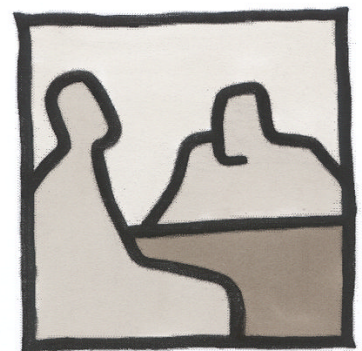
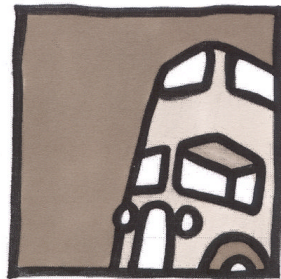


Les services d'accueil, d'orientation et d'accompagnement social de tout public en difficulté



L'accueil de jour

2010, l'accueil revisité

L'accueil n'est pas seulement un premier moment d'une rencontre, ni un geste unique, ni l'affaire d'une personne déterminée. L'accueil est une fonction opérante, une production ou encore une capacité d'une institution, d'un lieu.

Dans un lieu comme l'accueil de jour d'Entraide le Relais, la dimension d'accueil détermine les conditions de rencontre entre deux sujets.

Si l'accueil est une fonction institutionnelle, toutes les institutions n'ont pas les mêmes buts et par conséquent pas le même accueil. Les Galeries Lafayette soignent beaucoup leur accueil dans le but qu'on ait envie d'y acheter.

Mais, quel doit être la fonction d'accueil dans un lieu comme le Coffee Bar par exemple ?

- permettre aux personnes de se poser, se reposer
- permettre la rencontre
- rendre possible l'émergence et l'élaboration d'une demande.

La disponibilité, l'écoute sont entre autres des conditions à cet accueil. Nous avons tendance à oublier une autre condition : l'ambiance.

L'ambiance est une des caractéristiques les plus complexes d'un lieu. Elle comprend aussi bien des éléments psychiques que physiques (architecturaux...). C'est sur ce dernier point que nous avons décidé de réfléchir au courant de l'année 2010 en rénovant le Coffee Bar avec la collaboration de l'équipe de prévention spécialisée d'Entraide le Relais.

Des réflexions ont ainsi été menées autour des couleurs, de la disposition du bar, de l'éclairage, du « volet » écologique, ...

Ces travaux de rénovation ont été effectués au courant de l'été ainsi qu'au mois de septembre (ce qui explique le peu d'ouvertures du bar et le peu de monde accueilli en soirée lors de ce mois, voir statistiques).

Même si des points restent à améliorer, le Coffee Bar est redevenu pour l'équipe un outil de travail incontournable et un lieu accueillant pour les personnes fréquentant notre service.

1. Présentation de l'accueil de jour

Le service a pour but d'accompagner des personnes en difficultés sociales, en leur proposant un accompagnement adapté à la spécificité de leur histoire.

La convivialité et l'accueil sont la base de l'action menée et proposée dans notre accueil.

L'accueil de jour se met au service des personnes afin de répondre à leurs besoins en favorisant leur insertion sociale. Les difficultés rencontrées par les personnes sont multiples, difficulté d'accès à l'hébergement, au logement, aux soins...

Les objectifs des travailleurs sociaux sont d'accompagner les personnes dans leur globalité en prenant en compte l'ensemble des difficultés, mais également en favorisant le potentiel de chacun

L'accueil de jour est un service sans hébergement accueillant principalement des personnes marginalisées, sans domicile stable.

Missions de l'accueil de Jour

Accueillir des personnes en difficultés sociales

La convivialité est essentielle. Elle facilite le contact entre les personnes et l'équipe, permet une relation de confiance, sans la quelle aucun travail d'accompagnement n'est possible.

L'accompagnement des personnes

Chaque nouvel accompagnement se traduit par une réflexion sur comment accompagner. Cet accompagnement se veut global et adapté à chacun à tous les niveaux possibles, logement, emploi, santé, administratif...

Les personnes peuvent elle-même consulter la presse locale, internet afin d'optimiser au mieux les démarches inhérentes à leur suivi.

Nous sommes amenés à réorienter parfois les personnes vers d'autres structures plus adaptées à leur demande (démarche de soin dans le cadre d'une addiction toxicomaniaque par exemple). Cela suppose une connaissance partenariale sans faille. Et suppose de se tenir informer de tout changement dans le panorama social.

Travail d'animation

Elle se traduit principalement lors de l'accueil au Coffee bar en soirée, permet l'échange avec les personnes, l'équipe et les bénévoles. Le lien se crée et peut ainsi prendre corps au fil du temps.

L'accueil de jour s'articule sur deux temps distincts

1. La permanence d'accueil

Cet accueil s'effectue dans les bureaux au 24, rue St Louis, tous les matins du lundi au vendredi de 9h à 12h.

Ces permanences d'accueil permettent aux personnes de prendre contact avec l'équipe, d'expliquer leur situation, et de formuler ou non une demande.

C'est également un temps qui assure la domiciliation postale. Les personnes domiciliées peuvent venir y chercher leur courrier. Si toutefois des demandes plus précises demandant plus de temps sont formulées, l'équipe oriente les personnes sur des RV en après midi.

2. Le Coffee Bar (accueil en soirée)

Le Coffee Bar se trouve au rez-de-chaussée de la rue St Louis, et s'ouvre sur l'extérieur par une grande fenêtre, ce lieu convivial est ouvert le mardi, jeudi, vendredi et dimanche de 18h à 21h.

C'est un accueil inconditionnel, ouvert à tous, à ceux qui souhaitent se poser, se reposer, jouer, parler ou pas...

Ces ouvertures en soirées restent primordiales dans l'offre d'accueil pour personnes en errance, car c'est un des rares lieux ouverts en soirée, sur plusieurs jours de la semaine

L'équipe

L'équipe est constituée de 4 travailleurs sociaux, fonctionnant par binôme. L'équipe travaille en étroite collaboration avec un collègue chargé des suivis de personnes au RSA. Une réunion hebdomadaire permet de passer les infos nécessaires, de faire le point de la semaine écoulée, d'aborder une thématique de réflexion plus précise.

