

La lettre d'information aux professionnels

DU SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION DES HAUTS-DE-SEINE

L'actualité du SIAO en brèves...

■ Il est toujours possible de participer aux commissions d'orientation qui se réunissent trois fois par semaine pour étudier les demandes d'hébergement. Pour toute information, écrire à diana.dacruz@siao92.fr

■ Le GCSMS SIAO 92 a accueilli un nouveau membre. Il s'agit de l'Union Régionale des Foyers de Jeunes Travailleurs (URFJT).

■ Le SIAO participe au groupe de travail animé par l'UNAFAM, au titre de la Conférence de Territoires de l'ARS, sur le thème de l'accès aux soins en particulier psychiques des personnes en situation précaire.

■ Une réunion avec l'ensemble des opérateurs du dispositif Solibail a été organisée par le SIAO. Cela a permis une meilleure appréhension des difficultés et des contraintes de chacun, dans le but d'améliorer le service rendu.

■ Le 7^{ème} rapport du comité de suivi de la loi DALO est paru en janvier 2015. Ce comité, présidé par Mr Xavier Emmanuelli, a été créé en 2007 pour accompagner la mise en œuvre de la loi DALO et émettre des avis et propositions. Ce rapport 2015 s'est notamment concentré sur les procédures d'expulsion concernant des ménages reconnus prioritaires DALO (et sur l'absence de procédure DALO engagée pour certains ménages dans cette situation); 11 préconisations émergent de ce travail, préconisations s'inscrivant dans l'appel au respect de la circulaire du 26 octobre 2012 concernant les procédures d'expulsion. http://www.hclpd.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_Dalo_Expulsion.pdf.

■ Le rapport IGAS sur « L'évaluation de la deuxième année de mise en œuvre du plan pluriannuel de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale » est paru.

Ce deuxième rapport d'évaluation conserve la même trame que le premier :

La première partie concerne l'évolution du taux de pauvreté en France en comparaison avec plusieurs pays européens. Exploitant les indicateurs mis en place la première année avec l'aide de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), les données permettent de dégager des grandes tendances qui éclairent sur la situation française en 2012.

La deuxième partie porte sur l'évaluation de la montée en charge des différentes mesures du plan au travers des sept thématiques de celui-ci : l'accès aux droits, l'accès à l'emploi, l'hébergement et le logement, la santé, l'enfance et la famille, l'inclusion bancaire, la gouvernance des politiques de solidarité.

La troisième partie s'intéresse à la mise en œuvre territoriale du plan à partir des schémas régionaux réalisés par les préfectures de région comme recommandé par le premier rapport. http://www.igas.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_2014-049R_TOME_I.pdf

Edito

L'inconditionnalité de l'accueil constitue le fil rouge de notre lettre d'information, mobilisant comme à l'accoutumée une réflexion de tous les services du SIAO, de l'urgence au logement.

En France, l'accueil en hébergement est inconditionnel pour les personnes sans domicile ou en détresse. C'est un principe inscrit dans le code de l'action sociale et des familles.

L'action du SIAO, ayant vocation à constituer un véritable service public de l'hébergement et de l'accès au logement, repose sur trois grands principes fondamentaux :

- *l'inconditionnalité de l'accueil ;*
- *la continuité de prise en charge ;*
- *la mise en œuvre d'un accompagnement en vue de favoriser l'accès au logement.*

Aussi, afin de préserver les libertés fondamentales des personnes en demande, le SIAO, notamment dans son volet urgence, veille à informer les usagers de leurs droits. Cette information s'articule avec le respect des spécificités et des contraintes inhérentes aux structures d'hébergement ou à l'accès au logement, dans une perspective de régulation adaptée entre l'offre existante et les demandes toujours plus nombreuses de prise en charge.

Mission complexe, dépendante des contextes locaux et des évolutions juridiques, mission néanmoins nécessaire et capitale qui sera bientôt facilitée par le regroupement sur une même plateforme de toutes les composantes du SIAO (urgence, insertion, logement).





