

RÉALISER UNE ÉVALUATION SOCIALE APPROFONDIE POUR UNE ORIENTATION HEBERGEMENT LOGEMENT

Atelier technique -



SIAO35

De la rue au logement





PRÉSENTATION DE L'ATELIER

- ▶ DEROULE DE LA JOURNEE
- ▶ VOS ATTENTES ET BESOINS
 - À vos post-it ! 2 min pour noter 3 mots clés qui traduisent ce que vous attendez de l'atelier d'aujourd'hui !
 - On partage !
- ▶ NOS OBJECTIFS

« SOMMES NOUS D'ACCORD ? »

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 : contexte réglementaire, spécificités et champs de compétences.
- ▶ La mission d'évaluation :
 - les évolutions jusqu'à aujourd'hui.
 - Une mission centrale de l'accompagnement des parcours résidentiels.

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 BRÉTILLIEN :

- 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 d'évaluation

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 au SIAO 35 :**

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

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



Elargissement des évaluations à l'ensemble des **travailleurs sociaux**

Sur la base du volontariat. Chaque structure décide de son organisation.

- Importance de **replacer l'évaluation au cœur de la mission** globale d'accompagnement social.
- *Notion de « référent parcours logement à interroger ».*
- Objectif d'élargissement du champ de compétences du SIAO 35 !

Contexte d'allongement des délais d'instruction par structures évaluatrices.
(plusieurs semaines d'attentes)



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

▶ OBJECTIFS :

- **Se repérer** pour pouvoir apporter une réponse adaptée, à partir d'une présentation générique des dispositifs.
 - Avoir **une meilleure connaissance des CHRS**, demandes et des situations des personnes hébergées en CHRS
 - **Éviter les orientations par défaut** et/ou systématisées vers les CHRS .
- **Le CHRS n'est pas toujours la réponse la plus adaptée.**



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

A VOUS DE JOUER !

→ Activité :

→ **hébergement VS logement** : quelles différences (en nommer 3)

→ **urgence VS insertion**: quelles différences (en nommer 2, piste : s'appuyer sur des dispositifs que vous connaissez)

Réflexion
individuelle



Réflexion en
binôme (échange
+ nouvelles idées)



Synthèse : chaque
groupe partage
son travail

DES NOTIONS À CLARIFIER

▶ **HEBERGEMENT / 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/
d'insertion

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).



A VOUS DE JOUER !

→ Activité :

- **Par binôme 10 min pour décrire 2 dispositifs :**
 - Hébergement ou logement ?
 - Public ?
 - Modalités d'accueil ?
 - Conditions et procédures d'admission ?

- **Retour en grand groupe !**

PANORAMA DES DISPOSITIFS

HEBERGEMENT

LOGEMENT d'insertion

Urgence

Insertion

Spécialisé

Logements ordinaires privés et publics avec dispositifs d'accompagnement

Logements Foyers

Dispositifs spécifiques

Hôtel

CHU

Logement temporaire financé par l'ALT

CHR
S
stabilisation

CHR
S
insertion

Dispositifs
asiles
et
réfugiés

Centres
parentaux

LHSS

LAM

LVA

ACT

Dispositifs de mobilisation du parc privé (ou public) à des fins sociales

Mesures d'accompagnement ciblées sur le logement

Résidences sociales*

pour PA/ PH

Habitat inclusif (pour PA/PH)

Habitat adapté pour les Gens du Voyage

OAC
AS

ACT
"Un chez soi d'abord"

IML

FSL
(ASL,
GLA/
GLS)

FNAV
DL

Autres financements / opérations particulières : MOUS, OPAH, PIG, ORI...

"Classique"

