

# Le SIAO, un service pivot de l'orientation et de l'observation dans le secteur AHI



**NOVEMBRE 2015**



# Le SIAO, un service pivot de l'orientation et de l'observation dans le secteur AHI

Cette étude a été réalisée pour la Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS), par :

Delphine Dorlencourt, Conseillère technique URIOPSS Centre  
Laëtitia Martineau, Conseillère technique CREA Centre-Val de Loire  
Olivier Roussel, Chargé de mission FNARS Centre-Val de Loire

## ***Sous les directions de :***

Séverine Demoustier, Directrice CREA Centre-Val de Loire  
José Pires-Diez, Directeur régional FNARS Centre-Val de Loire  
Johan Priou, Directeur URIOPSS Centre

### **CREAI Centre-Val de Loire**

35 avenue de paris  
45000 Orléans  
Tel : 02.38.74.56.00

Mail : [creai-centre@centre-centre.asso.fr](mailto:creai-centre@centre-centre.asso.fr)

Site : [www.creaicentre.org](http://www.creaicentre.org)



### **FNARS Centre-Val de Loire**

20 quai Saint-Jean  
41000 Blois  
Tel : 02 54 46 46 93

Mail : [contact@fnars-centre.com](mailto:contact@fnars-centre.com)

Site : [www.fnars.org/centre](http://www.fnars.org/centre)

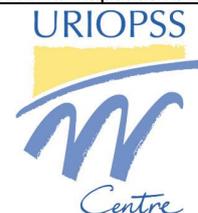


### **URIOPSS Centre**

29 boulevard Rocheplatte  
45000 Orléans  
Tel : 02.38.62.34.39

Mail : [uriopss.centre@wanadoo.fr](mailto:uriopss.centre@wanadoo.fr)

Site : [www.uriopsscentre.asso.fr](http://www.uriopsscentre.asso.fr)





## Remerciements

Le CREAI, la FNARS et l'URIOPSS tiennent à remercier toutes les personnes qui ont contribué à la mise en œuvre de cette étude.

Les partenaires pour avoir accepté de répondre au questionnaire et ainsi rendu cette étude possible ainsi que les professionnels pour avoir accepté de nous livrer leurs expériences lors des entretiens.

Les SIAO pour leur participation aux réunions et leur disponibilité.

**Cette étude n'aurait pu être menée sans cette mobilisation conjointe.**



# Sommaire

## CONTEXTE DE LA DEMANDE ET OBJECTIFS

<b>I. Contexte de la demande et objectifs .....</b>	<b>11</b>
1 Contexte de la demande.....	11
2 Objectifs et axes d'analyse .....	12
<b>II. Méthodologie .....</b>	<b>13</b>
<b>III. Etat de la participation à l'enquête .....</b>	<b>15</b>
<b>IV. Analyse des données recueillies - Précautions méthodologiques .....</b>	<b>16</b>
1 Utilisation des termes spécifiques pour la rédaction du rapport.....	16
2 Précautions méthodologiques.....	16
3 Organisation du rapport .....	16

## PARTIE 1 : SIAO ET PARTENARIAT

<b>I. Présentation des SIAO en région Centre-Val de Loire .....</b>	<b>18</b>
1 SIAO : rappel du cadre législatif et réglementaire.....	18
2 Caractéristiques des SIAO en région Centre – Val de Loire (organisation et fonctionnement)...	18
<b>II. Etat des lieux du partenariat du SIAO .....</b>	<b>20</b>
1 Des partenaires multiples aux profils variés.....	20
2 Un partenariat essentiel mais exigeant .....	21
3 Un partenariat en permanente construction .....	25
A - Des missions qui appellent des précisions.....	25
B - Une évaluation positive du travail du SIAO.....	26
C - Plusieurs points d'attention soulevés par les partenaires .....	28

## PARTIE 2 : SIAO ET INDICATEURS

<b>I. Objectifs et rappel de la démarche .....</b>	<b>39</b>
<b>II. Constats de la rencontre du 22 juin 2015 .....</b>	<b>39</b>
<b>III. Rappel des modalités de comptage .....</b>	<b>40</b>
<b>IV. Proposition d'un socle commun d'indicateurs .....</b>	<b>41</b>
<b>V. Indicateurs dépendant de ressources externes.....</b>	<b>43</b>
<b>VI. Préconisations .....</b>	<b>45</b>

## **PARTIE 3 : SIAO ET COMMUNICATION**

<b>I. Etat des lieux et préconisations.....</b>	<b>47</b>
<b>II. Les questions à se poser pour définir sa méthode de communication.....</b>	<b>50</b>
<b>Synthèse thématique des préconisations .....</b>	<b>54</b>
<b>Conclusion.....</b>	<b>57</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>59</b>
<b>Liste des sigles.....</b>	<b>60</b>
<b>Liste des figures .....</b>	<b>61</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>62</b>

# ***Contexte de la demande et méthodologie***



## I. Contexte de la demande et objectifs

### 1. Contexte de la demande

Suite aux travaux de **refondation du dispositif de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion des personnes sans abri ou mal logées** lancés par Benoist APPARU en septembre 2009 en lien avec le Chantier national prioritaire et les associations, le gouvernement a annoncé, le 10 novembre 2009, une « **stratégie nationale de prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées 2009-2012** ».

Les objectifs de cette stratégie nationale étaient de :

- réduire significativement le nombre de personnes à la rue ;
- replacer les personnes au cœur du dispositif, pour mieux prendre en compte leurs besoins dans une logique globale d'accès aux droits fondamentaux et leur apporter la solution la plus adaptée, en privilégiant chaque fois que possible celle du logement ;
- renforcer le pilotage du dispositif, en rénovant les rapports entre l'État et les opérateurs ;
- optimiser et rationaliser les moyens.

Une des mesures phares de cette stratégie est **la création**, dans chaque département, **d'un Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)**.

Instauré par la circulaire du 8 Avril 2010<sup>1</sup>, le SIAO vise à mieux prendre en compte l'accueil et l'orientation des personnes en fonction de leurs besoins et des caractéristiques de l'offre.

Le SIAO a été par la suite consacré législativement par la loi dite ALUR (*pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové*) du 24 mars 2014<sup>2</sup> aux articles 30 et 32.

Dorénavant intégré dans le Code de l'action sociale et des familles (articles L345-2 à L345-2-10), son rôle est donc d'identifier et de recenser les demandes, de réaliser un premier diagnostic de la situation des personnes, de vérifier leur accès effectif aux droits sociaux et d'initier une prise en charge adaptée.

Cette mission doit être accomplie grâce à la mise en relation des différents acteurs de terrain que sont les collectivités locales (communes, conseils départementaux...), les bailleurs sociaux, les acteurs du logement adapté, les associations d'insertion sociale et de la veille sociale.

En région Centre – Val de Loire, la DRJSCS a développé une animation régionale auprès des SIAO et a créé, en 2013, un groupe technique SIAO sur la thématique « Mission d'observation et de coordination des SIAO ». Dans le groupe, piloté par la DRJSCS, sont réunis l'ensemble des SIAO et DDCS(PP) de la région.

Suite aux réunions de ce groupe, plusieurs enjeux ont été identifiés parmi lesquels :

- Le partenariat avec les acteurs de l'hébergement et du logement
- La nécessité d'avoir une meilleure visibilité de l'offre sur les territoires à partir de données objectivées

En effet, les missions des SIAO impliquent un travail étroit de partenariat entre les professionnels orientant les usagers, les structures gestionnaires et les SIAO ainsi que la mise en place d'outils communs identifiés et harmonisés.

En outre, lors des réunions du groupe, « les dysfonctionnements du Service d'information (SI) ont été évoqués de façon récurrente ; dans le cadre de l'animation régionale des SIAO, il a été décidé de conduire une mission dans tous les SIAO de la région pour repérer les freins à l'utilisation du logiciel, savoir s'ils étaient partout les mêmes. [...] Ce diagnostic a pour but de tenter de lever les différents freins qui s'opposent à l'appropriation du SI SIAO par les acteurs de terrain en charge de la collecte des informations. »<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO)

<sup>2</sup> Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

<sup>3</sup> Extraits « Diagnostics SI SIAO en région Centre » DRJSCS du Centre, août 2014

Alors que les SIAO représentent la pierre angulaire de la refondation de la politique hébergement logement, cet outil structurant peine à trouver sa place et par conséquent ne donne pas complètement le service que l'on attend de lui. Il faut reconnaître que le SIAO vient modifier profondément les pratiques des services sociaux et des associations du secteur de l'hébergement, qu'il propose une coordination des institutions et collectivités locales sur des domaines de compétences qui parfois se chevauchent et qu'il doit s'articuler avec un ensemble de dispositifs de prévention et d'accès au logement.

Dans ce contexte, la DRJSCS a sollicité la FNARS, le CREAI et l'URIOPSS pour réaliser un travail spécifique autour de la construction d'indicateurs communs et du partenariat des SIAO.

## 2. Objectifs et axes d'analyse

**Suite à la demande de la DRJSCS, la FNARS, le CREAI et l'URIOPSS ont proposé un accompagnement basé sur :**

- Un état des lieux du partenariat (identification des partenariats existants, des éventuels freins et difficultés et des perspectives) et de leur utilisation des systèmes d'information des SIAO.
- Un appui à la communication des SIAO à l'égard des partenaires
- La détermination d'un socle commun d'indicateurs départementaux et régionaux pour la construction d'un bilan SIAO harmonisé en lien avec la base de données de l'observatoire social.

Les objectifs de cet accompagnement sont :

- De proposer des indicateurs communs aux SIAO afin de permettre la réalisation un bilan harmonisé pour les SIAO de la région
- D'identifier les modalités du partenariat
- De réaliser un état des lieux de l'utilisation des systèmes d'informations par les partenaires
- De proposer des pistes d'action en matière de communication

Les principaux questionnements sont : *comment s'organise le travail partenarial avec les principaux partenaires du SIAO ? Quels outils sont mis en place pour permettre ce travail de partenariat ? Quelle utilisation et quelle appropriation du SI- SIAO par les partenaires ? Quels sont les éventuels souhaits et besoins des partenaires dans le cadre de ce travail partenarial ? Quelle(s) modalité(s) et quel(s) outil(s) de communication seraient nécessaires pour faciliter le partenariat ?*

### **Les partenaires visés par l'étude :**

Certains SIAO de la région ayant potentiellement jusqu'à une centaine de partenaires, il a fallu dimensionner le périmètre des partenaires concernés avec la DRJSCS qui a fait le choix de cibler :

- Les établissements du secteur de l'hébergement (CHRS, structures d'hébergement d'urgence)
- Les pensions de famille
- Les résidences sociales
- Les Conseils départementaux

En outre, suite à la première réunion avec les SIAO et au vu de l'importance de ce partenariat, les CCAS/CIAS des chefs-lieux de département ont été ajoutés à cette liste.

