

SOLIDARITÉS

PROFESSIONS SOCIALES

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE,
DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS
ET DE LA COHÉSION SOCIALE

DÉLÉGATION INTERMINISTÉRIELLE
POUR L'HÉBERGEMENT ET L'ACCÈS AU LOGEMENT
DES PERSONNES SANS ABRI OU MAL LOGÉES

Direction générale de la cohésion sociale

Service des politiques sociales
et médico-sociales

Sous-direction de l'inclusion sociale, de l'insertion
et de la lutte contre la pauvreté

Bureau de l'urgence sociale
et de l'hébergement

Instruction interministérielle DGCS/USH/DIHAL n° 2011-86 du 4 mars 2011 relative à la mise en place de la fonction de référent personnel dans les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)

NOR : SCSA1106477J

Catégorie : directives adressées par le ministre aux services chargés de leur application, sous réserve, le cas échéant, de l'examen particulier des situations individuelles.

Résumé : les SIAO, qui structurent l'organisation du service public de l'hébergement et de l'accès au logement doivent pouvoir s'appuyer sur la fonction de référent personnel, permettant d'offrir aux usagers un service le mieux adapté possible. Les missions confiées au référent personnel assurent aux usagers une prise en charge et un accompagnement adaptés à leur situation et à leurs besoins, tout au long de leur parcours. Cette action, menée en coordination avec celle des autres partenaires (emploi, insertion sociale...) participe de la mission globale d'accompagnement inscrite dans le référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion.

Mots clés : référent personnel – SIAO – service public de l'hébergement et de l'accès au logement – accompagnement – continuité de la prise en charge – professionnels du travail social – évaluation.

Références :

Circulaire D100006928 du secrétaire d'État chargé du logement et de l'urbanisme du 8 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation ;

Circulaire DGCS/USH n° 2010-252 du 7 juillet 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation ;

Circulaire DGCS/1A n° 2010-271 du 16 juillet 2010 relative au référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion.

Le délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées ; la ministre de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement ; la ministre des solidarités et de la cohésion sociale à Madame et Messieurs les préfets de région (directions régionales de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale ; direction régionale et interdépartementale pour l'hébergement et le logement en Île-de-France ; directions de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale outre-mer [pour exécution]) ; Mesdames et Messieurs les préfets de département (directions départementales de la cohésion sociale ; directions départementales de la cohésion sociale et de la protection des populations [pour information]).

La mise en place des services intégrés de l'accueil et de l'orientation (SIAO) est un élément structurant de l'organisation d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement. Ces services constituent la pierre angulaire d'un dispositif qui doit permettre de rendre le meilleur service possible à l'utilisateur.

Au sein des SIAO, la fonction de référent personnel doit être clairement identifiée et organisée. Il ne s'agit pas d'une mission supplémentaire ou accessoire, mais d'un élément constitutif des SIAO, en plus largement d'un service public de l'hébergement et de l'accès au logement.

Dans cette perspective, au moment où vous installez ces services dans vos territoires et où vous pilotez leur montée en charge, la présente instruction précise la fonction de référent personnel, élément constitutif des SIAO, ainsi que son organisation.

I. – LA MISSION D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES OU HÉBERGÉES

La fonction de référent au sein des SIAO s'inscrit plus globalement dans la mission d'accompagnement décrite dans le référentiel national des prestations du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'insertion, diffusé par la circulaire du 16 juillet 2010. Il identifie parmi les prestations assurées auprès des personnes accueillies ou hébergées celle consistant à « accompagner vers l'autonomie, en prenant en compte la personne dans toutes ses dimensions ». Il est précisé qu'il s'agit notamment de « garantir le suivi et la cohérence du parcours en permettant à chaque personne d'avoir un référent :

- en s'assurant que toute personne bénéficie d'une orientation la mieux adaptée possible à sa situation et à ses besoins, sans parcours obligé, et de l'effectivité de cette orientation aux différentes étapes de son parcours ;
- en suivant la personne sur l'ensemble de son parcours, jusqu'à l'accès au logement autonome pour garantir la continuité du parcours de la rue vers le logement ;
- en appliquant le principe de non-abandon ;
- en incluant le droit au recommencement ».