Habitat Jeunes

Maison Relais

Résidence accueil

Résidence service, autonomie, FAM, MAS foyer de vie/d'hébergement

PRÉSENTATION SUCCINCTE DES DISPOSITIFS ISSUE DU GUIDE DE LA DIHAL

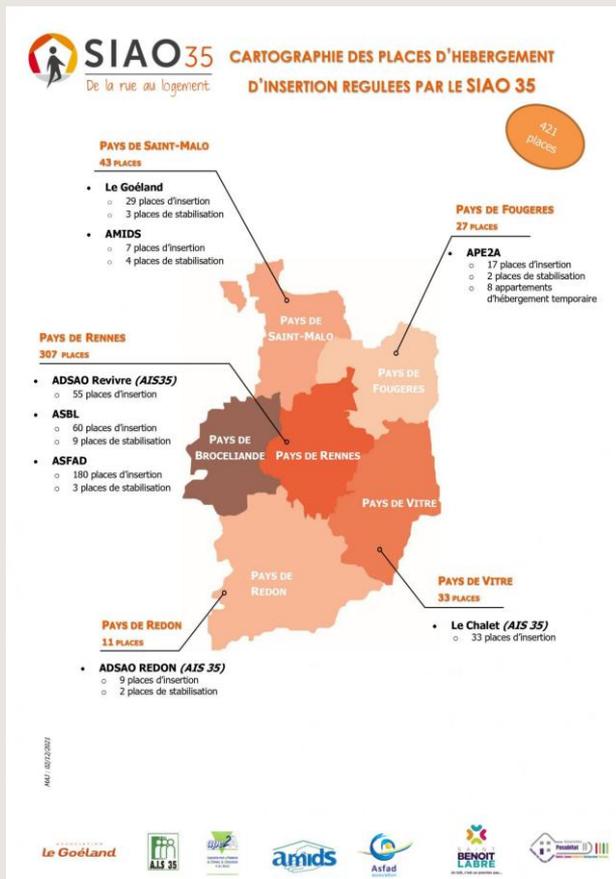
Hébergement	<p><u>Le centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS)</u> Le CHRS contribue à aider les personnes ou familles connaissant un cumul de difficultés à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle ou sociale.</p> <p><u>Le logement temporaire financé par l'allocation logement temporaire (ALT)</u> 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><u>Les centres parentaux.</u> 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><u>Les lits halte soins santé (LHSS)</u> 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><u>Les appartements de coordination thérapeutique (ACT) en hébergement</u> 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><u>Les appartements de coordination thérapeutique (ACT) "Un chez soi d'abord"</u> 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><u>La résidence sociale "classique"</u> 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><u>La pension de famille (PF) / Maison relais</u> 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><u>La résidence accueil</u> 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><u>Le foyer de jeunes travailleurs (FJT)</u> Le FJT favorise le logement des jeunes actifs et de ceux en voie d'insertion sociale et professionnelle.</p> <p><u>L'intermédiation locative (dans les logements du parc privé)</u> 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 CIBLÉES SUR LE LOGEMENT

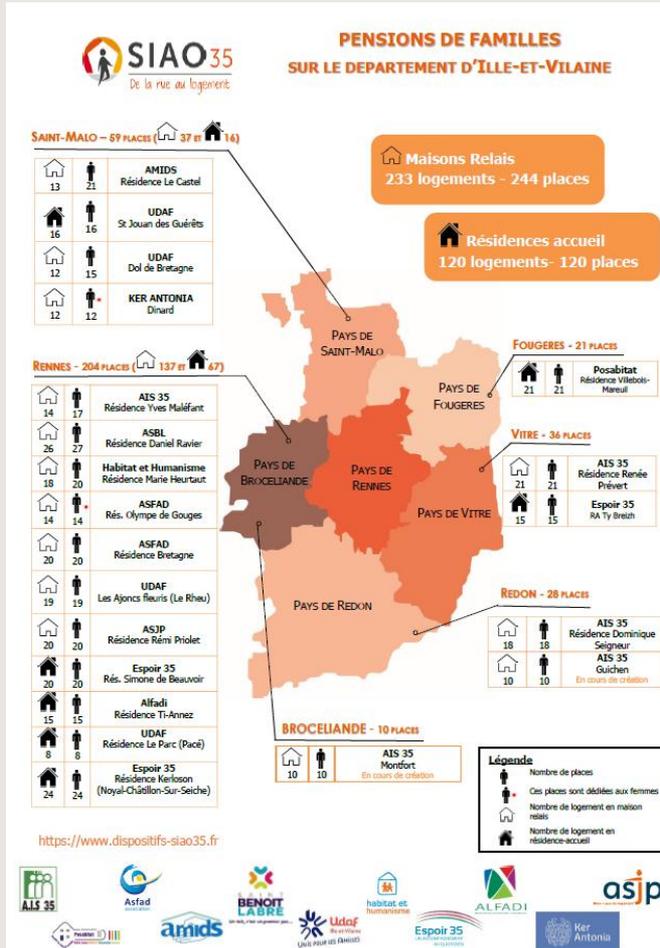
- ▶ Dispositifs de SOUS LOCATION, D'INTERMEDIATION LOCATIVE, DE MESURE D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL CIBLÉE SUR LE LOGEMENT (ASLL, AVDL, IML...).
 - ▶ Leur accès dépend des règlements intérieurs des financeurs. Parfois, l'accès est soumis à conditions de ressources. En général, il existe toujours au moins 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

- ▶ **Activité** : 3 mots pour définir un CHRS ?
- ▶ **Activité** : *Comment décrire un CHRS à un collègue ? « Un CHRS c'est pour tel public.. les personnes sont hébergées comme ça... pendant... .. elles sont accompagnées sur... et après... »*
 - Pour quel public ? Quelles Modalités des accompagnements (fréquence, intensité, durée) ? Quelles modalités d'accueil ?

Réflexion en
groupe de 2 ou 3
personnes 10 min



Synthèse : chaque
groupe partage
son travail (10
min)à

ZOOM SUR LES CHRS



Conditions d'admissibilité dans le 35 :

- **Liées à la situation administrative**
- **Liées à l'adhésion de la personne au fonctionnement et à l'accompagnement**

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



SIAO35

De la rue au logement

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.



Animaux admis dans
certaines structures.



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

Prise en charge
temporaire

18 mois
renouvelables

ZOOM SUR LES CHRS : 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 CHRS 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 CHRS, quelles modalités d'accueil ?

- Individuel, collectif, semi-collectif, regroupé, diffus; sécurisé ou non; animaux acceptés ou non.
- Certains CHRS 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 CHRS sur l'ensemble du département soit plus de 400 places.

