposée.



Le contenu

Dans le rapport social, vous êtes, en tant qu'évaluateur, invité à **récapituler les besoins d'accompagnement** du demandeur à partir des catégories suivantes :



Pour chaque thématique, nous vous proposons des points de repères pour l'analyse.

→ Situation sociale et familiale

La situation administrative, la situation familiale, le réseau social, les difficultés spécifiques (violences conjugales, placement des enfants...), les projets éventuels (regroupement familial, accueil des enfants...) et les situations particulières (présence d'animaux).

→ Parcours résidentiel

Les principaux éléments marquants du parcours résidentiel. Niveau d'expérience en logement du demandeur. Connaissance et compréhension du système français d'accès au logement dans tous ses aspects (juridique, technique, financier).

La capacité du ménage, avec ou sans aide, à occuper et utiliser un logement, à assumer financièrement et administrativement son logement, à vivre dans un quartier et en interaction avec un environnement. La situation actuelle de logement ou de non-logement et la/les raisons conduisant à la demande SIAO ; le degré de mobilisation pour réaliser cette demande.

Les autres démarches éventuellement réalisées et les réponses et/ou points de blocage.

→ Insertion professionnelle

Situation actuelle, éléments marquants du parcours, projets, forces et difficultés.

→ Démarches administratives et gestion budgétaire

Degré d'autonomie du ménage dans les démarches administratives et la gestion budgétaire. Les difficultés rencontrées. Les forces sur lesquelles s'appuyer.

→ Santé, accès aux soins, vie quotidienne

L'existence de problématiques de santé. Leur impact sur le logement, le lien aux autres, l'accompagnement.

La capacité du ménage à gérer son quotidien, avec ou sans aide.

Le rapport du demandeur vis-à-vis de sa situation de santé.

L'existence de suivis de santé à maintenir/ transferts possibles.

L'accès aux soins du demandeur.

→ **Situation judiciaire**

L'impact de la situation judiciaire sur le logement, le lien aux autres, l'accompagnement. Les éventuelles obligations/ interdictions.

→ **Accompagnement social**

Le lien avec l'environnement et les services, point sur les interventions déjà en place, l'adhésion et la mobilisation du ménage dans ces accompagnements.

Capacité à solliciter un aide appropriée en cas de besoin.

→ **Ancrage territorial et habitudes de vie**

Les principaux éléments liés à la vie sociale du demandeur, ses projets d'insertion et ses souhaits en termes de localisation géographique.

Les arguments en faveur d'un changement de territoire.

A cela, vont s'ajouter les éléments suivants :

→ **Une présentation du projet du ménage : résidentiel et d'accompagnement.**

Il s'agit de préciser les attentes du demandeur, si possible en citant ses propos, et/ou en ajoutant son courrier, s'il a souhaité en rédiger un.

○ *Projet résidentiel*

Les principaux éléments du projet global du demandeur : type de logement, modalité d'accueil, localisation...

Projet à court terme et à +/- long terme.

Ses démarches en vue de sa réalisation. Les freins éventuels. Les étapes préalables identifiées par le demandeur (si existantes). ré

○ *Projet d'accompagnement*

Préciser les attentes et priorités du demandeur en termes d'accompagnement et son auto-appréciation de ses forces et besoins.

→ **Un rappel du contexte de l'évaluation :**

Il s'agit de préciser les conditions de déroulement du processus d'évaluation : le nombre d'entretiens réalisés, la présence aux entretiens, la ponctualité, l'apport des documents demandés, le nombre de professionnels présents lors de l'entretien, la présence d'un tiers et son lien avec le demandeur, la ponctualité au rendez-vous, ... Cela permet aux évaluateurs de préciser le degré d'investissement dans la demande et la compréhension des différentes étapes du traitement de la demande et le niveau de compréhension globale du demandeur et les freins (langue, cognitif...).

Ce point peut tout à fait être précisé dans le paragraphe relatif au parcours résidentiel.

→ **Conclusions : besoins, préconisations, leviers et freins à l'adhésion du ménage et au projet de relogement**

Formulation d'une préconisation d'orientation :

→ Quel dispositif apparaît adapté au regard de la situation ? Expliquer ce qui permet de définir cette orientation.

- Les modalités d'hébergement et la localisation souhaités et avis de l'évaluateur sur ces souhaits : cohérence avec les besoins et capacité du demandeur ?
- La ou les orientations et les axes et l'intensité de l'accompagnement préconisé (= les besoins).

Préciser l'avis du ménage sur l'orientation proposée.

Préciser les besoins éventuels de préparation du projet.

Point sur la compréhension et la gestion de l'attente entre le moment de l'évaluation et celui de la mise en œuvre du projet (l'entrée en CHRS).

La forme

La plupart des écrits sur les personnes **rendent compte d'une évaluation** (d'une situation, des capacités d'un sujet, de la conduite d'un projet...) et toute évaluation comporte un **jugement d'appréciation**.


L'écrit professionnel ne peut se contenter d'être un énoncé factuel, dépourvu de subjectivité, d'interprétation et de jugement. Par contre, il doit éviter l'arbitraire de la subjectivité, par la précision, l'argumentation, le regard croisé du travail collectif...

Il faut tendre vers l'objectivité, c'est-à-dire la **subjectivité maîtrisée** (connaître ses propres biais, individuels ou collectifs), et le cas échéant, faire apparaître clairement les moments où on s'autorise la subjectivité : proposition d'une analyse, expression d'un avis.

- Être au clair par rapport à qui s'exprime et au nom de quoi.
- Notion **d'information utile** (pour qui ? pourquoi ?).
- Dans un rapport, on rapporte quoi à qui ?
- Relation : relater (récit précis et détaillé).

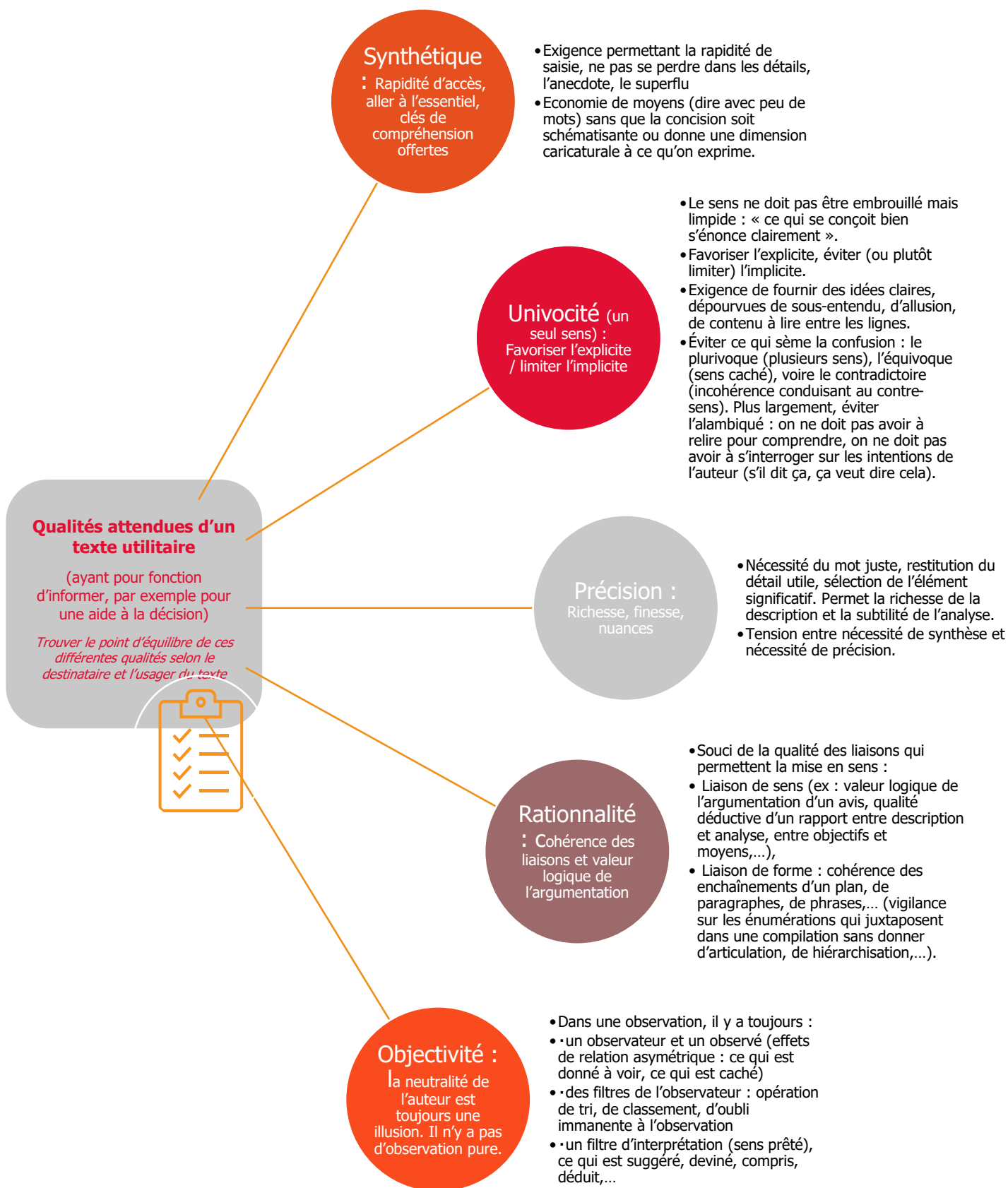
Un récit implique un auteur, un narrateur : il y a toujours un point de vue, un cadrage, des choix.

Écrire est toujours une construction. L'auteur n'est pas seulement responsable de l'écrit produit, mais aussi de la lecture de cet écrit. Autrement dit, l'auteur, par ses choix sur le fond et la forme d'un écrit, prépare une lecture et engage sa responsabilité sur cette lecture-là.



Points de vigilance : Lorsque j'écris sur quelqu'un, j'engage ma responsabilité sur ce que j'écris. Il est parfois difficile de donner un avis sur la situation de quelqu'un, sur ses capacités, ses projets, pourtant ce devoir d'engagement s'impose pour avoir le droit d'écrire sur quelqu'un d'autre. Pour cela,

- Mes analyses s'appuient sur des informations que j'ai recueillies ou dont je connais la source.
- Je partage mes écrits avec mes collègues, je demande un avis.
- Ce qui se conçoit clairement s'énonce facilement → sinon évaluation non aboutie.



Proposition de structuration (plan)

Nous vous proposons une structuration du rapport social afin d'une part, de **faciliter la rédaction** de celui-ci et d'autre part, **de garantir aux instances de décision que chacun des domaines nécessitant une évaluation l'aient bien été** et éviter ainsi des ajournements pour des demandes de précisions.

Ce plan correspond en outre, aux rubriques à renseigner dans SI SIAO (onglet « évaluation sociale approfondie »). Il vous appartient d'organiser ces thématiques dans l'ordre qui vous semble le plus logique en fonction de la situation du ménage.

**Projet du ménage : résidentiel &
d'accompagnement**

Situation sociale, administrative et familiale

Parcours résidentiel

Contexte de réalisation de la demande

Insertion professionnelle

Gestion administrative et budgétaire

Santé, accès aux soins, vie quotidienne

Situation judiciaire

Accompagnement social

Ancrage territorial et habitudes de vie

**Conclusion : préconisation argumentée
d'orientation hébergement/logement, axes et
intensité d'accompagnement.**

5. Zoom : Qu'est-ce qu'une orientation adaptée vers un CHRS ?

Puisque ce guide méthodologique est réalisé pour venir en soutien de l'instruction des demandes de CHRS en Ille-et-Vilaine, il nous semblait essentiel de rappeler les principales caractéristiques des publics accueillis.

Chaque type de structure (dispositif) propose des modalités d'accompagnement propres et ne répond pas aux mêmes besoins ni aux mêmes profils de publics

Ce qui suit est une proposition de repères, pour guider la préconisation d'orientation vers des places d'insertion en CHRS.

- ➔ La problématique de la personne n'est pas qu'une problématique d'accès ou de maintien dans un logement, s'y ajoute divers freins à lever :
 - emploi, santé, budget, famille etc. avec une **nécessité d'un accompagnement renforcé** (« le CHRS n'est pas un toit avec un petit accompagnement » -> le CHRS ne doit pas pallier aux critères / contraintes des dispositifs d'hébergement et de logement »)
- ➔ A cela, s'ajoutent d'autres critères, à garder à l'esprit lors de l'évaluation :
 - **Multiplicité et complexité des problèmes à régler : plusieurs freins à lever dans divers domaines**
 - **Isolement de la personne avec un environnement familial ou social restreint**
 - **Nombreuses ruptures et difficultés dans le parcours**
 - **Un accès aux droits complexe**
 - **Adhésion possible à un projet : l'évaluation diagnostique permet de poser les premières bases du projet d'accompagnement CHRS.**



L'absence d'expérience locative n'est pas un indicateur suffisant pour conduire à une préconisation d'orientation CHRS.

