

EDITO



Union d'associations



PLATE FORME 115
VEILLE SOCIALE

Septembre est un peu comme janvier : une période où beaucoup de choses redémarrent, avec de nouvelles perspectives, de nouveaux projets et une énergie renouvelée ...

Au SIAO78, la rentrée est effectivement marquée par de nouveaux départs même si l'activité générale est restée très intense durant l'été du fait notamment de 2 périodes caniculaires ...

HÉBERGEMENT
LOGEMENT

Depuis début septembre, « l'Opération ciblée » concernant l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel a démarré sur le département des Yvelines comme sur le reste de la région Ile de France. Il s'agit de réaliser une évaluation sociale globale des ménages hébergés à l'hôtel sur les Yvelines mais qui ont été orientés par d'autres SIAO, principalement Paris et la Seine St Denis. A ce jour, 600 personnes ont été identifiées. 3 travailleurs sociaux ont été embauchés sur cette mission particulière qui est prévue durant une période d'un an. L'objectif est de permettre à ces ménages de disposer d'une fiche SISIAO afin de bénéficier d'une nouvelle orientation autre que l'hôtel, corrélée à leur situation actuelle. Ces ménages vont aussi avoir l'opportunité de « s'ancrer » sur le département des Yvelines officiellement si ils le souhaitent sous réserve qu'ils répondent aux différents critères : scolarisation des enfants, réseau social sur le département, situation professionnelle, démarches administratives, etc ... Ces critères ne nécessitent pas d'être cumulés, la volonté des familles reste prépondérante.

SI-SIAO
OBSERVATOIRE

Des points d'étape sont réalisés mensuellement, pilotés par la DRIHL.

AGENDA

L'autre grand évènement de cette rentrée 2019, est la mise en œuvre de la collaboration avec le PHRH pour la Plateforme 115 du SIAO 78 ! Le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière assure l'ensemble des liens avec le parc hôtelier nécessaire au bon fonctionnement du 115 : élaboration des marchés publics, négociation commerciale et rédaction des conventions, réservation des places à la demande du 115, médiation dans les hôtels, contrôle des établissements en terme d'hygiène et de sécurité ... Cette nouvelle collaboration nous permet de nous recentrer sur nos missions d'écoute, d'orientation, d'évaluation et de suivi des ménages pris en charge par la plateforme 115. Cette étape démarrée le 1er octobre sera suivie au début de l'année 2020 par la mise en place de la participation financière des familles accueillies à l'hôtel. Parce que nous souhaitons mettre en place un système juste et équitable, nous avons décidé de prendre le temps suffisant pour élaborer cette nouvelle mesure dont les bénéficiaires permettront de disposer de nuitées supplémentaires. Nous vous tiendrons informés dans un prochain numéro de notre bulletin.

CONTACTS

Paule d'AUTHENAY, directrice du SIAO78

PLATEFORME 115

VEILLE SOCIALE



LA RÉSONANCE DES MOTS

Après quelques mois passés au SIAO 78, ma réflexion d'éducatrice spécialisée s'appuie pour cet article sur l'impact des mots dans la relation éducative. Les mots que nous prononçons ont des pouvoirs, ils peuvent rendre triste, donner de l'espoir, participer à la construction et à la transformation de l'Autre. Tous les jours nous prononçons des mots, parfois sans prendre conscience de l'impact que cela peut avoir sur Autrui. Je me souviens lors d'un appel avec une usagère, Mme N., mère de 2 enfants, qui avait passé la nuit dans un hall d'immeuble à Poissy. J'ai clôturé celui-ci par: «Je vous souhaite une bonne journée Mme N. ». Je pense que par habitude, je termine ainsi mes communications avec cette formule de politesse. Toutefois ce jour-là, Mme N. n'a pas été réceptive et m'a fait comprendre que ces mots l'avaient contrariée. C'est avec beaucoup d'émotions entremêlées de colères qu'elle me le fait savoir en me disant : «Vous ne me donnez pas de place et vous me souhaitez une bonne journée!». La réaction et les mots de Mme N. ont provoqué en moi de la culpabilité : elle me reprochait de n'avoir rien fait pour elle et de fait, elle ne voulait pas de «ma bonne journée». Elle n'avait peut-être pas tort ! Mme N. voulait à sa manière provoquer une réaction de ma part, elle s'y est employée en projetant une émotion aussi douloureuse que légitime. Au-delà d'une réponse à sa demande de mise à l'abri, Mme N. attendait de ma part un soutien, un accompagnement dans son attente et pas une formule de politesse dénuée de sens dans ce contexte.