## II. Méthodologie

Afin de répondre aux objectifs de l'étude, deux types d'approches ont été privilégiés : **une phase d'enquête quantitative** (*par questionnaire*) et **une phase qualitative** (*par entretiens semi-directifs*).

En amont de la déclinaison des deux phases de l'enquête, qualitative et quantitative, un travail exploratoire a été mené. Il s'est traduit par un **travail de recherche et d'analyse documentaire**, réalisée à partir des textes législatifs et réglementaires, des travaux nationaux, des travaux réalisés par la DRJSCS Centre-Val de Loire, l'étude des rapports d'activités des SIAO.

Une présentation de la démarche a été réalisée le 3 juin 2015 lors d'une réunion du groupe technique SIAO  **piloté par la DRJSCS**.

Deux réunions ont été organisées avec les SIAO (le 22 juin et 12 octobre 2015), au démarrage et fin de l'étude afin de nourrir et favoriser les échanges notamment pour la définition de la population de l'étude, présenter le questionnaire, confronter les possibilités de renseignement d'indicateurs communs.

### 1 - Calendrier de la démarche

Date	Etapas
3 juin 2015	<b>Groupe technique SIAO :</b> Présentation de la démarche aux SIAO et aux DDCS(PP)
22 juin 2015	<b>Réunion avec les SIAO :</b> Présentation du questionnaire et des indicateurs
26 juin 2015	<b>Envoi des questionnaires</b>
12 octobre 2015	<b>Réunion avec les SIAO :</b> Présentation des premiers résultats de l'étude menée auprès des partenaires Proposition d'un socle d'indicateurs communs
14 janvier 2016	<b>Conférence régionale des SIAO :</b> Présentation des résultats de l'étude et des indicateurs communs

### 1. Elaboration du questionnaire

Afin de répondre aux objectifs de l'étude, un questionnaire « PARTENAIRES » a été élaboré, organisé en six parties :

- ✓ Présentation du partenaire
- ✓ Connaissance des missions du SIAO
- ✓ Travail avec le SIAO
- ✓ Les outils utilisés avec le SIAO
- ✓ L'utilisation du SI ou autre système d'information du SIAO
- ✓ Bilan sur le travail mené

Comprenant une soixantaine de questions avec une part importante de questions ouvertes, ce questionnaire a pour objectif de mieux connaître les modalités du partenariat, le regard des partenaires sur le travail mené avec le SIAO, leur utilisation du SI du SIAO, leurs éventuels besoins et souhaits dans le cadre de leur travail avec le SIAO (*Annexe 1*).

- ✓ Une fois finalisé, le questionnaire a été présenté aux SIAO lors de la première réunion de travail le **22 juin 2015**. Cette présentation a permis de s'assurer de la bonne compréhension des questions et de procéder à de légers ajustements et d'élargir le périmètre de partenaires initialement prévu avec la DRJSCS (les CCAS/CIAS des chefs-lieux).

#### ↳ **La passation des questionnaires**

Les partenaires ont été destinataires du questionnaire le **26 juin 2015** pour un retour au plus tard le **22 juillet 2015**.

On peut supposer que cette date de retour, fixée lors de la période estivale, n'a pas permis une participation optimale au questionnaire.

Des relances ont été réalisées, les retours de questionnaires ont été pris en compte jusqu'au 15 septembre.

#### ↳ **Saisie des questionnaires et nettoyage de la base de données constituée**

Dans le but de faciliter le renseignement du questionnaire et de limiter les erreurs de saisie, les questionnaires étaient à saisir en ligne sur un site dédié.

Une grande majorité des structures a saisi directement en ligne, seulement trois questionnaires ont été envoyés en version papier et saisis en septembre.

## **2. Réalisation d'entretiens semi-directifs**

L'enquête qualitative a été réalisée à partir d'entretiens semi-directifs avec pour objet de recueillir des informations (opinions, ressentis, propositions) auprès des partenaires des SIAO sur les thématiques suivantes :

- ✓ Leur connaissance des missions du SIAO
- ✓ Le travail mené avec le SIAO
- ✓ Les outils utilisés avec le SIAO
- ✓ L'utilisation du SI ou autre système d'information du SIAO
- ✓ Un bilan sur le travail mené
- ✓ Un point sur leurs éventuels besoins et les perspectives souhaitées dans le travail avec les SIAO

#### ↳ **Modalités de sélection des partenaires interrogés**

L'ensemble des SIAO a été sollicité pour nous transmettre leurs quatre principaux partenaires afin de toucher dans les entretiens les partenaires qui travaillent le plus régulièrement en lien avec le SIAO qu'ils soient orienteurs ou prescripteurs tout en étant vigilant sur le profil des partenaires pour avoir pour chaque département un partenaire « orienteur » et un partenaire « hébergeur/prescripteur ».

#### ↳ **Déroulement des entretiens**

Les entretiens ont été conduits à partir d'une grille d'entretien (cf. grille Annexe 2).

Les entretiens se sont déroulés sur site ou par téléphone du **23 juillet au 8 octobre 2015**. La durée moyenne des entretiens a été de 30 minutes.

#### ↳ **Analyse des entretiens**

L'analyse des données a été réalisée de façon thématique à partir d'une grille d'analyse.

### III. Etat de la participation à l'enquête

#### 1. Participation à l'enquête par questionnaire

Au total, 52 organismes ont été destinataires du questionnaire. 36 questionnaires ont été renseignés ce qui représente un taux de retour d'environ **69%**.

#### 2. Taux de retour par département

Département	Taux de retour	Nombre de répondants
18	40 %	5
28	25 %	2
36	33 %	2
37	74 %	14
41	14 %	1
45	86 %	12

On constate que le taux de retour par département est extrêmement variable en fonction des départements allant de 14% pour le département du Loir-et-Cher à 86% pour le Loiret.

#### ➤ Profil des répondants :

- 58 % associations et autres organismes du secteur de l'hébergement et du logement adapté ;
- 22 % collectivités (CCAS, CIAS, départements) ;
- 19 % autres (société, mutuelle).

#### 2. Participation à l'enquête par entretien

Des entretiens ont été réalisés auprès de 18 partenaires (*3 par Département*). Parmi ces partenaires, 10 d'entre eux avaient également renseigné le questionnaire.

Les profils des partenaires interrogés :

- Un Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) ;
- Des Conseils départementaux : acteurs incontournables du champ de l'action sociale, le Département est souvent l'orienteur le plus important pour les SIAO, en effet, les travailleurs sociaux de secteur constituent souvent la porte d'entrée dans les dispositifs. D'autant plus avec la suppression dans certains départements des Services d'Accueil et d'Orientation (SAO) ;
- Des CHRS ;
- Des associations du secteur de la veille sociale, du logement et de l'insertion ;
- Une association tutélaire.

Au total, **20 professionnels** ont été interrogés. En général, un seul professionnel participait à l'entretien. Aucune structure n'a refusé de participer à ces entretiens et tous les professionnels ont fait part d'une grande disponibilité à l'occasion des entretiens.

La majorité des entretiens a été réalisé par téléphone.



**Au total, lorsque l'on cumule les répondants au questionnaire et les personnes interrogées en entretien, 44 structures différentes ont participé à l'enquête.**

## IV. Analyse des données recueillies - Précautions méthodologiques

### 1. Utilisation des termes spécifiques pour la rédaction du rapport

#### **Prescripteur/Orienteur :**

Dans le cadre du rapport :

Les termes d'orienteur/prescripteur désignent les partenaires qui orientent des personnes vers le SIAO.

Le terme hébergeur fait lui référence aux structures ou organismes vers lesquels le SIAO oriente des personnes.

Un même partenaire peut donc être amené à travailler avec le SIAO à la fois en tant qu'orienteur et hébergeur.

#### **SI/SI-SIAO :**

"Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations (sous forme de données, textes, images, sons, etc.) dans des organisations"<sup>4</sup>.

Dans ce rapport lorsque le terme SI est utilisé, il désigne des outils organisés et formalisés que sont le logiciel Progdis et le SI-SIAO.

Lorsque nous parlons du SI-SIAO dans le rapport, ce terme désigne **le système d'information unique et commun porté par l'Etat**.

### 2. Précautions méthodologiques

Les questionnaires renseignés et les entretiens réalisés avec les partenaires ont permis d'**apporter des éléments sur l'organisation, le partenariat mené avec les SIAO par territoire**.

Cependant, **le nombre d'entretiens menés avec les partenaires, trois par département, ne permet d'obtenir que des réponses partielles. En outre ces partenaires sont majoritairement situés sur les chefs-lieux des départements, en zone urbaine**. Or, le travail mené avec les SIAO et les besoins des partenaires peuvent varier en fonction de leur situation géographique.

Par ailleurs, **le nombre de questionnaires renseignés reçus**, ne permet pas d'avoir une vision totalement exhaustive et complète du partenariat mené par les SIAO. La surreprésentation de certains départements dans le nombre de questionnaires est également à prendre en compte.

### 3. Organisation du rapport

L'organisation du rapport reprend les trois axes de travail souhaités par la DRJSCS : le partenariat, les indicateurs et la communication.

Dans chacune des parties **des préconisations** sont présentées, celles-ci sont **le fruit des éléments collectés** via les questionnaires, les entretiens ainsi que **les échanges lors des réunions organisées avec les SIAO** de la Région.

---

<sup>4</sup> Robert Reix (2002), «Système d'information et management des organisations», Vuibert, 4ème édition, Paris.

# ***Partie 1 :*** ***SIAO et partenariat***

## I. Présentation des SIAO en région Centre-Val de Loire

### 1. SIAO : rappel du cadre législatif et réglementaire

Comme vu précédemment, le SIAO a été instauré en avril 2010 mais sa consécration législative est intervenue en 2014 avec la loi dite ALUR du 24 mars 2014<sup>5</sup> qui précise **les huit grandes missions** du SIAO, celles :

- « 1° De recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- 2° De gérer le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa ;
- 3° De veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou, familles mentionnées au même premier alinéa, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- 4° De suivre le parcours des personnes ou familles mentionnées audit premier alinéa prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- 5° De contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- 6° D'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à, l'article L. 345-2 et, lorsque la convention prévue au premier alinéa du présent article le prévoit, la coordination des acteurs mentionnés à l'article L. 345-2-6 ;
- 7° De produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- 8° De participer à l'observation sociale. »

La circulaire 2010-252 du 7 juillet 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation prévoit **le rôle de pilote de l'Etat** dans la mise en place du SIAO, le suivi de son fonctionnement et l'évaluation de l'action de l'opérateur choisi.

