

RÉALISER UNE ÉVALUATION SOCIALE APPROFONDIE POUR UNE ORIENTATION HEBERGEMENT LOGEMENT



SIAO35
De la rue au logement





PRÉSENTATION DE LA FORMATION

- ▶ VOS ATTENTES ET BESOINS
- ▶ NOS OBJECTIFS

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- **Savoir réaliser et suivre** une demande d'hébergement d'insertion sur la plateforme SI-SIAO à partir d'une méthodologie et d'outils communs.
- **Améliorer la qualité** des évaluations sociales et renforcer cette pratique en tant qu'étape essentielle dans l'accompagnement des parcours résidentiels.
- **Mieux se repérer** dans la multiplicité des dispositifs d'hébergement et de logement accompagné existants.
- **Connaitre les professionnels du SIAO 35** en tant que personnes ressources de l'évaluation diagnostique et de la coordination des parcours résidentiels.
- **Créer du lien** et de l'interconnaissance institutionnelle pour renforcer la coopération.



CE QUE N'EST PAS LA FORMATION

- ▶ Une formation sur les modalités d'accès aux dispositifs autres que les CHRS.
- ▶ Une formation à la conduite d'entretien.
- ▶ Une formation à l'élaboration des projets personnalisés d'accompagnement en CHRS.





MODULE 1 : ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

- ▶ Les SIAO et le SIAO 35
- ▶ La mission de référent évaluateur- formateur

LES SIAO

Des fondements juridiques récents vers la reconnaissance d'un service public

2010 : Création

o **Circulaires des 8 avril et 7 juillet 2010** : ... plateforme unique de coordination et de mise en réseau du dispositif d'accueil d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement des personnes sans abri [...]

2014 : consolidation et consécration législative dans le CASF...

Loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) (article 30) Pose le principe d'un SIAO unique compétent pour l'ensemble du département.

2022 : vers un Service Public de la rue au logement.

o **Instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO** pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.

Des modalités de mise en œuvre et des missions communes aux SIAO :

- 3 volets d'actions : **Urgence / Insertion / Logement adapté ou accompagné**
- **6 missions communes** :

Recenser toutes les places d'hébergement et de logement adapté financées par l'Etat (volet DDETS)

Gérer le 115, service d'appel téléphonique d'urgence,

Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des demandeurs, traiter leurs demandes et les orienter vers les dispositifs adaptés

Suivre leur parcours, identifier ceux en demande de logement social

Assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale

Produire des données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif « AHI » et participer à l'observation sociale.

Un service qui s'articule sur un ensemble de programmes pluriannuels :

Au niveau national:

Stratégie Nationale de prévention et de lutte contre la Pauvreté

(Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté - DIPLP)

Plan quinquennal pour le Logement d'abord

(Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement – DIHAL)

Au niveau local:

Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées (PDALHP)

(Préfecture/Département)

Programme local de l'Habitat (au niveau des EPCI) (ou PLUIH)

PUBLIC :

Personnes ou familles sans domicile et/ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant.



→ **Un rôle d'opérateur, mais aussi une vocation engagée pour l'amélioration des parcours et du cadre de vie des personnes en situation de précarité et/ou de sans-abrisme.**

LE SIAO 35

PORTAGE BRÉTILTIEN :

- Groupement de coopération sociale et médico-sociale (GCSMS) : 11 associations départementales
- Sectorisation en 6 territoires de proximité
- Pilotage par la DDETS 35



Réforme en cours :

- Mise en conformité avec l'instruction du 31/03/2022 pour la mise en œuvre d'un service public de la rue au logement.
- **Un fonctionnement amélioré**
 - Des missions clarifiées et/ou renforcées
 - Une organisation centralisée (antennes)
 - Des compétences développées
- **Une gouvernance refondée**
 - Evolution du statut juridique du portage du SIAO
 - Rapprochement avec les collectivités locales et les bailleurs sociaux
 - Un pilotage réaffirmé de l'Etat

Une équipe pluridisciplinaire :

- 22 professionnels du social et du médical
- Volet urgence : 115, SAMU SOCIAL, pôle hôtel
- Volet insertion : parcours, parcours jeunes, territoires, commissions CHRS, ACT, maisons relais; référent évaluation



En plus des missions communes à l'ensemble des SIAO, le GCSMS SIAO 35 développe des missions complémentaires.

SAMU SOCIAL ET MEDICO-SOCIAL PÔLE D'INTERVENTION SOCIALE A L'HÔTEL

- Nouvelles missions liées au volet insertion
- Coordinatrice parcours-jeunes
 - Psychologue
 - Pour les femmes sur RM
 - Référent évaluation-formation



La mission de référent évaluation formation

Evolution du périmètre des évaluateurs

Avant 2015 (avant le SIAO) seuls les 8 CHRS faisaient les entretiens. Il n'y avait aucune centralisation.

2015 : évaluation par les CHRS + les antennes CAO -PAO = 13 centres d'évaluation.

2016/2017 : certains CHRS hors Rennes décident d'arrêter cette mission. Il reste les CAO PAO, les CHRS de Rennes et de l'AMIDS soit 9 centres.