L'équipe est également reçue en supervision toutes les 3 semaines par un psychanalyste formé à ce type d'encadrement.

Les bénévoles

Chaque année l'accueil de jour prend soin de s'entourer de bénévoles pour les ouvertures du soir. Les bénévoles constituent une vraie richesse dans les relations tissées au Coffee bar entre les différentes personnes.

Nous remercions cette année encore l'ensemble des bénévoles intervenants à nos côtés au Coffee Bar.

Les partenaires

Au fil des années et de l'expertise qui est la nôtre, nous avons su tisser un entourage de partenaires solides et indispensables que ce soit dans le caritatif, l'administratif ou tout autres partenaires institutionnels (AAHJ, Etage, CAF, Pole Emploi, CPAM, CSP, CARITAS, Armée du Salut,...)

Chacun d'entre eux, chacun d'entre nous, restons indispensables aux autres pour un travail efficace et qui ait du sens pour tous.

Le public accueilli à l'accueil de jour

Les personnes accueillies à l'accueil de jour sont

- des personnes sans domicile fixe de toutes nationalités
- à faibles ressources (RSA, AAH, ASS, ATA....)
- sans ressources
- sous addictions diverses
- en attente de régularisation administrative ou sans papier
- personnes souffrant de troubles psychiatriques
- isolés et souffrant de solitude

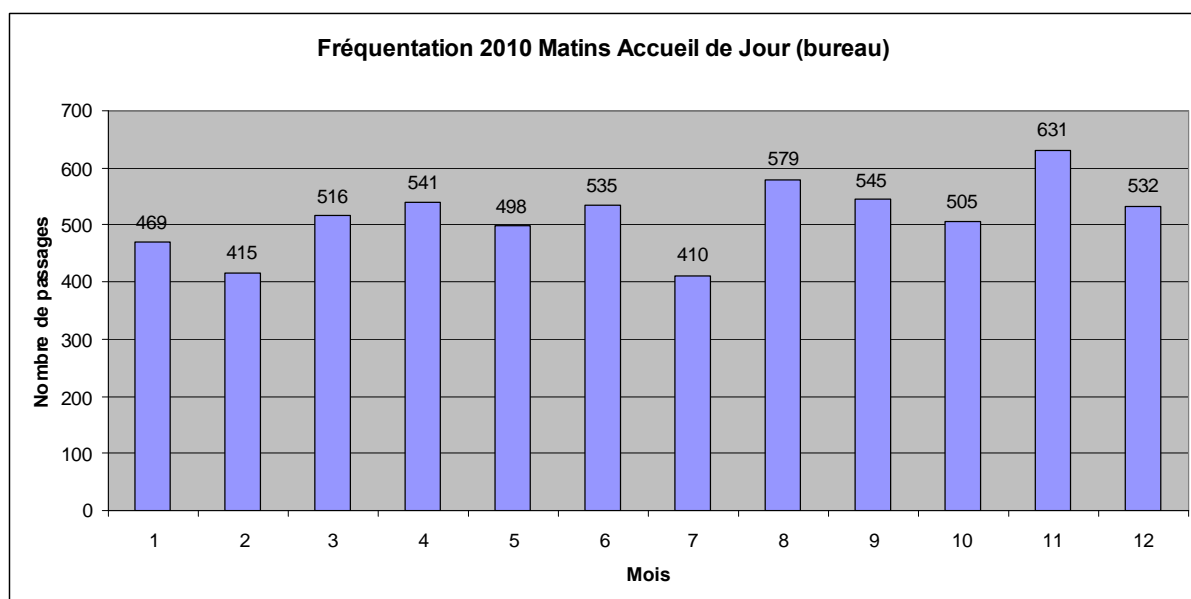
Tout ce panel de personnes est accueilli tant en permanence sociale le matin, que le soir au Coffee bar.

2. Chiffres et statistiques

En 2010, le nombre total de passages à l'Accueil de Jour : **10 895**.

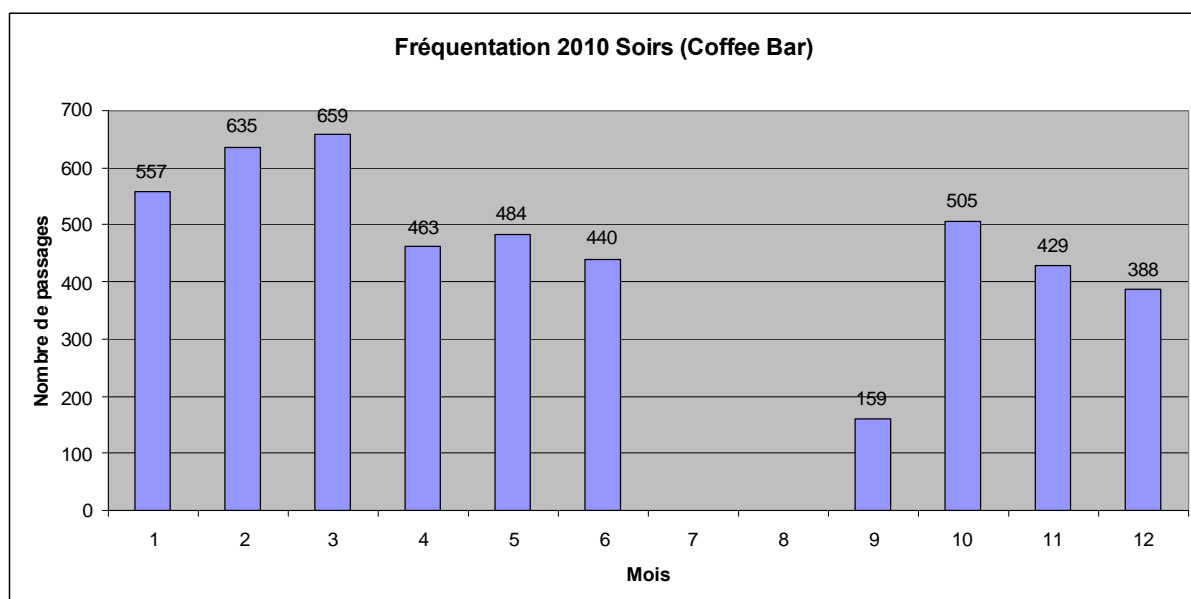
Nous constatons que ce nombre est en constante progression :

- 10449 passages en 2009
- 10112 passages en 2008



6 176 passages les matins en 2010.