### 2. Caractéristiques des SIAO en région Centre – Val de Loire (organisation et fonctionnement)

En région Centre – Val de Loire, les SIAO se sont mis en place entre septembre 2010 et mars 2011.

3. Tableau récapitulatif des dates d'ouverture des SIAO par département

Départements	Date d'ouverture du SIAO	Associations
18	24/03/2011 01/12/2012	AJBC et Saint François L'ACSC
28	01/11/2010	Foyer d'accueil Chartrain (FAC)
36	24/11/2010	Solidarité Accueil
37	01/11/2010	Entr'aide ouvrière
41	15/09/2010	ASLD
45	01/09/2010	AIDAPHI

<sup>5</sup> Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové

### ***Un service au cœur du dispositif AHI***

**En région Centre-Val de Loire, les SIAO sont gérés par** des associations spécialisées dans l'insertion, l'hébergement et le logement adapté. **Elles gèrent ainsi en parallèle d'autres dispositifs tels que des accueils de jour, des hébergements d'urgence, des CHRS, des résidences sociales, des pensions de famille, des services d'intermédiation locative, etc.**

Ainsi la plupart des SIAO de la région sont intégrés à un pôle ou à un service « veille sociale », c'est notamment le cas dans le Loir-et-Cher où le SIAO fait partie de la Maison de la veille sociale avec le 115, le SAUO et l'accueil de jour ou dans l'Indre-et-Loire où le SIAO est intégré au Pôle social et médical aux côtés du 115, du SAO, du PAS (Point d'Accueil Solidarité). Ces organisations ont notamment permis de mutualiser les équipes pour répondre de manière plus satisfaisante aux demandes formulées et de tenir compte des contraintes liées à l'activité d'un SIAO (meilleure amplitude des horaires de permanence, souplesse dans la gestion des équipes, diversification des missions, qualité du travail réalisé, prise en compte de la santé morale et physique des équipes).

### ***Une organisation en évolution***

Il est à noter que depuis leur mise en place l'ensemble des SIAO de la région a fait évoluer son organisation afin d'adapter au mieux la réponse proposée au public et de tenir compte des évolutions demandées, des moyens alloués et des besoins identifiés dans le cadre du travail avec les partenaires.

### ***Une diversité de fonctionnement en fonction des territoires***

Les travaux réalisés par la DRJSCS (*les comptes rendus des réunions SIAO et le diagnostic SI-SIAO*) mettent en avant un fonctionnement divers et diversifié des SIAO de la région qui s'explique notamment par des facteurs géographiques et historiques et par une diversité de l'offre et des besoins.

Les 6 SIAO de la région sont situés sur les chefs-lieux des départements ou leur agglomération. Il est à relever que pour le Loiret, le SIAO est organisé en secteurs géographiques correspondant aux 4 principaux bassins d'habitat pour tenir compte des particularités de ces territoires.

Sur 4 départements (28, 36, 37, 41), le SIAO est adossé à un service d'accueil et d'orientation qui permet l'accueil physique des personnes et la réalisation d'une première évaluation de leur situation.

Dans les départements du Cher et du Loiret, le 115 est géré par une association distincte de celle du SIAO, toutefois dans ces 2 départements, les services se sont coordonnés afin de travailler de façon conjointe et de pouvoir répondre le plus rapidement possible et de façon cohérente aux besoins des personnes sans solution.

## II. Etat des lieux du partenariat du SIAO

Pour assurer leurs missions d'orientation et de coordination, les SIAO sont au cœur d'un réseau d'acteurs intervenant plus ou moins directement sur les secteurs de la veille sociale, de l'hébergement et du logement sur leur territoire géographique. Ces liens se sont créés ou renforcés progressivement dans le temps dans l'objectif d'apporter une réponse toujours plus adaptée aux personnes.

### 1. Des partenaires multiples aux profils variés

Dans les partenaires quotidiens, nous pouvons retrouver :

- Les associations et organismes gestionnaires d'équipes mobiles, d'accueils de jour, d'hébergement d'urgence, de centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS), de résidences sociales, de pension de famille, d'intermédiation locative, de centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) qui sont à la fois orienteurs/prescripteurs et hébergeurs ;
- Les conseils départementaux (maison des solidarités et services de l'aide sociale à l'enfance) qui orientent les personnes vers le SIAO ;
- Les CCAS/ CIAS ;
- Les bailleurs sociaux pour améliorer la communication et faciliter l'accès au logement des personnes accueillies ;
- Les associations caritatives, humanitaires ;
- L'Etat (services de la préfecture notamment).

En fonction des problématiques rencontrées, des liens, dans certains cas plus ponctuels, existent avec :

- Les missions locales ;
- Les services de protection des majeurs ;
- Les services hospitaliers ;
- Les foyers de jeunes travailleurs ;
- Les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP) ;
- Les services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) ;
- Les services spécialisés en addictologie.

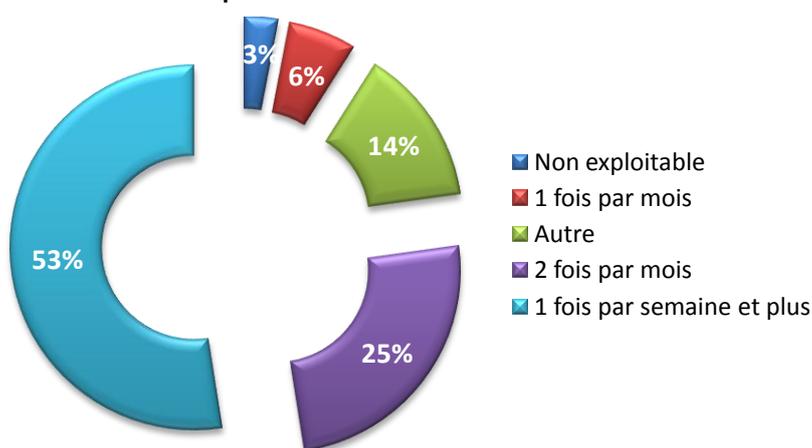
Le temps consacré à la construction et au maintien des partenariats constitue un véritable investissement pour les équipes des SIAO à la fois lors de la mise en place du lien mais également lors des démarches engagées pour entretenir ce lien.

## 2. Un partenariat essentiel mais exigeant

### A– Des modalités de travail très diverses

Les fréquences de travail sont extrêmement variables en fonction du profil du partenaire et fluctuent en fonction des besoins du territoire et des périodes de l'année.

#### 4- Fréquence de travail avec le SIAO



Plus de la moitié des répondants sont amenés à être en lien avec le SIAO une fois par semaine et plus et un quart sont amenés à travailler, être en lien avec le SIAO deux fois par mois soit dans le cadre d'orientation de personnes soit dans le cadre des réunions partenariales du SIAO.

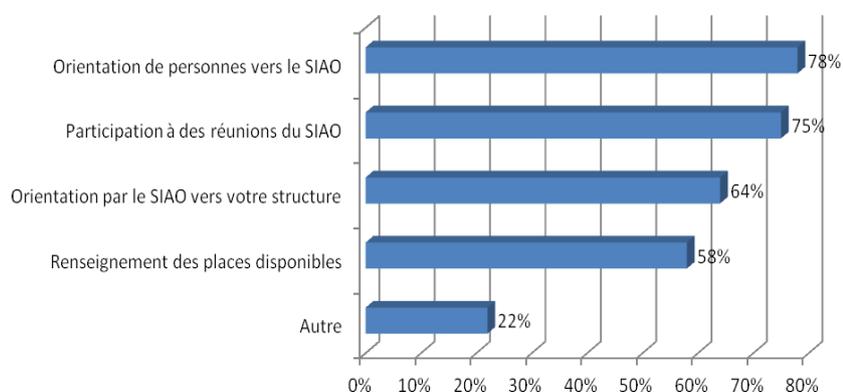
Les partenaires interrogés sont majoritairement amenés à travailler avec le SIAO dans le cadre d'orientation de personnes (78%).

64 % travaillent avec le SIAO sur sollicitation de sa part dans le cadre d'orientation de personne vers leur structure.

75 % des répondants participent aux réunions du SIAO.

Ces résultats permettent d'illustrer que les répondants à l'enquête sont des partenaires réguliers du SIAO.

#### 5-Modalités de travail avec les SIAO



**! A noter pour la partie « Autre » :** il s'agit de modalités de travail extrêmement variées par exemple, des interventions conjointes sur des situations de crise, une permanence du CCAS au SIAO, la participation à des rencontres thématiques organisées par le SIAO.

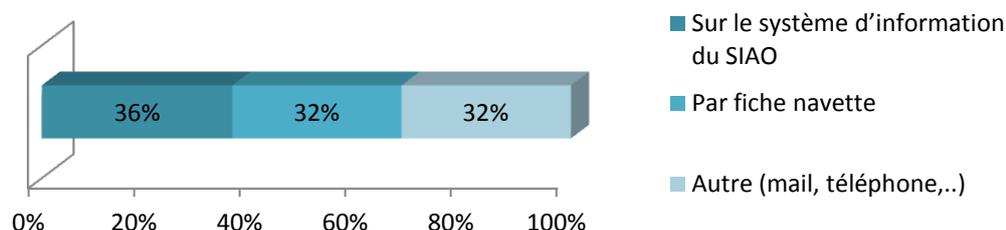
Plus de la moitié des répondants (58%) sont amenés à travailler avec le SIAO dans le cadre du renseignement des places disponibles. Les modalités de ce renseignement varient d'un département à un autre notamment en fonction de l'effectivité de la mise en œuvre du SI et de son appropriation par les partenaires.

La majorité des places disponibles sont transmises aux SIAO par un autre biais que le système d'information. En effet, **plus de 64 %** des répondants communiquent leurs places soit par le biais de **fiche navette**, pour la moitié d'entre eux, soit par des moyens autres à savoir des **échanges directs ou par mails**.