2019 : les 2 CHRS « hommes » de Rennes décident d'arrêter. Il reste les CAO PAO, l'Asfad et l'AMIDS soit 7 centres.

2023 : l'Asfad arrête. Il reste les 5 CAO PAO

2024 : CAO PAO + SIAO + tous les partenaires sociaux de Rennes Métropole volontaires et formés.

À venir : ensemble des travailleurs sociaux du département volontaires et formés.



La mission de référent évaluation-formation :

- Évaluation sociale approfondie pour une demande de CHRS des femmes sans suivi social sur Rennes Métropole
- Formation des travailleurs sociaux sur RM puis le reste du département.
- Relecture des évaluations, soutien aux professionnels.

→ L'impact sur l'organisation actuelle de l'instruction des demandes de CHRS :

- **Élargissement des évaluations à l'ensemble des travailleurs sociaux.**
- **Sur la base du volontariat. Chaque structure décide de son organisation.**
- **Notion de « référent parcours logement à interroger ».**



MODULE 2 : LES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT, DE LOGEMENT ET D'ACCOMPAGNEMENT

- ▶ Premiers repères
 - ▶ Des notions à clarifier
 - ▶ Panorama des dispositifs
 - ▶ Zoom sur les CHRS
- 

PREMIERS REPÈRES

- ▶ Quels dispositifs connaissez-vous ?



PREMIERS REPÈRES

→ Éléments de contexte :

- **Un ensemble multiple et complexe** de dispositifs et services pour répondre aux besoins des personnes.
- **Des modalités d'accès disparates** et qui ne rentrent pas systématiquement dans la régulation par le SIAO.
- **Des spécificités territoriales.**

→ Les objectifs de cette présentation

- Se repérer pour pouvoir apporter une réponse adaptée.
 - **Une présentation générique des dispositifs d'insertion** (ceux relevant de l'urgence et ceux à destination des PA/PH n'en font pas partie).
 - **Éviter les orientations par défaut** et/ou systématisées vers les CHRS .
- **Le CHRS n'est pas toujours la réponse la plus adaptée.**

DES NOTIONS À CLARIFIER

▶ **HEBERGMENT / LOGEMENT : quelles différences?**

→ **Les conditions d'accueil et le statut de l'occupant différencient l'hébergement du logement.**

- **L'hébergement** est provisoire. Pas de bail, ni de titre d'occupation; pas de versement d'un loyer, ce qui n'exclut pas une participation financière des personnes accueillies.
- Dans le **logement**, le locataire dispose d'un titre d'occupation (bail relevant de la loi du 6 juillet 1989 ou contrat de résidence) avec garantie de maintien dans les lieux. Paiement d'un loyer ou d'une redevance ; accès aux aides au logement et à d'autres aides comme celles du fonds de solidarité pour le logement.

▶ **Dispositifs d'insertion** : vocation à accompagner un processus d'insertion ; permettant l'inscription du ménage dans son projet résidentiel;

- 3 grandes typologies :

Hébergement

Logement adapté/
accompagné

Mesures
d'accompagnement
social ciblée sur le
logement

- **Si besoin d'une réponse à une situation d'urgence → dispositifs d'urgence (115).**

▶ **Une logique à adopter : le logement d'abord**

- Logement : point de départ du parcours d'insertion.
- Pas de passage « obligatoire » par les dispositifs d'hébergement.
- Tous les dispositifs ne conviennent pas à tout le monde → importance de bien qualifier les besoins et attentes (évaluation sociale approfondie).

PANORAMA DES DISPOSITIFS

HEBERGEMENT

Urgence

Stabilisation

Insertion

Spécialisé

Hôtel

Centre d'hébergement d'urgence

Logement temporaire financé par l'ALT

CHRS stabilisation

CHRS insertion

CHRS hors les murs ou bail glissant

CADA, HUDA

CPH

Centres parentaux

Lits Halte Soins santé

Lits d'Accueil Médicalisé

ACT en hébergement

LOGEMENT (habitat adapté et autres logements publics ou privés)

ACT en logement "un chez soi d'abord"

IML

LOGEMENT FOYER

Mesures d'accompagnement ciblées sur le logement

Résidences sociales

Autres logements foyers

"Classique"

FJT

Pension de famille

Résidence accueil

Lieu de vie et d'accueil (ex : OACAS)