II. – LA FONCTION DE RÉFÉRENT PERSONNEL AU SEIN DU SIAO

La circulaire du 8 avril 2010, relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation, précise que le SIAO « doit veiller à la continuité de la prise en charge tout au long des parcours, notamment en s'appuyant sur la mise en place de référents personnels ». À l'issue d'un travail partenarial entre l'administration et les grands réseaux associatifs, un contenu a été donné à cette fonction.

a) Les objectifs poursuivis

La mise en place de référents a pour objectif :

- de permettre la connaissance de la situation et du parcours antérieur de la personne (celle-ci devant se limiter aux éléments strictement nécessaires au traitement de la situation) pour proposer une solution adaptée ;
- d'améliorer l'accompagnement et ce, dès le premier contact ;
- d'identifier au sein de la plate-forme SIAO le (ou les) professionnels qui sera (seront) l'interlocuteur privilégié de la personne afin d'éviter les ruptures de prise en charge ;
- d'assurer la coordination de son action avec celles des autres référents, notamment dans le domaine de l'emploi et de l'insertion sociale, afin d'appréhender la situation de la personne dans sa globalité.

b) Le contenu de la fonction

La fonction de référent au sein du SIAO vise à :

- veiller à l'enregistrement de la demande au sein du SIAO, notamment *via* l'outil informatique de gestion de l'offre et de la demande ;
- s'assurer de la réalisation d'un diagnostic de la situation de la personne, ou recueillir les éléments existants si celui-ci a déjà été réalisé antérieurement ;
- veiller à l'effectivité d'une réponse (mise à l'abri, accès aux droits, admission dans une structure d'hébergement, orientation vers une forme de logement adapté ou ordinaire) ;
- organiser, le cas échéant, des contacts périodiques avec la personne ;
- faire le lien avec la structure qui prend en charge la personne ;
- rechercher des synergies d'actions avec les autres professionnels intervenants ou susceptibles d'intervenir auprès de la personne.

En revanche, l'accompagnement individualisé global, relève de la structure qui prend en charge la personne, ou du travailleur social qui intervient déjà auprès d'elle.

c) Les modalités de mise en œuvre

Il s'agit d'identifier, pour assurer cette fonction, le ou les professionnels parmi les travailleurs sociaux missionnés par leurs structures de rattachement pour intervenir dans le cadre mutualisé du SIAO.

Cette fonction peut être partagée entre plusieurs professionnels présents au sein du SIAO et intervenant à différents moments du parcours ou à différentes étapes de la prise en charge, sous réserve que la cohérence et la continuité des parcours soient garanties. Cette organisation peut varier en fonction de la taille du SIAO, de son mode de fonctionnement, du partage éventuel entre urgence et insertion.

Toutefois, il ne s'agit pas de confier la fonction à des personnels uniquement dédiés à cette fonction mais de faire en sorte que l'utilisateur identifie facilement quel professionnel est plus particulièrement en charge du suivi de sa situation. Ainsi, le référent est le garant d'un parcours cohérent et adapté, et se déroulant dans le temps jusqu'à ce que la situation de la personne prise en charge soit stabilisée.

III. – SUIVI ET ÉVALUATION DE LA MISE EN PLACE DE LA FONCTION DE RÉFÉRENT AU SEIN DES SIAO

L'évaluation de la mise en place de la fonction de référent au sein des SIAO s'inscrit dans celle plus globale de l'évaluation de la montée en charge des SIAO, prévue au courant de l'année 2011. D'ores et déjà, vous en rendez compte *via* l'enquête mensuelle pilotée par la direction générale de la cohésion sociale portant sur la mise en place et l'organisation des SIAO.

Nos services sont à votre disposition pour vous accompagner dans la création ou le développement de la fonction de référent dans les SIAO telle que décrite dans la présente instruction.

*Le délégué interministériel à l'hébergement
et à l'accès au logement,*

A. REGNIER

Pour les ministres et par délégation :
La directrice générale de la cohésion sociale,

S. FOURCADE