*Le renseignement sur le système d'information du SIAO concerne trois départements de la région (l'Eure et Loir, l'Indre-et-Loire et le Loiret).*

#### 6-Modalités de renseignement des places disponibles



## B– Des outils à consolider

De nombreux outils ont été mis en place par les SIAO, l'objectif dans le cadre de l'étude était de réaliser un état de lieux des outils existants à destination des partenaires et de recueillir leur avis sur ces outils que sont principalement le système d'information, les réunions de coordination et les fiches navettes.

### *Le système d'information du SIAO*

En amont de la généralisation du système d'information, une formation à destination des SIAO et des partenaires amenés à utiliser cet outil (prescripteurs, établissements d'hébergement et de logement) a été mis en place en région Centre afin que l'ensemble de ces acteurs s'approprient l'outil.

**50 %** des répondants ont participé à une formation relative au système d'information principalement en 2011 et 2015.

Seul 9% des répondants estiment qu'une formation complémentaire serait nécessaire notamment pour les nouveaux professionnels n'ayant pas bénéficié de la formation.

### **Utilisation du SI du SIAO par les partenaires :**

**26 %** des partenaires ayant participé à l'enquête utilisent un système d'information (ProGdis ou SI-SIAO), tous l'utilisent dans le cadre du renseignement des places disponibles. Pour l'instant, les flux (orientations vers le SIAO, entrées et sorties des dispositifs) sont peu renseignés via le SI du SIAO.

### **Regards des partenaires sur le SI :**

Les partenaires ayant participé à l'enquête n'ont pas tous exprimé d'attente particulière par rapport au système d'information. Les attentes exprimées portent majoritairement sur l'observation et la réalisation de statistiques.

Plus de 55 % des répondants estiment que l'on ne peut pas se passer d'un système d'information mais à certaines conditions. En effet, que ce soit dans le cadre des questionnaires ou des entretiens, une grande partie des partenaires interrogés sont en attente d'un système d'information consolidé et d'un outil plus souple et plus adapté.

 *La mise en œuvre du SI-SIAO était récente au jour de l'enquête dans certains départements, à titre d'exemple, celle-ci est intervenue en juin 2015 dans le département du Loiret. Pour pouvoir réaliser un état des lieux de sa mise en œuvre et de son appropriation par les partenaires, il conviendra de prévoir un bilan en juin 2016.*

### **Les réunions du SIAO**

Afin d'assurer leur mission de coordination de l'ensemble des acteurs intervenant dans les champs de l'urgence et de l'insertion, les SIAO ont mis en place des instances partenariales de coordination ; instances, soit créées suite à la création du SIAO, soit organisées à partir d'instances déjà existantes. En fonction des départements, les intitulés de ces instances, leur fréquence et leurs modalités varient.

Pour rappel, les trois quart des répondants à l'enquête participent aux réunions du SIAO.

Les partenaires qui participent à ces réunions **reconnaissent dans leur majorité l'importance de réunions partenariales et leur plus-value** notamment le fait qu'elles permettent des regards croisés sur les situations et une vision globale des demandes sur un territoire.

Les points qui mériteraient d'être améliorés, selon les partenaires, portent en grande partie sur la formalisation des modalités de fonctionnement de ces instances. A savoir :

- qui participe ;
- quelles sont les situations qui doivent être abordées lors de ces réunions ;
- comment sont définies les situations prioritaires ;
- quelles sont les modalités de réalisation et d'actualisation de la liste d'attente.

Un autre point mis en avant par certains répondants est l'absence récurrente à ces réunions de la part de certains partenaires importants.

 *Certains SIAO ont créé une liste d'attente permettant de lister à un instant t le nombre de ménages en attente d'une orientation.*

### *Les autres outils utilisés dans le cadre du travail en partenariat :*

La majorité des SIAO disposent **d'outils formalisés utilisés** par les partenaires dans le cadre de l'orientation des personnes vers le SIAO. La majorité des départements disposent **de fiches** appelées navette, de liaison ou d'évaluation.

Dans l'ensemble, cet outil, dans sa forme, apparaît satisfaisant mais l'évaluation de la situation, demandée dans le cadre de ces fiches, est inégalement renseignée par les partenaires, ce qui ne facilite pas la pertinence des orientations.

En effet, certains partenaires reconnaissent, notamment du fait de l'augmentation du nombre de demandes, ne pas pouvoir réaliser une évaluation approfondie de la situation des personnes.



*Cette augmentation du nombre de demandes est principalement centrée sur les départements ne disposant plus de Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) qui existait avant la création du SIAO. Il s'agit des départements du Loiret et du Cher.*

Pour **22 %** des répondants d'autres outils seraient nécessaires. Deux types de besoins émergent :

- des outils liés à la mission d'observation du SIAO et de suivi des parcours des personnes ;
- des outils de communication (point qui sera développé dans la partie 3).

### *Le conventionnement avec le SIAO*

**L'article L.345-2-6 du CASF** dispose que « Pour l'exercice de ses missions, le service intégré d'accueil et d'orientation peut passer des conventions » notamment avec : les acteurs du dispositif de veille sociale, l'ensemble des acteurs assurant l'accueil, l'évaluation, le soutien, l'hébergement ou l'accompagnement des personnes ou familles, les gestionnaires d'intermédiation locative et de gestion locative sociale ; les logements-foyers ; Les dispositifs spécialisés d'hébergement et d'accompagnement, dont le dispositif national de l'asile, les services pénitentiaires d'insertion et de probation et les services de l'aide sociale à l'enfance ; les bailleurs sociaux ; les ARS.

Environ **15 %** des partenaires ayant participé à l'enquête ont une convention avec le SIAO.

Parmi les répondants, qui ne disposent pas d'une convention **seulement 9%** d'entre eux estiment qu'un conventionnement serait nécessaire.

Mis à part les cas particuliers des établissements et services ayant le même gestionnaire que le SIAO, la principale raison évoquée par les partenaires est l'absence de plus-value d'un conventionnement.

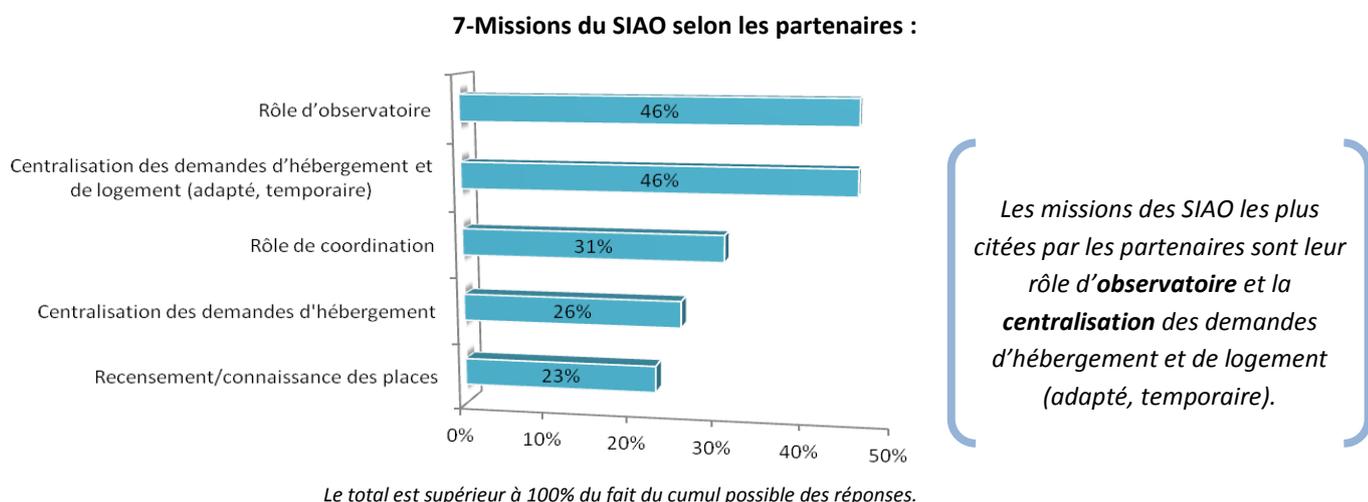
### 3. Un partenariat en permanente construction

#### A - Des missions qui appellent des précisions

Dans le cadre du questionnaire et des entretiens, les partenaires ont été interrogés sur leur connaissance du SIAO et de ses missions et leur avis sur sa mise en œuvre et son fonctionnement.

L'ensemble des partenaires ayant renseigné l'enquête ont répondu que les missions du SIAO étaient claires pour eux et la quasi majorité (98%) des répondants connaissent l'équipe du SIAO. Par contre, 14 % des répondants estiment que les missions du SIAO ne seraient pas connues et claires pour leurs collègues.

Toutefois, afin d'aller au-delà de cette question fermée, il a été demandé aux partenaires de préciser quelles étaient, selon eux, les missions du SIAO :



Un point surprenant à souligner est la place de **la mission d'observation** du SIAO pour les partenaires quand on sait que la plupart des SIAO ont peu ou prou développé cette mission.

La troisième mission la plus citée par les partenaires est **le rôle de coordination** du SIAO (31 %).

Viennent ensuite **la mission de centralisation** des demandes d'hébergement (26%) et le recensement et la connaissance des places (23%).

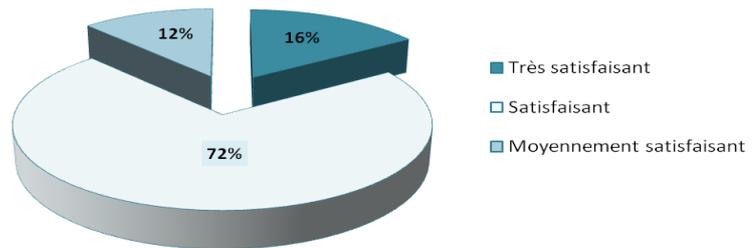
Ces résultats permettent de mettre en avant que l'ensemble des missions du SIAO ne sont pas pleinement connues des partenaires ayant renseigné l'enquête.

## B - Une évaluation positive du travail du SIAO

L'interrogation de partenaires sur leur travail avec le SIAO a également permis de réaliser un bilan de la mise en œuvre du SIAO par ses principaux partenaires et les effets, selon ces derniers, de sa création au sein des départements.

72 % des répondants sont satisfaits du travail mené avec le SIAO et 16 % sont très satisfait.