pour personnes âgées et / ou en situation de handicap

PRÉSENTATION SUCCINCTE DES DISPOSITIFS ISSUE DU GUIDE DE LA DIHAL

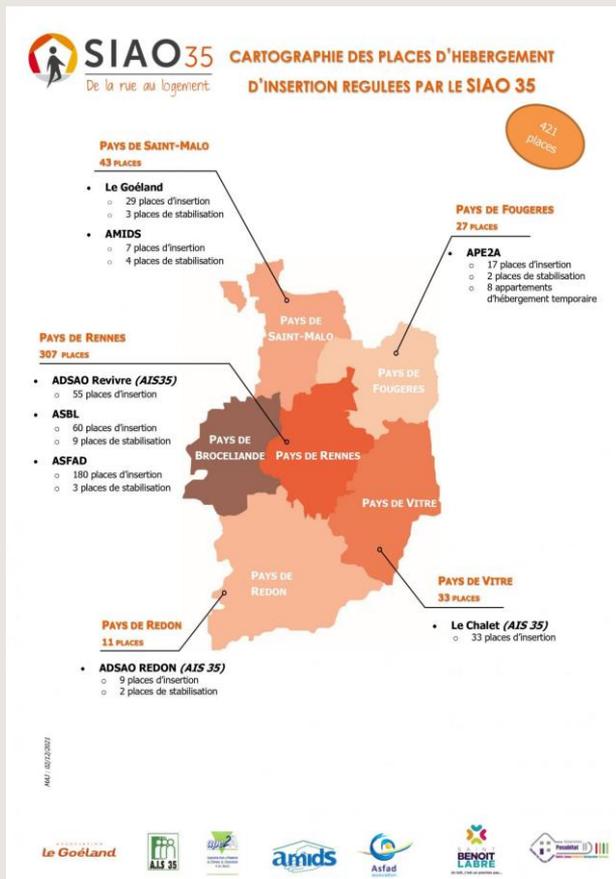
Hébergement	<p>Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) Le CHRS contribue à aider les personnes ou familles connaissant un cumul de difficultés à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle ou sociale.</p> <p>Le logement temporaire financé par l'allocation logement temporaire (ALT) L'ALT est une allocation qui vise à aider les collectivités et organismes œuvrant pour loger à titre temporaire des personnes en ayant besoin ponctuel d'hébergement.</p> <p>Les centres parentaux. Les centres parentaux permettent de répondre à des besoins d'accompagnement de femmes enceintes et de mères isolées avec enfant(s) de moins de 3 ans.</p> <p>Les lits halte soins santé (LHSS) Les LHSS contribuent à la prise en charge sanitaire et sociale de personnes sans domicile fixe dans des cas ne nécessitant pas une hospitalisation.</p> <p>Les appartements de coordination thérapeutique (ACT) en hébergement Les ACT avec hébergement contribuent à répondre aux besoins de prise en charge de personnes atteintes de maladies chroniques en situation de fragilité psychologique et /ou sociale, nécessitant des soins et un suivi médical.</p>
Logement	<p>Les appartements de coordination thérapeutique (ACT) "Un chez soi d'abord" Les ACT en logement « Un chez-soi d'abord » concourent à l'accès au logement, aux droits et aux soins pour des personnes majeures, durablement sans abri et atteintes d'une ou de pathologies mentales sévères associées ou non à une problématique d'addiction.</p> <p>La résidence sociale "classique" La résidence sociale "classique" propose des logements meublés à des ménages ayant des difficultés pour des raisons économiques, sociales ou de mobilité pour accéder à court terme à un logement ordinaire, décent et indépendant.</p> <p>La pension de famille (PF) / Maison relais La pension de famille permet d'assurer l'accueil, sans condition de durée, des personnes dont la situation sociale et psychologique rend difficile leur accès à un logement ordinaire.</p> <p>La résidence accueil La résidence accueil est une pension de famille dédiée aux personnes nécessitant un suivi renforcé par le secteur sanitaire (tryptique : présence d'un hôte, accompagnement social et accompagnement médical).</p> <p>Le foyer de jeunes travailleurs (FJT) Le FJT favorise le logement des jeunes actifs et de ceux en voie d'insertion sociale et professionnelle.</p> <p>L'intermédiation locative (dans les logements du parc privé) L'intermédiation locative vise à faciliter, au niveau du parc privé de logements, l'accès à un logement autonome pour des ménages ayant des difficultés à y parvenir.</p>



LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT CIBLÉS SUR LE LOGEMENT

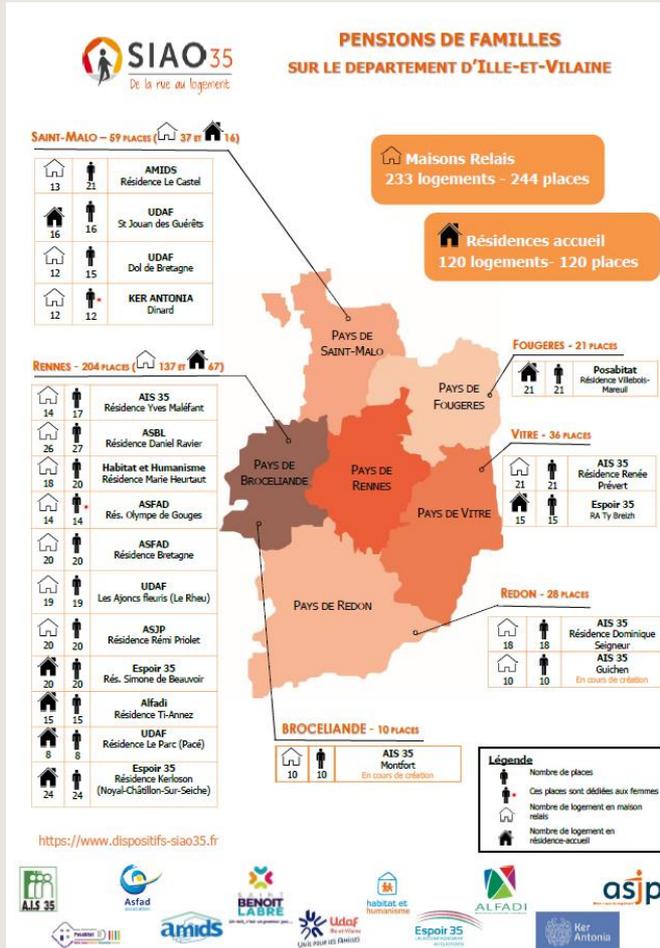
- ▶ Dispositifs de SOUS LOCATION, D'INTERMEDIATION LOCATIVE, DE MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL CIBLÉE SUR LE LOGEMENT (ASLL, AVDL, IML...).
 - ▶ Leur accès dépend des règlements intérieurs des financeurs. Parfois, l'accès est soumis à conditions de ressources. En général, il existe toujours au moins un dispositif qui pourra être sollicité.
 - ▶ **Le SIAO 35 ne régule pas pour l'instant l'accès à ces dispositifs.**
- Favoriser l'accès et l'insertion durable dans le logement de ménages en voie d'autonomie
- Ménages en difficultés d'accès / ou de maintien dans le logement pour des raisons diverses : économiques, d'emploi, sociales, familiales, de santé...

L'HÉBERGEMENT D'INSERTION



+ Dispositif « Rado » pour « grands marginaux » (ASBL) : 20 places réparties sur deux maisons (Rennes et Cesson-Sévigné)

LE LOGEMENT ADAPTÉ OU LOGEMENT D'INSERTION RÉGULÉ PAR LE SIAO 35



ZOOM SUR LES CHRS

- ▶ 3 mots pour définir un CHRS ?



ZOOM SUR LES CHRS : QUOI, QUI, QUAND, COMMENT, OÙ?



Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS)

Un engagement : respect du règlement et adhésion à l'accompagnement proposé.

Un CHRS c'est quoi ?

Un hébergement
+ un cadre
+ un accompagnement
individualisé.

Plusieurs formules :

- Chambre ou appartement.
- Individuel ou partagé.
- Meublé et équipé.
- Cuisine et salle de bain, individuelles ou partagées ou service de restauration.
- Dans un même bâtiment ou dispersé dans la ville.

Un hébergement, un cadre réglementaire



Certaines résidences sécurisées :

Présence 7/7J
24h/24h.

&

Un accompagnement social individualisé



Logement, vie quotidienne, démarches administratives, budget, emploi, parentalité, santé...

Une équipe de professionnels à vos côtés selon vos besoins : travailleurs sociaux, infirmiers, psychologues, veilleurs de nuit...

Possibilité de recevoir famille, enfants, amis, selon le règlement intérieur de l'établissement

Espaces collectifs selon les structures : buanderie, bibliothèque, salle multimédia, jardin...



Participation financière :

10% à 40% des ressources selon les structures et vos revenus.



Proposition d'ateliers et actions collectives en fonction des structures (cuisine, jardin partagé, activités sportives et culturelles, chantiers d'insertion...).



Animaux admis dans certaines structures.

Prise en charge temporaire

18 mois renouvelables

ZOOM SUR LES CHRIS : QUOI, QUI, QUAND, COMMENT, OÙ?

Critères possibles : à garder à l'esprit lors de l'évaluation

Complexité des problèmes à régler : plusieurs domaines
Isolement de la personne avec un environnement familial ou social restreint
Connait de nombreuses ruptures et difficultés dans son parcours
Un accès aux droits complexe
Adhésion possible à un projet

Un CHRIS pour qui ?

- Ménages (isolées, couples avec/ sans enfants, familles monoparentales)
 - Qui en plus d'une problématique d'accès ou de maintien dans un logement, doivent faire face à un cumul de difficultés : économiques, sociales, familiales, de santé... → **nécessité d'un accompagnement renforcé**
 - En situation d'exclusion sociale.
 - En demande d'un accompagnement.

Un CHRIS, quelles modalités d'accueil?

- Individuel, collectif, semi-collectif, regroupé, diffus; sécurisé ou non; animaux acceptés ou non.
- Certains CHRIS sont spécialisés : femmes/ hommes/ familles; victimes de violence, prostitution...
- Proposition de temps collectifs, pas obligatoires.
- Participation financière en fonction des ressources.
- Pour une durée limitée : hébergement temporaire.

► **Hébergement d'insertion** : n'a pas vocation à répondre à une situation d'urgence. L'accès prend du temps et nécessite une construction.

► **Hébergement temporaire** : une fois l'autonomie sociale restaurée/trouvée, le ménage poursuivra son parcours résidentiel.

► En Ille-et-Vilaine : 8 CHRIS sur l'ensemble du département soit plus de 400 places.

Admission administrative en CHRIS

:

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 nonaccès en CPH.

