

II.3. LES STRUCTURES RELAIS SIAO GUINGAMP ET PAIMPOL

II.3.1 rappel des objectifs et missions, organisation du dispositif au sein de l'AMA

- Depuis février 2011, les admissions relèvent du **Service Intégré d'Accueil et d'Orientation**. Le **S.I.A.O.** est une mise en réseau du dispositif d'Accueil, d'Hébergement, d'Insertion et d'accès au logement des personnes sans abri, risquant de l'être ou mal logées. Il doit veiller à la continuité de la prise en compte des personnes tout au long de leur parcours, favoriser la transition de l'Urgence vers l'Insertion et garantir une nécessaire fluidité vers le logement
- **La Maison de l'Argoat est structure relais du S.I.A.O.** pour les territoires de Guingamp et de Paimpol
Deux professionnels de l'équipe du Pôle Insertion par l'Hébergement sont missionnés pour rencontrer les personnes et co construire avec elles, dans le cadre d'entretiens d'évaluation sociale, une préconisation d'hébergement, de logement ou de les orienter vers la solution adaptée à leur situation.
Depuis 2013, l'organisation des rendez-vous et la gestion de l'activité structure Relais S.I.A.O. sont assurées par le Pôle Administratif de l'Association La Maison de l'Argoat

Procédure S.I.A.O. Insertion - Maison de l'Argoat -

objectifs	opérateur	actions	outils
accueil et gestion des rendez-vous d'évaluation sociale	pendant les horaires d'ouverture du secrétariat : les secrétaires d'accueil en dehors des horaires du secrétariat : l'équipe du Pôle Hébergement	- réception de la demande - recueil des éléments d'identification - planification du R.V en indiquant le lieu, l'heure et le nom du professionnel. - Invitation des partenaires pour présence au R.V. <i>*si besoin possibilités de R.V. sur plages horaires du Pôle Hébergement ou/et sur le lieu de résidence des personnes (Centres Hospitaliers...)</i>	- standard - agenda SIAO - cahier de transmissions tél - document SIAO « demande rdv éval. sociale » - chemise SIAO « rendez-vous en attente »
évaluations sociales	Professionnels AMA en charge de la responsabilité fonctionnelle SIAO : B. Colin R. Durin *avec présence des référents sociaux * sur Paimpol en partenariat avec le C.C.A.S – participation d'Aurélien Vaillant aux R.V. d'évaluation	entretiens à Guingamp : le mardi de 14h30 à 17h30 à Paimpol : le lundi de 14h30 à 17h30 - recueil des données - saisie sur informatique de l'évaluation sociale et de la prescription (dispositif) dans le dossier adéquat - indiquer sur le dossier d'évaluation sociale si le référent social était présent à l'entretien - indiquer sur l'agenda si les personnes étaient absentes au RV - après saisie de l'évaluation sur l'ordinateur portable, transmettre le document SIAO initial « demande rdv éval. sociale » et l'autorisation de transmission signée par la personne, au secrétariat	- bureau d'entretien au Pôle administratif ou à la permanence AMA de Paimpol ou en sollicitant un bureau neutre sur le lieu de résidence - ordinateur portable - agenda - chemises pour respect de la confidentialité
validation des évaluations sociales	Responsable du Pôle Hébergement et/ou Directeur	- relecture - transmissions des documents papiers validant les évaluations sociales au secrétariat	

enregistrement	secrétariat	- enregistrement des dossiers de demande d'évaluation sociale par date - saisie de l'ensemble des données relatives aux R.V. sur les tableaux statistiques S.I.A.O. (par territoire Guingamp / Paimpol)	serveur au secrétariat <i>documents partagés</i> <i>Pôle Insertion par l'Hébergement SIAO</i> <i>documents transmis</i> <i>par date de transmission</i> <i>ou dossiers en orientations</i>
transmission au SIAO	secrétariat Responsable de Pôle et/ou Directeur	<i>quinzaine: avant le jeudi midi</i> - les évaluations sociales - les autorisations scannées des personnes - les disponibilités d'hébergement - l'actualisation des demandes Remis par HL le mercredi <i>mensuel : dans le cadre des accords collectifs (+ DDCS)</i> - les sorties mensuelles	par internet - documents types SIAO maquettes enregistrées sur l'ordinateur du secrétariat (dossier SIAO) - agenda - listing des résidents AMA
Commission Unique d'Attribution C.U.A.	Responsable du Pôle Hébergement Et/ou Directeur	participation à celles de Guingamp et de Paimpol + évaluateurs SIAO selon disponibilité pour les autres	- calendrier SIAO - représentation FNARS
réception du tableau des décisions des CUA	Directeur Responsable du Pôle Hébergement secrétariat	- enregistrement par le secrétariat - impression papier pour classement - surlignage des personnes concernées par la structure relais SIAO A.M.A.	- sur l'ordinateur du secrétariat (dossier SIAO) - Archivage (classeur SIAO)
réception des copies des courriers SIAO adressés aux personnes	Responsable du Pôle Hébergement secrétariat	enregistrement	sur l'ordinateur du secrétariat (dossier SIAO – fichier courriers reçus)
transmission des décisions des personnes	SIAO équipes d'Ariane Accueil et/ ou du Pôle Hébergement	- accompagnement pour la décision - la transmission des réponses au SIAO - et l'organisation des déplacements vers les structures d'hébergements	partenariat (tél) avec le SIAO et les Structures d'Hébergement
suivi des demandes	secrétariat Responsable du Pôle	tenir à jour la liste des demandeurs et les réponses apportées	- agenda - tableau stats « demandes »
information des admissions	Responsable du Pôle Hébergement	transmission des dates d'admission au SIAO	tableau « admissions »