Chiffres du mois

BAROMÈTRE DU SIAO 92 - DECEMBRE / JANVIER / FEVRIER 2015

SAMU SOCIAL	SIAO URGENCE / 115	SIAO INSERTION	SERVICE DAHO	SIAO LOGEMENT
<ul style="list-style-type: none"> ■ 1039 maraudes ■ 625 signalements 115 ■ Soit 1664 interventions 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nombre de ménages pris en charge en hôtel : 1382 (décembre) 1506 (janvier) 995 (février) ■ Nombre de ménages pris en charge en CHU : 1312 (décembre) 1456 (janvier) 1157 (février) ■ Nombre de nuitées hôtelières : 201660 ■ Nombre de nuitées en CHU : 50439 ■ Nombre d'appels reçus : 314847 ■ Nombre d'appels traités : 41745 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2005 évaluations reçues dont 794 nouvelles demandes et 1211 réactualisations ■ 243 places déclarées ou mobilisées par le SIAO (64 insertion, 64 intermédiaire et 98 solibail) ■ 375 positionnements ■ 116 admissions (50 insertion, 34 intermédiaire et 32 Solibail) concernant 251 personnes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 207 nouvelles reconnaissances DAHO 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 32 dossiers reçus ■ 31 dossiers labellisés ACD ■ 22 propositions de logement ■ 9 accords CAL ■ 6 baux signés ■ 10 dossiers clôturés

Focus

PRÉSENTATION DU DIAGNOSTIC HÔTEL 115 :

Dans le cadre de leurs missions, les travailleurs sociaux du SIAO Urgence/115 sont amenés à faire des visites des personnes hébergées à l'hôtel. Pendant la période hivernale, les visites sont plus particulièrement concentrées auprès des primo arrivants. Ces visites ont différents buts, notamment, expliquer le dispositif, vérifier les conditions d'hébergement, faire le point sur les situations et les démarches en cours.

Entre autre, elles permettent aussi de « recréer » un lien entre les usagers et leur référent social pour permettre une évolution de leur situation et envisager une sortie rapide de l'urgence.

Grâce aux entretiens menés lors de ces visites, les travailleurs sociaux peuvent repérer les familles qui pourraient être orientées sur des dispositifs d'accompagnement plus précis, tels que l'OR ou l'AVDL. L'objectif étant que la famille soit accompagnée au mieux, et encore une fois, de favoriser la sortie du dispositif d'urgence.

En général, ces visites sont appréciées par les familles car elles leur permettent de mettre un visage sur le « 115 ».

SAMU SOCIAL

PROBLÉMATIQUE DE L'INCONDITIONNALITÉ FACE AUX RÉALITÉS DU TERRAIN

« Et m'apparaissait peu à peu cette vérité pourtant éclatante que qui aime le bien est indulgent au mal ».

Antoine de Saint-Exupéry / Citadelle

Avec la continuité de la prise en charge et l'accompagnement en vue de favoriser un accès au logement, l'inconditionnalité de l'accueil constitue le premier des trois principes fondamentaux de la politique d'hébergement.

Ce principe est inscrit dans le code de l'action sociale et des familles qui prévoit dans son article L 345-2-2 : « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence (...) ». Tous les publics, sans discrimination aucune, doivent donc pouvoir être informés, accueillis et orientés.

Dans le quotidien des travailleurs sociaux, ce principe d'inconditionnalité se heurte de façon quasi systématique au principe de réalité. Ainsi, différentes exigences émanant des structures d'accueil peuvent contrevvenir à l'idée d'inconditionnalité dans la prise en charge.

Que faire de l'inconditionnalité face aux listes d'attente et aux capacités d'hébergement intrinsèquement limitées des structures ?

Comment parler d'inconditionnalité lorsque l'on pose l'existence d'un projet individuel comme critère de prise en charge des personnes ? Accueille-t-on une personne ou bien un projet ? Est-il possible de se fonder sur un tel principe lorsque l'on demande à l'usager une participation financière à l'hébergement ou encore lorsque l'on conditionne son admission à la régularité d'une situation administrative ? Autant d'interrogations qui font dire que l'inconditionnalité reste une idée vers laquelle les acteurs de la sphère de

l'urgence devraient tendre d'un point de vue déontologique, une idée pourtant terriblement difficile à transposer dans le quotidien de l'accueil.

Il ne faut pourtant pas taire les efforts des structures d'accueil qui font tout leur possible pour soutenir l'inconditionnalité en proposant d'accueillir les animaux de compagnie, en acceptant que la personne puisse avoir un accès libre à sa bouteille d'alcool, en acceptant le risque de non-paiement des participations aux loyers, en proposant une ouverture en continu, en laissant la possibilité à la personne accueillie de pouvoir s'absenter sans perdre sa place ou celle encore de pouvoir recevoir des amis. Car lorsque l'on parle d'inconditionnalité, on ne peut esquiver la question de la qualité de l'accueil.