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



SYNTHESE PARTAGEE

- ▶ 4 idées à retenir :



SYNTHESE PARTAGEE

▶ Les 4 incontournables :

- Une multitude de dispositifs d'hébergement et de logement ; des modalités d'accès disparates en fonction des territoires → **important de se repérer pour éviter des orientations arbitraires.**
- **Un dispositif d'insertion** (hébergement/ logement accompagné/ mesure d'accompagnement ciblée sur le logement) **n'a pas vocation à répondre à une situation d'urgence** mais à accompagner la mise en œuvre d'un projet d'insertion.
- Un CHRS : un **hébergement** d'insertion, un **cadre**, un **accompagnement**.
- **Les CHRS à destination des personnes qui cumulent d'importantes difficultés en plus de celles d'accès ou de maintien dans un logement, relativement isolées, dont les parcours sont jalonnés de nombreuses ruptures.**



MODULE 3 : L'ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT APPROFONDIE

- ▶ Définition & Objectifs
 - ▶ Contenu des entretiens
 - ▶ Déroulé des entretiens
 - ▶ Les attendus des gestionnaires
 - ▶ Les outils proposés
- 

L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► D'après vous :

- À quoi sert-elle ? (ses objectifs en 4 points)

&

- Que recherchons nous ?

DÉFINITION & OBJECTIFS

Evaluation-diagnostique :

→ nouvelle terminologie qui remplace les expressions « évaluation sociale » et « diagnostic social »

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

(source : « Méthodologie de l'intervention en travail social » par C. De Robertis. Éd. Presses de l'EHESP ; CSTS, cadre de l'ISAP).

Méthode pour identifier et analyser les caractéristiques, les forces, les faiblesses et les besoins des personnes accompagnées et **pour qualifier** de façon précise et coconstruite **leur projet → définir un projet et préconiser une orientation argumentée.**

→ **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.

Outil à la base de toute intervention sociale individuelle ou collective. Qui repose sur plusieurs étapes.

Faire preuve d'une réelle capacité à repérer pour agir.

« 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

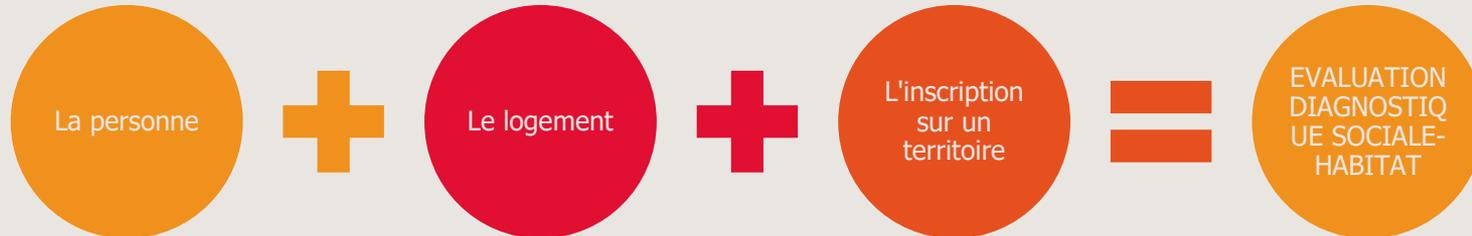
(6) Informations utiles= qui satisfont aux critères de pertinence

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

OBJECTIFS DE L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE HABITAT APPROFONDIE

1. **Un outil de collecte et d'analyse de données.**
2. **Un outil qui permet de définir un projet habitat :** → Identifier les modes de fonctionnement du ménage, sa relation à l'habitat et à son environnement, ses difficultés, ses forces, ses besoins et attentes pour définir avec lui (co-construction) la formule habitat la plus adaptée à sa situation et à son mode de vie, en fixer les caractéristiques techniques et les moyens à mettre en œuvre pour y arriver.
3. **Qui sert de guide à l'orientation :** pour éviter les orientations arbitraires et les errances institutionnelles. → Posture professionnelle lors de l'évaluation : aide à la décision et non dans la décision.
4. **Un outil au service de l'accompagnement social et du parcours résidentiel qui peut se réaliser à différents moments, qui s'actualise régulièrement et évolue** → **feuille de route vivante** pour le demandeur et les intervenants, car à travers la définition partagée du projet (objectifs et moyens), ce **support impulse un mouvement.**

→ **Un habitat : qui ? quoi ? quand ? où ? comment ?**



NATURE DES ÉLÉMENTS À RECUEILLIR

VOLET SOCIAL

- Appréhender le ménage dans sa globalité
- Situation administrative, familiale, professionnelle, de santé, sociale, budgétaire, judiciaire
- Partenaires et accompagnement social
- Présence d'animaux domestiques
- Vie quotidienne (degré d'autonomie pour les actes essentiels)
- Besoin de sécurité
- Projet d'accompagnement

VOLET HABITAT

- Etablir le parcours résidentiel
- Evaluer l'autonomie vis-à-vis du logement : Gestion administrative et financière d'un logement , Modes d'habiter (occupation, appropriation, utilisation, entretien), Inscription et lien avec l'environnement
- Comprendre le Projet résidentiel et Projet d'accompagnement
- Démarches réalisées pour accéder à un logement / un hébergement
- Gestion de l'attente

- Selon le cadre de l'intervention certains items sont +/- approfondis.
→ s'adapter à chaque situation.