8-Avis des partenaires sur le travail mené avec le SIAO



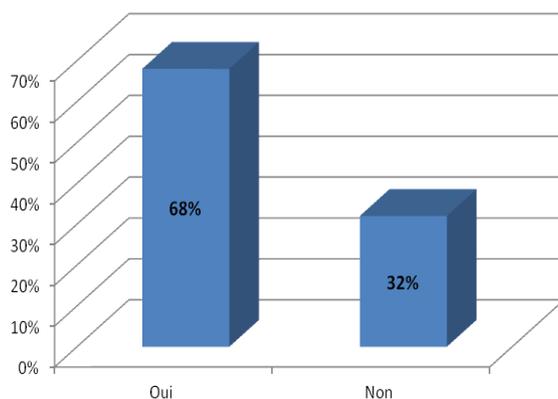
D'une manière générale, tous les partenaires ayant renseigné le questionnaire estiment que leur collaboration avec le SIAO leur semble utile.

Parmi les principales raisons évoquées :

- ↔ Le travail de partenariat et la complémentarité du travail mené avec le SIAO
- ↔ Une meilleure connaissance des dispositifs
- ↔ Le principe de « Guichet unique » du SIAO qui facilite les choses tant pour les partenaires que pour les usagers
- ↔ La réflexion partagée sur les publics
- ↔ In fine, des orientations plus adaptées aux besoins des personnes

### Regards des partenaires sur la mission de centralisation des demandes du SIAO :

9- La centralisation par le SIAO de l'ensemble des demandes d'hébergement et/ou de logement a-t-elle apporté des améliorations ?



68 % des partenaires ayant répondu constatent des améliorations

Les améliorations apportées par la centralisation des demandes mises en avant par les partenaires sont l'augmentation de la réactivité dans la réponse aux besoins, plus de fluidité entre les dispositifs et les acteurs, plus d'équité dans le traitement des demandes, plus de transparence des critères de priorisation des demandes et dans les admissions mais également dans l'orientation des personnes hébergées.

En effet, environ **68%** des répondants estiment que le travail a évolué en termes de continuité de prise en charge du fait de l'amélioration de la fluidité entre les différents dispositifs en lien avec une meilleure connaissance des dispositifs et des acteurs.

Pour le tiers des répondants qui estiment que la centralisation des demandes n'a pas apporté d'amélioration, **les deux points qui ont principalement été mis en avant sont**, d'une part, **des organisations avant le SIAO jugées plus optimales que la situation actuelle** et, d'autre part, **le manque de place**.

#### ***Regards des partenaires sur la mission de coordination des acteurs du SIAO:***

Environ **67%** des répondants estiment que depuis la mise en place du SIAO le partenariat a évolué, en majorité de manière positive (plus de liens, élargissement des partenaires,...).

Pour ceux qui ont apporté des précisions sur ce ressenti, la principale amélioration évoquée est le renforcement voire pour certains, l'amélioration du partenariat du fait notamment de temps de rencontres plus fréquents ainsi qu'une meilleure connaissance des dispositifs existants.

En outre, la création du SIAO a parfois permis, pour certains partenaires, d'élargir leur réseau partenarial. Ce constat est très variable d'un département à l'autre. Pour les départements où il existait déjà des habitudes fortes de travail en partenariat, les partenaires estiment que le SIAO n'a pas amélioré la coordination.

#### ***Regards des partenaires sur la mission de recensement des places :***

Environ **61%** estiment que cela a permis d'améliorer la connaissance des places dans le département. Les informations relatives aux places sont principalement transmises dans le cadre des réunions du SIAO.

Pour les répondants qui estiment que la création du SIAO n'a pas permis d'améliorer la connaissance des places dans le département, peu de précisions ont été apportées, mis à part le fait qu'ils n'avaient pas d'information sur les places de la part du SIAO.

#### ***Regards des partenaires sur les axes d'amélioration dans le cadre de leurs collaborations avec le SIAO :***

On constate que le regard des partenaires ayant participé à cette enquête sur le travail mené avec le SIAO est globalement positif mais environ **67%** des répondants estiment que des points sont à améliorer dans le cadre de leur collaboration avec le SIAO.

Les points évoqués peuvent être regroupés en cinq thèmes :

- Organisation et fonctionnement des commissions ;
- Plus de transparence et de communication de la part des SIAO ;
- Mettre en œuvre sa fonction d'observatoire ;
- Améliorer la fluidité entre l'urgence et l'insertion ;
- Poursuivre la démarche de guichet unique au « secteur » logement adapté.

A noter, les attentes des partenaires varient en fonction de leur « statut » (orienteur/prescripteur ou hébergeur) et en fonction des départements.

Mais un point est souhaité par une très large majorité des partenaires : la mise en œuvre effective de la mission d'observation du SIAO.

## C - Plusieurs points d'attention soulevés par les partenaires

### a) Une articulation en marche

Issue de la Stratégie nationale de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées, l'arrivée du SIAO a pu créer de la confusion chez certains acteurs et partenaires du secteur de la veille sociale, de l'hébergement ou du logement pour 3 raisons principales :

- le changement de logique qu'il induit,
- la souplesse du cadre posé par les textes (et donc des modalités de fonctionnement très diverses)
- et les délais très contraints dans lesquels il a dû être mis en place.

Des temps d'assimilation, d'adaptation et de réorganisation ont par conséquent été nécessaires au sein des associations (projet associatif), des équipes ainsi qu'à l'égard des partenaires.

De même, des évolutions ont ainsi été apportées à l'organisation et au fonctionnement de ce dispositif au fil du temps. Ces évolutions ont donné lieu à des réorganisations et à quelques flottements qui ont pu être à l'origine d'un certain nombre de réserves et de réticences des acteurs concernés.

Malgré ces bouleversements et grâce à l'implication de tous les acteurs pour rendre ce service pertinent et efficace, **les exemples de plus-value du SIAO sont nombreux** : rôle de pivot, interlocuteur unique source de gain de temps, dispositif qui permet une implication de l'ensemble des acteurs, une meilleure lisibilité du secteur, etc. Selon les partenaires, cette organisation, avec un pilote chargé de la coordination, a permis de rencontrer plus régulièrement les partenaires, d'élargir le cadre des interventions, de mieux comprendre certains dispositifs, d'avoir une connaissance plus globale et transversale de l'offre et par conséquent d'apporter une réponse plus qualitative aux personnes.

### ***Des réserves des partenaires encore perceptibles***

Plusieurs catégories de partenaires (travailleurs sociaux des conseils départementaux, des CCAS/CIAS et des établissements d'hébergement) regrettent toutefois que la mise en place d'un interlocuteur unique leur ait fait perdre leur réseau et leurs liens avec le terrain. De même, pour certains, cela a contribué à ralentir et alourdir la procédure d'orientation. En effet, dans la mesure où le SIAO est tenu de mettre en place une procédure et de respecter les critères d'orientation définis avec la DDSCS(PP) (publics prioritaires, modalité d'accueil des personnes : hébergement pendant 2 ou 3 jours puis remise à la rue pour permettre un turnover, etc.) les marges de manœuvre sont plus restreintes. C'est ce que regrettent en majorité ces partenaires qui se trouvent en difficulté face aux personnes qui les saisissent.

Ce sentiment est amplifié dans les départements où le SIAO ne fournit pas de réponse écrite à la personne qui oriente ou encore qui n'informe pas sur les suites données aux orientations.

En effet les travailleurs sociaux qui sont face aux demandeurs souhaiteraient pouvoir s'appuyer sur un écrit du SIAO pour justifier et objectiver la réponse qu'ils transmettent aux personnes.

De même, la transmission des suites données à une orientation fait partie des prérequis d'un bon partenariat entre le SIAO et les acteurs qui orientent, c'est ce que mettent en exergue les partenaires de plusieurs départements de la région.

### ***Des missions claires mais un périmètre d'intervention encore flou***

De même, alors que l'enquête fait apparaître que les missions du SIAO sont claires pour une majorité de partenaires, les entretiens ont montré que le périmètre d'intervention du SIAO comportait encore quelques zones d'ombre ou n'était pas totalement adopté par certains partenaires prescripteurs.

La question se pose au niveau des **évaluations sociales des personnes mais également des orientations**.

En effet, dans un contexte où chaque acteur voit son domaine d'intervention augmenter plus rapidement que ses moyens, la question de la réalisation des évaluations sociales est un sujet sensible pour les conseils départementaux notamment ceux dans lesquels le SAO a été supprimé. En effet, sur ces territoires les conseils départementaux dénoncent une « explosion » des évaluations à réaliser dans la mesure où ils ont eu à compenser la fermeture des SAO et à gérer les effets de l'augmentation de la crise. Le fait d'intervenir dans un secteur qui ne relève pas directement de leur compétence constitue également un frein.

De même, la centralisation des demandes par le SIAO n'est pas tout à fait assimilée par l'ensemble des partenaires. Sous couvert de participer au financement d'une structure, certains prescripteurs orientent directement les personnes rencontrées vers celle-ci.

### ***La disponibilité et la réactivité des équipes saluées***

Toutefois, les modalités de travail au quotidien sont saluées. En effet, les résultats de l'enquête et l'analyse des entretiens téléphoniques font apparaître que les équipes des SIAO sont réactives, disponibles, facilement joignables mais également que les relations sont saines et que le travail est mené en transparence. Ces éléments sont à souligner dans la mesure où la question de la « concurrence » entre SIAO et structures qui hébergent a engendré de nombreuses tensions entre les acteurs au démarrage. En effet, s'il est vrai que le SIAO a apporté une proximité entre les équipes des SIAO et les professionnels de terrain, il n'a pas été sans soulever d'inquiétudes chez les dirigeants des structures investies sur le secteur (perte de maîtrise sur les admissions, risque de domination de l'association gestionnaires du SIAO).

### ***La place et le rôle du SIAO encore sources d'inquiétude pour quelques partenaires***

Comme cela a été présenté précédemment, sur la région Centre-Val de Loire, les associations dont dépendent les SIAO gèrent toutes une ou des structures d'hébergement. Des questions se posent par conséquent au niveau des hébergeurs sur la légitimité de certaines orientations réalisées par le SIAO. En effet, certains partenaires constatent une baisse du nombre d'orientations vers leur structure qui ont pour conséquence une décroissance des taux d'occupation qui leur font craindre pour leur avenir d'autant plus dans un contexte où comme ils le rappellent la tendance vise à réduire le nombre de structure et à remettre en cause les dispositifs jugés trop coûteux. Le SIAO est ainsi encore perçu comme « juge et partie » dans la mesure où grâce à sa connaissance de l'offre et des besoins, il dispose des places disponibles c'est-à-dire qu'il « a le pouvoir sur les places » comme le précisent certains partenaires. La situation de quasi-monopole de certains gestionnaires de SIAO ne fait que renforcer ce sentiment. Toutefois, celui-ci est aujourd'hui plus marginal chez ces partenaires grâce notamment aux outils mis en place au sein du SIAO pour gommer cette difficulté.