Petit rappel : la loi du 2 janvier 2002 garantit aux personnes un certain niveau de qualité de la prise en charge par les établissements d'accueil. Au-delà d'un accueil qui se doit d'être respectueux de la dignité des personnes, il doit être réalisé par un personnel qualifié. Mais le manque de formation et de compétences sanitaires et médicales du personnel face aux problématiques des personnes à la rue ainsi que l'inadaptation de certains lieux d'accueil conduisent à des paradoxes déroutants dans la prise en charge qui se situent à l'exact opposé de l'idéal inconditionnel. Ils prennent la forme de refus d'admissions, d'exclusions, voire d'interdictions de séjour, qui doivent attirer notre attention et porter notre réflexion sur la pertinence du système de sanction et d'exclusion par les établissements des personnes déjà socialement exclues. Les exemples de refus d'admission aux motifs d'un handicap ou de la mobilité réduite, au motif d'un âge avancé ou simplement parce que la personne est en état d'ébriété ne sont pas entendables lorsque l'on discute d'inconditionnalité.

En se plaçant du point de vue des personnes à la rue, accéder à un hébergement « inconditionnel »

ou « à bas ou très bas seuil » est loin d'être une formalité tranquille. Rappelons que la première des conditions pour accéder aux hébergements d'urgence et aux services du Samu Social des Hauts-de-Seine consiste à contacter la plateforme du 115. L'explosion de la demande et la saturation des lignes conduisent certaines personnes à appeler le 115 six heures durant avant d'avoir une personne au bout du fil et des expériences récentes ont montré qu'une seule personne peut appeler jusqu'à 250 fois par jour.

Une fois cette étape passée, il faut encore accepter les conditions d'habitation et de cohabitation dans les structures proposées. Il faut accepter de façon inconditionnelle les règles de vie des lieux d'accueil. Cela signifie qu'il faut préalablement s'affranchir des règles et modes de vie à la rue pour se conformer aux règles du vivre ensemble. Que dire donc de l'inconditionnalité lorsqu'on attend de personnes parfois totalement désocialisées de se montrer sociables ? N'y a-t-il pas, à certains égards, un décalage voire une contradiction entre les exigences institutionnelles des structures d'accueil et les capacités propres des personnes accueillies ? Dans la culture de l'immédiateté portée par la notion d'urgence sociale, cela a-t-il un sens d'attendre d'emblée de la marginalité une « mise en conformité » quand celle-ci constitue précisément la finalité visée par le processus de prise en charge ?

L'inconditionnalité reste donc un chantier en construction. Pour l'heure, l'existence de fait de certaines conditions d'accueil conduit à une sélection des publics par le haut et tend à éloigner du dispositif d'urgence les personnes les plus défavorisées. On trouve peut être ici une explication aux nombreux refus d'orientation formulés par les personnes rencontrées en maraude, refus qui mettent les professionnels devant une impasse du système d'accompagnement et constituent un contresens difficilement acceptable.



115

L'INCONDITIONNALITÉ DE LA MISE À L'ABRI ET LE RÔLE DU 115

Le dispositif d'urgence 115 a pour mission de proposer une écoute, d'informer, d'évaluer et d'orienter les personnes en recherche d'hébergement d'urgence. Il est aussi un élément essentiel de veille sociale car il permet de constater et d'adapter au quotidien les besoins d'hébergements sur le département des Hauts-de-Seine. Le 115 propose des prises en charge en centre d'hébergement d'urgence collectif ou en hôtel en fonction des situations.

D'après l'Article L.345-2-2 du code de l'action sociale et des familles « Toute personne sans

abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence ». En d'autres termes, le 115 doit prendre en charge les personnes en difficulté extrême à la recherche d'hébergement. Ainsi, par principe, il devrait pouvoir proposer une solution d'hébergement d'urgence adaptée à toutes les situations. Cependant dans la réalité, les travailleurs sociaux du SIAO Urgence/115 sont confrontés à des limites dans l'offre de prestations qu'ils peuvent proposer. Dans le cadre de leurs évaluations, les travailleurs sociaux sont confrontés à un manque de places adaptées. Par exemple, il est à noter qu'ils rencontrent des difficultés pour orienter des personnes en situation de handicap. En effet, au

niveau des centres d'hébergement d'urgence, seul un centre propose une chambre pour « personne à mobilité réduite » (PMR), pour la prise en charge hôtelière, ce type de chambre est aussi très rare.