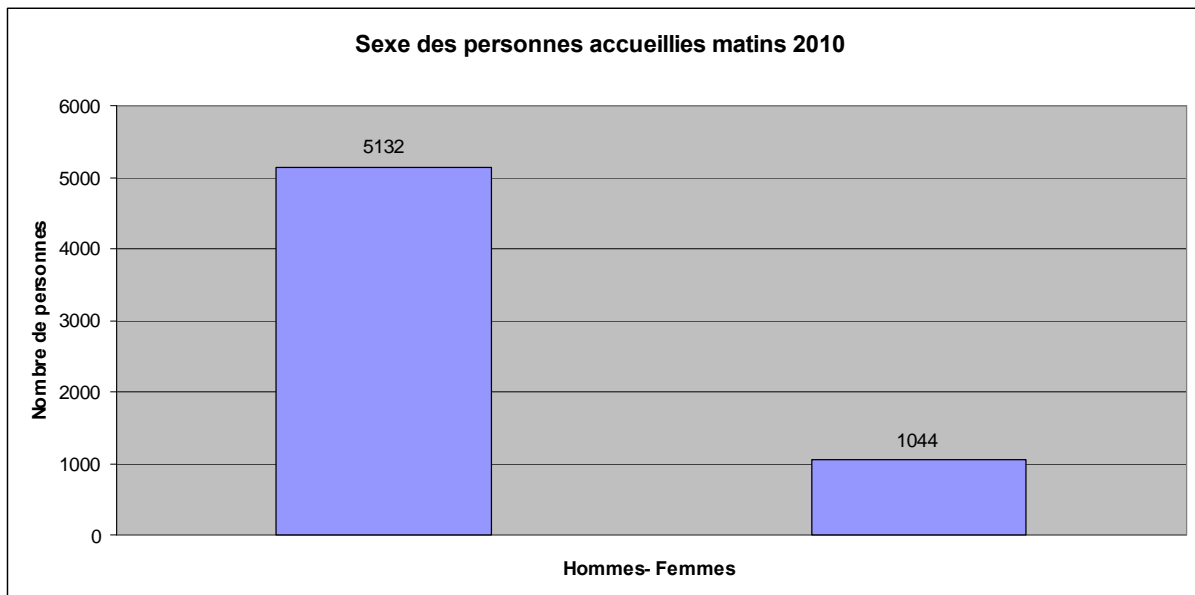
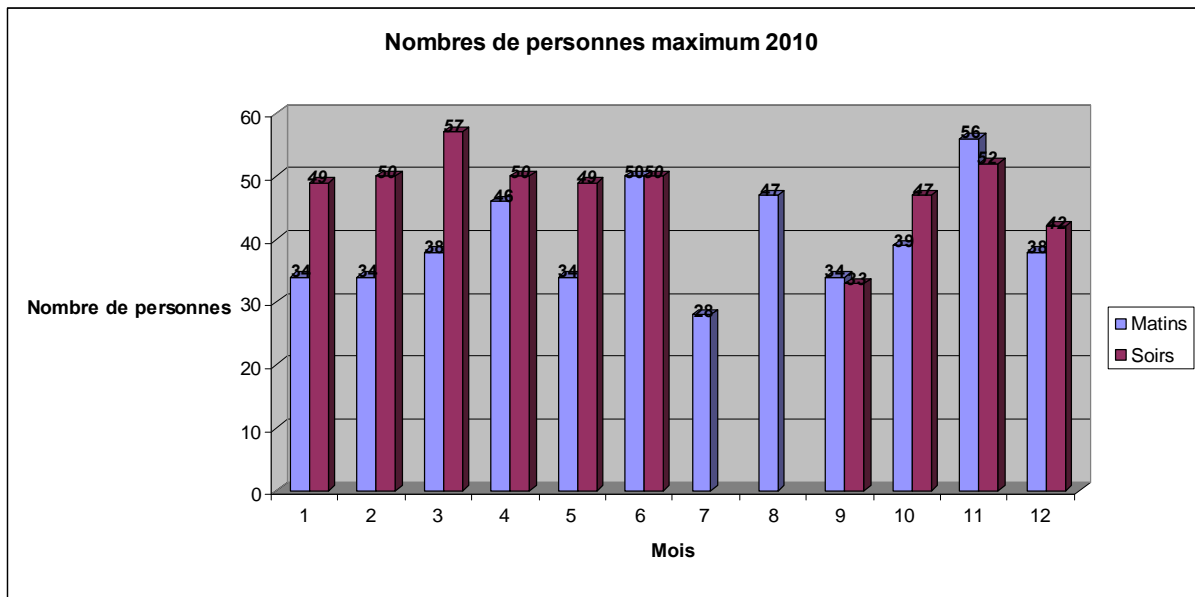
Une progression de ce nombre est à noter : en 2009, il y avait 5320 passages les matins (5576 en 2008).