CONTENU, DOMAINE PAR DOMAINE

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 éléments marquants. La capacité du ménage, avec ou sans aide, à occuper et utiliser un logement, à l'assumer financièrement et administrativement, 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 (contexte de réalisation de la demande).

Projet du ménage : résidentiel et d'accompagnement principaux éléments : 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). Ses attentes et priorités en termes d'accompagnement et son auto-appréciation de ses forces et besoins. Ne pas hésiter à citer le ménage.

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.

CONTENU, DOMAINE PAR DOMAINE

Santé, accès aux soins, vie quotidienne

L'impact des éventuelles problématiques de santé et/ou de handicap sur le logement, sur le lien aux autres, sur l'accompagnement.

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

Situation judiciaire

L'impact de la situation judiciaire sur le logement, sur le lien aux autres, sur 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 une 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. Pourquoi rester ? Pourquoi partir ?

DÉROULÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION

Entretien préliminaire - Pré-évaluation :

- vérifier cohérence de la demande CHRS, l'admissibilité administrative.
- Proposer un rdv.
- 15-30 min
- Souvent par téléphone

Entretien approfondi ou 1er entretien

- **Explication du cadre : Qu'est-ce qu'un CHRS; Processus de la demande; La commission d'orientation; Les délais d'attente**
- **Recueil de données**
- **45 min – 1h30**

Contacts partenaires

- Recueil des avis et contribution possibles.
- Partage d'analyse et vérification d'informations.
- Rédaction de notes sociales pour étayer la demande.
- 30 min- 2h

Rédaction du rapport

- Analyse des informations utiles et pertinentes
- Formulation du projet du ménage
- Préconisation d'orientation argumentée.
- 2 – 3h

Entretien de relecture ou 2nd entretien

- **Relecture**
- **Précisions**
- **Recherche de l'adhésion du ménage aux préconisations**
- **20 min – 1h**

Transmission au SIAO

- ou autre instance en fonction des préconisations
- 30 min

Transmission de la réponse au demandeur

- s'assurer de la compréhension
- expliquer la suite et les possibilités de recours.
- 15 -30 min

Actualisation régulière de l'évaluation

- (si évolutions majeures et ayant un impact sur l'orientation)
- 3 min – 2h

ZOOM SUR LES ÉTAPES CLÉS DE L'ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► L'entretien préliminaire :

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.

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

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.

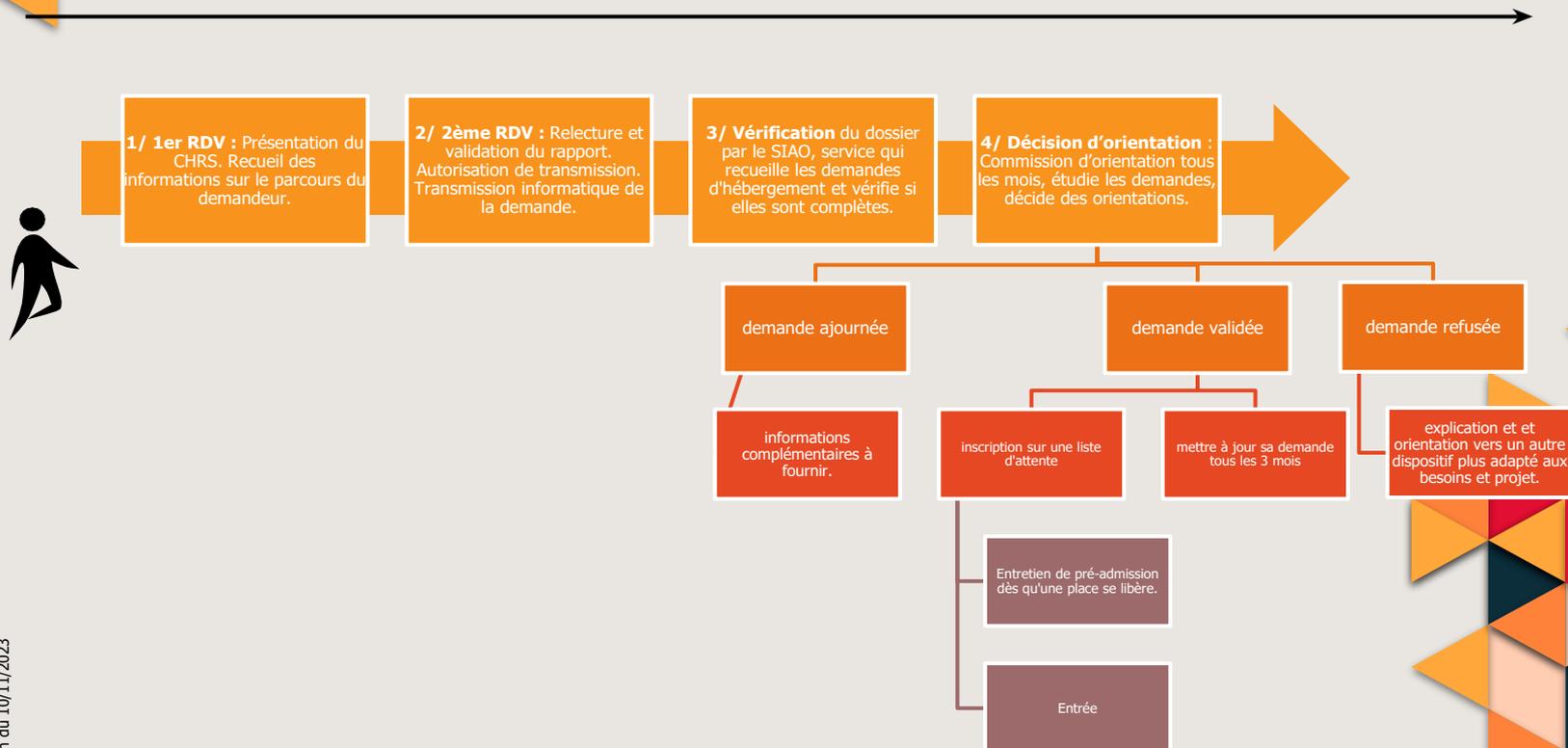
Point d'attention : Indiquer la durée d'entretien pour s'assurer de la disponibilité du demandeur.