6. Outils et techniques d'entretien

Les outils proposés : la trame d'entretien et SI SIAO

Poser le diagnostic avec un outil spécifique permet d'objectiver le positionnement. Aussi, nous vous proposons ci-après **une trame d'entretien** (version complète et version simplifiée) pour vous guider au cours des entretiens d'évaluation, vous aider à les structurer et faciliter votre prise de notes. **Il ne s'agit pas d'un formulaire à compléter et à transmettre** : seul SI SIAO devra être complété pour instruire la demande de CHRS auprès du SIAO 35. Cette trame d'entretien vous permettra de compléter l'ensemble des rubriques SI SIAO et de recueillir les informations complémentaires, nécessaires à la réalisation de l'évaluation diagnostique sociale-habitat approfondie. Le déroulé de cette trame est une proposition, il vous appartient, bien évidemment, de vous adapter à chaque situation.

- **Trame version complète** : Nous vous conseillons d'avoir cette trame à portée de mains lors des entretiens d'évaluation, car elle permet de compléter et d'approfondir les informations demandées sur SI SIAO et d'initier le travail d'analyse des données et d'évaluation de l'autonomie du ménage (autonomie globale et spécifique : budgétaire, administrative, vie quotidienne, logement, santé, emploi, familiale...). Dans cette trame, nous listons un ensemble de questions pour chaque thématique à évaluer et nous proposons des repères pour l'analyse. Il n'est pas systématiquement nécessaire de poser toutes les questions, cela dépend des situations. Néanmoins, cela permet de s'assurer de ne pas oublier des questions essentielles pour comprendre la situation. Par ailleurs, cette trame fait écho aux rubriques SI SIAO et vous indique où renseigner sur SI SIAO l'information collectée.
- **Trame version simplifiée** pour guider la prise de notes et qui reprend uniquement les grandes thématiques à aborder avec les points essentiels à évaluer.

SI SIAO constitue un outil de saisie en ligne des informations collectées et des demandes d'hébergement/ logement à transmettre au SIAO 35 et à la commission d'orientation. **Ce n'est pas une trame d'entretien** : son organisation ne permet pas de conduire un entretien d'évaluation diagnostique de façon cohérente et approfondie ; certaines informations nécessaires à collecter et à analyser ne font pas l'objet de rubriques dans cet outil. Enfin, SI SIAO est régulièrement modifié.

Techniques d'entretien

Les trames d'entretien listent un certain nombre de questions essentielles pour la compréhension et l'évaluation des situations. Néanmoins, les entretiens d'évaluation doivent permettre aux demandeurs de **s'exprimer librement dans un cadre donné. La technique proposée est donc celle de l'entretien semi-directif¹⁷.**

Il ne s'agit pas de mener un entretien directif (répondre à un questionnaire), ni un entretien libre. L'entretien d'évaluation doit à la fois :

- Être dirigé, pour s'assurer de « balayer » l'ensemble des thématiques nécessaires pour pouvoir préconiser une orientation adaptée et pour s'inscrire dans le cadre dédié (contraintes de temps et cadre de votre mission) ;

¹⁷ Le but de l'entretien semi-directif est de récolter des informations qui apportent des explications ou des éléments de preuves à un travail de recherche. Pour obtenir ces données, l'entretien semi-directif se compose d'une série d'interrogations ouvertes. Elles sont préparées en amont par le chercheur et les données recueillies sont interprétées, afin de pouvoir rédiger une conclusion argumentée. « L'entretien semi-directif est une technique de collecte de données qui contribue au développement de connaissances favorisant des approches qualitatives et interprétatives relevant en particulier des paradigmes constructiviste. » (Lincoln, 1995)

- Permettre au demandeur de s'exprimer plus librement pour faire part de son point de vue et lui donner l'occasion de partager d'autres informations sur lesquelles l'évaluateur pourra rebondir, approfondir son analyse, émettre d'autres hypothèses.

Aussi, il s'agira de « jongler » entre des temps d'échange thématique grâce à des questions ouvertes (ex. comment se déroulent vos journées ?) et des temps de questions / réponses (ex. quelles sont vos ressources ?) pour préciser des informations ou relancer le dialogue.

Enfin, différentes options de prises de notes sont possibles en fonction de vos pratiques, préférences... : prises de notes informatiques, manuscrites, les deux... saisie en direct sur SI SIAO ... Néanmoins, comme expliqué précédemment, SI SIAO n'est pas un outil d'entretien d'évaluation.

Quelques techniques de recueil de données

Demander de décrire une journée type, cela permet d'identifier diverses informations et d'y prendre appui pour approfondir (ex : repérage de l'isolement de la personne, du rythme du vie, des démarches réalisées, de l'état de « surmenage » d'une mère de jeunes enfants, ...)

Reformuler les éléments principaux

Ne pas focaliser sur les sujets ou thématiques à crispation

Etoffer le recueil d'information, recouper les informations, « tirer les ficelles », s'autoriser à poser des questions (être en position de « candide » : « comment faites-vous pour ... ? »)

Etre attentif à la posture de la personne, observer les réactions (inhibition, retrait, ne soutient pas le regard ou au contraire trop, logorrhée verbale, propos incohérents...)

Se baser sur des faits

Etre dans une posture empathique, sans complexe

Nommer les difficultés lors du recueil de données

7. Trame d'entretien complète

Pour rappel, cette trame d'entretien n'est pas un formulaire à compléter, mais un guide pour mener, diriger l'entretien d'évaluation et qui donne des points de repères pour l'analyse. Une aide à la saisie SI SIAO est aussi ajoutée.

Légende :

- Noir : les questions possibles à poser au demandeur
- Blanc : données complémentaires à recueillir de façon indirecte : observation, début d'analyse.
- Orange : aide à l'analyse et à l'évaluation + aide à la saisie SI SIAO

DATE

Date de la demande : date à laquelle le rdv pour la demande de CHRS a été pris.
Orienteur ou demande en direct : préciser le nom et la structure de l'orienteur.
Date des entretiens :
Personnes présentes :

SITUATION ADMINISTRATIVE ET FAMILIALE

Ces informations sont à saisir dans 2 onglets différents sur SI SIAO : « MENAGE » ET « IDENTITE ». Compléter un onglet « identité » pour chacune des personnes composant le ménage. La 1^{ère} question relative à la typologie du ménage permet de savoir **pour qui** est la demande de CHRS.



Demandeur	Nom -Prénom : Date et lieu de naissance : Adresse actuelle (domiciliation) : la personne a-t-elle une domiciliation ? si non pourquoi ? Tel : Mail : veiller à bien noter une adresse mail valide si le ménage en dispose. Nationalité : Titre de séjour – Nature : Date de validité : La personne est-elle mariée civilement ? Si la personne est divorcée : existe-t-il un jugement de divorce ? Quelles sont les raisons de la séparation ? Lien avec le/les anciens conjoints ?																																																																	
	Situation familiale :																																																																	
Co-demandeur	Nom -Prénom : Date et lieu de naissance : Adresse actuelle (domiciliation) : Tel : Mail : Nationalité : Titre de séjour – Nature : Date de validité : Situation familiale :																																																																	
	(This section is covered by the callout bubble from the 'Demandeur' row)																																																																	
Composition du ménage et nb de personnes à héberger	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nom – Prénom</th> <th>Sexe</th> <th>Date et lieu de naissance</th> <th>Lien de parenté</th> <th>Situation A charge ? placé ? en internat ? autonome ?</th> <th>Situation scolaire ou professionnelle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="text-align: center;">Distinguer les enfants des autres personnes à loger ou susceptibles de venir occasionnellement.</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>						Nom – Prénom	Sexe	Date et lieu de naissance	Lien de parenté	Situation A charge ? placé ? en internat ? autonome ?	Situation scolaire ou professionnelle	Distinguer les enfants des autres personnes à loger ou susceptibles de venir occasionnellement.																																																					
	Nom – Prénom	Sexe	Date et lieu de naissance	Lien de parenté	Situation A charge ? placé ? en internat ? autonome ?	Situation scolaire ou professionnelle																																																												
	Distinguer les enfants des autres personnes à loger ou susceptibles de venir occasionnellement.																																																																	
Naissance attendue : Si oui, date prévue : _____ Projet de regroupement familial ?																																																																		
→ En cas de séparation, comment s'organise la garde des enfants ? → Existe-t-il un contexte de violences conjugales ou intra-familiales ? Quelles sont les conséquences sur la santé, les enfants ? Quelles sont les démarches entreprises ? → Quelle est la situation des enfants ? Sont-ils à votre charge, placés en internat : où vivent-ils (ville, structure/ mesure éducative) ? Quels sont vos droits de visite et d'hébergement ? Quels sont vos projets vis-à-vis des enfants ? Interventions spécifiques (mesures éducatives...) ? <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non Précisions : → Que font vos enfants ? écoles, études, emploi ? S'ils sont proches de la majorité ou majeurs, quels sont leurs projets : souhaitent-ils quitter le domicile familial ? Sont-ils accompagnés ? → Etes-vous en difficulté dans l'exercice de votre parentalité ? Avez-vous besoin d'un soutien ? Comment se passe le quotidien avec vos enfants ?																																																																		

Précisions

DATE

SI SIAO va automatiquement saisir la date de création de la demande d'insertion. Néanmoins, d'autres informations à recueillir sont nécessaires et énoncées ci-contre.

→ **Ces informations devront faire l'objet d'une analyse dans l'évaluation sociale.**

Ex : Si la personne a pris le rdv seule et qu'elle est venue à tous les rdv, cela traduira une mobilisation importante et un certain degré d'autonomie dans les démarches. Si au contraire, la personne a eu besoin d'un soutien pour faire la demande, ou qu'elle est retardé ou absente aux rdv, cela sera interrogé et pourra traduire une crainte, une non-adhésion, et/ou des difficultés générales dans la mobilisation et les démarches...

SITUATION ADMINISTRATIVE ET FAMILIALE

Admission administrative en CHRS :

Pour les ressortissants hors UE sauf BPI : possible si validité du droit au séjour > 6 mois.

Pour les ressortissants de l'UE, si droits ouverts et disposent de ressources.

Pour les BPI après 1 an de reconnaissance du statut de réfugié et de non-accès en CPH.

→ **Vérifier la validité des pièces d'identité + les joindre à la demande par mail au secrétariat du SIAO :** hebergement-logement@siao35.fr.

Certaines des questions ci-contre, font l'objet de rubriques à compléter dans SI SIAO mais dans d'autres onglets. Nous vous conseillons cependant de les aborder dès cette étape de l'entretien.

Il s'agit d'identifier les difficultés éventuelles, les projets, les besoins et accompagnements spécifiques.

- **Violences conjugales/ intrafamiliales**
- **Exercice de la parentalité**
- **Droit de visite/ d'hébergement**
- **Agrandissement du ménage ou départ à court terme de certains enfants et raisons des départs.**

Animaux domestiques

SI SIAO : Onglet « MENAGE »

Et Onglet « Création d'une demande d'insertion », rubrique « spécificités ». Se compètera automatiquement si les informations sont déjà saisies dans l'onglet « Ménage »

Envoyer un sms

Présence d'un animal

Oui Non

Informations

@siao le 05/12/2023 : domiciliation à la CAO

955 caractères restants

Suivi du ménage

Présence d'animaux domestiques ?

- Nombre et types d'animaux, soins et vaccins à jours...
- Quelles conditions d'accueil êtes-vous prêt à accepter ? Avez-vous des solutions de garde annexes ? Avez-vous entamé des démarches en ce sens ?
- Quelles sont les habitudes de vie de votre/vos animal (en extérieur, en logement) ? Rencontre-t-il des problèmes de comportement ?

PARTENAIRES ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

SI SIAO : ONGLET « MENAGE », sous partie « SUIVI DU MENAGE »

Accompagnement social identifié ?

Organisme	Nom du référent	Coordonnées (tel, mail)	Précisions sur l'accompagnement ? Date du 1 ^{er} contact et axes de l'accompagnement ? Fréquence des entretiens ? Adhésion du ménage ? Autre ? Préciser si mesure d'accompagnement social particulière ex. MASP, ASLL, AVDL...

Autres personnes ressources du ménage ? (Famille, amis, voisins).

Mesure de protection ? oui non envisagée

Proposée mais refusée par la personne / par le juge

Comment vous sentez-vous face à l'idée d'un changement d'intervenant ?

Accompagnement médical identifié ?

Précisions

Evaluer la capacité du demandeur à habiter avec son animal ?

Evaluer la capacité de l'animal à vivre dans le dispositif envisagé ?

Préparer la personne à l'éventualité de ne pas pouvoir rester avec son animal ou bien à un allongement de délais d'attente.

→ Très peu de CHRS acceptent les animaux domestiques.

PARTENAIRES ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Objectifs :

- Pouvoir contacter les partenaires afin de recueillir des informations pour compléter, préciser et croiser l'évaluation.
- Mettre les partenaires dans la boucle de la demande.
- Savoir ce qui fonctionne et ce qui est adapté, si d'autres accompagnements ont été envisagés.
- Anticiper les changements d'intervenants.