Malgré ce type de difficultés, jusqu'à présent le SIAO Urgence/115 des Hauts-de-Seine essaye au mieux d'adapter les propositions d'hébergements à chaque personne.

En ce qui concerne les critères personnels tels que l'origine, le sexe, la situation administrative... le 115 des Hauts-de-Seine respecte le principe de l'inconditionnalité. Quels que soient la situation et le statut de la personne, les travailleurs sociaux essayeront toujours de proposer une orientation.

SIAO INSERTION

INCONDITIONNALITÉ VERSUS UNIVERSALITÉ

Comme le précise l'Article L345-2-2 décrit plus haut, l'inconditionnalité de l'accueil d'urgence suppose que les personnes en demande soient sans abri ou en situation de détresse. Inconditionnalité ne suppose donc pas universalité : toutes les personnes contactant le 115 ne peuvent faire l'objet d'une mise à l'abri si leur situation ne correspond pas à ces critères. Cependant, les personnes manifestement à la rue ou risquant de l'être bénéficient d'un accueil sans condition (que ces conditions soient liées aux ressources ou à la situation administrative).

De même, « les personnes ou familles sans domicile 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 » (Article L345-1 Modifié par LOI n°2014-873 du 4 août 2014 - art. 38) peuvent adresser une demande au SIAO, inconditionnellement traitée. A l'instar de l'accueil d'urgence, toute demande ne peut donc être prise en compte par le SIAO.

DE L'INCONDITIONNALITÉ DE L'ACCUEIL À L'ORIENTATION VERS DES STRUCTURES ADAPTÉES

En aval de la prise en charge par le 115 et les opérateurs de l'urgence du dispositif de veille sociale, le SIAO Insertion reçoit et oriente toutes les

demandes « de personnes sans abri ou en situation de détresse » accueillies en urgence, après « une première évaluation médicale, psychique et sociale ». Le rôle du SIAO est donc de proposer d'orienter un ménage « vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état » (Article L345-2 Modifié par LOI n°2014-366 du 24 mars 2014 - art. 30), comme les centres de stabilisation, les CHRS, les résidences sociales, les pensions de famille voire des structures médico-sociales ou hospitalières. Ces orientations ne peuvent être adaptées qu'après qu'une évaluation sociale soit réalisée afin de déterminer les capacités, besoins et aspirations des personnes en demande d'hébergement ou de logement adapté.

INCONDITIONNALITÉ DE L'ÉVALUATION

Le SIAO ne peut donc procéder à des orientations sans évaluation précise des besoins des personnes. Ces évaluations doivent être réalisées « au sein de la structure d'hébergement ou, par convention, par des professionnels ou des organismes extérieurs » (Article L345-2-2 Modifié par LOI n°2014-366 du 24 mars 2014 - art. 45). L'inconditionnalité ne s'arrête donc pas à l'accueil en hébergement mais concerne également l'évaluation sociale, même dans le cas de personnes en grande exclusion et/ou en situation administrative non régularisée.



... (suite) SIAO INSERTION

L'INCONDITIONNALITÉ FACE AU PRINCIPE DE RÉALITÉ : L'ACCUEIL EN CHRS

L'accueil en CHRS et en centre de stabilisation est régi par le même article du CASF que l'accueil d'urgence : cet accueil, pour les personnes sans abri ou en détresse, devrait donc être inconditionnel. Cependant la plupart des CHRS posent des conditions d'entrée, notamment en termes de régularité de séjour, de critères d'âge, de composition familiale, etc. Le principe d'inconditionnalité se heurte ici à un principe de réalité, lié aux contraintes particulières et locales de l'accueil en CHRS.