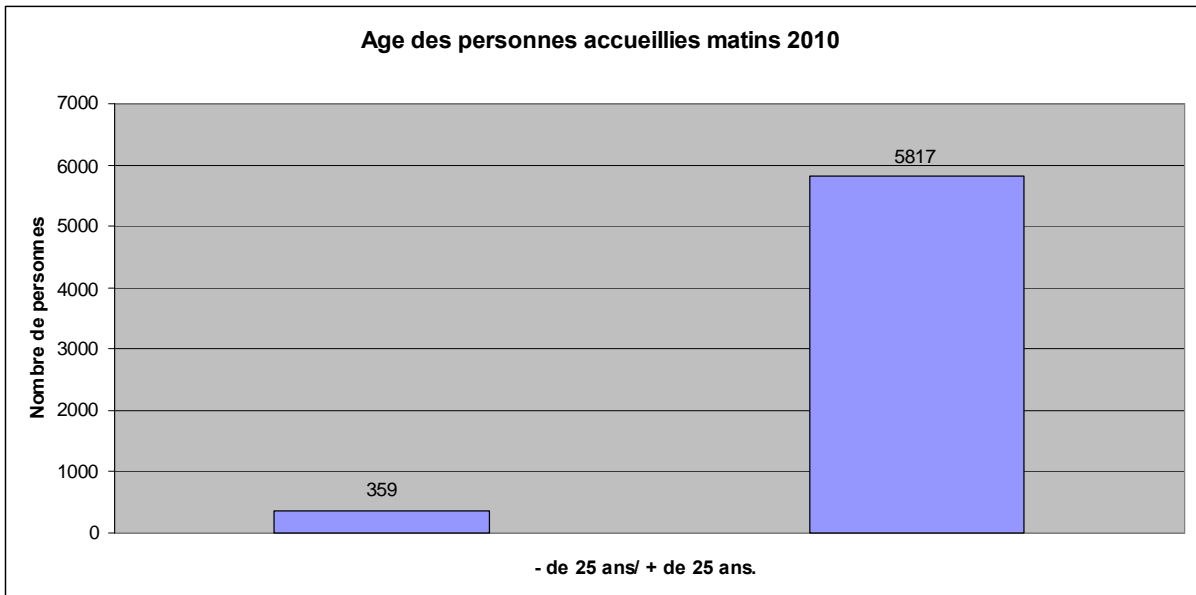
4 719 passages les soirs en 2010.

Un chiffre en baisse par rapport à 2009 (5071) mais en hausse par rapport à 2008 (4408).

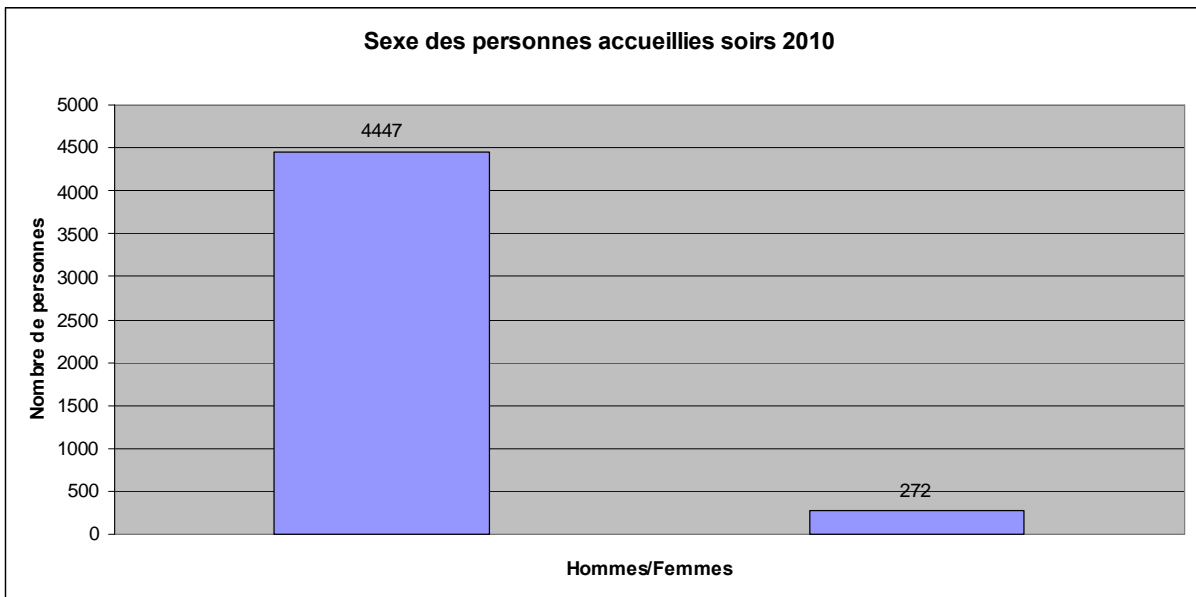
Le Coffee Bar est fermé pendant le mois de juillet et août.
 Au mois de septembre, la fréquentation est basse en raison des travaux de rénovation du bar qui se sont poursuivis sur ce mois-là.