II.3.2 données chiffrées 2015

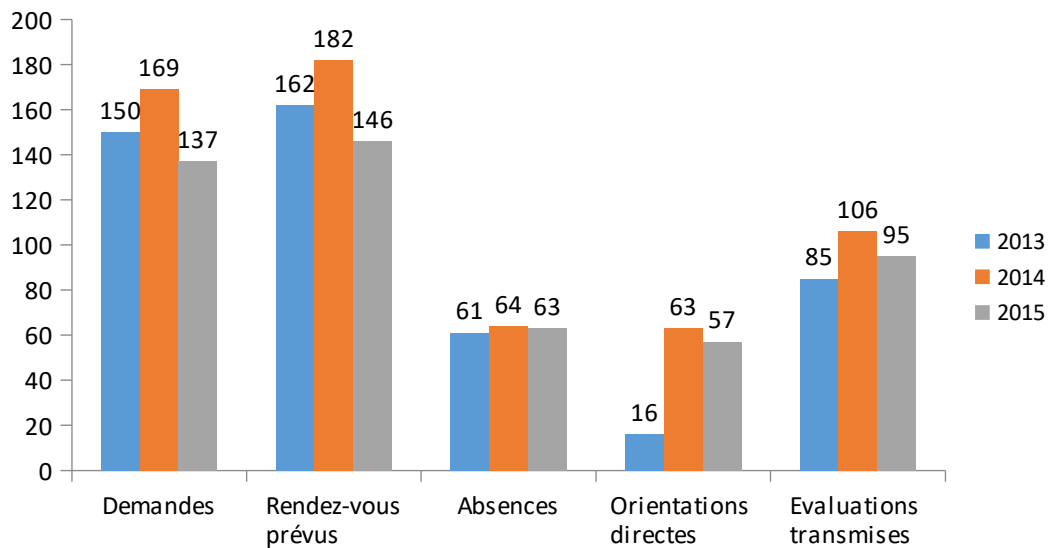
a) Flux de l'activité S.I.A.O. en 2015

	GUINGAMP						PAIMPOL					
	2013		2014		2015		2013		2014		2015	
Demandes	150		169		137		77		82		81	
nbre d'absences au 1er RV	58		61		59		35		30		25	
RV effectifs		92		108		78		42		52		56
Si absence au 1er RV												
nbre de 2ème RV prévus	8		11		9		10		4		3	
nbre d'absences	3		3		4		5		3		0	
RV effectifs		5		8		5		5		1		3
Si nécessité d'un 2ème RV												
nbre de RV prévus	4		3		0		4		1		0	
nbre d'absences	0		0		0		0		0		0	
RV effectifs		4		3		0		4		1		0
Rendez-vous prévus	162		182		146		91		85		84	
Absences	61		64		63		40		33		25	
nbre total de RV effectifs		101		118		83		51		82		59
dont : nombre de dossiers non transmis (absences au rdv, orientations, hospitalisations, accès logement, sans suite ou refus de la personne)	16		63		57		4		35		32	
Nombre d'évaluations sociales transmises à l'opérateur SIAO	85		106		95		47		47		55	

Pour les deux secteurs, nous observons

- Les dossiers non transmis indiquent que l'évaluateur en accord avec la personne a réalisé d'autres orientations (par exemple : LHSS, logement ordinaire, ou classement sans suite du dossier ou refus de la personne de réaliser la demande)
- Pour Paimpol : une stabilisation du nombre de rendez-vous comparé à 2014, le nombre d'absence est en baisse.