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 ressources.



SYNTHESE PARTAGEE

- ▶ A retenir : les dispositifs et les CHRS
 - Une multitude de dispositifs ; des modalités d'accès disparates (le SIAO ne régule pas tout !) ; des spécificités territoriales → **important de se repérer pour éviter des orientations arbitraires.**
 - **Un dispositif d'insertion 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

► Objectifs :

- **Comprendre** ce que c'est et à quoi ça sert.
- **Identifier** les champs à investiguer nécessaires à la prise de décision : *les questions à poser, les questions à approfondir, ce qu'il faut comprendre de la situation.*
- **Maîtriser** la méthodologie pour évaluer ces dimensions et les retranscrire.
- **Repréciser** les postures professionnelles dans le cadre des évaluations au service de l'aide à la décision d'orientation
- **Transposer et adapter** cette méthodologie à l'instruction de la demande de CHRS en Ille-et-Vilaine : entre idéal et réalités de terrain.

L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► **Brainstorming collectif, 3 questions :**

- **A quoi ça sert ?**
- **Comment est-ce qu'on fait ? (quelles sont les grandes étapes ?)**
- **Quelles thématiques aborde-t-on avec la personne ? Qu'est-ce qu'on veut savoir, comprendre?**

DÉFINITION & OBJECTIFS

Outil à la base de toute intervention sociale individuelle ou collective.

« 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. »

(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.

« 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

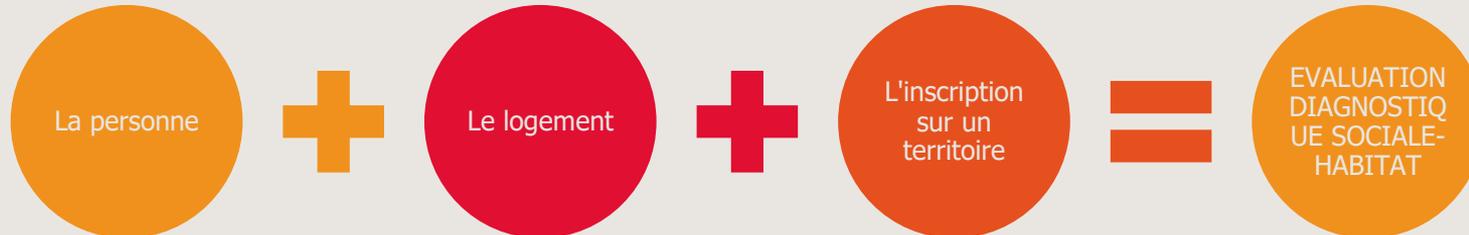
(7) Décisions possibles= actions d'enseignement, d'orientation...

DÉFINITION & OBJECTIFS

Se matérialise par un ou plus entretien avec le ménage et les partenaires + un rapport social support d'une demande.

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 ?**



L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► Méthodologie :

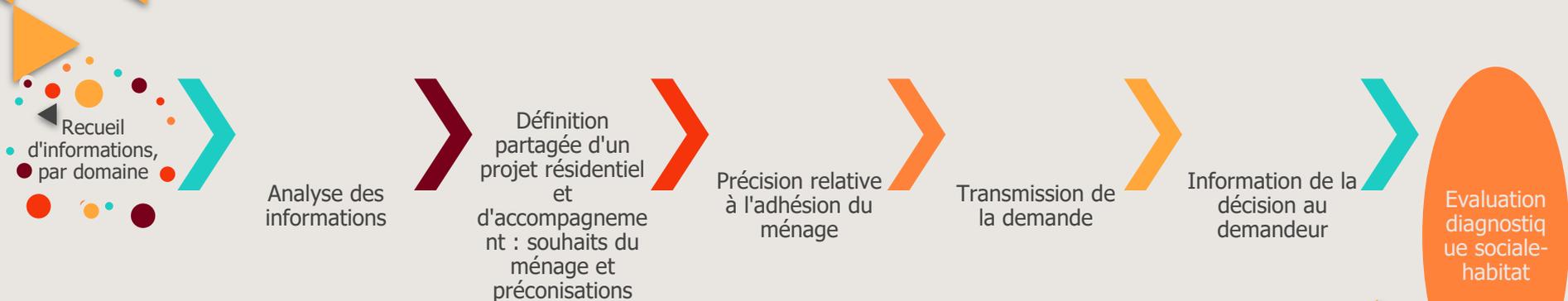
« Comment fait-on dans l'idéal ? »

Présentation

- Les étapes successives
- Le lien avec les partenaires
- La relecture du rapport et la validation
- L'actualisation

DÉROULÉ D'UNE ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE HABITAT, DANS L'IDÉAL

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



2 types d'actions à mener en : le recueil de données et l'analyse de ces informations.

- Le **recueil des données** : entretiens avec le demandeur, contacts avec les partenaires, lecture de documents administratifs, observation (du lieu de vie, des attitudes du demandeur...).
- L'**analyse des données**, tout au long du processus : lors des entretiens pour noter les points d'accord et/ou de désaccord ; lors de la prise de contact avec les partenaires ; lors de la rédaction du rapport.