Cette réflexion sur la résonance des mots nous invite à nous questionner sur notre capacité à communiquer, sur le type de parole que nous sommes prêts à adresser et à recevoir. Régulièrement, avec mes collègues, nous nous interrogeons sur nos postures professionnelles. Quand il n'y a pas de solution à proposer aux familles, que dire face à la détresse, à la colère, voire au désespoir des usagers ?

Les usagers ont besoin d'une explication claire, et non de réponses édulcorées. Il faut savoir y mettre des mots pour une meilleure compréhension de notre travail, et cela de manière répétitive pour certains usagers. Le 115 est un service d'urgence, cependant depuis quelques années, les demandes de mise à l'abri sont en nette progression ; ce qui génère de l'attente pour les personnes sans solution d'hébergement. Les usagers ne connaissent pas et donc ne comprennent pas le processus de la mise à l'abri. Quand l'attente leur est difficile, ils nous renvoient leurs angoisses sous forme « d'agressivité » et mettent en exergue nos « limites ». Il arrive très souvent que je doive faire preuve de tempérance et de pédagogie. Nos partenaires principaux, les professionnels du social et médico-social, ne maîtrisent pas toujours le fonctionnement du SIAO 78. Pour certains leurs discours peuvent être très réprobateurs : « Vous allez laisser cette famille dehors, Mme a une enfant en bas âge ! Faites quelque chose ! » ou « Comment se fait-il que cette famille soit toujours à la rue ! ». Ce genre de réaction peut mettre en péril tout le travail que nous mettons en place avec la famille, comme cité auparavant : l'accompagner dans l'attente. Je m'étonne toujours de cette forme d'approche, car après tout, nous faisons tous le même travail, apporter l'aide nécessaire aux personnes avec les moyens disponibles. Ce discours, j'ai appris à l'appréhender, à y mettre un cadre, à expliquer aux professionnels qu'il serait préférable de mutualiser nos compétences et nos efforts. En général, il s'agit davantage d'une méconnaissance des limites du SIAO 78 plus que de reproches gratuits.

Ainsi, si le professionnel n'est pas « au clair » dans sa pratique, les sentiments de culpabilité et de frustration viennent parasiter la posture professionnelle. En effet, les mots ont un impact émotionnel très puissant, tant sur le professionnel que sur l'usager. Une réponse adaptée car conscientisée, formulée par l'écouter, qu'elle soit négative ou positive, est perçue différemment grâce à un prisme sensiblement moins déformé par l'écouter. Le choix des mots dans la relation à l'Autre protège, nous apprend à entrer dans une dynamique d'altérité. A travers les mots, je m'identifie, j'identifie mon interlocuteur et en délivrant le bon message, je « légitime » mon intervention.

Le choix des mots est important pour éviter de fragiliser davantage les personnes en grande précarité. Aussi pour conclure, la citation de Lewis CARROLL résonne tout particulièrement aujourd'hui dans les fonctions que j'occupe :

«Occupez-vous du sens et les mots s'occuperont d'eux-mêmes».