➤ Flux de l'activité structure relais SIAO de GUINGAMP



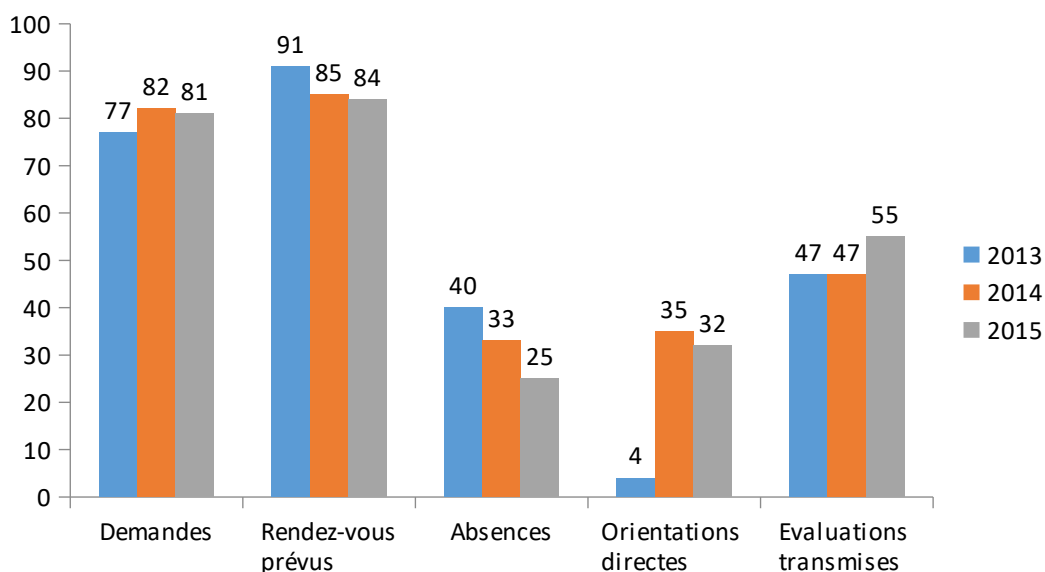
Pour Guingamp, nous observons une baisse des demandes assez significative (137 demandes soit % de moins que 2014) et un nombre important d'absents au 1er RDV. Le nombre total de rendez-vous effectifs à considérablement diminué puisqu'on passe de 118 RDV effectifs en 2014 à 83 en 2015.

Ceci s'explique partiellement par le fait que ne sont comptabilisés que les RDV en présence physique. En effet, sur Guingamp tous les RDV d'actualisation des évaluations SIAO (à 3 mois) se font par téléphone. Les RDV d'actualisation visent à faire le point sur la situation du ménage au bout de 3 mois et sur ses projets afin d'ajuster et de modifier sa demande si nécessaire,

les RDV téléphoniques sont privilégiés afin de ne pas engorger les permanences de RDV SIAO du mardi après-midi.

Par ailleurs, nous pouvons penser que la baisse des demandes de RDV SIAO est due principalement à l'augmentation du temps d'attente entre l'instruction de la demande et l'accès effectif au dispositif escompté. **Avec une attente moyenne de 125 jours**, les ménages peuvent se trouver démotivés à l'idée d'instruire une demande SIAO qui n'est pas en capacité de réponse à la situation d'urgence à laquelle ils sont confrontés. En effet, les ménages tardent à faire leur demande SIAO (RDV quelques jours avant une expulsion par exemple).

➤ **Flux de l'activité Structure Relais S.I.A.O. Paimpol**



b) Service à l'origine de la demande

	GUINGAMP						PAIMPOL					
	2013		2014		2015		2013		2014		2015	
	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%	Nbr	%
Personne elle-même	23	15%	34	20%	47	31%	11	14%	6	7%	16	18%
115	1	1%					1	2%				
Accueil de jour	21	47%	21	40%	21	37%		75%		71%		66%
MDD	26		34		28		23		27		33	
CCAS	4		5		1		29		27		23	
AEF	0											
Mission Locale	5		4		2		5		1			
Service Tutelle	15		4		4		1		4		1	
Centre Hospitalier	17	13%	20	15%	14	10%	3	4%	4	6%		
CMP	3		6		1				1			
SPIP	1	1%										
Autres*	34	23%	41	24%	34	22%	4	5%	12	15%	14	16%

(*) Autres : Comité Local pour le Logement de Guingamp, service d'hébergement (CHRS, Accueil d'Urgence de Nuit), SAVS, CASCI, Famille-Tiers, Gendarmerie...

