

EDITO



Union d'associations



PLATE FORME 115
VEILLE SOCIALE

HEBERGEMENT
LOGEMENT

SI-SIAO
OBSERVATOIRE

AGENDA

ACTUALITE DU SIAO

CONTACTS

L'arrivée du Printemps est pour tout un chacun une période de renouveau où la luminosité retrouvée adoucit la rigueur de l'hiver qui se termine.

Mais au SIAO, cet évènement calendaire immuable coïncide avec la fin du dispositif hivernal qui permet aux sans abris d'avoir une chance supplémentaire d'être au chaud pendant cette période. Il prend donc une coloration assez sombre dans l'atmosphère de l'établissement : la perspective de ne pouvoir maintenir certaines personnes dans les structures est insupportable.

Alors une énergie colossale surgit pour tenter de gagner cette course contre la montre : qui de la rue ou de l'hébergement aura le dernier mot ? Même si chacun des acteurs est réaliste quant à l'issue, nous mettons tout en œuvre pour que le ratio final soit en faveur des bénéficiaires. Si nos missions au long cours n'ont aucune chance de se réaliser sans une collaboration et une coopération de tous, cette dynamique est exacerbée avant que la date-couperet ne tombe.

Au-delà de la satisfaction de « sortir » quelqu'un de la rue, c'est le sens même de notre action qui s'incarne lorsque cela se produit. Alors, ce retour à la rue provoque le désarroi d'une mission « qui ne prendra donc jamais fin ! ».

L'annonce toute récente de la pérennisation de 6000 places hivernales par Monsieur le Ministre DENORMANDIE éclaircit un peu l'horizon dans l'attente des pérennisations départementales.

Ce nouveau numéro du bulletin du SIAO78 vous présente l'action des services tout au long de l'année racontée par ceux et celles qui inlassablement, remplissent ces missions ...

Bonne lecture

Paule d'AUTHENAY
Directrice du SIAO78 et Accompagnement

PLATEFORME 115 VEILLE SOCIALE



LE 115, L'ÉQUIPE ET MOI.

Être travailleur social 115 signifie être solitaire, car je gère seule un entretien téléphonique, isolée par mon casque. Il y a toutes sortes d'appels, de l'incongru, à l'humoristique, au sérieux, au rapide, aux insultes ou encore aux personnes en grande détresse psychologique. Je m'adapte à la situation et tente de donner des réponses adaptées. Mais rien n'est aisé face à un public qui demande tout simplement à être entendu et à rester digne. Alors je reste seule, mon casque sur les oreilles, à tenter de rassurer, à écouter, à orienter, à faire face aux pleurs et aux cris des enfants à côté de leurs parents. Heureusement que certains appels nous redonnent le sourire, par une conversation simple avec une personne rencontrée à l'hôtel, au SAO ou avec une personne qui a trouvé une solution et qui appelle simplement pour nous remercier de l'avoir mise à l'abri.

Je travaille également en équipe, ce qui permet de discuter avec les autres travailleurs sociaux de la plateforme, de rompre l'isolement et la monotonie du "Je suis désolée, aucune place n'est disponible ; Je vous mets sur liste d'attente et nous vous rappellerons si des places se libèrent". L'équipe est un garde-fou, pour notre psyché mais également pour transmettre des informations, pour la bonne tenue des orientations en hôtel et en abri de nuit.

Le travail en équipe est indispensable pour avancer sereinement ainsi que l'appui et le soutien de nos cadres.

Travailler au sein de la plateforme 115 est enrichissant et un défi, notamment parce qu'aucune journée ne se ressemble.



Après ce petit résumé, je vous laisse,
j'ai des appels en attente...

Joëlle Prunac.
Educatrice spécialisée

PLATEFORME 115

VEILLE SOCIALE



INDICATEURS PLATEFORME 115

Du 1er Janvier au 25 mars (sources SI115 / ISICOM)