Informier le ménage de la prise de contact avec les partenaires.

Encourager la rédaction de notes complémentaires.

Ces informations permettent d'identifier :

- La capacité du ménage à mobiliser une aide adaptée
- Sa mobilisation face aux mesures en place
- Les difficultés, craintes et/ou freins à lever pour la mise en place d'accompagnements adaptés
- Les étayages en place et leur degré d'adaptation vis-à-vis des besoins.
- Les difficultés éventuelles des intervenants et autres personnes ressources.

Nous vous conseillons de compléter cette information sur le suivi médical plus tard dans l'entretien, lorsque la situation médico-sociale sera abordée en détails.

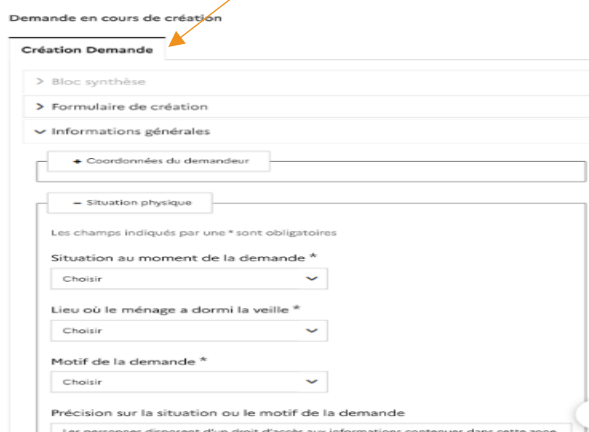
PARCOURS RESIDENTIEL, MODES D'HABITER ET OBLIGATIONS LOCATIVES

Les informations à recueillir sont à inscrire dans plusieurs onglets de SI SIAO **et dans la « Création de la demande d'insertion »**. En outre, la plupart de ces informations nécessitent d'être analysées avant d'être saisies dans SI SIAO.

ONGLETS :

- SITUATION DU MENAGE, rubriques « précarité liée au logement », « Démarches d'accès au logement ».
- « EVALUATION » rubrique « rapport social »

CREATION D'UNE DEMANDE D'INSERTION, rubrique « Informations générales – Situation physique »

Précisions

PARCOURS RESIDENTIEL, MODES D'HABITER ET OBLIGATIONS LOCATIVES

Identifier les raisons/contexte qui conduisent le ménage à faire la demande de CHRS. Ces éléments seront à nouveau questionnés plus tard pour plus de précisions.

Où résidez-vous actuellement ? Quelles sont les raisons qui vous ont amené dans cette situation et dans cette ville ? Depuis quand êtes-vous dans ce lieu de vie/ situation ? Une date de fin est-elle fixée ? Comment ça se passe au quotidien ? Est-ce que vous donnez une participation financière ou une autre contribution (ménage, garde d'enfants...) ?...

- Description de la situation « logement » actuelle, les principales difficultés, depuis quand elles perdurent... (aspects juridiques, sécurité/hygiène, degré d'occupation, adaptation aux besoins...)
- Lieu où le ménage a dormi la veille ?

Pouvez-vous décrire votre parcours résidentiel ?

Depuis la majorité ou l'arrivée en France, expériences en logement, lieux de résidence, statut d'occupation, durées des expériences, expériences seul/ en couple/ colocation. Qui gérait les démarches et le paiement du loyer ? Les raisons des départs ? Passage en structure d'hébergement : motif de la fin de prise en charge ; mobilisation de la personne lors de cette prise en charge. Est-ce que cela a permis à la situation d'avancer ? ...

Avez-vous déjà une **expérience en logement autonome** ? Où ? quand ? combien de temps ? comment ça se passait ? Qui gérait les démarches et le paiement du loyer ? Pourquoi êtes-vous partis

→ POSER CES QUESTIONS POUR CHAQUE EXPERIENCE

Comment se passaient les entrées dans ces logements ? Est-ce que vous parveniez à anticiper et à organiser les démarches nécessaires (acquisition de mobilier,

Etablir l'historique du parcours résidentiel et identifier le niveau d'expérience en logement autonome et/ou le parcours hébergement (durées, ruptures...).

- Identifier les ruptures et les motifs (conjuncturel ou récurrent) ?
- Identifier les difficultés d'accès et de maintien dans le logement.
- Identifier les pistes de travail à mettre en place au sein du CHRS ou d'appui à proposer.

→ « Etat des lieux » qui doit faire l'objet d'une analyse et d'une synthèse aboutissant à des préconisations et des orientations partagées avec le ménage.

aide pour l’emménagement, ouverture des compteurs, souscription de l’assurance habitation, financement du 1^{er} loyer et du dépôt de garantie...)

Avez-vous déjà rencontré **des difficultés** dans votre parcours résidentiel ?
Avez-vous déjà rencontré des **situations d’impayés** ? (Montant, raisons, procédure en place ? ...)

Avez-vous déjà connu des situations de **troubles de voisinage** ?
Avez-vous déjà connu une **expulsion locative** ?

Avez-vous déjà bénéficié d’une mesure d’accompagnement social ciblé sur le logement ou d’un logement accompagné ? (quoi, quand, durée, avec qui, comment ça s’est passé ? qu’est-ce que ça vous a apporté ? pourquoi ça s’est terminé ? ...)

Avez-vous déjà été en CHRS ou structure d’urgence (quand, durée, où, comment ça s’est passé, qu’est-ce que ça vous a apporté ? ...)

Etes-vous actuellement **titulaire ou cotitulaire d’un bail locatif** ? Si oui, avez-vous fait des démarches pour vous désolidariser ? préciser :

Modes d’habiter : occupation, appropriation, utilisation et entretien du logement

- Utilisation de l’espace et confort de vie : logement encombré ? vide ? La personne peut-elle lister le mobilier et le matériel dont elle a besoin pour être dans un logement ? Décrire le logement : stockage d’affaires diverses, entassement de sacs poubelles, ou au contraire logement vide...
- Utilisation des équipements du logement (chauffage, cuisson...) ? La personne sait-elle utiliser les équipements du logement ? L’utilisation est-elle adaptée aux besoins et en phase avec des économies d’énergie ?
- Le logement est-il entretenu régulièrement ? rangé ? aéré quotidiennement ? avec ou sans aide ?
- La personne a-t-elle des notions de sécurité dans le logement et saurait-elle réagir de façon adaptée face à une situation à risques ?
- La personne a-t-elle envie d’investir et de s’approprier les lieux ?
- La personne sait-elle et peut-elle réaliser des petits travaux d’entretien (changer un ampoule, déboucher un évier...)?
- La personne demande-t-elle de l’aide en cas de difficultés ? Cette aide est-elle appropriée ?

Gestion administrative et financière du logement

- La personne est -elle à jour dans le paiement du loyer et des charges ? En difficulté pour payer ? Est-elle titulaire d’un bail ?
- Compréhension du système logement en France : signature d’un contrat, parc privé, public, hébergement, logement... ?
- Compréhension des aspects juridiques ? Préavis, réparations locatives, paiement d’un loyer et des charges, d’un dépôt de garantie...
- A-t-elle besoin d’aide sur ces aspects ? Est-elle capable d’en demander ?

Lien avec l’environnement et comportements

- Relations avec les cohabitants, le voisinage ?
- Relations avec le bailleur ?
- La personne est-elle en capacité de gérer les visites : limiter le nombre de personnes, ne pas se laisser déborder, envahir, abuser par autrui, respecter la tranquillité du voisinage, les horaires...
- La personne parvient-elle à se repérer et se déplacer dans son quartier/ ville.

Précisions

Cet historique doit également permettre **l’évaluation des modes d’habiter du ménage et du degré d’autonomie du ménage dans sa capacité à assumer un statut de locataire.**

- **Capacité à assumer de façon régulière et durable administrativement et budgétairement un logement. (Paiement du loyer et des charges ? dettes ?)**
- **Capacité à occuper et à entretenir un logement.**
- **Capacité à vivre en lien avec son environnement.**
- **Capacité à anticiper et à organiser une entrée dans un logement.**

→ L’évaluation se fait par le biais d’une observation sur le lieu de vie lorsque c’est possible ; et par le biais d’une série de questions sur les habitudes de vie.

Pour chaque thématique, évaluer si la compétence est acquise, en cours de progression (et les démarches pour y parvenir), insuffisante ou non évaluable.

Projet du ménage

SI SIAO : ONGLET « Evaluation », rubrique « Projet du ménage ». Cliquer au préalable sur « démarrer une évaluation approfondie ».

Le dernier mise à jour le 01/11/2022 à 10:14 par Aurélie LUGAZO

Ménage Identité Situation du ménage Evaluations Notes

Evaluation approfondie

Projet du ménage

Projet résidentiel du ménage (2000 caractères maximum)
Notes sur la situation du ménage en lien avec les données passées, actuelles et futures, à l'exception de l'hébergement et de son accompagnement.

PROJET RESIDENTIEL

Quel est votre projet résidentiel ?

Pourquoi demandez-vous un CHRS ? Qu'est-ce que vous en attendez ? Quelles sont vos motivations et vos besoins ?

SI SIAO : lors de la création de la demande d'insertion, rubrique « situation physique », « motif de la demande ». SI SIAO ne propose qu'un seul choix. Souvent plusieurs raisons amènent la personne à formuler la demande. Il s'agit donc d'identifier la raison principale et de préciser les autres.

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> Absence de ressources | <input type="checkbox"/> Fin de prise en charge ASE | <input type="checkbox"/> Risque d'expulsion locative |
| <input type="checkbox"/> Arrivée en France | <input type="checkbox"/> Fin de prise en charge Conseil Général | <input type="checkbox"/> Séparation ou rupture des liens familiaux |
| <input type="checkbox"/> Autre | <input type="checkbox"/> Fin d'hébergement chez des tiers | <input type="checkbox"/> Sortie de détention |
| <input type="checkbox"/> Départ du département initial | <input type="checkbox"/> Fin d'hospitalisation | <input type="checkbox"/> Sortie de Logement accompagné |
| <input type="checkbox"/> Dort dans la rue | <input type="checkbox"/> Inadéquation du logement | <input type="checkbox"/> Sortie d'hébergement |
| <input type="checkbox"/> Evacuation de camp/bidonville | <input type="checkbox"/> Logement insalubre | <input type="checkbox"/> Sortie dispositif asile |
| <input type="checkbox"/> Expulsion locative | <input type="checkbox"/> Logement repris par le propriétaire | <input type="checkbox"/> Violences familiales-conjugales |
| <input type="checkbox"/> Expulsion squat | <input type="checkbox"/> Rapprochement du lieu de travail | |

Quel est votre projet à moyen ou long terme ?

- Quels sont vos souhaits en termes de parcours résidentiel, d'accès au logement ou à l'hébergement ou à une autre forme d'habitat, y compris vos souhaits de mobilité géographique.
- Comment pensez-vous y parvenir / pouvoir le réaliser ?

Que recherchez-vous actuellement ? Quelles sont vos attentes et vos besoins ?

- Type de logement et modalités d'accueil : **collectif/ individuel ?**
- o Etes-vous à la recherche d'un lieu de vie collectif ou d'un espace plutôt individuel ?
 - o Acceptez-vous l'idée de vivre seul ? Vous sentez-vous capable d'assumer ces temps de solitude ?
 - o Etes-vous dans une dynamique d'intégration d'un collectif : recherche d'une relation aux autres, souhait de participation à des temps collectifs, vous sentez-vous capable de vous engager ? → **Capacité à s'engager**
 - o Comment percevez-vous le cadre et les règles collectives d'un établissement (CHRS) et les droits et devoir d'un locataire ? → **La personne est-elle en capacité de les respecter (respect de la tranquillité, des espaces communs...)** ?
 - Avez-vous des craintes par rapport à certaines modalités d'accueil ? Vous sentez-vous en danger ? Avez-vous besoin de sécurité ? → **Evaluation de la vulnérabilité et du besoin de sécurité.**
 - **Localisations souhaitées et celles non souhaitées**, contraintes particulières...
 - o **Si la personne souhaite changer de ville/ département, quels liens a-t-elle avec la localisation souhaitée ?**
 - Comment vous imaginez-vous dans votre logement ?
 - o **Evaluation personnelle de la capacité à se projeter dans un logement et à tenir dans la durée sur une place d'insertion.**

Précisions

Amener la personne à formuler son projet et citer ses propos. Eventuellement lui proposer d'écrire une lettre qui pourra être associée à l'évaluation sociale.

→ **Savoir si le ménage a un projet résidentiel et le comprendre.**

Dans un 1^{er} temps, il s'agit de **comprendre pourquoi le ménage sollicite ce dispositif**, en l'occurrence un CHRS.