➤ **structure relais SIAO Paimpol**

- Concernant Paimpol, la progression de la prise de rendez-vous par les personnes elle-même est en

forte augmentation (+11%). Cela indique que le SIAO bénéficie d'un bon repérage par les ménages et que le bouche à oreille fonctionne. Le Centre Henri Dunant est un lieu très bien repéré par les habitants de Paimpol ce qui facilite le repérage des services.

- Nous constatons que les partenaires (la Maison du Département et le CCAS de Paimpol) sont à l'origine de la majorité des orientations. La MDD étant bien repérée par les ménages, ils y effectuent les premiers accueils et les professionnels orientent très rapidement vers une prise de rendez-vous SIAO.
- Le CCAS, réalise de nombreuses orientations, même si il y a une légère baisse en 2015. En fin d'année le CCAS de Paimpol a mis fin au partenariat qui le liait aux évaluations sociales SIAO. Sa gestion de places d'urgence sur la ville devrait conforter leur rôle dans les partenaires principaux à l'origine des orientations.
- les services de santé du territoire de Paimpol ne réalisent aucune orientation cette année. Il s'agira en 2016 de remobiliser les professionnels concernés et de mener une action d'information complémentaire auprès d'eux.

➤ **Structure relais SIAO Guingamp**

- Sur la structure relais SIAO de Guingamp, on note une progression significative (**11%**) du nombre de personnes faisant une demande de RDV SIAO par elles-mêmes. L'une des raisons est que l'association de la Maison de l'Argoat est bien identifiée par la population du territoire de Guingamp.
- Par ailleurs, on note une baisse importante des orientations vers un RDV SIAO par les partenaires du sanitaire notamment le Centre Hospitalier de Guingamp et les CHS de Bégard et de Plouguernével.

Cette baisse est principalement due au profil des personnes en recherche d'hébergement ou de logement adapté. En effet, nombre de personnes accueillies en CHS (Bégard ou Plouguernével) sur des périodes assez longues, nécessitent une orientation maison relais ou résidence accueil. A ce jour, le nombre de places dans ces deux dispositifs est à moyens constants sur le département. Le turn over dans le cadre du logement adapté est très faible. De fait, les centres hospitaliers spécialisés, les CMP, les services de tutelles qui accompagnent partiellement une même catégorie de population, orientent moins vers le SIAO.

- Les demandes d'orientation par les travailleurs sociaux de la Maison du Département de Guingamp sont en constante progression. Il semble néanmoins nécessaire de réexpliquer régulièrement le fonctionnement et les objectifs du SIAO et des structures relais car il y a un turn over important chez les travailleurs sociaux du Conseil Départemental.
- Concernant la mission locale, il y a peu d'orientation en direct, mais de nombreux contacts sont pris pendant les évaluations. En effet, pour le public des moins de 25 ans, le référent mission locale est essentiel. Il doit être associé à la demande, notamment pour qu'il puisse être au fait de l'orientation préconisée et qu'il puisse prendre le relais en terme d'accompagnement.

c) Les délais d'attente

Le temps d'attente entre l'instruction de la demande SIAO et l'intégration effective d'un dispositif d'hébergement ou de logement adapté est de **125 jours en 2015 soit 45 jours de plus qu'en 2014.**

Ceci s'explique principalement par l'augmentation du temps de séjour des personnes accueillies en CHRS et en ALT, et l'absence de mouvement sur les places en logement adapté.