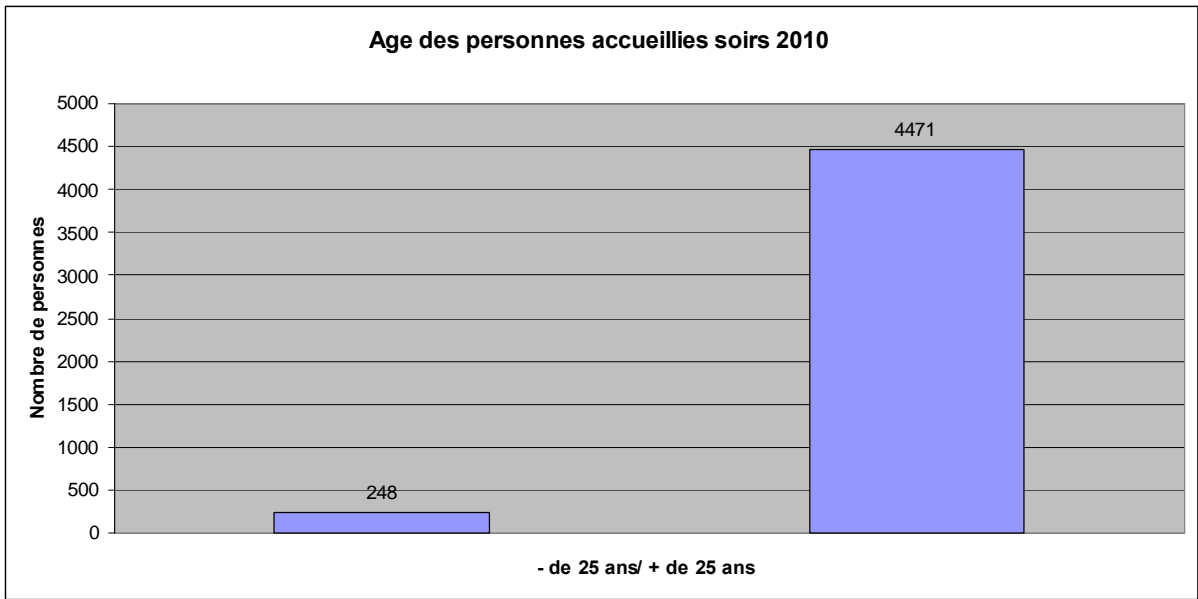
Soit 17% de femmes et 83% d'hommes en 2010.
 (En 2009 : 4520 hommes soit 85% et 800 femmes soit 15%)



Soit 6% de personnes de – de 25 ans et 94% de personnes de + de 25 ans en 2010.
 En 2009, 315 personnes de – de 25 ans soit 6% et 5005 personnes de + de 25 ans soit 94%.



Soit 6% de femmes et 94% d'hommes accueillis les soirs en 2010.
 En 2009, 4755 hommes et 316 femmes soit 6% de femmes et 94% d'hommes)

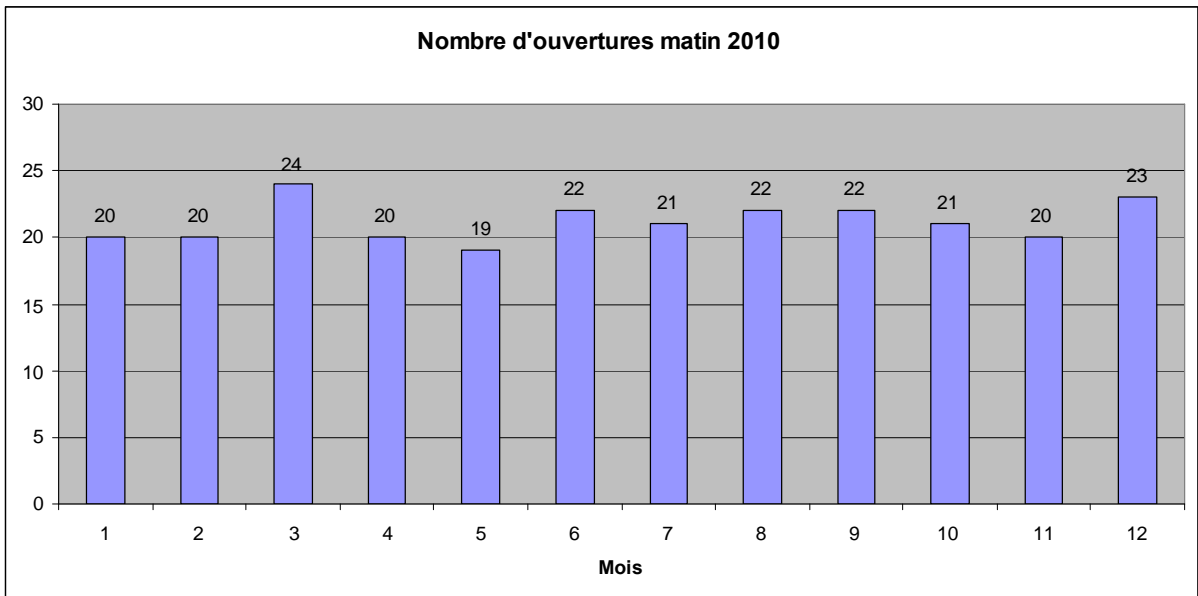


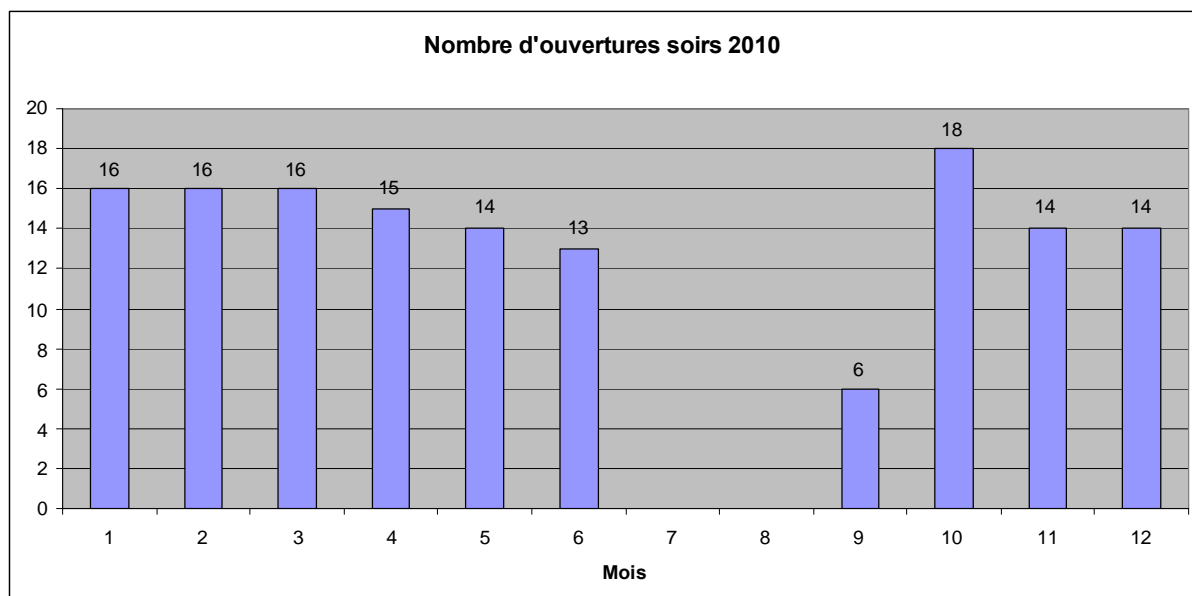
Soit 5% de personnes de – de 25 ans et 95% de personnes de + de 25 ans.