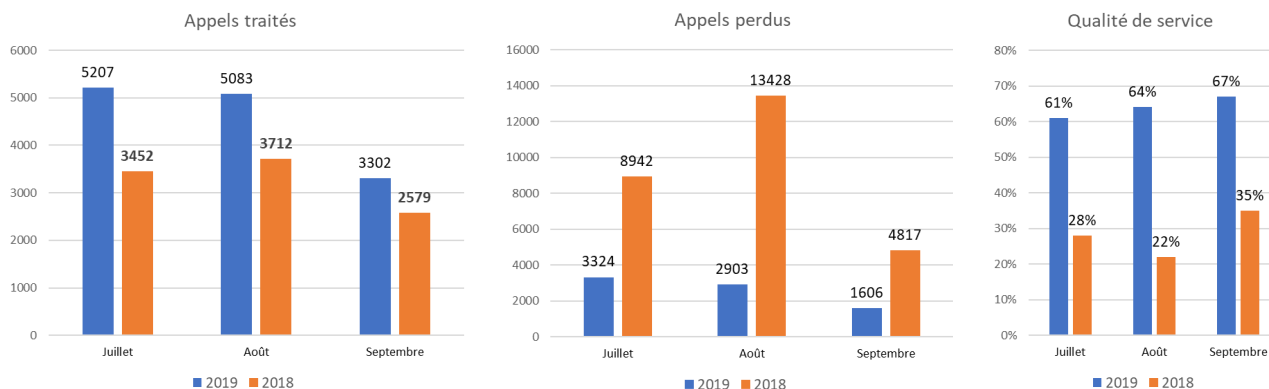
Wencess HENRY

PLATEFORME 115

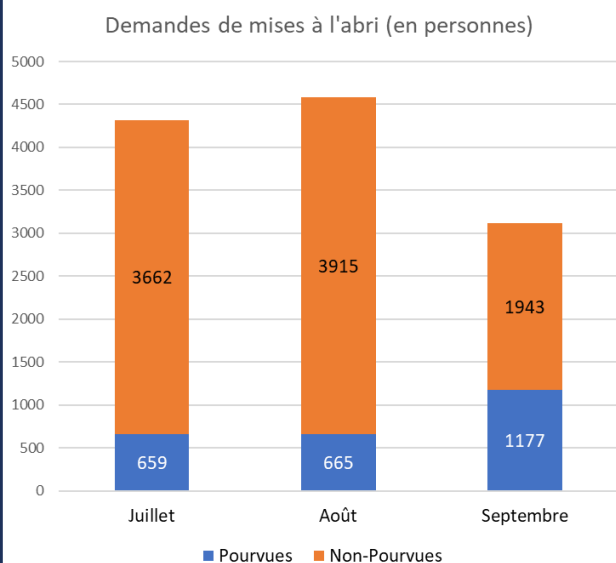
VEILLE SOCIALE



INDICATEURS PLATEFORME 115



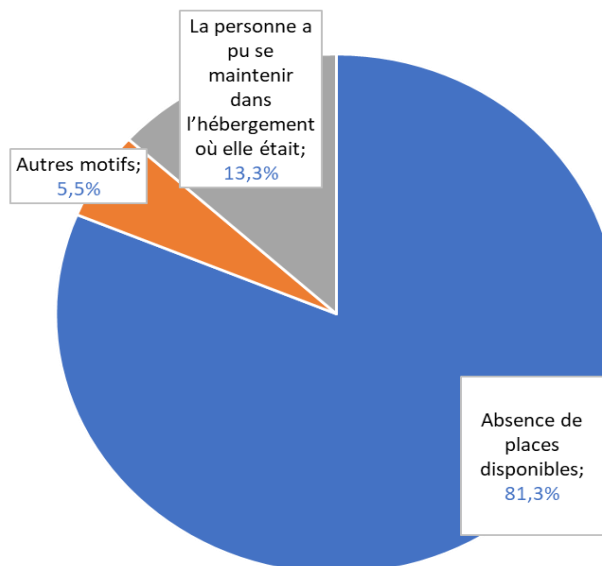
Les graphiques présentent les données issues du logiciel ISI-Com pour la période du 1er juillet au 19 août. Nous avons aujourd'hui la possibilité de comparer les données de la période à celles de l'année passée. La maîtrise des nouveaux outils, l'adaptation des procédures internes et la réorganisation des plannings de l'équipe 115 ont permis d'améliorer très sensiblement la qualité de service auprès des usagers.



Pour la même période, la Plateforme 115 recense 5538 demandes de mise à l'abri pour des ménages (12021 personnes).

Les compositions familiales en demandes non-pourvues sont réparties principalement comme suit : les femmes seules avec enfants 32%, les couples avec enfants 22%, les femmes seules 22%, les hommes seuls 21%.