- **Identifier les raisons et/ou le contexte qui conduisent le ménage à la demande d'hébergement.**

Dans un 2nd temps, il s'agit de **savoir si le ménage à un projet résidentiel à moyen/long terme et d'identifier avec lui les moyens et/ou étapes à mettre en œuvre pour y parvenir en tenant compte de son autonomie.**

Enfin, il s'agit de **définir précisément le projet** en termes de type de dispositif, de modalités d'accueil (collectif, individuel, avec ou sans restauration), de liens, de besoin d'accompagnement, de localisation géographique, de modularité de l'espace (pouvoir accueillir les enfants par ex). Repérer les craintes éventuelles.

→ **Informé sur la temporalité de la réalisation du projet**

Les délais d'attente qui peuvent être très longs (plusieurs mois, voire plus d'un an) placent le ménage dans une sorte **de sas d'attente au sein duquel sa situation peut se figer ou se dégrader**. Il s'agit donc de travailler avec lui :

- Un élargissement des perspectives géographiques lorsque cela est possible ;
- Un programme de démarches à réaliser en amont du projet d'hébergement, si nécessaire ;
- L'organisation du maintien dans l'habitat actuel (quel aménagement et/ou accompagnement pour le permettre... ?), si c'est possible ;
- Un autre projet résidentiel, si cette attente peut mettre encore plus en difficulté le ménage.

SI SIAO « ONGLET « SITUATION DU MENAGE » rubrique « démarches d'accès au logement »

Quelles sont les démarches que vous avez déjà engagées pour réaliser votre projet ?

- Demande de logement social ? oui non envisagée Si oui, N° DLS :
- Demande de RSP? oui non envisagée Si oui, date de commission et décision :
- Demande de DALO? oui non envisagée
- Proposition de logement ? Nature et localisation : Si refus, motif :
- Autres démarches engagées (préciser) (ex. recherche parc privé, IML, FSL, Action logement, maison relais, centre parental...) :

Autonomie dans les démarches réalisées / à réaliser et degré d'investissement :

Quelles difficultés rencontrez-vous dans la réalisation de votre projet ? Identification des points de blocage et des freins à lever. Ex : absence de garanties exigées par les bailleurs privé, ressources instables...

Avez-vous identifié des étapes préalables à mettre en place ? (ex. souhait de faire une cure...)

Précisions

- **Établir l'inventaire des démarches réalisées et des éventuelles réponses.**
- **Analyser le degré de mobilisation et d'autonomie** relatif à l'ensemble de ces démarches et spécifiquement à la demande de CHRS. La personne est-elle accompagnée ou orientée pour ces démarches ? Est-elle présente aux rdv ? Connaissance des acteurs du logement, des dispositifs...
- **Evaluer la faisabilité du projet**
 - Financière
 - Disponibilité : adéquation de l'offre disponible à la demande.
 - Autonomie : Étapes préalables à mettre en place et/ou étayages nécessaires.

PROJET D'ACCOMPAGNEMENT

SI SIAO : ONGLET « Evaluation », rubrique « Projet du ménage ».

Souhaitez-vous bénéficier d'un accompagnement ? / Etes-vous prêts à vous faire accompagner ?

- o Quelles sont les difficultés que vous souhaitez régler ou les actions pour lesquelles vous souhaitez être aidé ?
- o Sur quelles actions pensez-vous nécessaire d'intervenir en premier ?
- o Pour combien de temps pensez-vous avoir besoin d'un accompagnement ?

Comment appréhendez-vous le changement de référent social /autre professionnel ? Comment préparer le changement ?

L'entretien se poursuit par le recueil d'informations et/ou la précisions de certains éléments par thématique :

- L'insertion professionnelle
- La santé et la vie quotidienne
- La situation judiciaire
- Les démarches administratives et la gestion budgétaire

SITUATION SOCIO-ECONOMIQUE DU MENAGE

VIE SOCIALE

A préciser dans le rapport social. Pas de rubrique dédiée dans SI SIAO.

→ RESEAU SOCIAL

Relations amicales et familiales, réseau à proximité ? Quels sont les soutiens apportés : hébergement, aide dans les démarches, garde des enfants... ? Y-a-t-il eu des ruptures (familiales, affectives) ? Raisons ? Conjoncturelles ou récurrentes ?

Existence de relations qui peuvent mettre en difficulté ? Capacité à se protéger ?

- Précisions : *possible de nommer les personnes dans le rapport social¹⁸ ou bien par mail au secrétariat du SIAO pour éviter les orientations sur les mêmes structures.*

Si vous ne l'avez pas questionné précédemment : gestion de l'isolement et besoin de sécurité. Acceptez-vous l'idée de vivre seule et vous sentez-vous capable d'assumer ces temps de solitude. La personne est-elle en capacité de se protéger ?

→ HABITUDES DE VIE ET CENTRES D'INTERETS

Gestion des temps libres, les centres d'intérêts, les activités pratiquées, les projets du ménage ?

- Fréquentation des équipements publics et des structures socio-culturelles/ activités pratiquées et contraintes s'y référant. Quels liens faut-il impérativement maintenir ?
- Activités que la personne souhaiterait faire lorsque sa situation sera stabilisée ?

Moyens de locomotion : Voiture Vélo Transport en commun Autre (préciser) :

Identifier la mobilité du ménage par rapport à un logement, un emploi.

Précisions

SITUATION SOCIO-ECONOMIQUE

VIE SOCIALE

Demander de décrire une journée ou une semaine type pour identifier diverses informations et y prendre appui pour approfondir (ex : le rythme de vie, les démarches réalisées, l'état de « surmenage » éventuel d'un jeune parent...)

Ces éléments permettent de :

- Identifier les soutiens éventuels, les capacités à être en relation et à demander de l'aide.
- Repérer l'isolement et la capacité à le gérer.
- Repérer le besoin de sécurité.
- Identifier dans le parcours les ruptures (familiales, affectives...).
- Repérer l'ancrage du ménage sur le territoire de résidence ou celui visé.
- Evaluer la capacité à se mobiliser, à vivre et/ou à participer à des activités collectives.
- Repérer les points d'appui et les points de fragilité.
- Identifier les difficultés et les besoins d'accompagnement en matière de relations sociales et familiales, de vie sociale.

Les éléments relatifs au réseau social et familial sont souvent déjà abordés lors de l'échange sur le parcours résidentiel.

Les éléments relatifs aux habitudes de vie et centres d'intérêts sont nécessaires à recueillir ; ils peuvent servir de point d'accroche pour la mise en place des accompagnements ultérieurs éventuels.

SITUATION PROFESSIONNELLE

SI SIAO « ONGLET « SITUATION DU MENAGE »

Pour toutes les personnes composant le ménage.

Situation actuelle :

quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

- Si emploi : nature de l'emploi, lieu de travail, type de contrat et durée :
- Si situation de chômage, inscription à pôle emploi ?

Dernière mise à jour le 30/7

Ménage	Identité	Situation du ménage	Evaluations	Notes	Suivi des modifications
Situation du ménage					
Précarité liée au logement					
Situation médico sociale					
Démarches d'accès au logement					
Activité professionnelle / scolarisation / garde / formation					
Synthèse des ressources, charges et dettes					
Pièces justificatives présentées					

SITUATION PROFESSIONNELLE

- Identifier les points d'appui pour l'accès à un emploi ou à une remobilisation.
- Identifier les freins ou difficultés éventuelles
- Identifier les besoins d'accompagnement en matière d'insertion professionnelle.
- Repérer les ruptures (conjoncturelles ou récurrentes) et les motifs de ces ruptures.

¹⁸ SI SIAO respecte les conditions de la CNIL et du RGPD.

- Indemnisation ? Durée et date de fin prévue

Parcours de formation : Avez-vous des diplômes, des formations (en France, à l'étranger) ? Jusqu'à quel âge êtes-vous allés à l'école ?

Expériences professionnelles (en France, à l'étranger). Avez-vous déjà travaillé (en France, à l'étranger) ? Dans quels domaines ? Comment se sont passées ces expériences ? Pourquoi elles se sont terminées ? (durée des contrats, raisons des arrêts...)

Projets : Avez-vous un projet ? Quel est-il ?

Accompagnement : Bénéficiez-vous d'un accompagnement particulier ou bien est-ce que vous envisager d'en solliciter un ? Lequel ?

Démarches engagées et degré de mobilisation : Avez-vous engagé des démarches en vue de la réalisation de ce projet ? Lesquelles ? Comment vous y prenez-vous ? ...

Freins ou difficultés éventuelles et capacité du ménage à les identifier : Rencontrez-vous des difficultés dans la réalisation de votre projet ? Lesquelles ? Quels sont vos atouts, vos forces pour ce projet ?

Précisions

SANTE ET ACCES AUX SOINS



Le nom de la pathologie n'a pas à être révélé.

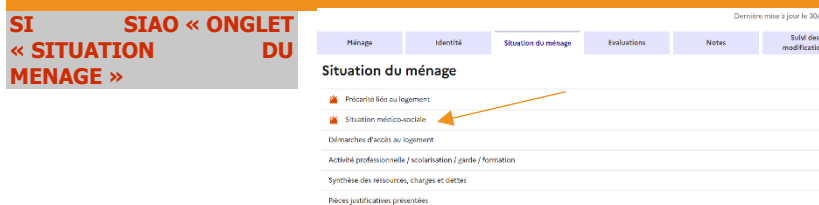
Préciser uniquement L'IMPACT DIRECT des problématiques de santé sur le logement, le quotidien, la vie au sein d'une structure collective ou d'un logement autonome, les relations sociales et l'accompagnement éventuel.

- **Associer le demandeur** dans l'identification des éléments à communiquer.
- **Limitier les informations** au strict nécessaire.
 - ↳ *Consommation de toxiques : le savoir pour mieux accompagner.*

- **Identifier les éventuelles problématiques de santé et leurs impacts** sur la vie quotidienne et le projet résidentiel.
- **Savoir si la personne prend en charge sa santé.**
- **Analyser le rapport de la personne à sa situation de santé.**

- L'ensemble devra faire l'objet d'une analyse et si besoin, de préconisations adaptées, par exemple :
 - o Un aménagement particulier du logement.
 - o Veiller à la proximité des établissements de soin.
 - o Engager une démarche de soin en amont du projet logement.

SANTE, ACCES AUX SOINS ET VIE QUOTIDIENNE



SANTE ET ACCES AUX SOINS

Avez-vous des soucis de santé ? et/les membres du ménage ?

- Difficultés de santé exprimées :
 - o Mobilité réduite ? Conduites addictives ? Souffrance psychologique ? Troubles psychiatriques ? Comportement violent ? ...
- **Impact sur la vie quotidienne :** Quelles sont les conséquences sur votre vie quotidienne ? En cas de mobilité réduite, que pouvez-vous faire ou ne pas faire (*ex. monter quelques marches*) ?

Prise en charge de la santé et parcours de soin (en France et le cas échéant, dans le pays d'origine) :

- Avez-vous un médecin traitant ? Oui non
- Fréquentez-vous la PMI pour les enfants ? Oui non
- Etes-vous en lien ou avez-vous été en lien avec d'autres médecins, spécialistes ou structures de soin ? Lesquels ? Comment se déroulent ces accompagnements ?
 1. Etablissements fréquentés (nom et adresse) :
 2. A quelle période ?
 3. Régularité des suivi : Oui non
 4. Fréquence des rdv :
 5. Conditions pour poursuivre le suivi (par ex. rester sur le même territoire) :
- La personne se saisit-elle des accompagnements en place ?
- Avez-vous connu des hospitalisations régulières ? A quelle période ? *Qu'est-ce qu'elle en dit ? Y-a-t-il des conséquences sur le quotidien ? Lesquelles ?*
- La personne est-elle stabilisée ? Oui non

Accompagnement santé prévu ou à prévoir ? (*Le cas échéant, orienter dès l'évaluation vers les acteurs du soin*)

Droits ouverts à la sécurité sociale ? oui non Précisions :

Reconnaissance MDPH : oui non demande envisagée Précisions :

Rapport du demandeur à sa situation de santé : déni ? Inscription dans un parcours de soins ? Refus de soins ? Autre (précisions, ex. envie d'arrêter une conduite addictive...)

Lors de l'évaluation, des orientations vers les acteurs du soin peuvent tout à fait se faire. Ne pas hésiter à l'indiquer dans le rapport social et préciser si la personne s'en ai saisi ou pas et les raisons.

VIE QUOTIDIENNE

A préciser dans le rapport social. Pas de rubrique dédiée dans SI SIAO.

Degré d'autonomie pour les actes essentiels de la vie quotidienne :

- Rencontrez-vous des difficultés pour : Préparer votre repas ? oui non / Faire vos courses ? oui non / Entretenir votre logement ? oui non / Faire votre toilette ? oui non / Vous déplacer ? oui non / Autre (préciser) : oui non....
- Avez-vous besoin d'une présence quotidienne ? oui non

Quelles sont les aides techniques ou humaines en place ou à prévoir :

- Aide à domicile ? Portage de repas ? Service de soins infirmiers à domicile ? EMPP ? ...
- L'accompagnement familial ou amical est-il à favoriser ?
- Une orientation vers un service de type SAVS/SAMSAH serait-elle pertinente ?
- Aménagements ou adaptations indispensables du logement à prévoir ? (ex. logement en RDC, présence d'un ascenseur, douche avec receveur extra plat, accès PMR...)
- Besoins en équipement particulier (ex. réfrigérateur pour la conservation de médicaments).
- Nécessité d'un appareillage ?
- Autre (préciser) :

SITUATION JUDICIAIRE

A préciser dans le rapport social. Pas de rubrique dédiée dans SI SIAO.