En 2009, 270 personnes de – de 25 ans soit 5% et 4801 personnes de + de 25 ans soit 95%.

En 2010, nous comptons 254 ouvertures les matins et 142 ouvertures les soirs pour un total de 396 ouvertures.

Les deux années précédentes, il y eut 397 ouvertures.





Notons que :

- pendant les mois de juillet et août, le Coffee Bar est fermé.
- les travaux de rénovation du bar se sont prolongés sur le mois de septembre d'où le peu d'ouverture ce mois-ci.

La domiciliation en 2010.

250 personnes sont domiciliées au sein de l'Accueil de Jour.

En 2010:

- 153 nouvelles domiciliations dont :

- 21 personnes ont moins 25 ans.
- 35 entre 25 et 30 ans.
- 63 entre 30 et 40 ans.
- 22 entre 40 et 50 ans.
- 12 personnes ont plus de 50 ans.

- 36 femmes
- 117 hommes

Encore un chiffre:

162 personnes ont été accompagnées (accompagnement ponctuel ou à long terme) dans leurs démarches par l'Accueil de Jour. (145 en 2009)

3. Un exemple d'accompagnement social et professionnel

L'un des objectifs de l'Accueil de Jour est de créer et de maintenir un lien social avec des personnes isolées, marginalisées, souvent dans la rue.

C'est dans ce contexte que nous avons rencontré, il y a plusieurs années, Monsieur R. et Madame M. Tous les deux ont été sans domicile fixe, en rupture familiale et sociale, ils n'avaient plus rien. Ils n'ont pas les mêmes origines : Monsieur est Français, Madame est Polonaise. Avec tous les deux, un travail de longue haleine a été mené. Ayant pour lieu d'hébergement une tente, la réinsertion sociale et professionnelle a été difficile. Monsieur s'est habitué à la rue et y a trouvé un certain goût, par facilité, par lassitude ou par impression d'une certaine liberté. Pour Madame la « sortie » de la rue ne se dessinait pas tout de suite : en tant que Polonaise, elle n'avait pas l'accès libre aux emplois jusqu'au juin 2008. Sans avoir travaillé en France, ses droits étaient très limités.

L'insertion sociale de Monsieur est passée par un contact privilégié avec une éducatrice, ensuite avec plusieurs autres éducateurs qui l'ont soutenu dans le regain de sa dignité. Il s'est lancé dans une démarche d'alphabétisation. Tout en étant en invalidité, il a réussi à se projeter d'une autre manière : il a acheté une voiture d'occasion dans le but de ramasser et de revendre des métaux. Cela lui a permis de se trouver une occupation utile et d'arrondir les fins de mois. Pour Madame, l'insertion est passée du côté de l'emploi. Dès que le marché de travail a été ouvert aux nouveaux pays européens, elle a trouvé un travail d'aide-agricole chez une famille d'agriculteurs ainsi que des heures de ménages chez plusieurs familles. Ces jobs, ces petits jobs, elle les continue jusqu'à présent malgré le temps nécessaire pour les déplacements entre différentes familles qu'elle aide au quotidien.

Ces démarches d'insertion ont permis à tous les deux d'accéder aux logements d'insertion de l'association GALA. Après un certain temps chacun d'eux a pu emménager dans son propre logement ce qui a été un bel aboutissement de leur chemin traversé entre la rue et un chez soi.

Ça fait deux ans que ces deux personnes viennent nous voir d'une autre manière. Au-delà d'une « aide aux papiers » qu'ils sollicitent ponctuellement, ils passent nous voir pour partager un café, discuter un moment, jouer à un jeu au Coffee Bar.

Le lien social créé avec ses personnes se perpétue dans le temps : pas seulement parce qu'ils nous ont intégré dans leurs réseaux sociaux mais aussi parce qu'ils ont gardé une certaine sensibilité, voire compassion, à l'endroit des personnes qui « galèrent ». De temps en temps l'un et l'autre viennent accompagnés par des personnes en difficultés, ayant besoin d'une domiciliation, d'écoute, d'aide. Ayant passé par l'isolement, bénéficié d'un accueil et d'un soutien, ils participent à présent leur tour à créer du lien social avec ceux qui en sont dépourvus.

4. Les difficultés que nous rencontrons

Pour venir en aide aux personnes en difficultés, nous disposons d'un éventail de propositions et de solutions à nombre de problèmes. Cependant, nos propositions ne sont pas toujours adaptées aux besoins des personnes accueillies, leur accès n'est pas toujours ouvert à tous, enfin il n'est pas rare que nous-mêmes, nous ne trouvions aucune solution possible face aux réels besoins de la personne en demande. Ainsi, en tant que travailleurs sociaux, nous sommes confrontés à un certain nombre de difficultés dont la liste ci-dessous n'est certainement pas exhaustive.

1. **L'accès à l'hébergement** est une des premières demandes des personnes sans domicile fixe. Dans l'immédiat nous ne disposons que du dispositif 115 qui propose un nombre de place limité, notamment en été. Nous ne sommes jamais sûrs de pouvoir ainsi proposer une solution d'hébergement aux personnes qui en ont besoin, y compris pendant la période hivernale. Certaines personnes se résignent alors à accepter des solutions moins bonnes comme une tente, un squat, une voiture même par le plus grand froid. D'autres personnes refusent l'hébergement proposé par le 115 car des vols y sont constatés et ils ne veulent pas perdre le peu qu'ils ont ou encore parce que le minimum d'accueil n'est pas toujours assuré (comme par exemple une armoire sécurisée pour ranger leurs affaires).

