

**Fiche actions 4.1. animée par l'Etat (DDCSPP) et le Département (DAST)  
Améliorer l'accueil et l'orientation des personnes en difficulté**

<p>Constats</p>	<p>Des dispositifs qui parfois se superposent, ce qui renvoie à la notion de diagnostic partagé et à la nécessité de la coordination. Processus d'évaluation partagée insuffisant. Le poids de l'urgence invalide la dynamique de projet par rapport au ménage. Des questionnements quant à la place de l'utilisateur.</p>
<p>Axes de travail</p>	<p>Travailler l'articulation et la coordination des différentes mesures d'accompagnement ainsi que le processus de validation des prescriptions (quel endroit ?). Etre attentif sur l'orientation des ménages et où elle se décide dans une logique de parcours et de fluidité. Veiller à la prise en compte par le Plan du secteur rural (moins d'outils et difficultés plus lourdes).</p>
<p>Actions à réaliser</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travailler sur la présentation et le contenu du diagnostic partagé.</li> <li>• Analyser les processus de validation des prescriptions par territoires (SIAO, CCAPEX, ASLL, bail glissant ...), simplifier, travailler leur articulation et veiller à la place de l'utilisateur dans le processus.</li> <li>• Améliorer l'organisation et le fonctionnement du SIAO.</li> </ul>

## Fiche actions 4.1. Améliorer l'accueil et l'orientation des personnes en difficulté

### **ACTIONS A REALISER**

	<b>Travailler sur la présentation et le contenu du diagnostic partagé</b>	<b>Analyser les processus de validation des prescriptions par territoires, simplifier, travailler leur articulation et veiller à la place de l'utilisateur dans le processus</b>	<b>Améliorer l'organisation et le fonctionnement du SIAO</b>
<b>Objectifs</b>	Disposer de diagnostics élaborés en fonction des difficultés et des besoins des ménages et non en fonction du dispositif ou de l'accompagnement que l'on vise.	Formaliser le processus de validation. Garantir l'équité de traitement des demandes. Eviter d'avoir à solliciter différentes commissions ou dispositifs pour une même demande.	Améliorer l'accueil et l'insertion des personnes, la connaissance des besoins et des personnes, ainsi que l'offre adaptée au service de l'utilisateur. Construire un SIAO unifié de l'urgence et de l'insertion départemental, dans le cadre d'une gouvernance renouvelée (portage collectif). Favoriser l'accès dans le logement.
<b>Travail à réaliser</b>	Recenser et analyser le contenu des différentes fiches de diagnostic existantes : SIAO, CCAPEX, DALO, AVDL, bail glissant, ASLL, MASP, AEB, MAESF, mesure de protection, dossier CUAL, demande de logement social, demande de logements PST/LCTS, résidences sociales.  Tendre vers l'élaboration d'une ou des fiche(s) commune(s) à ces dispositifs ou avec un socle commun.	Recenser et comparer les différents processus de validation des prescriptions pour les dispositifs relevant du FSL (ASLL, bail glissant).  Revoir les contenus et mettre en place un processus de validation simplifié et qui soit commun aux mesures financées par le FSL de type ASLL, bail glissant. Réfléchir à la mise en place d'instances de validation par pôles logement sur les dispositifs logement financés par le FSL (ASLL, bail glissant) et faire le lien avec les autres mesures.	Elaborer un nouveau cahier des charges précisant l'ensemble des missions dévolues à l'opérateur départemental.  Rédiger une lettre de mission au porteur du SIAO départemental.  Organiser une formation à l'intention des travailleurs sociaux sur la refondation du dispositif d'hébergement et d'accès au logement, sur l'importance de l'évaluation sociale et sur l'intérêt de l'usage du système d'information.  Territorialiser les commissions SIAO (1 par pôles de Besançon, pays de Montbéliard, pays du Haut-Doubs). Articuler notamment avec les actions de prévention des expulsions locatives (CCAPEX ...).
<b>Partenaires associés</b>	DDT, partenaires des dispositifs cités, d'hébergement et de logement.		
<b>Calendrier prévisionnel</b>	Analyse des différentes fiches de diagnostic : fin 2013 Fiche(s) commune(s) ou socle commun : 2014.	Recensement et comparaison des processus de validation : 2012-2013 Processus simplifié et commun de validation : 2013.	Cahier des charges : avril 2012 Lettre de mission : juillet 2012 Formations : 2013 Territorialisation : 2013.

## Fiche actions 4.1. Améliorer l'accueil et l'orientation des personnes en difficulté

### **ACTIONS A REALISER (suite)**

	<b>Travailler sur la présentation et le contenu du diagnostic partagé</b>	<b>Analyser les processus de validation des prescriptions par territoires, simplifier, travailler leur articulation et veiller à la place de l'utilisateur dans le processus</b>	<b>Améliorer l'organisation et le fonctionnement du SIAO</b>
<b>Indicateurs de réalisation</b>	<p>Qualité du diagnostic permettant la bonne orientation vers l'existant ou faisant apparaître une nécessaire évolution ou adaptation de l'offre.</p> <p>Retour sur les bonnes pratiques.</p> <p>Part des dispositifs ayant un socle commun ou une fiche diagnostic commune.</p>	<p>Effectivité de la mise en place d'un processus de validation simplifié et commun.</p> <p>Effectivité de la mise en place des instances de validation des mesures par pôle logement.</p>	<p>Mise en place effective des 3 commissions SIAO.</p> <p>Recensement informatisé de l'offre et de la demande, de l'évaluation de la situation des ménages (dossier unique).</p> <p>Evaluation des orientations effectuées en commissions.</p> <p>Coordination des acteurs.</p> <p>Coopération effective avec le secteur santé, la plateforme des demandeurs d'asile et la justice.</p> <p>Articulation avec les outils de l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL, ASLL, bail glissant) et ceux non spécifiques au logement (MASP, AEB, MAESF ...).</p>
<b>Etat d'avancement de l'action</b>			<p><b>Cahier des charges : avril 2012</b></p> <p><b>Lettre de mission : juillet 2012</b></p>
<b>Suite à donner à l'action</b>			