

ANNEXE 8

Utilisation du SI-SIAO Parcours des personnes accueillies – Continuité des prises en charge

Le nombre de places ouvertes dans le cadre du plan de veille saisonnière est de plus en plus conséquent et diversifié, intégrant les centres temporaires, des sites intercalaires et des mises à l'abri en gymnases ou salles de Mairie pour l'accueil de personnes isolées ou des familles.

Cette diversité de l'offre d'accueil n'est pas sans incidence sur la complexité des dispositifs, la cohérence de nos réponses et le parcours des personnes.

Aussi, nous devons collectivement, chaque fois que c'est possible, repérer et identifier les modes d'hébergement proposé pour qu'ils puissent être intégrés dans l'évaluation sociale de la situation. Cela permet d'en faire un point d'appui pour l'accompagnement de la personne/famille concernée.

Le SIAO peut être la mémoire écrite des parcours, notamment pour les personnes hébergées sur des sites temporaires. Le système d'information SI-SIAO a vocation à être un véritable outil de repérage tant pour les personnes déjà accompagnées que pour la continuité des prises en charge de ceux qui ne l'étaient pas.

1. Vérification de l'existence d'une demande

Pour cela, le travailleur social doit se rendre dans le menu « personne » et renseigner les critères de recherche proposés en sélectionnant bien l'item « **recherche nationale** ». Le logiciel indiquera si la personne est connue ou non. Si elle existe, il pourra cliquer sur son nom, ce qui lui permettra d'accéder à l'encart « historique des demandes ». A ce stade, le travailleur social a seulement visibilité de la présence d'une demande. Si cette demande a été réalisée par un service parisien, il a la possibilité, avec l'accord de la personne concernée et du travailleur social, de demander le transfert de cette demande. Pour cela, en passant la souris sur le nom du créateur de la demande, les coordonnées du travailleur social s'afficheront.

Il pourra ainsi le contacter et demander le transfert de la demande. Le travailleur social créateur de la demande devra « annuler » la demande puis la « réactiver ». Il verra alors le bouton « transférer » apparaître et pourra rechercher le service du nouveau travailleur social référent. Ce dernier trouvera alors la demande dans le menu « accueil » de sa session, dans la bannette « Demandes transférées par une structure ».

2. Renseignement la situation d'hébergement « CHU hivernal » du ménage

Il est primordial de repérer dans le SI-SIAO les demandes adressées pour des personnes prises en charge pendant la veille saisonnière.

Afin de bien identifier ces demandes, il faut être vigilant et bien cocher pour chaque demande :

- Dans la partie « Accueil », bannette « Origine de la demande » et item « type de service », sélectionner l'entrée « **CHU Hivernal** » ;
- Dans la partie « Accueil », bannette « Informations générales » et item « situation au moment de la demande », sélectionner l'entrée « **Dispositif hivernal** ».
- Enfin, dans la partie « Accueil », bannette « Informations générales », le travailleur social peut indiquer un commentaire sur la situation physique « Précision sur la situation ou le motif de la demande » : il peut renseigner ici s'il s'agit d'un hébergement en CHU Hivernal ou en gymnase et la date de fermeture si celle-ci est connue.

3. Les éléments essentiels

Il est indispensable que l'évaluation sociale que le travailleur social adresse comptabilise bien le nombre exact de personne concernée par la demande. Ainsi, pour un ménage de 4 personnes, il est essentiel que les 4 membres de la famille figurent dans la demande.

A l'inverse, pour une personne isolée mais qui souhaite faire mention de ses enfants, bien que ceux-ci ne soient pas à charge, il est possible de les faire figurer dans la partie « commentaire de l'entrée « situation familiale » ou bien dans le rapport social. Néanmoins, les enfants ne doivent pas être comptabilisés dans la demande et donc pas créés comme demandeur.

4. Pour les personnes accompagnées

Si la personne est accompagnée par ailleurs par un autre service, il est précieux de le mentionner dans l'évaluation sociale. Le travailleur social peut l'indiquer dans la partie « évaluation sociale » de la demande, dans la bannette « suivi social » le nom et contact du service accompagnant également la personne.