Les chiffres des demandes pourvues concentrent l'intégralité des demandes dont celles qui sont en renouvellement et les mises à l'abri en abris de nuit.



Le motif principal de DNP 115 est l'absence de places disponibles. Il représente –81% des refus.

Les refus des usagers suite aux propositions de mise à l'abri du 115 ne comptent que pour 1% du volume global des demandes non-pourvues.

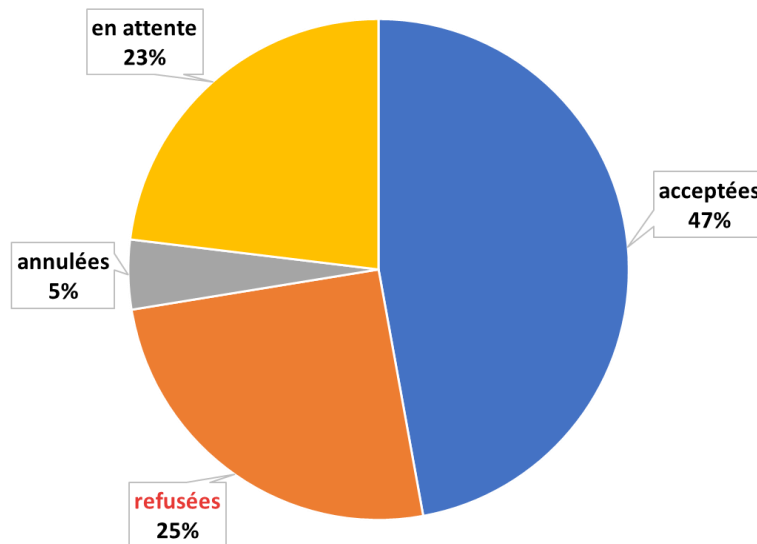
HÉBERGEMENT / LOGEMENT



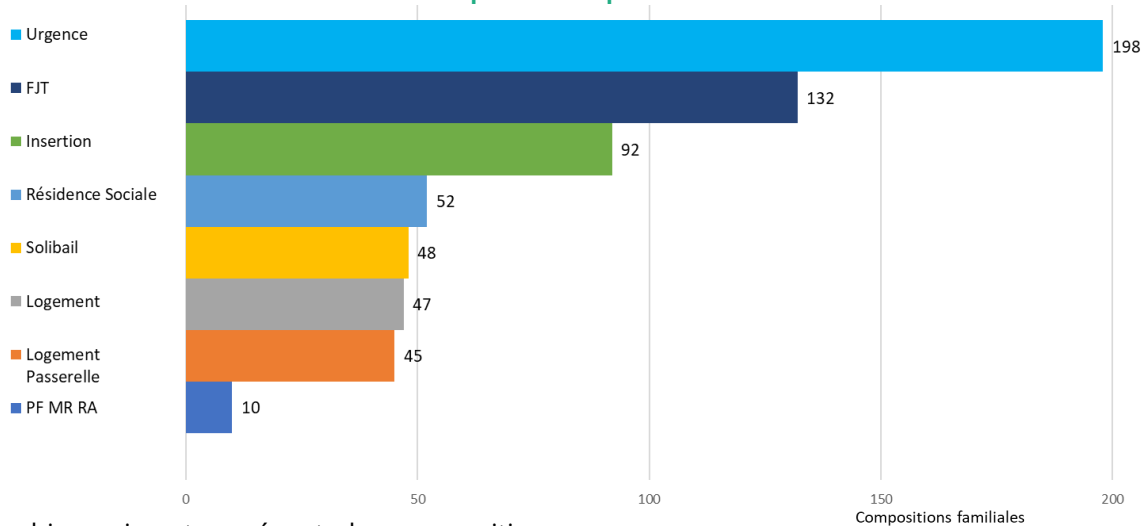
INDICATEURS HÉBERGEMENT / LOGEMENT

Période du 1er juillet au 19 septembre 2019

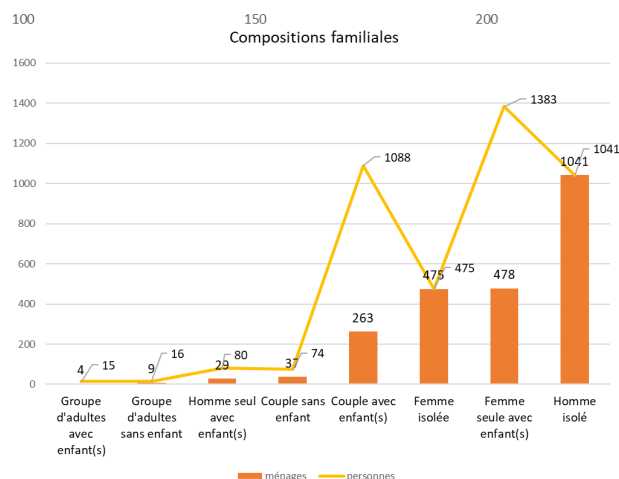
L'entité Hébergement logement a procédé à 1226 orientations de personnes sur la période. La part des orientations refusées compte pour un quart, lui-même divisé pour 45% en refus des structures et 55% en refus des personnes. Les informations concernant les motifs de ces refus ne sont pas encore assez bien renseignés par les structures pour permettre une analyse précise. **Cette information est indispensable.**



Répartition des admissions par dispositif



Le graphique ci-contre présente les compositions familiales des personnes liste d'attente. Les principaux motifs des demandes transmises au SIAO sont « fin d'hébergement chez des tiers » pour 18%, « sortie d'hébergement » pour 13% et « expulsion locative » pour 9%. Le choix « non renseigné » qui ne permet pas d'analyse compte pour 18% des situations. Nous ne pouvons qu'insister sur la nécessité de résorber ce manque pour une analyse pertinente et objective.