Passé carcéral ? Durée ? Motif ?

Suivis socio-judiciaires en cours ?

Existence et déroulement du suivi SPIP ?

Obligations (ex. de soin) ou interdictions particulières (rue, villes, être en contact d'une personne) ?

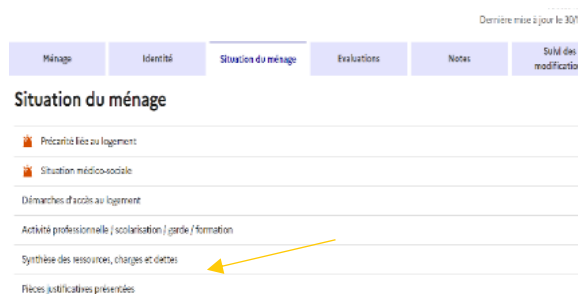
Préciser les contre-indications à certains types d'accueil s'il y en a (ex. CHRS avec enfants) :

Préciser les besoins éventuels de préparation (après un long passé carcéral par ex.).

GESTION BUDGETAIRE ET ADMINISTRATIVE

BUDGET DU MENAGE

SI SIAO « ONGLET « SITUATION DU MENAGE »



Quelles sont vos ressources ? (quoi et combien ?)

- Détails, montant et pérennité des ressources :
- Les droits ouverts sont-ils ouverts ? oui non Précisions :
- Evolution envisagée des ressources du ménage ? Ex. fin de contrat

Précisions

VIE QUOTIDIENNE

- Identifier le degré d'autonomie pour les actes essentiels de la vie quotidienne.
- Lister les étayages éventuels à mettre en place et l'adhésion du ménage face à ces aides.
 - Essentiel pour pouvoir préconiser le dispositif adapté.

SITUATION JUDICIAIRE



Préciser **uniquement** les informations pouvant être utiles au projet logement et aider à la mise en place de l'accompagnement. --> impact d'un éventuel passé carcéral sur le projet.

GESTION BUDGETAIRE ET ADMINISTRATIVE

Evaluation de l'autonomie de la personne dans la gestion budgétaire.

- Identification des capacités de gestion budgétaire.
 - Identification des capacités financières pour l'accès et le maintien dans un logement.
 - Identification des besoins d'accompagnement en matière de budget.
- Capacité du ménage à identifier ses principales ressources, dépenses et dettes éventuelles (type et montant).
 - Capacité du ménage à organiser et gérer son budget : suivi des dépenses, paiement régulier et dans les temps des factures, épargne...

Quelles sont vos charges fixes ? (Quoi et combien ?) Sont-elles mensualisées ?

- Détails des charges fixes : type, montant, abonnements,
- Montant du loyer ou de la participation financière à l'hébergement ?
- Paiement régulier des charges fixes ?
- Charges fixes adaptées au budget ?

Avez-vous des crédits ? De quel type de crédit s'agit-il ? Pourquoi l'avez-vous fait ? Combien devez-vous rembourser par mois ? Jusqu'à quelle date ? Combien avez-vous emprunté au départ ? Avez-vous des mensualités en retard ? Y-a-t-il des poursuites ?

Combien pensez-vous dépenser chaque mois pour vos charges de la vie courante ? Que dépensez-vous / qu'est-ce que vous achetez ?

Avez-vous déjà demandé des aides financières ? Ponctuellement ou régulièrement ? Pour quelles raisons ?

A la fin du mois, êtes-vous à découvert ? De combien (environ) ?

Est-ce qu'il vous arrive de mettre de l'argent de côté ? Pour quels projets ?

Avez-vous des dettes : retard de paiement, amendes, de l'argent que vous devez à des personnes ?

- Montant ou estimation, origine des dettes :
- Y-a-t-il des poursuites ?
- Y-a-t-il un plan d'apurement amiable en place ? Pour quel montant mensuel ?
- Avez-vous saisi la commission de surendettement. Si oui, quand et quelle suite ? Si non, pourquoi ? Est-ce que vous l'envisagez ?
- Avez-vous des difficultés à suivre l'échéancier ? oui non Précisions :

Est-ce que vous faites vos comptes / notez vos dépenses/ consultez votre solde avant de faire une dépense ? Comment vous y prenez-vous pour suivre votre budget ?

DEMARCHES ADMINISTRATIVES :

A préciser dans le rapport social. Pas de rubrique dédiée dans SI SIAO.

Comment réalisez-vous vos démarches administratives ? Comment ça se passe pour la lecture d'un courrier, la prise de rdv, les entretiens, la réalisation...

Est-ce que vous les faites seul ou accompagné ? / Est-ce qu'il vous arrive de demander de l'aide ? A qui ? Pour vous aider à quoi précisément ? Quelles sont les démarches que vous faites seul ? Et celles que vous faites en étant accompagné ?

Pouvez-vous expliquer comment vous procédez lorsque vous recevez un courrier ? Est-ce que vous le laissez de côté ? Est-ce que vous le traitez tout de suite ?

Rencontrez-vous des difficultés dans la compréhension ou la réalisation de vos démarches administratives ? A quoi cela est-il lié selon vous ? Sont-elles ponctuelles ou récurrentes ? Est-ce que vous avez toujours été dans cette situation ?

- Une maîtrise difficile de la langue ? Une barrière culturelle ?
- Des difficultés pour se repérer dans le paysage institutionnel ?
- Autre (préciser) :

Etes-vous à jour dans vos démarches administratives ? Y compris la déclaration annuelle de ressources au service des impôts ?

- SI NON, DEMARCHE A REALISER EN URGENGE POUR NE PAS BLOQUER L'ENTREE DANS UN LOGEMENT DE DROIT COMMUN.

+ lien avec les documents administratifs demandés lors de la prise de RDV : pièce d'identité, demande de logement social.

Si une mesure de protection apparaît d'emblée adaptée, en parler à la personne : Vous a-t-on déjà parlé d'une mesure de protection : MASP, curatelle ? Expliquer les différences entre les mesures (il y a souvent confusion tutelle, curatelle... qui font blocage). Qu'en pensez-vous ?

- **De façon générale, que dites-vous de votre situation administrative et budgétaire ? Quelles sont vos difficultés ? Vos facilités ? Vos besoins ?**

Précisions

- **Existence de difficultés dans la gestion budgétaire ? non/ ponctuelles/ récurrentes.**
- **Raisons qui peuvent expliquer ces difficultés :**
 - o **Dysfonctionnements dans les modes de consommation. Ex. achats compulsifs, consommation ostentatoire, addictions...**
 - o **Charges inadaptées**
 - o **Absence gestion budgétaire (pas de suivi du budget ; dépenses sans s'assurer d'avoir les ressources nécessaires...)**
 - o **Autre (préciser)**
- **Y-a-t-il des actions en place pour y remédier ?**
- **Capacités du ménage à identifier ses dettes et les actions en place.**

DEMARCHES ADMINISTRATIVES

Evaluation de l'autonomie de la personne dans la gestion administrative.

- **Identification des difficultés administratives et des raisons.**
- **Capacité à mobiliser une aide adaptée en cas de besoin.**
- **Capacité à planifier ses démarches : traitement des démarches dans les temps ; à jour dans ses démarches...**
- **Capacité à fournir les documents administratifs demandés (ex. pièce d'identité, demande de logement social...).**

Savoir si les droits sont ouverts et les démarches à jour pour ne pas bloquer l'accès à un logement/ hébergement. Repérer les actions urgentes à effectuer (ex : ouverture de droits...)

Evaluer les besoins d'accompagnement en matière de démarches administratives et d'accès aux droits.

Noter les points de divergence d'analyse entre le ménage et l'évaluateur. Ne pas hésiter à citer le ménage.

Projet du ménage

→ **Projet résidentiel**

Les principaux éléments du projet global du demandeur : type de logement, modalité d'accueil, localisation... Projet à court terme et à +/- long terme. Ses démarches en vue de sa réalisation. Les freins éventuels. Les étapes préalables identifiées par le demandeur (si existantes).

→ **Projet d'accompagnement**

Retranscrire le discours du ménage sur ses attentes et priorités en termes d'accompagnement et son auto-appréciation de ses forces et besoins. Ne pas hésiter à citer le ménage.

RAPPORT SOCIAL : proposition de plan

→ **Situation sociale et familiale**

La situation administrative, la situation familiale, le réseau social, les difficultés spécifiques (violences conjugales, placement des enfants...), les projets éventuels (regroupement familial, accueil des enfants...) et les situations particulières (présence d'animaux).

→ **Parcours résidentiel et contexte de l'évaluation**

Les principaux éléments marquants du parcours résidentiel. Niveau d'expérience en logement du demandeur. Connaissance et compréhension du système logement Français dans tous ces aspects (juridique, technique, financier). La capacité du ménage, avec ou sans aide, à occuper et utiliser un logement, à assumer financièrement et administrativement son logement, à vivre dans un quartier et en interaction avec un environnement. La situation actuelle de logement ou de non-logement et la/les raisons conduisant à la demande SIAO. Les conditions de déroulement du processus d'évaluation : le nombre d'entretiens réalisés, la présence aux entretiens, la ponctualité, l'apport des documents demandés, le nombre de professionnels présents lors de l'entretien, la présence d'un tiers et son lien avec le demandeur, la ponctualité au rendez-vous, ... Le degré de mobilisation dans la demande, la compréhension des étapes et le niveau de compréhension globale du demandeur et les freins (langue, cognitif...). Les autres démarches éventuellement réalisées et les réponses et/ou points de blocage.

→ **Insertion professionnelle**

Situation actuelle, éléments marquants du parcours, projets, forces et difficultés.

→ **Démarches administratives et gestion budgétaire**

Degré d'autonomie du ménage dans les démarches administratives et la gestion budgétaire. Les difficultés rencontrées. Les forces sur lesquelles s'appuyer.

→ **Santé, accès aux soins, vie quotidienne**

L'existence de problématiques de santé. Leur impact sur le logement, le lien aux autres, l'accompagnement. La capacité du ménage à gérer son quotidien, avec ou sans aide. Le rapport du demandeur vis-à-vis de sa situation de santé. L'existence de suivis de santé à maintenir/ transferts possibles. L'accès aux soins du demandeur.

→ **Situation judiciaire**

L'impact de la situation judiciaire sur le logement, le lien aux autres, l'accompagnement. Les éventuelles obligations/ interdictions.

→ **Accompagnement social**

Le lien avec l'environnement et les services, point sur les interventions déjà en place, l'adhésion et la mobilisation du ménage dans ces accompagnements. Capacité à solliciter un aide appropriée en cas de besoin.

→ **Ancrage territorial et habitudes de vie**

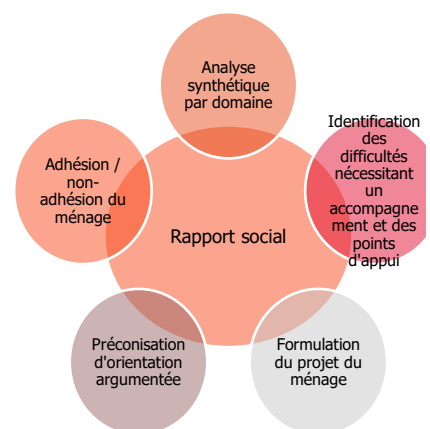
Les principaux éléments liés à la vie sociale du demandeur, ses projets d'insertion et ses souhaits en termes de localisation géographique. Les arguments en faveur d'un changement de territoire.

Précisions

Décrire la trajectoire du ménage, son expérience, ses forces et ses besoins d'accompagnement (thématique et intensité) notamment pour l'accès au logement au à l'hébergement. Rapport qui permet aux commissions du SIAO de se prononcer sur l'orientation du ménage.

- **Expliciter la demande formulée par la personne.**
- **Mettre en lien et analyser les éléments importants abordés dans les divers domaines ;** dont ceux amenant la personne à faire une demande auprès du SIAO et ceux qui explicitent la proposition d'orientation.
- **Préciser les principaux potentiels et difficultés du ménage**
- **Préciser son positionnement face à sa situation et la proposition d'orientation.**
- **Synthétiser les informations.**

Il n'est pas nécessaire de reprendre des informations de base, déjà notées dans SI SIAO (ex. date et lieu de naissance) sauf si elles doivent faire l'objet d'une analyse.



Une information :

- est une observation, un constat, un fait, un signe, un acte, un comportement, un discours, un événement...