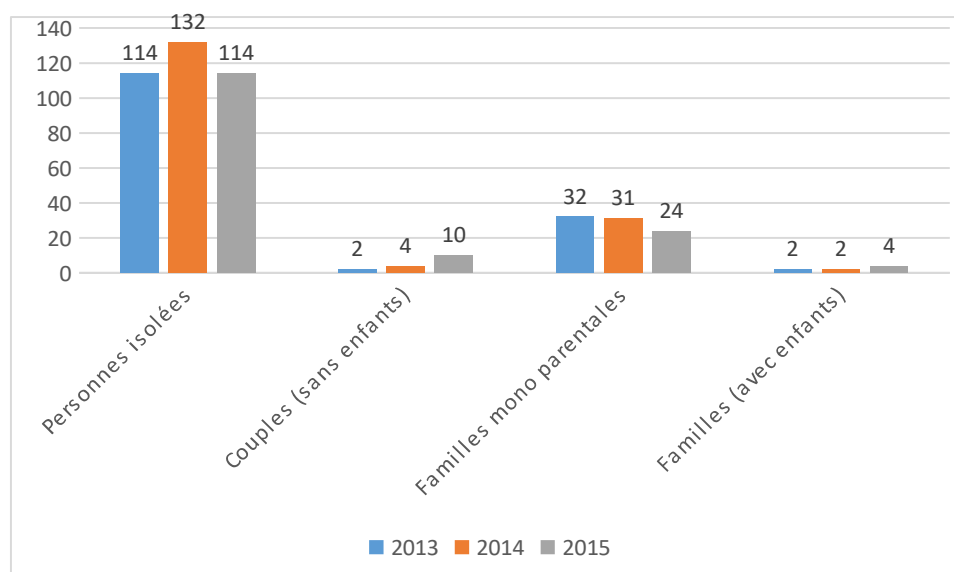
- **délai moyen entre la demande de rendez-vous SIAO et le rendez-vous effectif :**
 - **10 jours** pour le territoire de **Guingamp** (13 jours en 2014 - 8 jours en 2013)
 - **7 jours** pour le territoire de **Paimpol** (10 jours en 2014 - 7 jours en 2013)

- **délai moyen entre la date de transmission du dossier à l'opérateur SIAO et la date d'attribution en CUA :**
 - **125 jours** pour le territoire de **Guingamp** (80 jours en 2014 - 47 jours en 2013)
 - **92 jours** pour le territoire de **Paimpol** (68 jours en 2014 - 65 jours en 2013)

II.3.3 Sociologie des personnes demandeuses/reçues

➤ Composition des ménages (structure relais SIAO Guingamp)

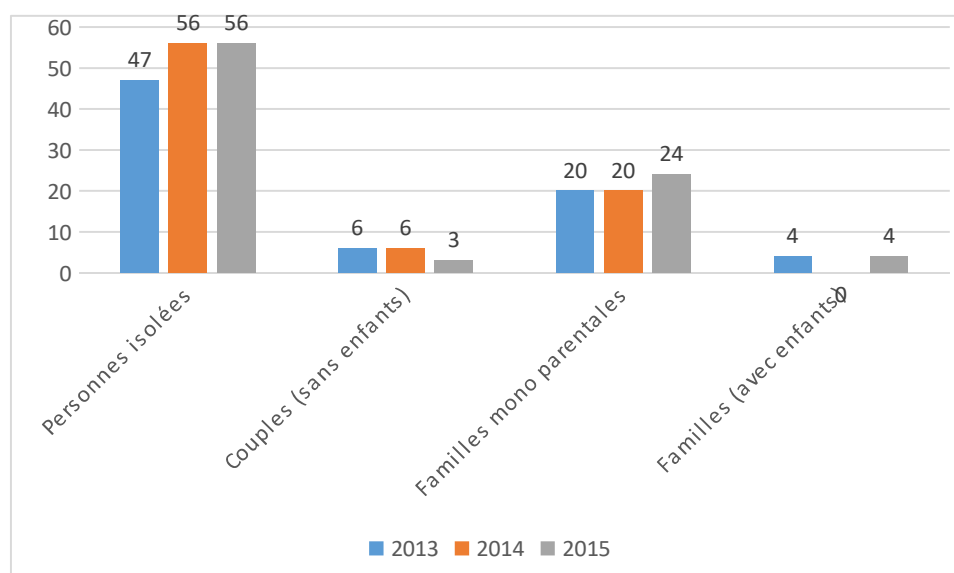
(Base de calcul : les demandes)



Les demandes concernent principalement des personnes isolées (114). On note une progression des couples avec ou sans enfant, et une baisse des demandes pour les familles monoparentales. Ces dernières relèvent souvent de la compétence du Département

➤ Composition des ménages (structure relais SIAO Paimpol)

(Base de calcul : demandes)



- Les demandes correspondent majoritairement à des personnes isolées, mais nous observons une progression du nombre de famille

II.3.4 travail mené entre la structure relais et la Commission Unique d'Attribution SIAO

- moins de représentation de l'Association, lors des CUA qui se déroulent tous les 15 jours, en 2015.
- Présence des évaluateurs SIAO lorsque la CUA est sur leur territoire d'intervention.
- Lors des ajournements, mise en lien entre l'évaluateur et la plateforme SIAO afin d'apporter des compléments d'information nécessaires à la compréhension de la situation de la personne. Va et vient d'informations via la messagerie internet entre deux CUA.

Retrouvez ce document sur
le site web de la maison de l'Argoat



<http://maisondelargoat.fr/>