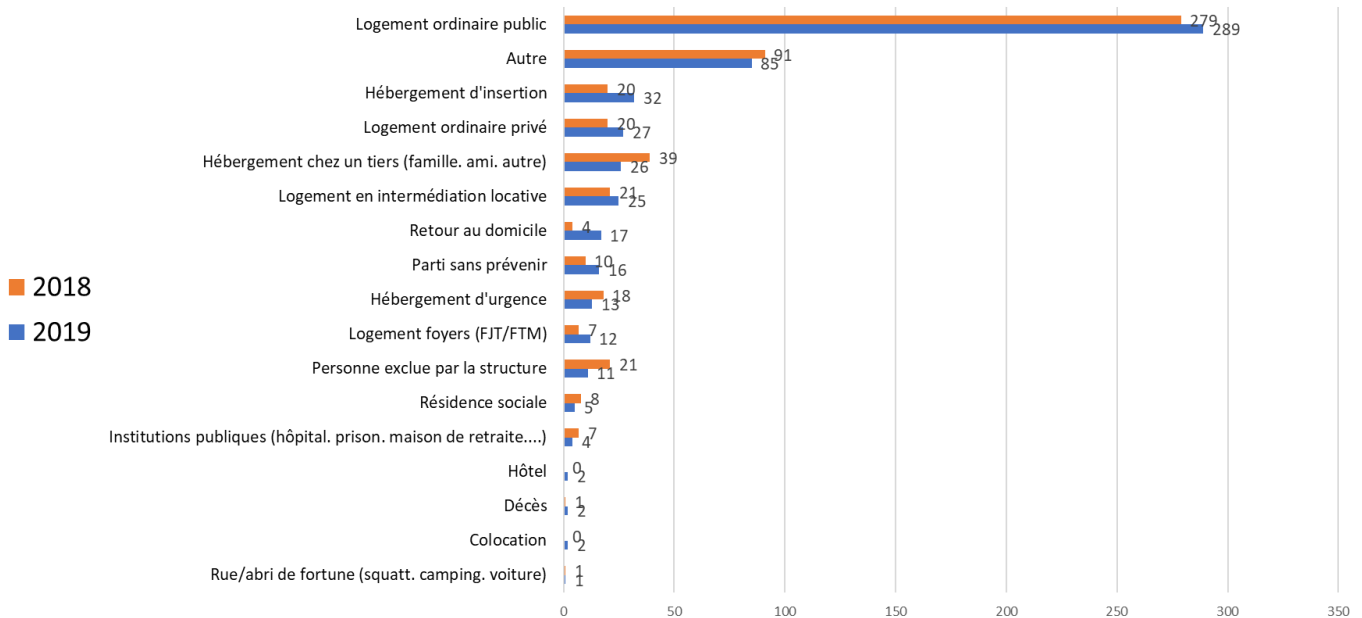


HÉBERGEMENT / LOGEMENT



INDICATEURS HÉBERGEMENT / LOGEMENT

Sorties des personnes des structures

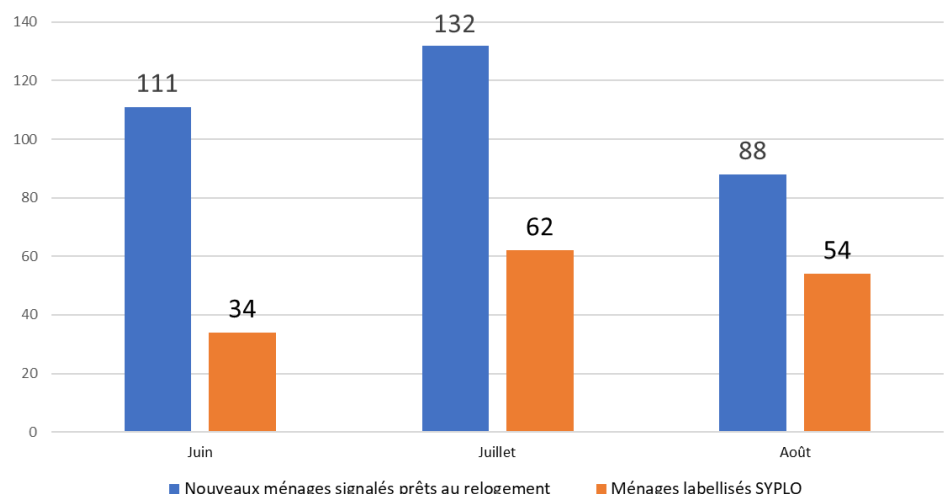


La proportion des sorties « négatives » reste encore très faible cette année sur la période. **Les données seront plus précises quand le choix « autres » ne sera plus utilisé par les structures.**

1er bilan de la nouvelle procédure SYPLO

44 structures sur 86 ont répondu à la demande de remontée des informations des ménages prêts au relogement. La marge de progression est intéressante mais insuffisante. 100% des structures doivent répondre chaque mois.

Ceci est notamment dû au fait que les demandes qui figurent dans le SI sont pour moitié incohérentes par rapport aux demandes de logement social ou sont incomplètes. Ce point fera l'objet d'échanges avec les acteurs, le SIAO et la DDCS.