Les qualités de l'accueil

- Vérifier la compréhension de la démarche.
- Proposer un RDV rapidement (idéalement sous 1 à 2 semaines)

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 ?

LES ÉTAPES D'UNE DEMANDE D'ACCUEIL EN CHRS



ZOOM SUR LES ÉTAPES CLÉS DE L'ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► L'entretien approfondi:

Introduction

- Se présenter: fonction, cadre d'intervention
- Objectifs et déroulement de l'entretien
- Cadre de transmission des informations.

Présentation du cadre de la demande

- Le processus d'instruction
- La commission d'orientation qui décide
- Les délais d'attentes

Présentation d'un CHRS

- Qu'est-ce que la personne connaît d'un CHRS?
Qu'est-ce qu'elle en attend?
- Qu'est ce que la personne en dit suite à la présentation?

Recueil des données

- Entretien, observation.
- Collecte des documents nécessaires : copie des pièces d'identité; n° Demande de Logement Social.

Planification du 2nd RDV

- Préciser la prise de contact avec les partenaires
- Inviter à l'écriture d'un courrier, la visite de structures...
- Proposer un rdv dans un délai proche : idéalement 2 à 3 semaines maximum.

Point d'attention : Si besoin orienter le demandeur vers des partenaires pour des droits à ouvrir en urgence, accéder aux soins, la PMI, se restaurer...

Point d'attention : inviter le demandeur à aller visiter des CHRS, à réfléchir aux différentes options, localisations...





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

ZOOM SUR LES ÉTAPES CLÉS DE L'ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

La prise de contacts avec les partenaires :

- Peut se réaliser **à tout moment** du processus.
- Les projets s'appuient sur un dialogue et une construction avec des **acteurs de tous horizons** : institutionnels, associatifs, professionnels..
- Pour **compléter, préciser, vérifier** certaines informations; **partager** l'analyse; **alerter** sur des points de vigilance.
- Encourager la rédaction de notes sociales complémentaires.
- Par téléphone, en réunion de synthèse, lors d'un entretien avec le demandeur.

Valider certaines informations

→ 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 pour une meilleure orientation.**

+

Partager l'analyse

+

alerter sur les urgences

→ ABOUTIR A UNE
PRECONISATION PARTAGEE
D'ORIENTATION

ZOOM SUR LES ÉTAPES CLÉS DE L'ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► Le rapport social :

Phase centrale de l'analyse des informations recueillies.

Il doit :

- **Mettre en avant et lier 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.

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.

Traduire de façon synthétique la compréhension que vous avez de la situation du ménage et de son projet

Adhésion / non-adhésion du ménage

Rapport social

Préconisation d'orientation argumentée

Analyse synthétique par domaine

Formulation du projet du ménage

Identification des difficultés nécessitant un accompagnement et des points d'appui

Se faire relire pour pointer les éléments peu compréhensibles, les besoins de précisions supprimer les informations non pertinentes.

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.

LE CONTENU DU RAPPORT SOCIAL

- ▶ Rappeler le contexte de l'évaluation
- ▶ Résumer les besoins identifiés par catégorie

Aide aux droits
(administratifs)

Accompagnement
à l'insertion
professionnelle

Accompagnement
lié au logement

Accompagnement
santé

Aide à la
parentalité

Aide budgétaire

Autre

- ▶ Expliquer les éléments de parcours de la personne qui l'amène à faire une demande auprès du SIAO
- ▶ Formuler une préconisation d'orientation :
 - Quel dispositif apparaît adapté au regard de la situation ? Les modalités d'hébergement et la localisation souhaités et avis de l'évaluateur sur ces souhaits : cohérence avec les besoins et capacité du demandeur...
 - Préciser les axes et l'intensité de l'accompagnement préconisé.
 - Expliquer les leviers et freins à l'adhésion du ménage au projet.
 - 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.