DÉROULÉ DU PROCESSUS D'ÉVALUATION

Entretien préliminaire

- Pré-évaluation et prise de RDV
- 15-30 min

Entretien approfondi ou 1er entretien

- Explication du cadre de la mission
- Recueil de données
- 45 min - 1h30

Contacts partenaires

- Recueil des avis et contributions possibles.
- Partage d'analyse.
- Rédaction de notes sociales complémentaires.
- 30min - 2h

Rédaction du rapport

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

Entretien de relecture ou 2nd entretien

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

Transmission au SIAO

- ou autre instance en fonction des préconisations
- 30 min

Transmission de la réponse au demandeur

- S'assurer de la compréhension de la décision par le demandeur.
- Expliquer les recours possibles
- 15-30 min

Actualisation régulière de l'évaluation

- Si évolutions majeures de la situation et ayant un impact sur l'orientation.
- 30 min -2h

QQ points de vigilance !

Lorsque c'est possible, il est préférable de **réaliser les entretiens sur le lieu de résidence du ménage**, afin de pouvoir appréhender le bénéficiaire dans son environnement.

Des modalités qui s'adaptent au cadre de la mission et au délai imparti. Les durées précisées sont des indications liées à « l'exercice » d'instruction d'une demande de CHRS en Ile-et-Vilaine.

La pré-évaluation : une étape essentielle :

- présenter le cadre de l'intervention et son déroulement, vérifier la cohérence de l'intervention avec la situation du ménage, proposer une première rencontre, demander au ménage de préparer certains documents.
- Souvent, par téléphone. Dans certaines missions où l'on « cible » des résidents d'un immeuble, d'un quartier, un déplacement sur site est préférable.

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

► L'entretien approfondi : peut se réaliser en plusieurs entretiens et tps d'observation

Introduction

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

Expliquer le déroulement du RDV : durée, support utilisé pour recueillir les données (papier, ordinateur...) et les thématiques abordées.

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.

Présentation du cadre de la demande

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

Présentation du dispositif sollicité le cas échéant.

- Qu'est-ce que la personne en connait? Qu'est-ce qu'elle en attend?

Recueil des données

- Entretien, observation.
- Collecte des documents nécessaires : permet de vérifier certaines info.
- Si besoin, contacter les partenaires au cours de l'entretien.

Planification du 2nd RDV

- Préciser la prise de contact avec les partenaires
- Inviter à 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...

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

- ▶ **La rédaction du rapport et sa relecture :** pour pointer les éléments peu compréhensibles, les besoins de précisions supprimer les informations non pertinentes.
- ▶ **2nd entretien de relecture et validation**
 - Creuser les sujets plus difficiles, demander des précisions.
 - Partager votre analyse, noter les points de divergence.
 - Reformuler en direct et valider ensemble.
 - Présenter les préconisations et permettre au bénéficiaire d'exprimer son avis et ses attentes sur cette préconisation. Si divergence le préciser.
 - Rappeler les étapes à suivre.
- ▶ **La transmission de la demande à l'instance de décision**
- ▶ **L'information de la décision au demandeur :**
 - Expliquer et s'assurer de la compréhension
 - Préciser les voies de recours, informer des autres possibilités.
- ▶ **L'Actualisation régulière :**
 - Les évolutions majeures qui ont un impact sur l'orientation.

L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► méthodologie

Les thématiques à aborder et à analyser

- Des thématiques essentielles et /ou difficiles à aborder.
- Zoom sur la conduite de l'entretien : quelques « tuyaux ».

CONTENU : NATURE DES ÉLÉMENTS À RECUEILLIR

VOLET SOCIAL

- → Appréhender le ménage dans sa globalité
- Déterminer la **situation administrative et familiale** du ménage. *Parentalité, nb de personnes à héberger, relations, contexte de violence ?*
- Préciser la présence d'**animaux domestiques**.
- Évaluer l'autonomie dans les **démarches administratives** (accès aux droits, actions urgentes à effectuer...)
- Évaluer la situation socio-économique du ménage : **situation professionnelle** (*parcours, compétences, projets...*) **situation budgétaire** et **autonomie dans la gestion budgétaire**.
- Déterminer le **réseau social et les habitudes de vie** du ménage (points d'appui et de fragilité).
- **Santé, accès soins, vie quotidienne** : 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

- → Comprendre le projet résidentiel et évaluer sa faisabilité
- Établir le **parcours résidentiel**
- Évaluer 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** : *Les modalités d'hébergement et la localisation souhaités et avis de l'évaluateur sur ces souhaits : cohérence avec les besoins et capacité du demandeur...*
- Identifier et analyser les **démarches réalisées pour accéder** à un logement / un hébergement
- **Gestion de l'attente et besoins éventuels de préparation** du projet.

+
Contexte de
réalisation de
l'évaluation

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

CONCLUSION

Ici l'orientation
est un CHRS

Préconisation argumentée d'une orientation :
dispositif, axes et intensité d'accompagnement,
objectifs recherchés

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 ? ...