38579
APPELS RECUS



13838
APPELS TRAITES



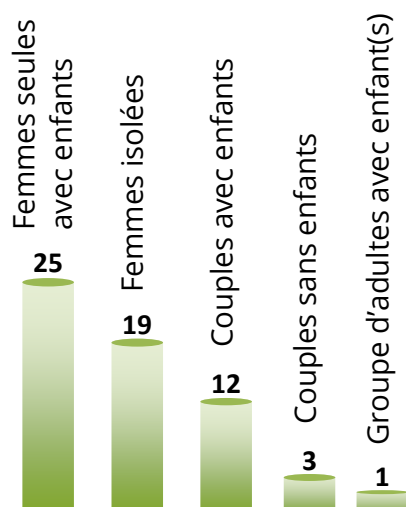
36%
QUALITE DE SERVICE



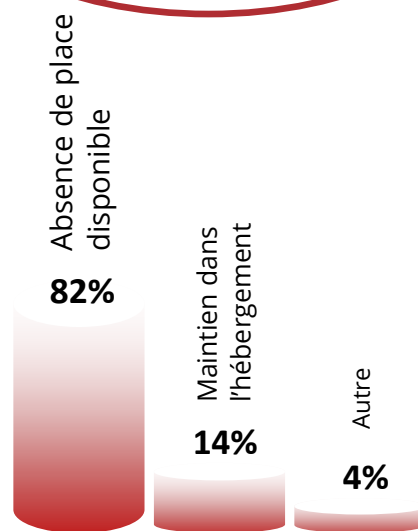
60 nouveaux ménages à l'hôtel
évalués par le SASH, soit
126 personnes



Cumul des 4258 ménages en demande
d'hébergement non-pourvue, soit 8403
personnes. (Les ménages peuvent être
en DNP durant plusieurs jours)



**COMPOSITIONS
FAMILIALES**



MOTIFS DE DNP



L'ENTITE HEBERGEMENT LOGEMENT

L'expertise au service des personnes démunies

Composée de professionnels du travail social, l'entité Hébergement Logement apporte un regard croisé, une approche pertinente sur chaque situation sociale :

- Un Chef de service
- Une Coordinatrice-Superviseure
- 3 Educateur.trice.s spécialisé.e.s
- 3 Travailleurs sociaux
- 1 Conseillère en Economie Sociale et familiale
- 1 Assistante de service social
- 2 adjointes administratives

Ces différents horizons professionnels sont des plus-values pour le public en recherche d'hébergement et de logement dans le département et pour les partenaires avec lesquels nous collaborons.

L'objectif est d'apporter une réponse adaptée aux publics en demande d'hébergement, en leur proposant des orientations vers les structures existantes dans le département. Grâce à une approche pluridisciplinaire, les orientations sont pertinentes et adaptées aux demandes de ces personnes.

Une organisation bien rodée

La journée est rythmée par un planning défini et par la répartition des missions. Tout en priorisant les actions et au sein d'une liberté d'échange et de concertation, l'équipe est sur « le pied de guerre » chaque matin.

Dans cet article, vous allez vous immerger dans le quotidien de ces professionnels, être au fait de leur réalité. En somme, connaître la journée type au sein de cette entité.

L'organisation de l'Entité HL a été récemment repensée. Deux groupes de travailleurs sociaux ont été créés afin répartir les missions ; un groupe « urgence » et un groupe « insertion ».

Lorsque les places sont mises à disposition par les structures d'hébergement, il convient de procéder à l'orientation tout en respectant les délais impartis par le protocole selon les dispositifs.

Une place est disponible,

Recherche de profils : selon les différents critères de priorité (Victimes de Violence Conjugales, DAHO, Expulsés locatifs, ..., en fonction de la date d'ancienneté de la demande, du territoire, du lieu de travail, de la scolarisation des enfants, ...)

Lorsque nous trouvons la candidature adéquate nous prenons contact avec les référents sociaux, et nous appelons la famille concernée. Il se peut que les structures soient également contactées pour une meilleure coordination de l'ensemble de l'orientation.

HEBERGEMENT / LOGEMENT



L'orientation comprend plusieurs étapes bien distinctes mais l'essentiel est de pouvoir orienter en fonction des projets et des besoins d'accompagnement de la personne.

L'orientation est faite dans le logiciel SI-SIAO, un mail d'information est alors envoyé en parallèle à la structure et au référent social afin de les avertir. Un SMS est également envoyé à la personne afin de lui faciliter le trajet et le déplacement vers les structures d'accueil. Dans certains cas, l'utilisateur est contacté directement par la structure.

Dans le cas où l'utilisateur refuse, l'orientation est notifiée dans son évaluation afin de constituer un historique. Si nous sommes face à un refus de la part de la structure nous indiquons ce refus également dans le dossier de la personne avec le motif évoqué par cette dernière.