### ***Un sentiment d'impuissance des partenaires qui dépasse le fonctionnement des SIAO***

Le nœud du problème reste **l'absence de places adaptées au public rencontré, les listes d'attente trop importantes** (plusieurs mois dans certains départements en fonction des caractéristiques des personnes), difficilement conciliables avec la situation de détresse et le caractère volatil des personnes rencontrées. **Ces délais d'attente donnent lieu à des réponses tardives qui dans bon nombre de cas ne sont plus adaptées à la situation des personnes.**

Plusieurs conséquences peuvent en résulter en fonction des territoires :

- des personnes qui restent sans solution ;
- une perte de temps pour les orienteurs et les hébergeurs : « on traite des dossiers vides »
- une partie du public, qui face à l'accumulation de refus opposés, ne fait plus appel aux dispositifs en place et se marginalise encore un peu plus ;
- peu à peu des travailleurs sociaux qui se détournent du SIAO et essayent de contourner le SIAO en s'adressant directement aux hébergeurs, notamment en secteur rural, car les solutions font défaut sur ces territoires.

#### ✕ Les préconisations :

- ✕ Systématiser les retours du SIAO, si possible par écrit, auprès du partenaire ayant orienté sur les suites données à une demande.
- ✕ Informer et associer les partenaires aux modifications de procédure.
- ✕ Préciser les modalités d'articulation SIAO/partenaires (*Qui est le référent de la personne ? Le SIAO ? Le partenaire qui oriente ?*).
- ✕ Formaliser les partenariats existants par la signature d'une convention.
- ✕ Améliorer la fluidité entre l'urgence et l'insertion (lien avec le secteur du logement adapté)

## b) Instances : un équilibre à trouver

### **Un démarrage au « forceps »**

Si les débuts des SIAO ont été tumultueux, c'est certainement lors des commissions que les réticences des partenaires ont été les plus observées. En effet, **l'absence répétée de certains partenaires** (politique de la chaise vide : principalement les partenaires hébergeurs qui souhaitent rester maître de leurs admissions) **ou les tensions** exprimées par ceux présents, ont pris le pas sur les ordres du jour des réunions organisées au cours des premiers mois. Il aura fallu dans certains départements plus de 2 ans pour que les relations s'apaisent et que ces commissions deviennent opérationnelles. Des partenaires révèlent sur ce point avoir envoyé un membre de leur direction à ces commissions plutôt que des travailleurs sociaux, le temps que la situation s'apaise. Au-delà des tensions liées aux orientations directes, il apparaît sur au moins un département, le Loiret, que la mise en place de groupes de travail spécifiques a permis d'apaiser les tensions entre travailleurs sociaux et équipes des SIAO.

A force d'échanges et de concertation avec les partenaires, des adaptations et évolutions ont vu le jour et certaines commissions commencent seulement à se structurer et à trouver leur rythme de croisière.

Différentes modalités d'organisation sont à noter sur les 6 départements :

- des réunions uniques ou par « champ » (urgence /insertion – pensions de famille, etc.),
- des réunions sur les chefs-lieux de département ou territorialisées,
- des réunions hebdomadaires ou bimensuelles
- des réunions où toutes les demandes d'hébergement sont traitées, d'autres où seules les situations complexes sont abordées des réunions qui regroupent l'ensemble des partenaires et d'autres qui ouvrent leur porte à des partenaires extérieurs en fonction des situations abordées ou des sujets traités (SPIP, Services de l'aide sociale à l'enfance, services de psychiatrie, etc.)

De façon unanime, les partenaires qui ont répondu à l'enquête et aux entretiens téléphoniques s'accordent sur **l'importance de ces réunions** dans la mesure où elles permettent les échanges, le traitement des situations complexes mais également de mieux comprendre les dispositifs. **Ces temps d'échanges favorisent l'implication des partenaires, la mise en commun de propositions permettant d'aboutir à une réponse plus qualitative et à une responsabilité partagée.**

En fonction des départements, de leurs caractéristiques géographiques, des modalités de travail préexistantes des acteurs du secteur AHI, la question de la décentralisation des commissions a donné lieu à de plus ou moins vives réactions. En effet, sur au moins un département (Indre-et-Loire), la remise en cause des commissions décentralisées a freiné la participation à la nouvelle commission des acteurs qui y prenaient part préalablement. Ces acteurs ne se sentent pas concernés par les dossiers qui touchent d'autres territoires du département et estiment que cette remise en cause constitue une perte de temps pour eux.

De façon plus globale, ce sentiment est partagé par quelques partenaires qui considèrent que ces commissions sont trop fréquentes, trop longues et par conséquent requièrent un investissement trop lourd des partenaires. Plusieurs conséquences à cela :

- Une partie des dossiers est traitée trop rapidement par manque de temps ou désintérêt des participants ;
- Les partenaires s'essouffent car faute de réponse suffisante, ils estiment que leur travail se limite à alimenter les listes d'attente ;
- L'ensemble des partenaires ne se mobilise plus.

C'est cette question de **l'absentéisme de certains acteurs qui est le plus souvent mentionnée comme principale limite du dispositif** et notamment l'absence de l'Etat, du Conseil départemental ou encore des acteurs de la santé.

**La question de la cohérence et de l'articulation de cette commission avec celles qui sont déjà en place dans le cadre du suivi des schémas, des plans (PDALHPD) est également soulevée.** Comment faire pour redonner du sens à ces instances et les rendre lisibles à la fois des professionnels concernés mais également des usagers ?

Par ailleurs, le fait de présenter l'ensemble des dossiers en commission, même ceux pour lesquels une orientation a été trouvée, peut présenter un risque : les acteurs autour de la table vont identifier de nouveaux problèmes, se focaliser sur des éléments du dossier alors que cela n'a pas lieu d'être.

A l'inverse, le fait de n'aborder que les situations complexes pour lesquelles aucune solution satisfaisante n'est trouvée peut démotiver et démobiliser les acteurs. Le périmètre des ordres du jour de commission constitue encore en enjeu : certaines situations abordées en commission doivent-elles l'être ? Exemple des orientations en pension de familles ou des dossiers des personnes qui ont disparu du « circuit ». Comment les dossiers sont actualisés ?

Par ailleurs, il apparaît que **la composition des commissions ou que l'absence de règles formelles** en la matière pose question à certains partenaires : qui sont les membres permanents ? Qui a le pouvoir de décision ? Qui représente qui ?

Sur la composition de ces commissions, certains départements ont choisi de réunir le maximum de partenaires autour de la table, ceci afin de multiplier les chances d'aboutir à une réponse satisfaisante pour la personne. D'autres acteurs sont plus réservés, considérant qu'un consensus sera plus difficile à trouver.

La question du pilotage des commissions est également soulevée : qui pilote ? Quelle est la place de l'Etat, du Conseil départemental, du SIAO ?

Qu'implique ce rôle de pilote : refus / remise en cause de certaines orientations ?

**✕ Les préconisations :**

- ✕ Consolider certains outils mis en place par les SIAO (*fiches navette, commissions*).
- ✕ Développer l'articulation entre le SIAO, les commissions et les dispositifs de logement adapté.
- ✕ Inviter l'ensemble des partenaires et encourager leur participation pour être en mesure de proposer une réponse globale.
- ✕ Eclaircir les critères de mise à l'ordre du jour des situations.
- ✕ Systématiser l'envoi des ordres du jour et des comptes rendus.
- ✕ Préciser le mode de fonctionnement, la composition et les modalités de décision dans ces commissions.

### c) Mission d'observation : entre espoirs et réalité

#### ***Une attente forte des partenaires***

Comme indiqué dans la présentation des résultats de l'enquête, la mission « observation » fait partie des missions du SIAO les plus identifiées par les partenaires. Situation paradoxale quand on sait qu'elle est encore très peu développée en région, mais qui peut s'expliquer par le fait qu'elle constitue une attente forte des partenaires, comme le confirment les entretiens réalisés.

En effet, la quasi-totalité des partenaires auditionnés a pointé au niveau de ses attentes/souhaits par rapport au SIAO la nécessité de mener cette mission d'observation eu égard aux enjeux qu'elle comporte dans la définition des orientations politiques de l'Etat ou des collectivités territoriales.

L'objectif est d'améliorer la connaissance des publics en demande : évolution des tranches d'âge, caractéristiques du public pour définir le type d'hébergement le plus adapté. Pour ce faire, les acteurs invitent le SIAO à s'appuyer sur les observatoires locaux existants (par exemple dans l'Indre-et-Loire : l'observatoire des inégalités).

**Les acteurs souhaiteraient ainsi que le SIAO puisse, à partir d'un outil de recensement, dégager une analyse fine des besoins et des réponses proposées afin qu'à terme il puisse y avoir cohérence entre la préconisation du SIAO et l'orientation effective.** Or, actuellement, ce n'est pas le cas ou quand une observation est menée, elle est axée sur les données quantitatives, alors que les acteurs sont en attente d'éléments qualitatifs. En effet, un taux d'occupation ou la somme des refus opposés ne dit rien sur le nombre d'orientations par défaut, et par conséquent, ne donne aucun renseignement sur les besoins d'adaptation d'un dispositif.

#### ***Des enjeux qui dépassent la seule adaptation de l'offre aux besoins***

Cet objectif ne doit pas faire oublier que la mission observation comporte un enjeu en matière de répartition des crédits nationaux, régionaux et départementaux. En période de restriction budgétaire, chaque acteur cherche les moyens de justifier :

- Pour les uns, des crédits qu'ils octroient ;
- Pour les autres, des crédits qui sont attribués à leur structure.

Par ailleurs, plusieurs acteurs sont réservés sur l'impact de cette observation quant à l'amélioration du fonctionnement du dispositif « Accueil, hébergement, insertion ». En effet, ces derniers insistent sur le fait que l'absence d'observation constitue trop souvent un argument pour limiter l'expérimentation, la création de nouveaux dispositifs, alors que les besoins sont repérés et identifiés, même s'ils ne sont pas encore objectivés, ce sont les moyens qui font le plus défaut. Exemple : besoin de places pérennes pour les jeunes majeurs plutôt que des places d'hébergement d'urgence, mineurs isolés étrangers, etc.