CONTENU, DOMAINE PAR DOMAINE

Projet du ménage : résidentiel et d'accompagnement principaux éléments : type de logement, modalité d'accueil, localisation souhaitée / refusée... Projet à court terme et/ou +/- long terme. Les étapes préalables identifiées par le demandeur (si existantes). Ses attentes et priorités en termes d'accompagnement. Ne pas hésiter à citer le ménage. « *Pensez-vous avoir besoin d'un accompagnement ? Sur quoi ?* ».

Situation, administrative 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 du parcours : focus sur 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 résidentielle actuelle et la/les raisons conduisant à la demande SIAO ; le degré de mobilisation pour réaliser cette demande (contexte de réalisation de la demande).

Les autres démarches réalisées, les réponses.

Insertion professionnelle

Situation actuelle, éléments marquants du parcours, projets.

Démarches administratives et gestion budgétaire

Degré d'autonomie du ménage dans les démarches administratives et la gestion budgétaire. Les droits sont-ils à jour et ouverts? Les difficultés rencontrées ou pas. Connaissances des ressources et des charges? Impayés? Crédits? Qu'est-ce que le ménage en dit? Les forces sur lesquelles s'appuyer.

Pour chaque item,
analyse synthétique des
forces et des
fragilités avec un
ou deux exemples
significatifs.

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.

Explication du contexte de l'évaluation si éléments marquants (ex: rdv non honorés, personne qui se mobilise peu ou au contraire très active...)

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 ?

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

L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► Méthodologie :

Le rapport social

- *Comment vous y prenez-vous pour rédiger ce type de rapport ?*

L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► Méthodologie :

Le rapport social

- **Au préalable** : savoir à qui il est adressé, à quoi il va servir → informations utiles et pertinente.
- **La forme et le fond** : points essentiels (structuré et synthétique, analysé, données temporelles précises. Distinguer ce qui est vérifié, des informations déclarées, Citer la personne.)
- **Proposition de plan**
- Un conseil : se faire relire.
- Le relire à la personne et préciser des points flous...

LE RAPPORT SOCIAL

- ▶ **Au préalable** : savoir à qui il est adressé, à quoi il va servir. → sélectionner les informations utiles et pertinentes.

- ▶ **Sur le fond** :

- Résumer les besoins identifiés et analysés par catégorie
- Expliquer les éléments de parcours de la personne qui l'amène à faire sa demande.
- Formuler et **expliquer** une préconisation d'orientation :

→ Quel dispositif apparaît adapté au regard de la situation ? Les modalités d'hébergement et la localisation souhaités; avis de l'évaluateur sur ces souhaits : cohérence avec les besoins et capacités 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.

- Comprendre la situation de la personne et sa demande
- Formuler et expliquer la proposition d'orientation.



LE RAPPORT SOCIAL

► La forme

- Structuré, synthétique et comportant une analyse.
- Citer les propos du demandeur (possible de joindre un courrier du demandeur – non obligatoire) .
- Données temporelles précises.

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.



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

✓ Proposition de plan

Projet résidentiel du ménage

Projet d'accompagnement du ménage

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 et modalités d'accueil, axes et
intensité d'accompagnement. Points de
vigilance, gestion de l'attente.**

- **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.**
- **Organisation à adapter à chaque situation.**

Le relire à la personne : préciser des points flous, de divergence...
Rechercher son adhésion.
S'assurer de la compréhension.

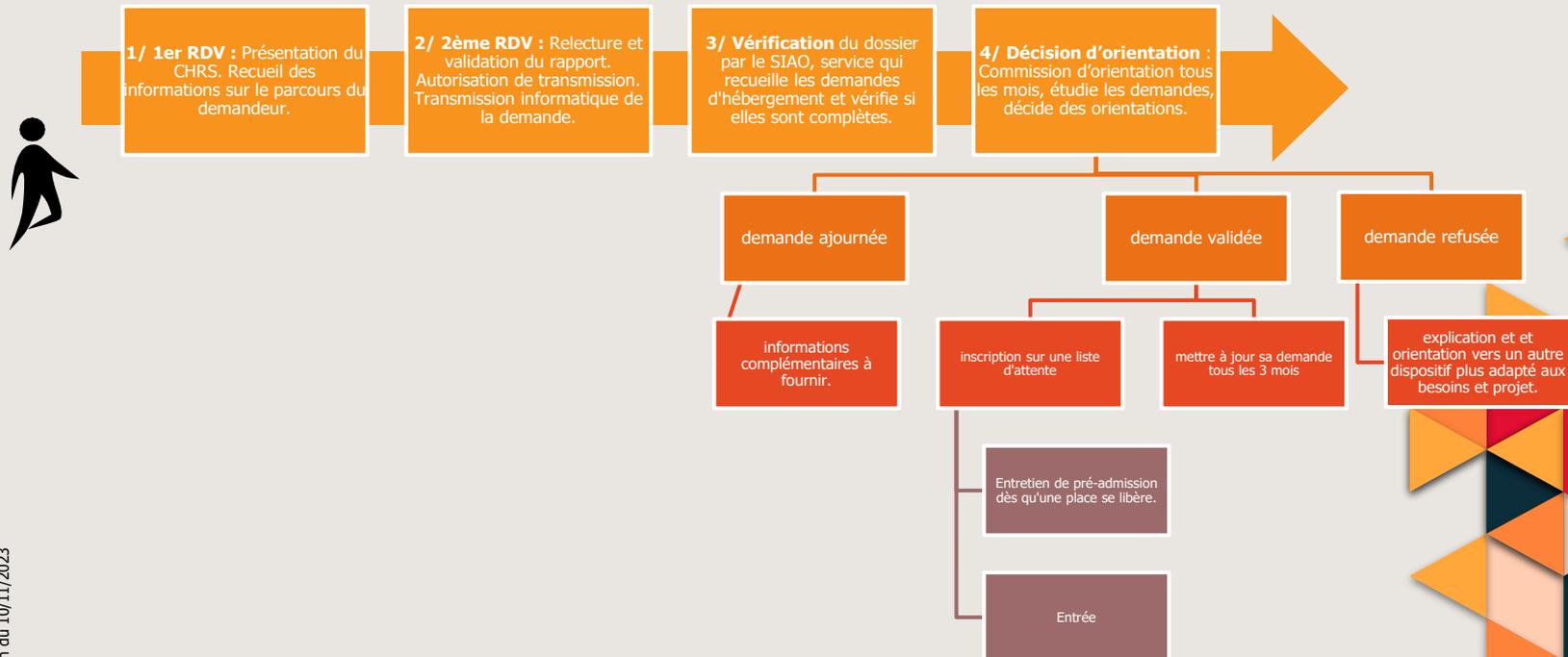
L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