Une analyse

- renvoie à l'acte de qualifier (ex : une gifle -> un geste violent), d'évaluer (en référence à des normes), à juger (échelle de valeur, en termes de bien ou de mal), à comprendre, expliciter ce qui a été vu et entendu.
- prend appui : croisement entre professionnels, comparaison avec bilan antérieur.

→ **Conclusions : besoins, préconisations, leviers et freins à l'adhésion du ménage et au projet de relogement :**

Formulation d'une préconisation d'orientation :

- Quel dispositif apparaît adapté au regard de la situation ? Expliquer ce qui permet de définir cette orientation.
- Les modalités d'hébergement et la localisation souhaités et avis de l'évaluateur sur ces souhaits : cohérence avec les besoins et capacité du demandeur ?
- La ou les orientations et les axes et l'intensité de l'accompagnement préconisé (= les besoins).

Préciser l'avis du ménage sur l'orientation proposée.

Préciser les besoins éventuels de préparation du projet.

Point sur la compréhension et la gestion de l'attente entre le moment de l'évaluation et celui de la mise en œuvre du projet (l'entrée en CHRS). Préconisation argumentée d'orientation. Axes et intensité de l'accompagnement préconisé (= les besoins). Avis du ménage sur l'orientation proposée. Préciser les besoins éventuels de préparation du projet. Point sur la compréhension et la gestion de l'attente entre le moment de l'évaluation et celui de la mise en œuvre du projet (l'entrée en CHRS).

L'absence d'expérience locative n'est pas un indicateur suffisant pour conduire à une préconisation d'orientation CHRS.

Axes d'accompagnement	Autonome	Nécessite un accompagnement
Accès aux droits et questions administratives (dont obligations du locataire)		
Vie quotidienne, appropriation du lieu de vie (et utilisation et occupation du logement)		
Gestion budgétaire		
Sollicitations de professionnels/ partenaires en cas de besoin		
Santé, accès aux soins		
Soutien à la parentalité/ vie familiale		
Emploi, formation		
Vie sociale et culturelle (insertion dans le nouveau quartier/ville)		
Besoin d'un environnement sécurisé		
Besoin de présence professionnelle		
Autre		

Intensité du besoin d'accompagnement préconisé

- 1-Pas de besoins
- 2-Besoins légers sur quelques sujets
- 3-Besoins modérés sur plusieurs sujets
- 4-Besoins soutenus sur de nombreux sujets
- 5-Besoins très importants et pluridisciplinaires

Préconisations d'orientation :

- Dispositif d'hébergement ou de logement ?
- Modalités d'hébergement (diffus ou regroupé, individuel ou co-hébergement...) ?
Structure collective : oui non OU Structure semi-collective : oui non OU Diffus¹⁹ : oui non
Logement individuel oui non OU Co-hébergement : oui non
Précisions (craintes repérées, attentes) :
- Localisation(s) ?

Informez le ménage de la transmission de ces informations au SIAO et à l'opérateur chargé de l'accompagnement et/ou de l'hébergement.

¹⁹ Collectif : logement, sanitaire, cuisine partagés. Semi-collectif : chambre individuelle, partage de la cuisine et des sanitaires. Individuel : tout individuel. / Regroupé : logements dans un même bâtiment. Diffus : logements éparpillés (éclatés) dans la ville.

8. Trame d'entretien simplifiée

DATE

Date de la demande :
Orienteur ou demande en direct :
Date des entretiens :
Personnes présentes :

SITUATION ADMINISTRATIVE, FAMILIALE ET SOCIALE

Demandeur	Nom -Prénom : Date et lieu de naissance : Adresse actuelle (domiciliation) : Tel : _____ Mail : _____ Nationalité : Titre de séjour – Nature : _____ Date de validité : _____ Situation familiale :					
Co-demandeur	Nom -Prénom : Date et lieu de naissance : Adresse actuelle (domiciliation) : Tel : _____ Mail : _____ Nationalité : Titre de séjour – Nature : _____ Date de validité : _____ Situation familiale :					
Composition du ménage et nb de personnes à héberger	Nom – Prénom	Sexe	Date et lieu de naissance	Lien de parenté	Situation A charge ? placé ? en internat ? autonome ?	Situation scolaire ou professionnelle
Naissance attendue : Si oui, date prévue : _____ Projet de regroupement familial ? Difficultés, projets, besoins, accompagnements en place relatifs à : <ul style="list-style-type: none"> - Violences conjugales/ intrafamiliales - Exercice de la parentalité - Droit de visite/ d'hébergement - Agrandissement du ménage ou départ à court terme de certains enfants et raisons des départs. 						



Admission administrative en CHRS :

Pour les ressortissants hors UE sauf BPI : possible si validité du droit au séjour > 6 mois.

Pour les ressortissants de l'UE, si droits ouverts et disposent de ressources.

Pour les BPI après 1 an de reconnaissance du statut de réfugié et de nonaccès en CPH.

→ **Vérifier la validité des pièces d'identité + les joindre à la demande par mail au secrétariat du SIAO : hebergement-logement@siao35.fr .**

Animaux domestiques

Réseau social et habitudes de vie :

Relations amicales et familiales, réseau à proximité ? Quels sont les soutiens apportés : hébergement, aide dans les démarches, garde des enfants... ?

Y-a-t-il eu des ruptures (familiales, affectives) ? Raisons ? Conjoncturelles ou récurrentes ?

Gestion de l'isolement, besoin de sécurité, capacité à se protéger ?

Gestion des temps libres, les centres d'intérêts, les activités pratiquées, les projets du ménage ?

- Fréquentation des équipements publics et des structures socio-culturelles/ activités pratiquées et contraintes s'y référant. Quels liens faut-il impérativement maintenir ?
- Activités que la personne souhaiterait faire lorsque sa situation sera stabilisée ?

Moyens de locomotion : Voiture Vélo Transport en commun Autre (préciser) :

PARTENAIRES ET ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Organisme	Nom du référent	Coordonnées (tel, mail)	Précisions sur l'accompagnement ? Date du 1 ^{er} contact et axes de l'accompagnement ? Fréquence des entretiens ? Adhésion du ménage ? Autre ? Préciser si mesure d'accompagnement social particulière ex. MASP, ASLL, AVDL...

Mesure de protection ? oui non envisagée
Proposée mais refusée par la personne / par le juge

PARCOURS RESIDENTIEL, MODES D'HABITER ET OBLIGATIONS LOCATIVES

Où résidez-vous actuellement ? Quelles sont les raisons qui vous ont amené dans cette situation et dans cette ville ? Depuis quand êtes-vous dans ce lieu de vie/ situation ? Une date de fin est-elle fixée ? Comment ça se passe au quotidien ? Est-ce que vous donnez une participation financière ou une autre contribution (ménage, garde d'enfants...) ?...

- Description de la situation « logement » actuelle, les principales difficultés, depuis quand elles perdurent... (aspects juridiques, sécurité/hygiène, degré d'occupation, adaptation aux besoins...)
- Lieu où le ménage a dormi la veille ?

Pouvez-vous décrire votre parcours résidentiel ?

Depuis la majorité ou l'arrivée en France, expériences en logement, lieux de résidence, statut d'occupation, durées des expériences, expériences seul/ en couple/ colocation. Qui gérait les démarches et le paiement du loyer ? Raisons des départs ? Les modes d'habiter, occupation, utilisation, appropriation, entretien du logement, lien avec l'environnement ? Passage en structure d'hébergement : motif de la fin de prise en charge ; mobilisation de la personne lors de cette prise en charge. Est-ce que cela a permis à la situation d'avancer ? ...
Identification des ruptures et les motifs.

Avez-vous déjà rencontré **des difficultés** dans votre parcours résidentiel ?

Avez-vous déjà rencontré des **situations d'impayés** ? (Montant, raisons, procédure en place ? ...)

Avez-vous déjà connu des situations de **troubles de voisinage** ?

Avez-vous déjà connu une **expulsion locative** ?

Avez-vous déjà bénéficié d'une mesure d'accompagnement social ciblé sur le logement ou d'un logement accompagné ? (quoi, quand, durée, avec qui, comment ça s'est passé ? qu'est-ce que ça vous a apporté ? pourquoi ça s'est terminé ? ...)

Projet du ménage

Pourquoi demandez-vous un CHRS ? Qu'est-ce que vous en attendez ? Quelles sont vos motivations et vos besoins ?

Quel est votre projet résidentiel ?

Les principaux éléments du projet global du demandeur : type de logement, modalité d'accueil, localisation... Projet à court terme et à +/- long terme. Ses démarches en vue de sa réalisation. Les freins éventuels. Les étapes préalables identifiées par le demandeur (si existantes).

- Type de logement et modalités d'accueil : **collectif/ individuel ?**
 - o Etes-vous à la recherche d'un lieu de vie collectif ou d'un espace plutôt individuel ?
 - o Acceptez-vous l'idée de vivre seul ? Vous sentez-vous capable d'assumer ces temps de solitude ?
 - o Etes-vous dans une dynamique d'intégration d'un collectif : recherche d'une relation aux autres, souhait de participation à des temps collectifs, vous sentez-vous capable de vous engager ? → Capacité à s'engager
 - o Comment percevez-vous le cadre et les règles collectives d'un établissement (CHRS) et les droits et devoir d'un locataire ? → La personne est-elle en capacité de les respecter (respect de la tranquillité, des espaces communs...)?
- Avez-vous des craintes par rapport à certaines modalités d'accueil ? Vous sentez-vous en danger ? Avez-vous besoin de sécurité ? → **Evaluation de la vulnérabilité et du besoin de sécurité.**
- **Localisations souhaitées et celles non souhaitées**, contraintes particulières...
 - o Si la personne souhaite changer de ville/ département, quels liens a-t-elle avec la localisation souhaitée ?
- Comment vous imaginez-vous dans votre logement ?
 - o Evaluation personnelle de la **capacité à se projeter dans un logement et à tenir dans la durée sur une place d'insertion.**

Quelles sont les démarches que vous avez déjà engagées pour réaliser votre projet ?

- Demande de logement social ? oui non envisagée Si oui, N° DLS :
- Demande de RSP? oui non envisagée Si oui, date de commission et décision :
- Demande de DALO? oui non envisagée
- Proposition de logement ? Nature et localisation : Si refus, motif :
- Autres démarches engagées (préciser) (*ex. recherche parc privé, IML, FSL, Action logement, maison relais, centre parental...*) :

Autonomie dans les démarches réalisées / à réaliser et **degré d'investissement** :

Quelles difficultés rencontrez-vous dans la réalisation de votre projet ? Identification des points de blocage et des freins à lever. Ex : absence de garanties exigées par les bailleurs privé, ressources instables...

Avez-vous identifié des étapes préalables à mettre en place ? (*ex. souhait de faire une cure...*)

Souhaitez-vous bénéficier d'un accompagnement ? / Etes-vous prêts à vous faire accompagner ?

- o Quelles sont les difficultés que vous souhaitez régler ou les actions pour lesquelles vous souhaitez être aidé ?
- o Sur quelles actions pensez-vous nécessaire d'intervenir en premier ?
- o Pour combien de temps pensez-vous avoir besoin d'un accompagnement ?

Comment appréhendez-vous le changement de référent social /autre professionnel ? Comment préparer le changement ?

SITUATION PROFESSIONNELLE

Pour toutes les personnes composant le ménage.

Situation actuelle : quelle est votre situation professionnelle actuelle ?

Parcours de formation : Avez-vous des diplômes, des formations (en France, à l'étranger) ? Jusqu'à quel âge avez-vous été à l'école ?

Expériences professionnelles (en France, à l'étranger). Avez-vous déjà travaillé (en France, à l'étranger) ? Dans quels domaines ? Comment se sont passées ces expériences ? Pourquoi elles se sont terminées ?

Projets : Avez-vous un projet ? Quel est-il ?

Accompagnement : Bénéficiez-vous d'un accompagnement particulier ou bien est-ce que vous envisager d'en solliciter un ? Lequel ?

Démarches engagées et degré de mobilisation : Avez-vous engagé des démarches en vue de la réalisation de ce projet ?
Lesquelles ? Comment vous y prenez-vous ? ...

Freins ou difficultés éventuelles et capacité du ménage à les identifier : Rencontrez-vous des difficultés dans la
réalisation de votre projet ? Lesquelles ?

SANTE, ACCES AUX SOINS ET VIE QUOTIDIENNE

SANTE ET ACCES AUX SOINS

Avez-vous des soucis de santé ? et/les membres du ménage ?

Quelles sont les conséquences sur votre vie quotidienne ?