Ainsi, plusieurs partenaires n'hésitent pas à rappeler que l'observation ne constitue pas une solution miracle, dans la mesure où « le SIAO ne crée pas de places ».

✕ **Les préconisations :**

- ✕ Rendre effective la mission d'observation.
- ✕ Réfléchir aux modalités de mise en œuvre de la mission d'observation.
- ✕ Définir plus précisément le périmètre de cette mission.
- ✕ Etablir un lien avec le travail mené sur les indicateurs communs.
- ✕ Articuler la mission d'observation des SIAO avec les observatoires locaux existants.

d) L'utilisation d'un système d'information partagé : un enjeu pour le SIAO

### ***Les limites des outils proposés actuellement***

Aboutir à une observation régionale suppose que chaque SIAO utilise des indicateurs communs. C'est dans cette optique que l'Etat a souhaité développer et proposer au SIAO et à leurs partenaires dès la mise en place du dispositif un système d'information unique.

Faute d'opérationnalité, de performance, et au vu de la pression exercée par l'Etat en matière d'observation, les SIAO se sont emparés d'autres outils plus simples d'utilisation, plus exploitables et moins contraignants. C'est pour cette raison que nous pouvons aujourd'hui constater **une diversité d'outils mis en place et un degré d'utilisation très différent d'un département à l'autre** et ce au sein même de la région Centre-Val de Loire.

En effet, même si le SI-SIAO est connu par la majorité des partenaires, une grande partie ne l'utilise pas ou utilise des outils complémentaires. Parmi les raisons identifiées, nous retrouvons dans la majorité des questionnaires et entretiens, les arguments suivants :

- L'outil est trop lourd, trop contraignant, n'est pas opérationnel, n'est pas compatible avec d'autres logiciels
- Le SI constitue une charge de travail et un coût supplémentaire pour les partenaires
- Le manque d'information sur le logiciel
- Aucune plus-value par rapport à un outil excel

Le terme « usine à gaz » fait partie des qualificatifs les plus utilisés par les partenaires sur le SI-SIAO, même par les plus convaincus. En effet, malgré une participation importante aux 1ères sessions de formation mises en place par l'Etat sur le SI-SIAO (qui souligne la volonté des acteurs de se mobiliser sur le sujet), nous assistons aujourd'hui à la remise en cause totale de ce logiciel. Problèmes de connexion, de code d'accès, de compatibilité des outils et des versions, le nombre de champs à remplir, extraction de fichiers impossible...autant de difficultés qui nourrissent les réserves des partenaires : travailleurs sociaux des associations qui hébergent ainsi que des prescripteurs.

Dans ce cadre, quel argument ou quelle stratégie utiliser pour motiver les partenaires à renseigner l'outil ?

### ***Les conséquences éventuelles sur le partenariat***

Dans certains départements de la région, les difficultés rencontrées ont un impact direct sur les relations entre le SIAO et ses partenaires. En effet, les partenaires en viennent à se focaliser sur ces difficultés et petit à petit à se détourner du dispositif. Dans d'autres départements, les acteurs n'hésitent pas à préciser qu'ils se sont entendus entre eux pour ne pas saisir les données sur ce logiciel tant qu'une version plus fonctionnelle et opérationnelle ne serait pas proposée.

Les acteurs insistent également sur le nombre d'enquêtes à renseigner, avec des informations demandées systématiquement différentes d'une enquête sur l'autre et pour lesquelles l'Etat ne donne pas toujours de retours. Quel impact sur les personnes à qui l'on demande toujours plus d'information sans pouvoir leur apporter une réponse en retour ?

### ***Des réticences politiques***

L'aspect politique fait également partie des arguments opposés par les partenaires pour ne pas utiliser le SI-SIAO. Selon certains partenaires, c'est à l'Etat de supporter les coûts humains et financiers des outils mis en place dans le cadre du dispositif SIAO, car l'hébergement relève de sa compétence.

Une partie des partenaires considère en effet, ne pas disposer des moyens humains et matériels (ordinateurs, logiciel adapté, etc.) suffisants pour le faire.

Pour d'autres, l'utilisation du logiciel n'est pas encore rentrée dans les mœurs des travailleurs sociaux. En effet, la transmission de données personnelles par voie dématérialisée suscite encore des questions.

D'autres encore ont indiqué avoir découvert l'existence du SI-SIAO en complétant le questionnaire ou ne se sentent pas concernés, car n'ont pas reçu d'information et/ou d'invitation formelle du préfet à s'investir sur le sujet.

#### **✕ Les préconisations :**

- ✕ Stabiliser l'outil SI-SIAO.
- ✕ Mettre en place un SI partagé et adapté sur l'ensemble des départements.
- ✕ Clarifier les partenaires concernés par le renseignement du SI.
- ✕ Communiquer auprès des partenaires réticents = imaginer des modalités d'appui renforcées des services de l'Etat pour les inciter à utiliser le SI.
- ✕ Limiter et renforcer la cohérence entre les différentes enquêtes.

# **Partie 2 :**

## ***SIAO et indicateurs***

***Mission d'observation et de coordination des SIAO***  
***Proposition d'un socle commun d'indicateurs***

## I. Objectifs et rappel de la démarche

Dans le cadre de la mission d'observation et de coordination des SIAO confiée par la DRJSCS, il a été demandé à la FNARS à l'URIOPSS et au CREA Centre-Val de Loire de faire des propositions afin d'établir un socle d'indicateurs communs qui soient objectivables et aisément saisissables par l'ensemble des SIAO de la région.

La démarche suivante a été mise en place :

1. Une analyse des rapports d'activité des SIAO a été effectuée. Les indicateurs renseignés par au moins quatre SIAO sur les cinq ayant transmis leurs rapports d'activités ont été compilés.
2. Les indicateurs issus de la circulaire du 8 avril 2010 (21 indicateurs) et les indicateurs (22 indicateurs) de la BDOS (Base de Données de l'Observation Sociale) ont été compilés. Cette compilation d'indicateurs a été transmise aux SIAO afin qu'ils renseignent les indicateurs utilisés.
3. Un premier socle d'indicateurs a été retenu d'après les indicateurs effectivement renseignés par les SIAO de la région (cf. annexe « SIAO renseignés par les SIAO (d'après enquête) »)
4. Un travail d'analyse a été effectué sur les indicateurs de la circulaire du 8 avril 2010 et ceux de la BDOS non renseignés par les SIAO. Cette analyse a consisté en la détermination d'indicateurs non renseignés pouvant être ajoutés au socle du fait de leur pertinence (cf. « Proposition d'un socle d'indicateurs (d'après enquête et analyses) » cf. § 4).

## II. Constats de la rencontre du 22 juin 2015

Les représentants de cinq SIAO sur les six que compte la région Centre-Val de Loire ont été réunis le 22 juin 2015. A l'issue de cette rencontre, il est apparu que les indicateurs n'étaient pas renseignés de façon identique sur chaque département. Nous avons ensuite mené une enquête auprès des représentants des SIAO afin d'identifier les indicateurs renseignés (urgence et insertion).

La compilation des indicateurs renseignés par les SIAO révèle que 13 indicateurs sont saisis par chacun des six SIAO. Tenant compte de cette réalité, nous avons souhaité identifier les indicateurs non saisis ainsi que les raisons poussant les SIAO à ne pas les renseigner.

Une interrogation s'est présentée lors de cette rencontre avec la prise en compte ou non de demandes répétées d'un même ménage ou d'une même personne physique. Les représentants des SIAO ont indiqué saisir de façon différente ces demandes répétées. A titre d'exemple, les demandes répétées d'un groupe de cinq personnes sur une même journée correspondent à une demande sur un département et à cinq demandes sur un autre département.

Il est également apparu que les SIAO créent et utilisent leurs propres outils de comptage (fichiers excels, fiches navettes) même lorsqu'ils disposent du SI-SIAO.

### III. Rappel des modalités de comptage

- Un ménage équivaut à une personne isolée ou à un groupe de personnes ne souhaitant pas être séparées.
  - La demande d'une personne correspond à une demande.
  - Le nombre de demandes émanant d'un groupe de personnes correspond au nombre de personnes concernées (ex : un ménage composé de cinq personnes correspondra à cinq demandes).
  - La période prise en compte est définie par la DRJSCS. Les SIAO compilent les données issues de leur saisie sur la période souhaitée (mois, trimestre, semestre, ...).
- **Comptabilisation des demandes renouvelées**

Les demandes sont comptabilisées chaque jour. Aussi, une personne renouvelant une demande d'hébergement effectuée la veille verra cette demande à nouveau comptabilisée.

- **Comptabilisation des appels**

Plusieurs appels peuvent concerner une seule demande ou un ensemble de demandes (une demande pour une personne seule ; cinq demandes pour un ménage de cinq personnes). Il faut donc comptabiliser l'ensemble des appels liés une demande ou un ensemble de demandes d'hébergement et/ou de logement. La comptabilisation de ces appels permettrait de rendre compte de l'activité des SIAO.

#### Quelles sont les orientations ?

Selon la BDOS, les orientations depuis un SIAO sont les suivantes :

- Structure fédérée par un SIAO : structure d'hébergement (CHU, CHRS, hôtels, ALT, centres maternels, CADA, CPH, ...) ou de logement adapté (pensions de famille, résidences sociales) ou en intermédiation locative voire en logement social (adhésion du bailleur au SIAO).
- Logement de droit commun : logement social dont le bailleur n'adhère pas au SIAO, logement privé.
- Autre dispositif : plateforme régionale des demandeurs d'asile, maisons de retraite, établissement sanitaire, etc.

Une demande orientée et aboutie est une demande ayant fait l'objet d'une orientation suivie d'une admission dans une structure fédérée par le SIAO.

Sont exclues des demandes orientées et abouties :

- Les demandes ayant abouti à une solution de logement autonome par un autre moyen que le SIAO (ex : accès à un logement social par un autre biais que le SIAO, accès à un logement privé) ;
- Les demandes abandonnées ;
- Les demandes ayant fait l'objet d'un refus de la part du demandeur ou de la structure ;
- Les admissions directes sans passage par le SIAO dans les structures fédérées par le SIAO.

## IV. Proposition d'un socle commun d'indicateurs

Ce socle commun est constitué des indicateurs dont les SIAO ont la maîtrise. L'enquête menée auprès des SIAO du Centre-Val de Loire a permis de constater que ces indicateurs sont transmis par les partenaires et saisis par les SIAO.