► Application à l'instruction de la demande de CHRS en Ile-et-Vilaine

« Entre idéal et réalités de terrain »

- Retour sur le parcours de la demande + les outils utilisés
- Les attentes de la commission et des gestionnaires
- Les principales raisons des refus / ajournements
- Retour sur le rapport
- Qq chiffres

LES ÉTAPES D'UNE DEMANDE D'ACCUEIL EN CHRS



APPLICATION À L'INSTRUCTION D'UNE DEMANDE DE CHRS

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

QQ conseils : alertes sur SI SIAO, nommer les partenaires qui gravitent.

APPLICATION À L'INSTRUCTION D'UNE DEMANDE DE CHRS

► 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.

→ Intérêts d'une pré-évaluation croisée avec le SIAO.

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 ?

APPLICATION À L'INSTRUCTION D'UNE DEMANDE DE CHRS

► Les outils utilisés

KIT de l'évaluateur

SIAO 35
Service Intercommunal d'Accueil et d'Orientation

LES ÉTAPES D'UNE DEMANDE D'ACCUEIL EN CHRS

1. DÉCLARATION DE LA DEMANDE
2. PRÉ-ÉVALUATION
3. ÉVALUATION
4. DÉCISION

SIAO 35
Service Intercommunal d'Accueil et d'Orientation

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

SIAO 35
Service Intercommunal d'Accueil et d'Orientation

Trame d'entretien

The image displays a collection of documents from SIAO 35. On the left, a vertical orange bar contains the text 'KIT de l'évaluateur'. The main content includes: 1) A flowchart titled 'LES ÉTAPES D'UNE DEMANDE D'ACCUEIL EN CHRS' with four main steps: 'DÉCLARATION DE LA DEMANDE', 'PRÉ-ÉVALUATION', 'ÉVALUATION', and 'DÉCISION'. 2) A map titled 'CARTOGRAPHIE DES PLACES D'HÉBERGEMENT D'INSERTION RÉGULIÈRES PAR LES SIAO 35' showing a map of the region with various colored areas and labels. 3) A diagram with two yellow circles and an ampersand, titled 'SIAO 35' and 'Service Intercommunal d'Accueil et d'Orientation'. 4) A yellow rounded rectangle at the bottom right labeled 'Trame d'entretien'.

L'ÉVALUATION-DIAGNOSTIQUE SOCIALE-HABITAT

- ▶ Application à l'instruction de la demande de CHRS en Ile-et-Vilaine

« Entre idéal et réalités de terrain »

- Les attentes de la commission et des gestionnaires

→ A votre avis ?

- Qu'est-ce qu'on doit comprendre à la lecture du rapport ? Qu'est-ce qu'on cherche à expliquer ?
- Est-ce qu'on aborde toutes les thématiques ? Sur quoi allons-nous insister ?
- Quelles sont les principales raisons des refus ou ajournements ?

→ **Brainstorming**

LES ATTENTES DE LA COMMISSION ET DES GESTIONNAIRES

A la lecture du rapport, on doit comprendre :

PARCOURS

- **Le parcours** de la personne, les ruptures (résidentielles, biographiques, professionnelles...), les éventuelles répétitions, les raisons et les difficultés.
→ + Savoir ce que dit la personne de son parcours et de sa situation au moment de la demande.

OBJECTIFS

- **Les axes d'accompagnement et les objectifs poursuivis + les attentes et souhaits d'accompagnement de la personne** (et non ceux du professionnel).
→ En quoi le CHRS est la solution adaptée/ la plus pertinente? Quelle est sa plus-value?
→ Qu'est-ce qui est attendu de ce passage en CHRS ? Quels sont les progrès attendus ? (et quels sont les indicateurs d'évaluation?)
→ Comment la personne se projette et qu'est-ce qu'elle attend du CHRS ?