Tout refus de structure doit être étayé et doit faire l'objet d'une explication précise.

Pour chaque cas de figure, le référent social est informé.

Avant d'être orientées, toutes les demandes ont été étudiées dans le cadre d'un travail de validation. Cela consiste en la lecture du dossier, aux vérifications de sa complétude ainsi qu'à l'analyse de l'évaluation sociale qui reste au cœur de cette étape. En effet, grâce à ces éléments, les professionnels de l'entité apprécient les besoins d'accompagnement ainsi que le degré d'autonomie des personnes et confirment ou modifient la préconisation sollicitée, avec le prescripteur. Ce process est fondamental, il permet d'adapter l'offre à la demande d'hébergement.

Tout ce travail est réalisé bien évidemment en collaboration avec les partenaires à travers des visites programmées en structure, différentes instances d'échanges (réunions, commissions, formations...) et par échange de mails au quotidien.

L'équipe doit faire face aux attentes du public, qui ne correspondent pas aux disponibilités d'hébergement, à l'évolution d'un public qui paraît plus exigeant (refus de cohabitation, refus d'hébergements situés dans certains secteurs, réticence face au changement d'établissement scolaire des enfants ainsi que le soucis de se rapprocher du lieu d'emploi). La problématique des familles en situation administrative instable est un vrai sujet.

Il est important de retenir qu'un grand nombre de familles accède chaque année à des hébergements, malgré la difficulté de répondre de façon équitable au manque ou à l'absence d'hébergements et de logements.

Annick R.

Assistante de service social

Entité Hébergement-Logement

INDICATEURS HÉBERGEMENT / LOGEMENT

L'Entité Hébergement / Logement du SIAO a reçu entre le 1er janvier 2019 et le 25 mars 2019 :