- **Prise en charge de la santé et parcours de soin (en France et le cas échéant, dans le pays d'origine) :**
 - Avez-vous un médecin traitant ? Oui non
 - Fréquentez-vous la PMI pour les enfants ? Oui non
 - Etes-vous en lien ou avez-vous été en lien avec d'autres médecins, spécialistes ou structures de soin ? Lesquels ?
Comment se déroulent ces accompagnements ?
 6. Etablissements fréquentés (nom et adresse) :
 7. A quelle période ?
 8. Régularité des suivi : Oui non
 9. Fréquence des rdv :
 10. Conditions pour poursuivre le suivi (par ex. rester sur le même territoire) :
 - La personne se saisit-elle des accompagnements en place ?
 - Avez-vous connu des hospitalisations régulières ? A quelle période ? Qu'est-ce qu'elle en dit ? Y-a-t-il des conséquences sur le quotidien ? Lesquelles ?
 - La personne est-elle stabilisée ? Oui non

Accompagnement santé prévu ou à prévoir ? (*Le cas échéant, orienter dès l'évaluation vers les acteurs du soin*)

Droits ouverts à la sécurité sociale ? oui non Précisions :

Reconnaissance MDPH : oui non demande envisagée Précisions :

Rapport du demandeur à sa situation de santé : déni ? Inscription dans un parcours de soins ? Refus de soins ?
 Autre (précisions, ex. envie d'arrêter une conduite addictive...)

VIE QUOTIDIENNE

Degré d'autonomie pour les actes essentiels de la vie quotidienne :

- Rencontrez-vous des difficultés pour : Préparer votre repas ? oui non / Faire vos courses ? oui non / Entretien de votre logement ? oui non / Faire votre toilette ? oui non / Vous déplacer ? oui non / Autre (préciser) : oui non....
- Avez-vous besoin d'une présence quotidienne ? oui non

Quelles sont les aides techniques ou humaines en place ou à prévoir :

- Aide à domicile ? Portage de repas ? Service de soins infirmiers à domicile ? EMPP ? ...
- L'accompagnement familial ou amical est-il à favoriser ?
- Une orientation vers un service de type SAVS/SAMSAH serait-elle pertinente ?
- Aménagements ou adaptations indispensables du logement à prévoir ? (*ex. logement en RDC, présence d'un ascenseur, douche avec receveur extra plat, accès PMR...*)
- Besoins en équipement particulier (*ex. réfrigérateur pour la conservation de médicaments*) ?
- Nécessité d'un appareillage ?
- Autre (préciser) :

SITUATION JUDICIAIRE

Passé carcéral ? Durée ? Motif ?

Suivis socio-judiciaires en cours ?

Obligations (ex. de soin) ou interdictions particulières (rue, villes, être en contact d'une personne) ?

Préciser les contre-indications à certains types d'accueil s'il y en a :

GESTION BUDGETAIRE ET ADMINISTRATIVE

BUDGET DU MENAGE

Quelles sont vos ressources ? (quoi et combien ?)

- Détails, montant et pérennité des ressources :
- Les droits ouverts sont-ils ouverts ? oui non Précisions :
- Evolution envisagée des ressources du ménage ? Ex. fin de contrat

Quelles sont vos charges fixes ? (Quoi et combien ?) Sont-elles mensualisées ?

- Détails des charges fixes : type, montant, abonnements,
- Montant du loyer ou de la participation financière à l'hébergement ?
- Paiement régulier des charges fixes ?
- Charges fixes adaptées au budget ?

Avez-vous des crédits ? De quel type de crédit s'agit-il ? Pourquoi l'avez-vous fait ? Combien devez-vous rembourser par mois ? Jusqu'à quelle date ? Combien avez-vous emprunté au départ ? Avez-vous des mensualités en retard ? Y-a-t-il des poursuites ?

Combien pensez-vous dépenser chaque mois pour vos charges de la vie courante ? Que dépensez-vous / qu'est-ce que vous achetez ?

Avez-vous déjà demandé des aides financières ? Ponctuellement ou régulièrement ?

A la fin du mois, êtes-vous à découvert ? De combien (environ) ?

Est-ce qu'il vous arrive de mettre de l'argent de côté ? Pour quels projets ?

Avez-vous des dettes : retard de paiement, amendes, de l'argent que vous devez à des personnes ?

- Montant ou estimation :
- Origine des dettes :
- Y-a-t-il des poursuites ?
- Y-a-t-il un plan d'apurement amiable en place ? Pour quel montant mensuel ?
- Avez-vous saisi la commission de surendettement. Si oui, quand et quelle suite ? Si non, pourquoi ? Est-ce que vous l'envisagé ?
- Avez-vous des difficultés à suivre l'échéancier ? oui non Précisions :

Est-ce que vous faites vos comptes / notez vos dépenses/ consultez votre solde avant de faire une dépense ? Comment vous y prenez-vous pour suivre votre budget ?

DEMARCHES ADMINISTRATIVES :

Comment réalisez-vous vos démarches administratives ? Comment ça se passe pour la lecture d'un courrier, la prise de rdv, les entretiens, la réalisation...

Est-ce que vous les faites seul ou accompagné ? / Est-ce qu'il vous arrive de demander de l'aide ? A qui ? Pour vous aider à quoi précisément ? Quelles sont les démarches que vous faites seul ? Et celles que vous faites en étant accompagné ?

Pouvez-vous expliquer comment vous procédez lorsque vous recevez un courrier ? Est-ce que vous le laissez de côté ? Est-ce que vous le traitez tout de suite ?

Rencontrez-vous des difficultés dans la compréhension ou la réalisation de vos démarches administratives ? A quoi cela est-il lié selon vous ? Sont-elles ponctuelles ou récurrentes ? Est-ce que vous avez toujours été dans cette situation ?

- Une maîtrise difficile de la langue ? Une barrière culturelle ?
- Des difficultés pour se repérer dans le paysage institutionnel ?
- Autre (préciser) :

Etes-vous à jour dans vos démarches administratives ? Y compris la déclaration annuelle de ressources au service des impôts ?

→ SI NON, DEMARCHE A REALISER EN URGENCE POUR NE PAS BLOQUER L'ENTREE DANS UN LOGEMENT DE DROIT COMMUN.

Si une mesure de protection apparaît d'emblée adaptée, en parler à la personne :

Vous a-t-on déjà parlé d'une mesure de protection : MASP, curatelle ? Expliquer les différences entre les mesures (il y a souvent confusion tutelle, curatelle... qui font blocage). Qu'en pensez-vous ?

→ **De façon générale, que dites-vous de votre situation administrative et budgétaire ? Quelles sont vos difficultés ? Vos facilités ? Vos besoins ?**

CONCLUSION ET PRECONISATIONS

Projet du ménage

→ **Projet résidentiel**

Les principaux éléments du projet global du demandeur : type de logement, modalité d'accueil, localisation... Projet à court terme et à +/- long terme. Ses démarches en vue de sa réalisation. Les freins éventuels. Les étapes préalables identifiées par le demandeur (si existantes).

→ **Projet d'accompagnement**

Retranscrire le discours du ménage sur ses attentes et priorités en termes d'accompagnement et son auto-appréciation de ses forces et besoins. Ne pas hésiter à citer le ménage.

RAPPORT SOCIAL : proposition de plan

→ **Situation sociale et familiale**

La situation administrative, la situation familiale, le réseau social, les difficultés spécifiques (violences conjugales, placement des enfants...), les projets éventuels (regroupement familial, accueil des enfants...) et les situations particulières (présence d'animaux).

→ **Parcours résidentiel et contexte de l'évaluation**

Les principaux éléments marquants du parcours résidentiel. Niveau d'expérience en logement du demandeur. Connaissance et compréhension du système logement Français dans tous ces aspects (juridique, technique, financier). La capacité du ménage, avec ou sans aide, à occuper et utiliser un logement, à assumer financièrement et administrativement son logement, à vivre dans un quartier et en interaction avec un environnement. La situation actuelle de logement ou de non-logement et la/les raisons conduisant à la demande SIAO. Les conditions de déroulement du processus d'évaluation : le nombre d'entretiens réalisés, la présence aux entretiens, la ponctualité, l'apport des documents demandés, le nombre de professionnels présents lors de l'entretien, la présence d'un tiers et son lien avec le demandeur, la ponctualité au rendez-vous, ... Le degré de mobilisation dans la demande, la compréhension des étapes et le niveau de compréhension globale du demandeur et les freins (langue, cognitif...). Les autres démarches éventuellement réalisées et les réponses et/ou points de blocage.

→ **Insertion professionnelle**

Situation actuelle, éléments marquants du parcours, projets, forces et difficultés.

→ **Démarches administratives et gestion budgétaire**

Degré d'autonomie du ménage dans les démarches administratives et la gestion budgétaire. Les difficultés rencontrées. Les forces sur lesquelles s'appuyer.

→ **Santé, accès aux soins, vie quotidienne**

L'existence de problématiques de santé. Leur impact sur le logement, le lien aux autres, l'accompagnement. La capacité du ménage à gérer son quotidien, avec ou sans aide. Le rapport du demandeur vis-à-vis de sa situation de santé. L'existence de suivis de santé à maintenir/ transferts possibles. L'accès aux soins du demandeur.

→ **Situation judiciaire**

L'impact de la situation judiciaire sur le logement, le lien aux autres, l'accompagnement. Les éventuelles obligations/ interdictions.

→ **Accompagnement social**

Le lien avec l'environnement et les services, point sur les interventions déjà en place, l'adhésion et la mobilisation du ménage dans ces accompagnements. Capacité à solliciter un aide appropriée en cas de besoin.

→ **Ancrage territorial et habitudes de vie**

Les principaux éléments liés à la vie sociale du demandeur, ses projets d'insertion et ses souhaits en termes de localisation géographique. Les arguments en faveur d'un changement de territoire.

→ **Conclusions : besoins, préconisations, leviers et freins à l'adhésion du ménage et au projet de relogement :**

Formulation d'une préconisation d'orientation :

- Quel dispositif apparaît adapté au regard de la situation ? Expliquer ce qui permet de définir cette orientation.
- Les modalités d'hébergement et la localisation souhaités et avis de l'évaluateur sur ces souhaits : cohérence avec les besoins et capacité du demandeur ?
- La ou les orientations et les axes et l'intensité de l'accompagnement préconisé (= les besoins).

Préciser l'avis du ménage sur l'orientation proposée.

Préciser les besoins éventuels de préparation du projet.

Point sur la compréhension et la gestion de l'attente entre le moment de l'évaluation et celui de la mise en œuvre du projet (l'entrée en CHRS). Préconisation argumentée d'orientation. Axes et intensité de l'accompagnement préconisé (= les besoins). Avis du ménage sur l'orientation proposée. Préciser les besoins éventuels de préparation du projet. Point sur la compréhension et la gestion de l'attente entre le moment de l'évaluation et celui de la mise en œuvre du projet (l'entrée en CHRS).

L'absence d'expérience locative n'est pas un indicateur suffisant pour conduire à une préconisation d'orientation CHRS.

Axes d'accompagnement	Autonome	Nécessite un accompagnement
Accès aux droits et questions administratives (dont obligations du locataire)		
Vie quotidienne, appropriation du lieu de vie (et utilisation et occupation du logement)		
Gestion budgétaire		
Sollicitations de professionnels/ partenaires en cas de besoin		
Santé, accès aux soins		
Soutien à la parentalité/ vie familiale		
Emploi, formation		
Vie sociale et culturelle (insertion dans le nouveau quartier/ville)		
Besoin d'un environnement sécurisé		
Besoin de présence professionnelle		
Autre		

Intensité du besoin d'accompagnement préconisé

- 1-Pas de besoins
- 2-Besoins légers sur quelques sujets
- 3-Besoins modérés sur plusieurs sujets
- 4-Besoins soutenus sur de nombreux sujets
- 5-Besoins très importants et pluridisciplinaires

Préconisations d'orientation

- Dispositif d'hébergement ou de logement ?
- Modalités d'hébergement (diffus, collectif, individuel, co-hébergement...) ?
Structure collective : oui non OU Structure semi-collective : oui non ou Diffus : oui non
Logement individuel oui non OU Co-hébergement : oui non
Précisions (craintes repérées, attentes) :
- Localisation(s) ?

Informez le ménage de la transmission de ces informations au SIAO et à l'opérateur chargé de l'accompagnement et/ou de l'hébergement.

ANNEXES

Annexe 1 : Extraits du guide d'accompagnement de la circulaire du 21/03/2022 relative aux missions des SIAO

on s'effor...

- **Évaluation approfondie :**
 - **Principes :**
 - Recueillir les premiers souhaits exprimés par la personne.
 - Engager le suivi du parcours de la personne vers l'objectif qu'elle souhaite atteindre.
 - Mobiliser une analyse pluridisciplinaire lorsque c'est nécessaire.
 - Permettre au SIAO d'identifier et de mobiliser les bons dispositifs pour répondre aux besoins évalués et aux besoins exprimés.
 - Définir la feuille de route d'accompagnement et les actions à réaliser en priorité, auxquelles la personne aura exprimé son adhésion.
 - Disposer d'une évaluation actualisée.
 - **Formalisation :**
 - L'évaluation approfondie est faite par :
 - **La structure d'accueil :** centre d'hébergement, structure de logement adapté.
 - Si la personne n'est pas hébergée ou si elle est hébergée dans un dispositif qui ne dispose pas de capacités d'évaluation / accompagnement en propre : l'évaluation approfondie est réalisée par un acteur que le SIAO aura préalablement identifié lors d'un travail de recensement des ressources locales mené en partenariat avec l'Etat et les collectivités parmi les structures qui bénéficient d'un financement public : travailleurs sociaux de CCAS, du Conseil Départemental, d'un accueil de jour, d'une mission locale, d'une équipe mobile d'accompagnement (notamment pour les ménages hébergés à l'hôtel)... Les bénévoles intervenant dans ces structures ne sont pas concernés sauf si la structure le décide.