C'est quoi le projet à travers le CHRS?

Ex d'indicateurs d'évaluation :

- Participation régulière aux accompagnements individuels et collectifs.
- Stabilisation dans la gestion financière.
- Amélioration des relations sociales et familiales.
- Réduction des comportements à risque ou des situations conflictuelles.
- Entretien régulier du logement.
- Respect du rythme des enfants.

Ex d'objectifs :

- (Re)trouver de l'autonomie à différents niveaux et les nommer (Apprendre à prendre en main un logement / gérer un budget/ avoir des repères dans la parentalité...).
- Explorer la mise en place d'étayages pour permettre une autonomie avant un accès à un logement autonome.
- Evaluer la capacité à habiter ? Evaluer la situation de façon générale au sein d'un lieu stable et sécuritaire.
- Définir puis construire la suite du parcours résidentiel ?

LES ATTENTES DE LA COMMISSION ET DES GESTIONNAIRES

A la lecture du rapport, on doit comprendre :

ADHESION

- **Si la personne adhère ou non au projet CHRS** (accompagnement, cadre fixé par le règlement intérieur - accueil de personnes extérieures, absences... - modalités d'accueil, participation financière en fonction des revenus)
→ *ne pas oublier de le mentionner dans le rapport !*

ORIENTATION

- **L'orientation préconisée et les modalités d'accueil souhaitées, celles non souhaitées.**
- **Si plusieurs orientations, hiérarchiser et expliquer les raisons**, la + value de telle orientation par rapport à une autre. Les démarches déjà réalisées?

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.



L'orientation en CHRS ne peut pas être uniquement liée à la situation résidentielle.



LES ATTENTES DE LA COMMISSION ET DES GESTIONNAIRES

Les thématiques à aborder : sur quoi insister ? Sur quoi apporter des précisions ?

- **L'adhésion aux accompagnements et/ou les difficultés rencontrées** ; les accompagnements en place et comment ça se passe.
- **L'exercice de la parentalité** : les difficultés, les actions mises en place pour aider la personne
- Indiquer si le ménage a déjà été **pris en charge en CHRS ou un autre dispositif**. Préciser ce qu'il en dit.
- **Relations sociales et capacité à vivre en collectif** : la personne est-elle en capacité de vivre en collectif? Entretien-t-elle des liens sociaux? Est-elle isolée?
- **Le besoin de sécurité / la capacité à se protéger** : Examiner la perception de la personne en matière de sécurité et sa capacité à se protéger.
- **Au niveau de la santé** : les difficultés éventuelles? Sont-elles exprimées ou non ? Leur impact sur le logement / le collectif / l'insertion. Les soutiens ou accompagnements en place pour y faire face ou pas et pourquoi ? est-ce qu'il y a une demande?
- Pour une **demande sur un autre territoire**, justifier les raisons qui amènent à demander cet autre territoire (famille, emploi, éloignement, dispositif spécifiques...).



LES PRINCIPALES RAISONS DES REFUS / AJOURNEMENTS

- ✓ Un **ensemble de dispositifs est sollicité sans cohérence** à part l'objectif de mise à l'abris.
- ✓ **Orientation par défaut** (attente de place sur un autre dispositif...)
- ✓ **Absence de demande de la personne.** : Si la personne ne sollicite pas d'aide ou n'a pas exprimé de demande claire.
- ✓ **Situation administrative non conforme** : exemple ressortissants européens qui n'ont pas ouverts de droits à des prestations sociales.
GROS POINT DE VIGILANCE SUR CE SUJET
- ✓ **Manque d'éléments** permettant de comprendre la situation globale de la personne.
- ✓ **Rapports sans analyse ni avis d'orientation.**
- ✓ **Absence** dans l'évaluation de mention de **consultation / avis des partenaires.**
- ✓ **Absence de besoins d'accompagnement.** La personne apparaît autonome et pourrait être orientée vers du logement (avec ou sans accompagnement)



LES PRINCIPALES RAISONS DES REFUS / AJOURNEMENTS

Autres raisons justifiant un refus :

- ✓ **Problèmes de comportement ou d'incompatibilité avec la vie en collectif :**
 - ✓ Historique d'exclusions ou de conflits dans des dispositifs similaires (hébergements, CHRS).
 - ✓ Signalement de comportements à risque (violence, non-respect des règles), limitant la capacité à intégrer un collectif.

- ✓ **OU pour certains territoires (Fougères et Redon) : pas assez autonome pour du diffus => nécessité d'un cadre.**

- ✓ **Projets de vie peu compatibles avec les objectifs du CHRS :**
 - ✓ Si la personne vise un logement autonome immédiatement, sans étape intermédiaire d'accompagnement.
 - ✓ Orientation mal justifiée vers un territoire sans explication des besoins spécifiques liés à ce choix.

APPLICATION À L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE CHRS EN ILLE-ET-VILAINE

Retour sur le rapport :

Présenter un portrait global de la situation de la personne, de ses besoins, de ses difficultés, ainsi que la manière dont le CHRS pourrait intervenir pour l'aider à progresser vers l'autonomie et résoudre ses problématiques.