1347 nouvelles demandes d'hébergement,

pour **2160** personnes

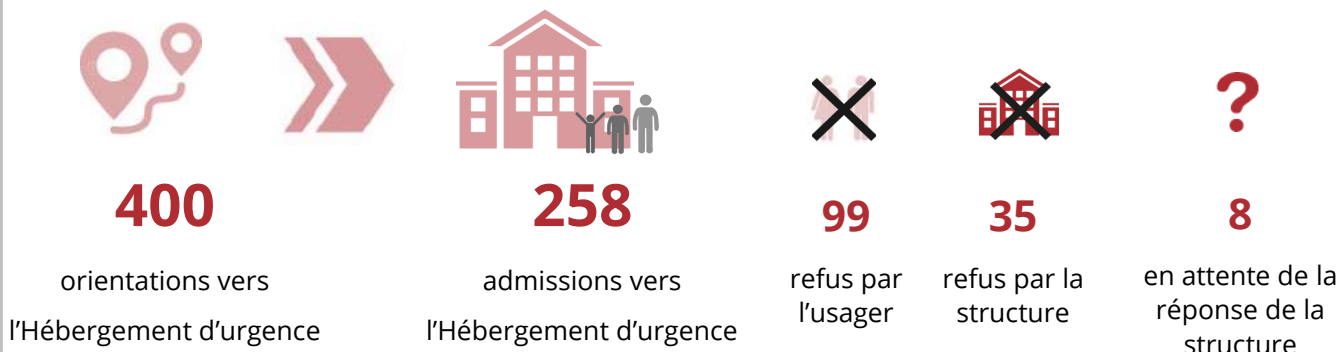


HEBERGEMENT / LOGEMENT

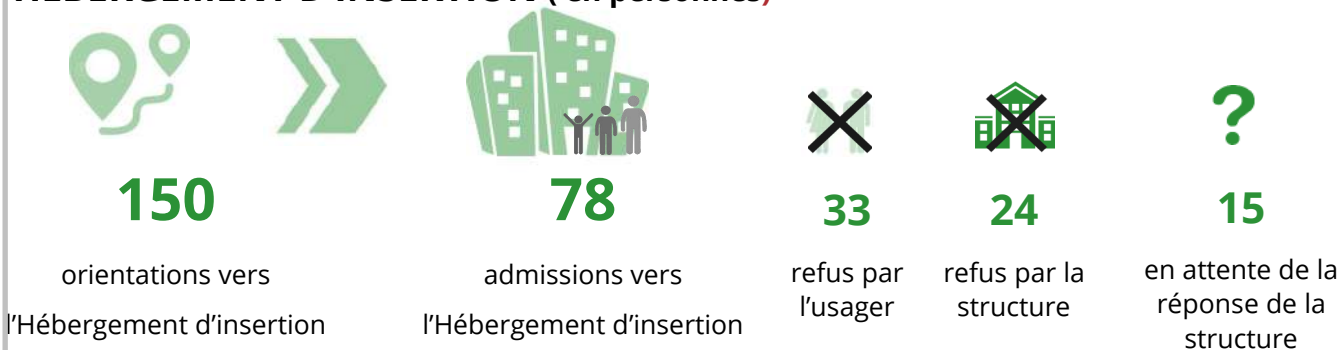


Du 1er Janvier au 25 mars

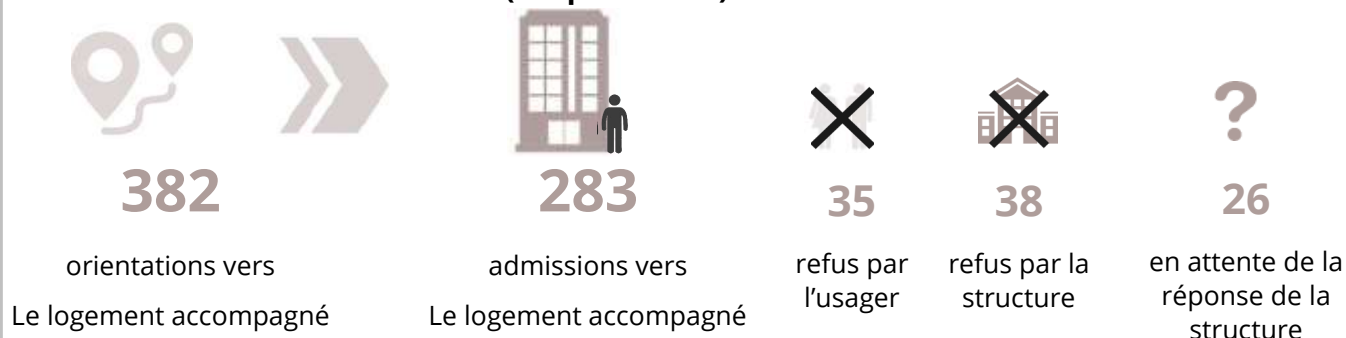
HÉBERGEMENT D'URGENCE (en personnes)



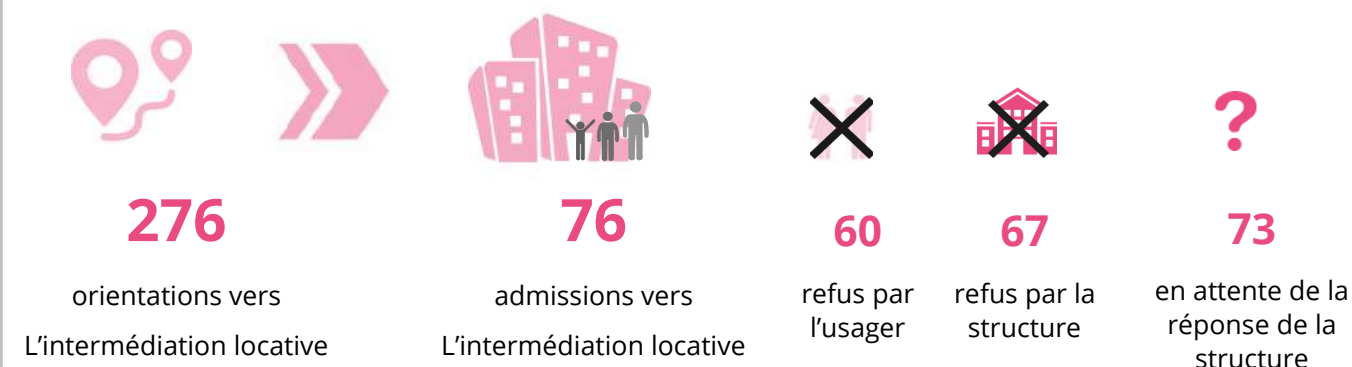
HÉBERGEMENT D'INSERTION (en personnes)



LOGEMENT ACCOMPAGNÉ (en personnes)



INTERMÉDIATION LOCATIVE (en personnes)





LES PROCEDURES D'UTILISATION DU LOGICIEL SI-SIAO EVOLUENT

L'Observatoire social a pour objectif cette année de réduire les « stocks » de demandes de façon significative et d'apurer la base de données du logiciel SI-SIAO.