INCONDITIONNALITÉ, CONTINUITÉ DE LA PRISE EN CHARGE ET OBJECTIF DE FLUIDITÉ

L'accueil inconditionnel comporte également un principe de continuité : « Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée »

(Article L345-2-11). Ce principe de continuité de la prise en charge peut parfois se heurter aux objectifs de fluidité ; l'un des objectifs des SIAO étant, dans la logique du « logement d'abord », de s'assurer que les ménages en capacité d'être relogés dans le droit commun le soient effectivement afin « d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs » (Article L345-1 Modifié par la Loi n°2014-873 du 4 août 2014 - art. 38.). Dans le cas où les personnes accueillies en urgence ou sur un dispositif d'insertion (CHRS) souhaitent rester dans cet hébergement, c'est par le biais de l'évaluation sociale qu'une orientation et donc une sortie du dispositif peut être envisagée sans rompre le principe de continuité.

LES CONDITIONS D'ACCÈS AU TIERS SECTEUR

L'inconditionnalité de l'accueil n'est pas valide dans le cas d'orientations relevant des résidences sociales, des pensions de famille ou du SOLIBAIL, où la plupart des conditions d'accès au logement de droit commun doivent être réunies (situation administrative, ressources minimales, plafond de ressources, etc.).

SIAO LOGEMENT

INCONDITIONNALITÉ DU RELOGEMENT DES PU DALO

Le 10 octobre 2014 a vu la signature d'un document de Cadrage Régional pour l'accès au logement social des publics prioritaires. Les signataires de ce document sont l'AORIF représentée par son président Stéphane DAMBRINE et la DRIHL représentée par son directeur régional monsieur Jean-Martin DELORME.

Depuis 2008, la LOI n°2007-290 instituant le Droit Au Logement Opposable et la logique de fluidification des parcours résidentiels de l'hébergement vers le logement n'a pas eu tous les effets attendus. En effet, elle a introduit des difficultés sur les différences de traitement des relogements prioritaires d'un département à l'autre, sur les phénomènes de « concurrence » entre les publics prioritaires et sur le manque de lisibilité des actions en faveur des relogements des publics prioritaires.

Pour endiguer ce phénomène, cet accord englobe plusieurs catégories dans le calcul des objectifs à atteindre par les bailleurs sociaux dans le cadre du relogement des publics prioritaires. Ainsi cette comptabilisation

comprend dorénavant de façon confondue les ménages reconnus PU DALO, les ménages sortant de places d'hébergement financées par les pouvoirs publics (CHU, CHS, CHRS, nuitée d'hôtel etc.) et les publics définis comme prioritaires dans le cadre de chaque PDALHPD.

Cet accord doit harmoniser les pratiques d'accès prioritaire au parc social francilien, simplifier l'action publique, la rendre plus lisible en favorisant une approche et une ambition globale des relogements prioritaires.

Sa mise en œuvre doit être facilitée par la mise en place du fichier SYPLO. Les acteurs s'accordent à reconnaître que cet outil doit être l'outil pivot, depuis le repérage jusqu'à l'attribution, permettant d'atteindre l'objectif quantitatif à hauteur du quart des attributions sur le contingent de l'Etat. Enfin, il doit également permettre de mobiliser les autres contingents à hauteur de la moitié des objectifs des accords collectifs départementaux. Enfin, l'instauration de cet accord de cadrage s'accompagnera d'une démarche de suivi annuel qui portera sur les volumes, les catégories de ménages relogés, leurs niveaux de ressources, les contingents mobilisés, etc.



Agenda

■ **Chaque troisième mercredi de chaque mois : Atelier SI SIAO**

Le nombre de participants est limité à six personnes par séance.

S'inscrire auprès de : diana.dacruz@siao92.fr

■ **Le 12/03/15 : Réunion de présentation du SIAO à destination des Centres maternels**

■ **Le 24/03/2015 : Réunion tripartite SIAO 92 - DRIHL, Conseil Général**

A l'ordre du jour : point sur la mise en œuvre de la convention signée le 2 mars 2012

■ **Le 27/03/2015 : Rencontre avec l'opérateur régional (Croix Rouge) en charge de l'accompagnement social des personnes hébergées à l'hôtel hors du département.**

■ **Le 02/04/2015 prochain, le GCSMS SIAO 92 organise son premier colloque : Crise des liens, crise des lieux**

Pour plus d'information et recevoir le programme, contactez : diana.dacruz@siao92.fr

■ **Début avril : Mise en ligne de notre site web : www.siao92.fr**



■ **Directeur de la publication : Philippe LEMAIRE** philippe.lemaire@siao92.fr

4, rue de l'Abbé Hazard - 92000 NANTERRE - Tél : 01 55 02 04 00 - Fax : 01 55 02 04 01