- ✓ Lu par la commission + les gestionnaires (relecture avant de proposer un entretien de préadmission).
- ✓ Pas utile de remettre les données déjà complétées dans SI SIAO (identité, adresse...).
- ✓ Nb limité de caractères.
- ✓ Prédéférable de rédiger sur un doc word et copier-coller dans SI SIAO.

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 »).

Proposition de plan

Projet résidentiel du ménage

Projet d'accompagnement du ménage

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 et modalités d'accueil, axes et intensité d'accompagnement. Points de vigilance, gestion de l'attente.



RESUME DES POINTS A RENFORCER DANS LES DOSSIERS

1. Une analyse claire et personnalisée des besoins.
2. Un projet cohérent avec l'identification d'objectifs d'accompagnement en phase avec le dispositif CHRS et les conditions nécessaires pour les atteindre.
3. Des précisions sur les modalités d'accueil pertinentes pour la personne
4. Des précisions sur l'engagement de la personne et son potentiel d'évolution.
5. La prise en compte des retours des partenaires
6. Une justification solide pour le territoire ou la demande spécifique.

Ces éléments contribueront à éviter les refus ou ajournements, tout en rendant le dossier plus convaincant et complet !





QUELQUES CHIFFRES

- ✓ En 2023, **532** demandes traitées par le SIAO Insertion,
- ✓ **Taux d'ajournement de 11%**
- ✓ **Taux de réponse négative de 35%** (11% en 2022)
[augmentation due au traitement des demandes provenant des autres départements qui relèvent majoritairement de l'HU- Absence de droit au séjour]
- ✓ Nombre de personnes /ménages **en attente au 29/11/24 : 150 personnes/132 ménages**
 - Dont 26 FS la demande la plus ancienne date de mars 2023. 10 femmes seules ont réalisé leur demande en 2023
 - Dont 92 HS : 2 demandes ont été réalisées en 2022 dont 1 est encore incarcéré, 22 en 2023 et 64 depuis le début de l'année.
 - Dont 9 F+1 ; 3 F+2, 1 F+3 et 1 H+2

SYNTHESE

▶ 4 incontournables sur l'évaluation :

- **Un processus en plusieurs étapes et qui se coconstruit** avec le demandeur : l'impliquer dans la définition de son projet. → plusieurs rdv, relecture et validation partagée.
- **Un recueil d'informations utiles et pertinentes** (volet social et volet habitat) et une analyse précise et synthétique. !
- **Une aide à la décision et un support** pour l'accompagnement social avec l'énoncer d'objectifs d'accompagnement et la définition d'indicateurs d'évaluation.
- **Doit permettre de comprendre le projet habitat** de la personne et faire une préconisation argumentée (quel projet? Comment le réaliser?) .



MODULE 5 : MISE EN PRATIQUE

► **Mise en pratique : 40min**

- Par 2, réaliser un entretien d'évaluation sociale : un intervenant social et un demandeur (réfléchir à une situation que vous accompagnez) 15 min
- On inverse les rôles.
- Synthèse en groupe : **Qu'est-ce qui a été difficile ? facile ? surprenant ? qu'est-ce que vous avez envie de retenir ?**

► **Etudes de situations : 30min**

- Présentation de 4 situations
- Quelles orientations proposées ? Pourquoi?

► **Lecture de notes sociales**

- 10 min pour lire les 2 notes sociales en individuel
 - En groupe : Quels commentaires pouvons-nous faire ? Quelles différences entre ces évaluations ?
- 



MODULE 4 : SI-SIAO

- ▶ *Objectif : s'approprier la plateforme de saisie en ligne des demandes.*

Présentation et prise en mains

- A quoi sert l'outil ? Quelles sont ses finalités pour le demandeur, pour vous, pour le SIAO ?
 - Comment on l'utilise ?
 - Comment créer une demande insertion et spécifiquement de CHRS ?
 - Onglets génériques
 - Onglets évaluation approfondie
 - La demande d'insertion
 - Les documents à envoyer en parallèle
 - La vie de la demande
 - Confidentialité de l'outil : RGPD et CNIL.
- 



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. Et ne pas hésiter à contacter le SIAO pour échanger sur la situation.
- 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

LES OUTILS PROPOSÉS

- ▶ Disponibles en libre accès sur le site internet du SIAO 35. Outils actualisés régulièrement.
 - 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 (à venir)
 - Tutoriel SI SIAO
 - Les outils liés à votre inscription SI SIAO « utilisateur 1^{er} accueil ».

- ▶ <http://www.siao35.fr/>
- ▶ <https://www.dispositifs-siao35.fr/>

BILAN

CE QUE J'AI
AIMÉ

CE QUE J'AI
APPRIS

CE QUI M'A
MANQUÉ

CE QUE JE
DÉSIRE



MERCI DE VOTRE ATTENTION

Pour nous joindre :
Anne GODINEAU



formation-evaluation@siao35.fr



07 88 35 21 63

www.siao35.fr



SIAO35

De la rue au logement