Version 1 - Mars 2022

7

- L'évaluation approfondie doit être saisie dans le SI SIAO ce qui permet au SIAO de s'assurer de la réalisation de ces évaluations². S'il constate qu'une évaluation n'est pas réalisée dans les délais, le SIAO cherche une solution avec le référent principal de parcours d'accès au logement³ de la personne et avec d'autres partenaires le cas échéant. Le SI SIAO sera adapté en ce sens pour faciliter cette tâche.

² Conformément à l'article L. 345-2-4 du CASF

³ Le référent principal de parcours d'accès au logement est le travailleur social qui dispose d'une vision globale des interventions sociales qu'il coordonne, avec la personne accompagnée et en lien avec l'ensemble des intervenants qui l'accompagnent dans son parcours d'accès au logement.

Version 1 - Mars 2022

8

Annexe 2 : le « kit de d'évaluateur », outils à destination du public

- Schéma de présentation d'un CHRS
- Schéma du parcours de la demande de CHRS
- Cartographie des places de CHRS en Ille-et-Vilaine

→ Ces outils sont proposés directement en PDF sur le site du SIAO 35.

Annexe 3 : textes de référence relatifs au secret professionnel et secret partagé

Un nouveau texte législatif élargit

le partage d'informations à caractère secret

Début de l'extrait du Guide de l'ARS Ile de France

La loi de modernisation de notre système de santé vient modifier l'art. L.1110-4 du Code de la Santé Publique en réaffirmant que le principe de **respect de la vie privée** s'applique désormais à l'ensemble des secteurs sanitaire, social et médico-social.

Désormais, l'article L. 1110-4 (CSP) stipule que « toute personne prise en charge par un professionnel de santé, un établissement ou un des services de santé définis au livre III de la sixième partie du présent code, un professionnel du **secteur médico-social ou social ou un établissement ou service social et médico-social** mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations le concernant ».

« Excepté dans les cas de dérogation expressément prévus par la loi, ce secret couvre l'ensemble des informations concernant la personne venues à la connaissance du professionnel, de tout membre du personnel de ces établissements, services ou organismes et de toute autre personne en relation, de par ses activités, avec ces établissements ou organismes. Il s'impose à tous les professionnels intervenant dans le système de santé ».

Le secret professionnel s'impose à l'ensemble des professionnels intervenant dans la prise en charge du patient peu importe leur secteur d'appartenance. Il s'applique à **l'ensemble des informations**, relatives à la personne, venues à la connaissance du professionnel et ce, même si cette information n'est pas du registre médical (ex : si la personne confiée à son référent social qu'elle a vécu un traumatisme mais qu'elle ne souhaite pas diffuser davantage cette information).

Les professionnels identifiés dans l'art. L. 312-1 du CASF sont concernés par l'art. L.1110-4 du code de la santé publique. Sont notamment cités « *Les établissements ou services comportant ou non un hébergement, assurant l'accueil, notamment dans les situations d'urgence, le soutien ou l'accompagnement social, l'adaptation à la vie active ou l'insertion sociale et professionnelle des personnes ou des familles en difficulté ou en situation de détresse* ».

Après avoir élargi le champ des professionnels concernés par le secret professionnel, la loi pose le cadre du partage des informations à caractère secret.

Un partage d'informations possible dans une logique de parcours sanitaire, social ou médico-social

Le texte précise qu'un « *professionnel peut échanger avec un ou plusieurs professionnels identifiés des informations relatives à une même personne prise en charge, à condition qu'ils participent tous à sa prise en charge et que ces informations soient strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou à son suivi médico-social (...)* ». L'accord de la personne doit être préalablement obtenu.

L'échange d'informations entre professionnels suppose :

- De contribuer à la prise en charge ou à l'accompagnement de la personne,
- De se limiter aux informations strictement nécessaires à la coordination, à la continuité des soins ou au suivi médico-social.

Le secret professionnel et les SIAO

La loi du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (dite loi ALUR) a introduit une disposition selon laquelle « *les personnes appelées à intervenir dans l'instruction des demandes de*

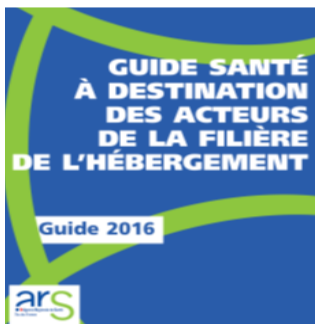
prise en charge, l'évaluation et l'orientation des personnes ou familles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 345-2-4(11) et ayant recours au dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement sont tenues au secret professionnel dans les conditions prévues aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal (...) » (Art. L. 345-2-10 du CASF).

En pratique, sont notamment concernés les professionnels intervenant dans le traitement de la demande d'orientation : le travailleur social ayant formulé la demande auprès du SIAO, l'équipe du SIAO ainsi que les participants aux commissions d'orientation du SIAO(12). Il s'agit de l'application du secret professionnel dans le cadre d'une mission et/ou fonction.

Le texte prévoit également de nouvelles possibilités de partage d'informations. Ces professionnels peuvent échanger entre eux des informations confidentielles dont ils disposent et qui sont strictement nécessaires à la prise de décision. La règle qui s'applique est identique à celle imposée au personnel du CHRS évoquée précédemment.

Fin de l'extrait du Guide de l'ARS Ile de France

Divers travaux ont été réalisés sur la période récente sur l'accès aux soins des publics sans domicile ou en hébergement/logement d'insertion. Les références ci-dessous peuvent constituer des appuis à la conduite des évaluations dans le cadre du SIAO sur les questions de santé :



Référence au guide de l'ARS Ile de France :

http://www.ars.iledefrance.sante.fr/ileadmin/ILE-DE-FRANCE/ARS/Presse/11_communique_s_presse_2016/Guide_sante_acteur_s_hebergement.pdf



Recommandation « La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale », ANESM, décembre 2016

<http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article1068>



Comment mieux prendre en charge la santé des personnes sans domicile ? Repérage de pratiques innovantes. ANSA

https://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa_Contribution18_SanteHebergement_juin2016.pdf

Extrait du Guide de l'ARS Ile de France

RAPPELS FONDAMENTAUX : LA NÉCESSITÉ D'UNE ÉVALUATION SOCIALE GLOBALE, DES RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ À RESPECTER, LE RÔLE PIVOT DU MÉDECIN TRAITANT

L'évaluation de la situation d'une personne/famille en difficulté sociale s'inscrit dans un parcours qui est à la fois individuel et institutionnel, avant d'être le support d'une demande d'orientation vers un centre d'hébergement ou un logement adapté.

- L'évaluation d'une situation personnelle nécessite la prise en compte des **trois dimensions sociale, médicale et psychique et une complémentarité d'approche entre les professionnels du social et de la santé**, approche réaffirmée par la loi ALUR¹. Cette évaluation devrait permettre de signaler une éventuelle dégradation de l'état de santé qui pourrait nécessiter une orientation particulière dans le dispositif d'hébergement.
- Intégrer dans l'évaluation, **un descriptif de l'état général de la personne**.
- Le but à atteindre est **une complémentarité d'approche** entre professionnels du médical et du social.

Annexe 4 : Modalités d'accueil, lexique

Modalités d'hébergement

Il est souhaitable que les demandeurs précisent les modalités d'hébergement souhaitées, à savoir :

COLLECTIF : partage de chambre, sanitaire et cuisine à plusieurs personnes. Toutes les places sont regroupées au sein d'un même bâtiment, avec généralement une **présence éducative en journée**.

SEMI COLLECTIF REGROUPE : chambre individuelle, partage de sanitaire et cuisine à plusieurs personnes. Toutes les places sont regroupées au sein d'un même bâtiment, avec généralement une **présence éducative en journée**.

- ↻ Deux modalités d'hébergement qui s'adressent généralement à des personnes pour lesquelles un lieu de vie collectif peut être intéressant en termes de lien avec d'autres, en termes d'évaluation de la situation par un travailleur social, mais aussi par la présence de prestations annexes pouvant être proposées (ex : restauration sur place, ménage, présence veilleur de nuit ce qui peut être rassurant...).

SEMI COLLECTIF DIFFUS : chambre individuelle, partage de sanitaire et cuisine à plusieurs personnes. Généralement, il s'agit d'un appartement en co-hébergement à 3 ou 4 personnes isolées, ou 2 voire 3 familles. Il n'y a **pas de présence éducative en journée, mais des visites à domicile sont régulièrement faites** (variable selon les dispositifs et gestionnaires). S'adresse généralement à **des personnes en capacité de gérer à minima leur quotidien** (occupation et entretien d'un logement, préparation des repas...).

REGROUPE INDIVIDUEL : occupation d'un logement individuel, se situant d'un un bâtiment spécifique occupé par la structure uniquement (type maison relais ou résidence accueil, certains CHRS). La personne a son propre studio/logement, mais peut avoir accès à des espaces / temps collectifs à destination des autres personnes hébergées dans la structure.

DIFFUS INDIVIDUEL : occupation d'un logement individuel pour la personne ou le ménage. **Pas de présence éducative en continu**, mais des visites à domicile sont régulièrement faites (variable selon les dispositifs et opérateurs). S'adresse généralement à **des personnes en capacité de gérer à minima leur quotidien** (occupation et entretien d'un logement, préparation des repas...).

Restauration

COLLECTIVE : service de restauration collective au sein de l'établissement (matin, midi, soir). Prestation payante. Généralement, obligation de s'acquitter de la prestation, même si le repas n'est pas pris (ou pris ailleurs). Pas de possibilité de cuisiner dans son logement.

INDIVIDUELLE : structure qui ne propose pas de service de restauration collective. Les logements sont équipés de cuisine individuelle ou partagée.

SANS : structure qui ne propose pas de service de restauration collective et/ou logement non-équipé d'une cuisine (par exemple certains hôtels).

Annexe 5 : modèle de courrier demandeur

Courrier personnel - Demande CHRS

Quelle est votre situation ?

Pourquoi faites-vous une demande CHRS ?

Sur quels aspects l'équipe du CHRS peut vous accompagner ?

Date et signature :

POUR ALLER PLUS LOIN

- « Les bonnes pratiques de soutien à la parentalité » (FNARS, 2009)
- « Références partagées sur les conditions d'accès et de maintien dans le logement » (ADO habitat/FNARS, juin 2012)
- Guide Santé à destination des acteurs de la filière de l'hébergement. ARS Ile de France. 2016. http://www.ars.iledefrance.sante.fr/fileadmin/ILE-DE-FRANCE/ARS/Presse/11_communiqués_presse_2016/Guide_santé_acteurs_hebergement.pdf
- « La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies dans les centres d'hébergement et de réinsertion sociale », Recommandations de bonnes pratiques professionnelles. ANESM, décembre 2016 <http://www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?article1068>
- « Comment mieux prendre en charge la santé des personnes sans domicile ? Repérage de pratiques innovantes ». ANSA https://www.solidarites-actives.com/pdf/Ansa_Contribution18_SanteHebergement_juin2016.pdf

Troubles psychiques

- **Guide d'appui pour l'élaboration de réponses aux besoins des personnes vivant avec des troubles psychiques. Dossier technique CNSA, avril 2017 :** http://www.cnsa.fr/documentation/web_cnsa-dt-troubles_psy-2016.pdf

Addictions

- **Les stades de changements de la personne consommatrice décrits dans le cercle de Prochaska et Di Clemente :** <https://intervenir-addictions.fr/intervenir/faire-face-usage-problematique-cannabis/>
- **Principes généraux sur les conduites addictives : Processus psychiques, spécificités des différents supports et approche éthique dans les interventions : intervention du Dr Xavier GUILLERY**, Médecin addictologue, Pôle Addictions Précarité « L'Envol », Centre Hospitalier Guillaume Régnier (Rennes) lors de la journée régionale 2016 « conduites addictives » organisée par le CREA I de Bretagne : http://www.creai-bretagne.org/images/pdf/journee_addicto_2016_xavier_guillery.pdf
- Réseau addictions 35 : <http://reseau-addictions35.org/> 02 23 200 900
- **Présentation de l'ANPAA**, une ressource pour les professionnels : http://www.creai-bretagne.org/images/pdf/journee_addicto_2016_anpaa.pdf
- **Guide partenarial « Addictions & lutte contre les exclusions : travailler ensemble » :** http://www.federationsolidarite.org/images/stories/2_les_actions/sante/actualites/guide_complet_FNARS_FA.pdf et **présentation lors de la journée régionale CREA I 2016 :** http://www.creai-bretagne.org/images/pdf/journee_addicto_2016_FNARS.pdf