SI-SIAO / OBSERVATOIRE



La qualité des demandes dans le logiciel SI-SIAO

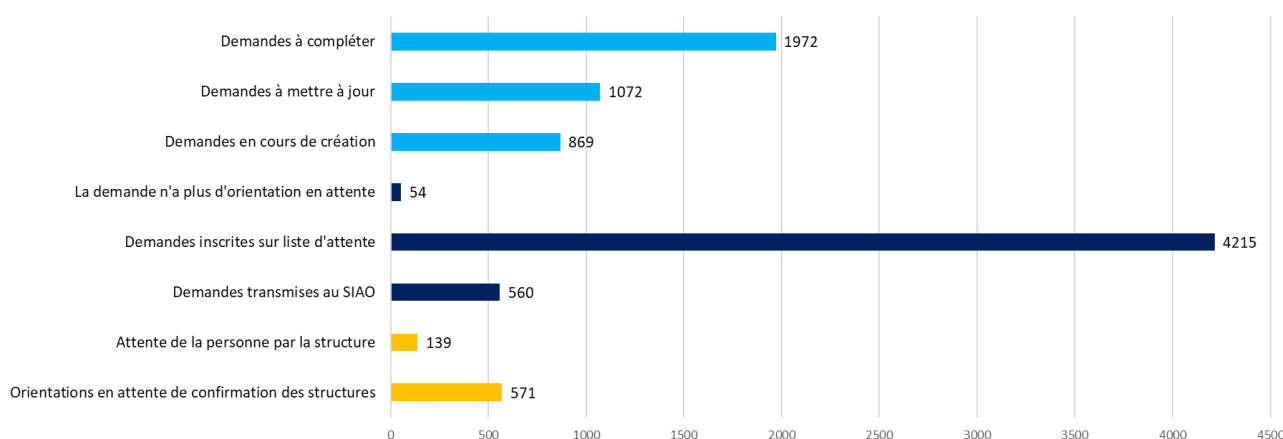
55%

Sur **4215** demandes en liste d'attente pour des personnes, 55% est le pourcentage des demandes qui ne respectent pas la grille des préconisations. **C'est donc autant de personnes qui ne se verront pas proposer d'alternative à la précarité de leur situation au regard du logement et de l'hébergement.**

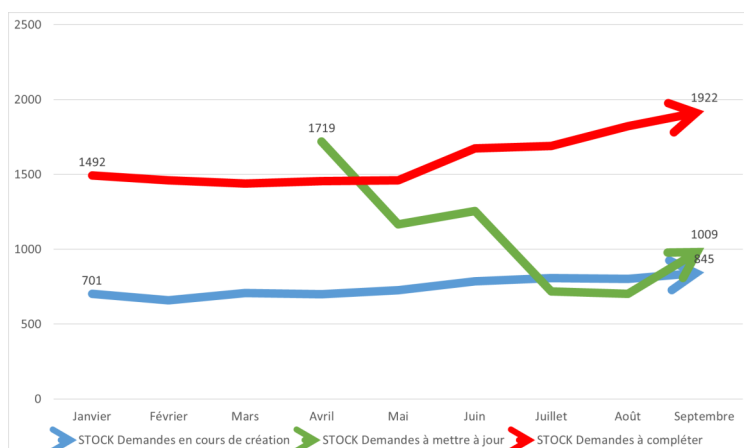
La non-respect des règles de fonctionnement du SIAO par les professionnels prescripteurs est la raison principale de cette situation particulièrement problématique.

Pour résoudre cette difficulté, vous pouvez consulter la grille des préconisations sur le **site SISIAO.net rubrique GUIDES** et/ou vous **inscrire aux formations** dispensées par l'Observatoire du SIAO78

Stock des demandes d'hébergement au 19/09/2019



Evolution des stocks de demandes SI-SIAO



Nous constatons à l'Observatoire une évolution **inquiétante** du nombre de demandes renvoyées à compléter par le service Hébergement Logement vers les opérateurs, restées sans traitement. Les demandes renvoyées par le serveur « à mettre à jour » sont à actualiser dans le mois suivant l'envoi. Le stock des demandes en cours de création n'évolue malheureusement pas.

Cumulés, les stocks du côté des prescripteurs représentent **3776** demandes pour des personnes en attente de solution. Le service Hébergement Logement peine quant à lui à trouver des candidats sur certains dispositifs par manque de profils dans les listes d'attentes. Vous trouverez dans la rubrique GUIDES de SISIAO.net les procédures qui traitent de l'actualisation des demandes. Pour les demandes « en cours de création », transmettez les au SIAO78 ou annulez les si les personnes ne sont plus en demande.

AGENDA



Commissions de Synthèse

Le 5 novembre 2019

Versailles

Le 3 décembre 2019

Conflans-Sainte-Honorine

Tables Rondes

Les jeunes sortant d'ASE

Le 10 octobre 2019

De 14h30 à 17h00

SAS de GUYANCOURT

Place du marché

78280 GUYANCOURT

Commission départementale

Mercredi 11 décembre 2019

De 10h00 à 12h30

Lieu à définir

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

hlsiao78@equalis.org

SI-SIAO
Support technique

[Support-
sisiao78@equalis.org](mailto:Support-sisiao78@equalis.org)

www.sisiao.net

Suivez-nous !



SIAO Yvelines



@SISIAOnet