Chaque utilisateur « premier accueil » est responsable des demandes d'orientations, de réorientations et des évaluations sociales qu'il produit. Dans ce cadre, l'Observatoire vous sollicite en tant que partenaire afin de prise en compte de points suivants.

Ce qui change au 1er avril 2019 :

Les demandes au statut « en cours de création » doivent être transmises ou annulées.

Les demandes au statut « à compléter » doivent être retransmises au SIAO78.

Sans retour dans un délais de 2 mois, celles-ci seront annulées par le SIAO.

Les actualisations des demandes doivent être réalisées dans un délai de trois mois.

Passé ce délai, les demandes apparaîtront sur votre tableau de bord dans l'onglet « *demandes à mettre à jour* ». A défaut d'actualisation dans le mois suivant, les demandes seront annulées par le SIAO.

Les demandes au statut « en attente de confirmation par la structure » ;

Passés les délais définis comme suit, le SIAO relance les structures par mail pour le traitement de celles-ci:

- 48h pour l'urgence (CHU, ALTHO, CHRS urgence / places hivernales)
- 7 jours pour l'insertion et le logement (CHRS insertion, stabilisation / pensions de familles / FJT / résidences sociales)

A partir du **1er avril 2019**, l'Entité Hébergement logement du SIAO78 contactera tous les usagers à partir du moment où l'orientation est organisée vers le dispositif adapté.

ACTUALISATION DE LA GRILLE DES PRECONISATIONS

Les demandes transmises à l'Entité hébergement - logement du SIAO78 doivent impérativement respecter la grille des préconisations définie dans le protocole d'utilisation du SI-SIAO.

Cette grille a été actualisée, vous pouvez la télécharger via le lien :

<https://bit.ly/2v0OoD0>

En cas de demande incomplète, évaluation sociale non renseignée ou non-respect de la grille des préconisations, la demande sera renvoyée « à compléter » par le SIAO.



IMMOBILISER LES PLACES DISPONIBLES A L'ARRIVEE D'UN MENAGE EN STRUCTURE

Lors de la saisie de la date d'arrivée du ménage dans la structure, la case « Souhaitez-vous immobiliser toutes les places disponibles » apparaît si le nombre de personnes accueillies est inférieur au nombre de places disponibles.

Début de séjour dans la structure

Date d'arrivée Date de sortie prévue

Souhaitez-vous immobiliser toutes les places disponibles du groupe de places ?

Cochez cette case si vous souhaitez immobiliser les places restantes afin que le SIAO n'oriente pas sur ces places « vacantes ».



LE PROFIL GESTIONNAIRE LOCAL

L'administrateur de la structure

Chaque structure de premier accueil ou d'hébergement dans le logiciel SI-SIAO doit tenir à jour la liste de ses utilisateurs.

Les droits d'accès des utilisateurs qui ont quitté les structures sont trop souvent conservés après leur départ.

Le profil Gestionnaire Local permet de gérer les utilisateurs, de modifier leurs coordonnées si besoin (changement du n° de téléphone, de l'adresse de messagerie), de réinitialiser les mots de passe et de supprimer les comptes obsolètes.

Les procédures afférentes à ce profil sont disponibles sur le site SISIAO.net à l'adresse suivante : <http://www.sisiao.net/Gestion%20des%20utilisateurs.pdf>

Chaque Directeur ou Chef de service en structure de premier accueil ou d'hébergement doit disposer d'un identifiant « Gestionnaire local ».

Vous pouvez envoyer votre demande d'ajout de profil à sisiao78@acr.asso.fr



FORMATION SI-SIAO & SUPPORT

Tous les utilisateurs du logiciel doivent suivre une formation assurée par l'Observatoire du SIAO78. Les nouveaux salariés des structures peuvent s'inscrire via un mini formulaire sur le site SISIAO.net. Les identifiants sont remis après la formation.