✓ Proposition de plan :

Projet du ménage : résidentiel & d'accompagnement

Situation sociale, administrative et familiale

Parcours résidentiel

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.

- **Faciliter la rédaction**
- **Garantir aux instances de décision que chacun des domaines nécessitant une évaluation l'aient bien été**
- **Eviter des ajournements pour des demandes de précisions.**
- **Plan qui correspond aux rubriques à renseigner dans SI SIAO (onglet « évaluation sociale approfondie »).**
- **Organisation à adapter à chaque situation.**

FORME DU RAPPORT SOCIAL

Le sens ne doit pas être embrouillé mais limpide :
« **Ce qui se conçoit bien s'énonce clairement** ».

Distinguer ce qui relève du déclaratif des informations vérifiées (documents, partenaires...)



ZOOM SUR LES ÉTAPES CLÉS DE L'ÉVALUATION DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

Les dernières étapes

2nd entretien ou entretien de relecture :

- Creuser les sujets plus difficiles, demander des précisions.
- Partager votre analyse, noter les points de divergence.
- Reformuler en direct et valider ensemble.
- Rappeler les étapes à suivre.

► La transmission de la demande :

- Via SI SIAO

► Information de la décision au demandeur :

- Expliquer et s'assurer de la compréhension
- Préciser les voies de recours, informer des autres possibilités.

► Actualisation régulière :

- Les évolutions majeures qui ont un impact sur l'orientation.

► Le processus d'évaluation diagnostique sociale-habitat : une **succession d'étapes**.



Analyse des
informations



Définition
partagée d'un
projet résidentiel
et
d'accompagnement
: souhaits du
ménage et
préconisations



Précision relative
à l'adhésion du
ménage



Transmission de
la demande



Information de la
décision au
demandeur



Evaluation
diagnostique
sociale-
habitat



LES ATTENDUS DES GESTIONNAIRES

- ▶ Informations analysées utiles à la mise en place de l'accompagnement.
- ▶ Compréhension de la demande : pourquoi un CHRS?
- ▶ Synthèse et structuration du rapport social
- ▶ Retranscription des propos et/ ou courrier du demandeur.

LES OUTILS PROPOSÉS

- ▶ Schéma à destination des demandeurs « Parcours de la demande CHRS »
- ▶ Schéma à destination des demandeurs « C'est quoi un CHRS »
- ▶ Cartographie des places d'insertion régulées par le SIAO 35
- ▶ Guide méthodologique « évaluation diagnostique sociale-habitat ».
- ▶ Guide de présentation des dispositifs
- ▶ Tutoriel SI SIAO
- ▶ Les outils liés à votre inscription SI SIAO « utilisateur 1^{er} accueil ».

- ▶ Des liens et documents ressources :
 - Guide pratique à l'attention des évaluateurs SIAO insertion, CREAI – SIAO version 01/2019
 - Guide des dispositifs SIAO 35
 - Site internet du SIAO 35 avec des actualités régulières

- ▶ Disponibles en libre accès sur le site internet du SIAO 35. Outils actualisés régulièrement.

SYNTHESE PARTAGEE

- ▶ Qu'est-ce qu'on a envie de retenir ? ... en 4 points

SYNTHESE PARTAGEE

► 4 incontournables

- Un processus en plusieurs étapes et qui se coconstruit avec le demandeur : l'impliquer dans la définition de son projet. → 2 rdv au moins; relecture et validation partagée.
- Un recueil d'informations utiles et pertinentes (volet social et volet habitat) et une analyse précise et synthétique. ! Une information n'est pas une analyse.
- Une aide à la décision et un support pour l'accompagnement social.
- Doit permettre de comprendre le projet habitat de la personne et faire une préconisation argumentée.



MODULE 4 : SI-SIAO

- ▶ Présentation de l'outil
 - ▶ Prise en main
- 



PRÉSENTATION DE L'OUTIL SI SIAO

- ▶ Selon vous, à quoi sert-il ?
 - ▶ Quelles sont ses finalités pour le demandeur, pour vous, pour le SIAO ?
- 

SYNTHESE FINALE PARTAGEE

- ▶ L'essentiel en 5 points :





SYNTHÈSE FINALE : L'ESSENTIEL À RETENIR

- Réalisation des évaluations **par le référent parcours logement**, comme pour toute autre demande. Si ce n'est pas vous, orienter la personne vers ce référent.
- Les CHRS: **un hébergement, un cadre, un accompagnement** pour des personnes qui cumulent d'importantes difficultés, en situation d'exclusion sociale, dont le parcours est jalonné de nombreuses ruptures et ayant besoin d'un accompagnement renforcé dans divers domaines.
- D'autres dispositifs existent et sont peut-être plus adaptés. Se renseigner sur les modalités d'accès.
- L'évaluation : **une aide à la décision + un processus** en plusieurs étapes **de recueil d'informations utiles et d'analyse** synthétique.
- SI SIAO : **un outil de transmission et de partage** des informations.

MERCI DE VOTRE
ATTENTION



SIAO35

De la rue au logement