D'autres solutions restent encore plus précaires comme l'Accueil de Jour de Nuit assuré par l'association Horizon Amitié pendant la période hivernale, même s'il reste accessible à tout un chacun.

Les places de stabilisation et de CHRS restent aussi difficiles d'accès. Habituellement il faut compter plusieurs mois d'attente avant d'y accéder.

Nous restons également largement insatisfaits par rapport à la mise en place du nouveau dispositif SIAO qui était sensé nous servir de guichet unique par rapport aux demandes d'hébergement. Nous avons l'impression que son retard a fortement perturbé le fonctionnement de plusieurs structures d'hébergement qui se sont retrouvées entre deux mode de fonctionnement différents : celui propre à chaque structure et celui commun mais pas encore défini.

Globalement nous observons une dégradation importante par rapport au nombre de solutions d'hébergement proposé dans l'urgence depuis 2008, surtout pendant la période hivernale.

Une personne domiciliée et accompagnée à l'Accueil de Jour est ainsi décédée dans un chantier qui a servi de squat, rue du Chevreuil, au mois de décembre 2010. Elle a été découverte par une autre personne domiciliée également au sein de notre association. Contrairement à certains discours officiels ou articles de presse, il n'y a pas toujours de places pour dormir au 115.

2. Même si **l'accès au logement** dans le parc social s'est légèrement amélioré les dernières années, notamment suite aux dispositifs prévus par la loi DALO, le parc privé devient de plus en plus difficile d'accès. Même si certaines personnes travaillent, l'exigence de ne pas dépasser le tiers de ses revenus (hors aides) quant au loyer ainsi que la demande d'avoir un garant rendent l'accès à ces logements de plus en plus rare.

La récente modification du LOCA-PASS n'a pas arrangé les démarches non plus. Depuis ce changement c'est aux propriétaires de payer l'assurance GRL (Garantie de Revenus Locatifs) ce qui ne les encourage pas à privilégier des personnes en difficultés.

Fin 2010 nous avons accompagné une famille d'origine polonaise pour une recherche de logement. Les deux parents travaillent en CDI depuis plusieurs mois. Nous avons été confrontés à un scepticisme face à leur demande de location d'un appartement. Finalement un logement dans le parc social leur a été attribué.

3. **L'accès au travail** est rendu particulièrement difficile depuis la crise de 2008. En automne 2010 les CUI (Contrat d'Insertion Unique) ont été suspendus pendant plusieurs mois. Face à un public globalement éloigné de l'emploi, ces difficultés

deviennent insurmontables et beaucoup d'entre eux baissent leurs bras. Nous remarquons également que certaines personnes préfèrent se contenter de leur RSA au lieu d'avoir un travail pénible, mal payé et / ou à temps partiel.

Il faut préciser que pour un bon nombre de personnes que nous accueillons, en l'occurrence les Européens, l'accès au travail conditionne leur passage au droit commun. Tant qu'ils ne travaillent pas, ils n'ont pas d'accès aux prestations sociales, mise à part une assurance AME.

4. **L'acharnement administratif** : c'est le terme que nous avons trouvé pour qualifier la complexité, la longueur et le manque de transparence dans certaines démarches administratives. Il n'est pas rare qu'en téléphonant à deux reprises à un service d'état, nous recevons des réponses différentes. Ou encore quand les conditions d'attribution d'une prestation ne sont pas présentées explicitement (notamment pour les titres de séjour, RSA, AAH, ATA). Les demandes sont prises en compte sans restriction, des mois entiers passent pour qu'ils soient traités, de temps en temps une pièce supplémentaire est demandée et la personne est en attente de réponse sans voir le bout de la démarche.

En voulant trouver la réponse à ces refus ou non-réponses, on peut apprendre parfois fortuitement par téléphone qu'un numéro de Sécurité Sociale définitif est exigé, qu'il aurait fallu présenter une attestation d'assurance autre que AME ou CMU et que de toute manière, il vaudrait mieux présenter des fiches de paie.

Nous ne sommes pas opposés à ce que certaines prestations soient proposées aux personnes à condition d'avoir travaillé et cotisé en France. Néanmoins il serait nécessaire que cette condition soit annoncée comme *si ne qua non* en évitant de perdre l'énergie pour un montage inutile (et souvent lourd) de dossiers tout en créant la frustration et la déception des personnes en demande.

Cette incohérence est à pointer également au niveau inter institutionnel : nous avons des personnes à qui une AAH a été accordée par le MDPH mais la CAF a refusé de faire les versements de l'allocation puisqu'elles ne relevaient pas du droit commun.

5. **Travail partenarial**

Nous sommes régulièrement amenés à travailler avec d'autres structures partenaires dans l'objectif d'accompagnement des personnes. Cette collaboration a lieu surtout pour des questions d'hébergement, dans une moindre mesure pour les questions de santé, de formation et d'emploi.

Pour être encore plus précis, c'est le cas des personnes sur des places de stabilisation ou sur des places « hivernales » qui se révèle le plus compliqué. Il n'est pas rare qu'un double accompagnement soit nécessaire (en raison d'un accompagnement RSA ou des facilités linguistiques). C'est dans une telle situation où la transmission d'information est primordiale pour une collaboration réussie. Or, c'est souvent le manque de communication qui est en cause. Dans certains cas nous avons essayé plusieurs moyens pour améliorer l'échange nécessaire (appels téléphoniques, messagerie informatique, rencontre avec le référent voir avec le chef de service). Toutes ces démarches n'ont pas donné les résultats attendus.