Certaines demandes soumises au SIAO ne peuvent être orientées vers des places disponibles car incomplètes. Dans ce cas l'Entité Hébergement / Logement contacte le Travailleur social désigné comme référent de la demande pour faire le point. Malheureusement il arrive que ce référent soit injoignable. Il est donc important de renseigner le champ « Travailleur social 2 » et d'indiquer les coordonnées permettant d'entrer en contact afin de faciliter les orientations.

AGENDA



Commissions de Synthèse

2 avril 2019 à Mantes la Jolie

7 mai à Versailles

4 juin Conflans

De 10h00 à 12h30

Tables Rondes

Quand l'accompagnement social est irréversiblement mis-à-mal en structure, quel arrêt de prise en charge et quelle réorientation?

Le 15 mai 2019

De 14h30 à 17h00

*Prise en charge
des jeunes sortant d'ASE.*

Le 1 octobre 2019

De 14h00 à 17h00

34 rue des Cayennes

Commission départementale

Le 19 juin 2019

De 09h30 à 12h30

*CHRS L'EQUINOXE
Montigny-le-Bretonneux*

Le 25 septembre 2019

De 09h30 à 12h30

Rambouillet



Le SIAO78 recrute

La Plateforme 115 - Veille Sociale des Yvelines recrute

DES TRAVAILLEURS SOCIAUX (H/F) - CDI

Poste et missions :

A ce titre, dans le respect et la mise en œuvre des procédures existantes, vous aurez pour activités principales de :

- Accompagner et évaluer les personnes hébergées à l'hôtel en lien avec la Plateforme 115 du SIAO78
- Assurer l'écoute sociale et orientation de la mise à l'abri de la plateforme 115,
- Poser un diagnostic social à la situation,
- Accompagner globalement les ménages dans l'accomplissement de l'ensemble de leurs démarches (recherche d'hébergement/logement, accompagnement vers l'emploi et/ou la formation, aide alimentaire, soutien à la parentalité, scolarisation, aide vestimentaire, etc),
- Définir une préconisation d'orientation en lien avec les partenaires,
- Assurer un rôle de médiation hôtelière.

Profil et compétences :

Vous disposez d'un diplôme d'état de niveau III : Assistant (e) Social (e) ou Conseiller (ère) en Economie Sociale et Familiale, éducateur spécialisé. Une expérience de l'accompagnement du public en grande précarité est souhaitée. En outre, les compétences suivantes sont requises : sens de l'écoute, capacité d'analyse et de synthèse, capacité à travailler en équipe et en autonomie et en partenariat. Permis de conduire exigé. Le poste est basé à Conflans-Sainte-Honorine (78). Convention CNT 66.

Contact:

Pascal BOURDIER, Chef de service Plateforme 115 & veille sociale
pbourdier@acr.asso.fr

Le Service Hébergement-Logement du SIAO recrute:

DES TRAVAILLEURS SOCIAUX (H/F) en CDI

Poste et missions :

A ce titre et dans le respect et la mise en œuvre des procédures existantes, vous aurez pour activités principales de :

- Traiter les évaluations et dossiers administratifs
- Accompagner les partenaires dans les préconisations d'orientation
- - Travailler en partenariat avec l'ensemble des partenaires du SIAO
- - Participer aux réunions et instances du dispositif

Profil et compétences :

Diplôme d'état, niveau III exigé : Assistant (e) Social (e) ou Conseiller (ère) en Economie Sociale et Familiale, éducateur spécialisé.

Une connaissance du public en grande précarité est souhaitée.

En outre, les compétences suivantes sont requises : sens de l'écoute, esprit d'initiative, capacité d'analyse et de synthèse, compétences rédactionnelles, capacité à travailler en équipe et en autonomie et en partenariat. Permis de conduire exigé. Le poste est basé à Conflans-Sainte-Honorine (78). Le permis de conduire est exigé compte tenu des déplacements inhérents au poste sur le département 78. Convention CNT 66. Rémunération selon expérience.

Contact

Frédéric PYSSON, Chef de service Hébergement—Logement
fpysson@acr.asso.fr

CONTACTS



SIAO 78

Standard

01 39 19 66 06

Accompagnement
social à l'hôtel et
évaluation dans les
accueils de jour

01 39 72 55 00

Entité
Hébergement
Logement

01 34 90 92 77

SI-SIAO
Support technique

www.sisiao.net

sisiao78@acr.asso.fr

A suivre sur



[SISIAOnet](#)



[SISIAOnet](#)