Un autre point à mentionner est celui de l'accompagnement adapté à la personne. Au fil des années, à l'Accueil de Jour nous avons acquis une certaine expertise dans l'accompagnement des personnes en très grande difficulté. Lorsqu'une personne nous demande d'être accompagnée, nous proposons une aide aux démarches qui respecte la personne, son vécu et son rythme. Ainsi ceux qui ont besoin d'avancer

lentement, nous ne les pressons pas. En revanche une personne qui est prête à avancer rapidement, peut compter sur notre mobilisation afin que les démarches avancent plus vite. Nous avons pu observer des résultats positifs aussi bien pour ceux qui marchent à petits pas que pour ceux qui accélèrent leur pas.

Dans le contexte de collaboration partenariale nous avons parfois eu l'impression que cette dynamique positive a eu du mal à être poursuivie. Il n'est pas exclu non plus que le fait d'être enfin posé démobilisait également les personnes accompagnées.

6. **Accès aux structures pour des personnes handicapées.**

C'est probablement la dernière difficulté à laquelle nous avons à faire face. En effet, depuis le mois de décembre nous accueillons un monsieur handicapé qui se heurte tout au long de la journée aux obstacles d'accessibilité.

Parmi toutes les structures d'hébergement, seul le CAHM est vraiment accessible aux fauteuils roulants.

Pour la domiciliation postale, nous l'avons orienté vers CARITAS. Même si leur service de domiciliation se trouve au premier étage, l'accueil est situé au rez-de-chaussée ce qui lui permet de demander des courriers à la personne à l'accueil.

Nos locaux sont également difficile d'accès, le premier étage est inaccessible aux handicapés et difficilement accessible aux personnes ayant du mal à marcher (que nous avons parmi les personnes domiciliées). Quant au Coffee Bar, une personne en chaise roulante peut y accéder à condition d'être aidée.

Ainsi, dans le cadre d'un accompagnement de ce monsieur handicapé, soit nous lui donnons RDV pendant l'ouverture du Coffee Bar, soit nous le voyons le matin dans la rue, devant l'immeuble le temps d'écouter sa demande.

7. **Langues**

L'accueil d'un public étranger est inhérent aux obstacles linguistiques. Nous essayons d'y faire face de différentes manières : en passant par une langue intermédiaire, par des traductions des compatriotes ou encore par l'aide d'un éducateur parlant polonais.

Nous essayons d'orienter les personnes vers des cours de français ce qui n'est pas facile non plus. Dans l'idéal il faudrait des cours gratuits, adaptés au niveau de la personne et respectant son rythme d'apprentissage. Ces conditions ne sont réunies que rarement et très peu de personnes que nous orientons arrivent à vraiment intégrer des cours de français et en tirer profit. Rappelons que les personnes sans domicile fixe vivent un rythme très particulier et leurs occupations sont forcément tournées vers l'hébergement et l'alimentaire.

8. **Difficultés d'ordre psychologique et psychiatrique**

Nous les observons depuis des années et ceci de façon croissante. Il nous est particulièrement difficile de travailler avec des personnes atteintes de cette manière. Une certaine mise à distance est d'autant plus nécessaire que nous ne sommes pas forcément formés à l'accueil ce type de public. Nos séances de supervisions nous permettent de garder l'équilibre qui y est indispensable.

Nous avons rencontré des personnes qui, à force d'être confrontées aux défis de la vie dans la rue, ont fini par vivre une détérioration de leur santé mentale. Il est désolant de voir qu'une personne « perd sa tête » alors qu'auparavant elle a toujours travaillé, étudié, bref arrivait à trouver tant bien que mal une place dans la société.

Le dernier point à mentionner ici est celui d'addictions qui rendent tout travail social objectivement difficile mais aussi participent à une détérioration évidente de la santé mentale.

5. En conclusion

Nous assistons à une progression du nombre de passages à l'Accueil de Jour d'Entraide le Relais depuis 3 ans. De 10112 passages en 2008, nous passons à 10895 passages en 2010. Soit près de 800 passages supplémentaires.

Pour accompagner cette progression, nous avons réfléchi en 2010 pour améliorer notre qualité d'accueil, notamment au Coffee Bar. L'équipe de l'Accueil de Jour s'est doté d'un outil de travail plus performant. L'ambiance du Coffee Bar se rapproche plus de l'univers d'un bar "classique", telle était la volonté de l'équipe.

De nouveaux sujets rythmeront l'année 2011 :

La domiciliation postale.

Nous avons obtenu un agrément par la Préfecture du Bas-Rhin le 27/09/2010. Celui-ci est obligatoire pour les organismes qui souhaitent mener une activité de domiciliation et constitue un acte de reconnaissance par l'Etat.

Pour cela, nous devons obéir à un cahier des charges très précis (entretien approfondi avec le demandeur, remise d'une attestation CERFA valable 1 an renouvelable, rendre compte de façon régulière des informations sur l'activité de domiciliation,...)

Ajoutons à cela que la Poste n'autorise plus la réexpédition gratuite des courriers depuis le 1/07/2010 (celle-ci était encore tolérée jusqu'à la fin de l'année 2010). Devons-nous développer ce service et accueillir plus de personnes au niveau de la domiciliation postale?

La mise en œuvre du SIAO (Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation).

Le SIAO est une réforme voulue par Benoît Apparu, secrétaire d'Etat à l'urbanisme et au logement, au bénéfice des personnes sans domicile.

Ce service coordonnera les propositions et l'accompagnement du parcours pour toute personne qui en a besoin, avec accueil, évaluation, mise à l'abri si nécessaire et orientation vers un hébergement ou un logement adapté ou non. Et il coordonnera la gestion globale et l'attribution des places d'urgence et d'insertion.

Les questionnements au sujet de ce service sont nombreux :

- Un calendrier théorique de mise en place précipité,
- Le financement limité et redéployé à partir d'autres services existants,
- Le traitement informatique des données dont la validation CNIL reste à confirmer,
- La désignation d'un référent unique...

Quelles vont être les conséquences du SIAO sur notre travail?