### URGENCE

1	Nombre de structures couvertes par le SIAO (CHRS diffus, CHRS collectifs, CHU, CADA, ALT, ...)	Cet indicateur peut être aisément saisi. La variation de cet indicateur est rare.
2	Nombre de demandes reçues par le SIAO (nombre de ménages concernés, nombre de personnes concernées, typologie des publics)	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
3	Nombre de demandes orientées par le SIAO et abouties (nombre de ménages concernés ; nombre de personnes concernées, typologie des publics)	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
4	Mode d'orientation (prescripteurs)	Cet indicateur est connu des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
5	Nombre de ménages n'ayant pas pu avoir une prise en charge	Ces données doivent être transmises par les partenaires et saisies par les SIAO.
6	Motifs de non-prise en charge	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
7	Nombre de demandes en attente d'orientation	Correspondant à la liste d'attente, cet indicateur permettrait de déterminer le nombre de places manquantes.
8	Situation familiale à l'entrée	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
9	Ressources à l'entrée	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
10	Demandeurs d'asile	Cet indicateur est renseigné par l'ensemble des SIAO et devrait figurer dans leurs rapports d'activités. Il convient de ne saisir que les primo-arrivants.

## INSERTION

1	Nombre de structures couvertes par le SIAO (CHRS diffus, CHRS collectifs, CHU, CADA, ALT , ...)	Cet indicateur peut être aisément saisi. La variation de cet indicateur est rare.
2	Nombre de demandes reçues par le SIAO (nombre de ménages concernés, nombre de personnes concernées, typologie des publics)	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
3	Nombre de demandes orientées par le SIAO et abouties (nombre de ménages concernés ; nombre de personnes concernées, typologie des publics)	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
4	Nombre de ménages n'ayant pas pu avoir une prise en charge	Ces données doivent être transmises par les partenaires et saisies par les SIAO.
5	Motifs de non-prise en charge	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
6	Nombre de demandes en attente d'orientation	Correspondant à la liste d'attente, cet indicateur permettrait de déterminer le nombre de places manquantes.
7	Situation familiale à l'entrée	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.
8	Ressources à l'entrée	Cet indicateur est connu des partenaires et des SIAO. Cet indicateur devrait figurer dans les rapports d'activités des SIAO.

## V. Indicateurs dépendant de ressources externes

A l'heure actuelle, les SIAO ne sont pas en capacité de saisir les indicateurs suivants. L'analyse des rencontres et enquêtes auprès des SIAO du Centre-Val de Loire a permis de constater que ces indicateurs ne sont actuellement pas ou peu transmis par les partenaires d'où cette incapacité à les saisir que ce soit sur le SI-SIAO, ProGdis ou tout autre outil de comptage créé en interne.

Ces indicateurs nous paraissent pertinents pour rendre compte au niveau régional de la réalité de l'hébergement d'urgence et d'insertion et pourraient être intégrés au socle commun s'ils étaient transmis aux SIAO par leurs partenaires.

### URGENCE

1	Nombre de places	Cet indicateur est connu des partenaires et devrait être transmis aux SIAO.
2	Part des réponses positives	Cet indicateur peut être aisément obtenu à partir d'une formule de calcul. Les partenaires devraient transmettre cette information aux SIAO.
3	Situation familiale et ressources des ménages et des personnes physiques à leur sortie	Ces indicateurs devraient être transmis aux SIAO par leurs partenaires afin que puisse être révélée la situation globale des personnes accueillies à l'issue de leur séjour en structure.
4	Nombre de places vacantes (moyenne)	Cet indicateur devrait être transmis par les partenaires aux SIAO. Toutefois, une précision devrait être apportée afin de rendre compte de la réalité des places vacantes. Les places vacantes ont pour principale cause le fait que des logements occupés par des ménages ne le sont pas totalement (ex : T4 occupé par un ménage de 3 personnes). Aussi, il convient d'indiquer pour chaque logement sa capacité et le nombre de personnes qui l'occupent. Il faut prendre en compte la difficulté à faire cohabiter dans un même logement des personnes de ménages différents.
5	Durée moyenne de séjour	Cet indicateur nécessite que soient saisie la date d'entrée et de sortie dans la structure. Cet indicateur est connu des partenaires hébergeurs. La transmission d'une fiche navette ou figureraient ces informations permettrait d'obtenir cet indicateur. Pour les personnes qui ne sont pas sorties de la structure, la prise en compte d'une date précise permet depuis la date d'entrée en structure de calculer la durée moyenne de séjour.

## INSERTION

1	Nombre de places	Cet indicateur est connu des partenaires et devrait être transmis aux SIAO.
2	Situation familiale et ressources des ménages et des personnes physiques à leur sortie	Ces indicateurs devraient être transmis aux SIAO par leurs partenaires afin que puisse être révélée la situation des personnes accueillies à l'issue de leur séjour en structure ainsi que la portée du travail social effectué.
3	Nombre de places vacantes (moyenne)	Cet indicateur devrait être transmis par les partenaires aux SIAO. Toutefois, une précision devrait être apportée afin de rendre compte de la réalité des places vacantes. Les places vacantes ont pour principale cause le fait que des logements occupés par des ménages ne le sont pas totalement (ex : T4 occupé par un ménage de 3 personnes). Aussi, il convient d'indiquer pour chaque logement sa capacité et le nombre de personnes qui l'occupent. Il faut prendre en compte la difficulté à faire cohabiter dans un même logement des personnes de ménages différents.
4	Durée moyenne de séjour	<p>Cet indicateur nécessite que soient saisie la date d'entrée et de sortie dans la structure. Cet indicateur est connu des partenaires hébergeurs. La transmission d'une fiche navette ou figureraient ces informations permettrait d'obtenir cet indicateur.</p> <p>Pour les personnes qui ne sont pas sorties de la structure, la prise en compte d'une date précise permet depuis la date d'entrée en structure permettrait de calculer la durée moyenne de séjour.</p>

## VI. Préconisations

### . Accord sur un socle commun d'indicateurs

La proposition d'un socle commun d'indicateurs doit être validée par l'ensemble des SIAO et l'Etat. Cet accord permettra alors de comparer plus facilement les données issues des six SIAO et d'établir avec plus de précision un diagnostic régional.

### . Partenariat

L'un des principaux constats de l'enquête effectuée auprès des SIAO et de leurs partenaires a été la difficulté rencontrée dans l'effectivité du partenariat. Dans certains cas, la légitimité des SIAO est parfois mise à mal. Toutefois, la notification dans la loi ALUR des SIAO devrait favoriser la reconnaissance de ces derniers. Afin que chaque SIAO dispose des mêmes données à saisir dans leur logiciel de comptage, il paraît nécessaire de renforcer le partenariat. Plusieurs initiatives sont à prévoir.

- Rencontre autour de l'Etat des partenaires et des SIAO afin que soit rappelé l'intérêt commun à transmettre et à saisir les indicateurs de l'hébergement d'urgence et d'insertion ;
- Mobilisation des Conseils départementaux sur la question de la transmission des indicateurs aux SIAO ;
- Mettre à profit les dialogues de gestion pour aborder les indicateurs et l'importance qu'il y a à les renseigner ;
- Lors de la signature de la convention, il peut être indiqué l'obligation des partenaires hébergeur à saisir l'ensemble des indicateurs. La convention devrait intégrer une présentation exhaustive des indicateurs à renseigner ainsi que les modalités de comptage. Une fiche navette entre partenaires hébergeurs et SIAO pourrait figurer en annexe de la convention. Cette fiche navette indiquera *a minima* la durée moyenne des séjours et les types de sortie.
- Un partage, une analyse croisée et une valorisation de ces données auprès de l'ensemble des partenaires.

### . SI-SIAO

L'enquête a révélé l'insatisfaction des SIAO concernant l'utilisation du SI-SIAO (temps de connexion limité, perte de mots de passe, déconnexions intempestives, difficulté des requêtes). Cette insatisfaction entraîne :

- La non-utilisation du SI-SIAO ;
- La création d'outils internes (fiches navettes, tableau excel, ...) ;
- La double-saisie des données ;
- L'impossibilité d'établir un diagnostic régional de l'hébergement.

Il est nécessaire que des améliorations notables soient apportées au SI-SIAO. Dans la mesure où ces améliorations permettraient aux SIAO de reprendre la saisie sur le SI-SIAO, la migration des données depuis d'autres logiciels est primordiale pour garantir la mise à niveau égal des SIAO devant SI-SIAO.

# ***Partie 3:***

## ***SIAO et communication***

## I- Etat des lieux et préconisations

Nous pouvons le remarquer grâce à l'enquête et aux entretiens, le périmètre d'intervention ainsi que les missions du SIAO (évaluation, accueil du public, rôle de référent, etc.) ne sont pas encore très claires pour l'ensemble des partenaires malgré la communication développée par les SIAO de la région sur le sujet.

En effet, la majorité des SIAO a communiqué dès sa création sur ses missions, son organisation. Toutefois, comme cela a été précisé précédemment, le fonctionnement des SIAO a fortement évolué depuis leur création il y a 5 ans. Avec l'implication progressive de nouveaux partenaires et en fonction des orientations définies par l'Etat et par les collectivités, les SIAO ont dû adapter leur mode de fonctionnement, mettre en place de nouvelles procédures. De même, la composition des équipes évolue rapidement, aussi les partenaires insistent sur la nécessité de prévoir des temps réguliers (au moins une fois par an) d'information sur le dispositif. Une vigilance particulière doit être portée à ce dernier point puisqu'on s'aperçoit que les modifications de procédures ont un impact direct sur les modalités de travail des partenaires notamment dans leurs relations avec l'utilisateur. En effet, il est important que chaque modification soit communiquée et puisse parvenir à l'ensemble des équipes chargées de l'orientation.

Lors des entretiens, plusieurs partenaires se sont dits intéressés par la mise en place de réunions de présentation de l'activité du SIAO. Ces réunions existent déjà sur certains départements de la région et peuvent être adossées aux réunions de préparation ou de bilan de la campagne hivernale.

En outre, plusieurs partenaires soulèvent une méconnaissance de certains dispositifs notamment ceux relatifs au logement adapté et souhaiteraient une information sur le sujet afin de favoriser l'articulation avec les acteurs concernés.

Loin de constituer une perte de temps ou une redite, ces réunions sont essentielles pour le maintien voire le renforcement du partenariat entre les acteurs. Chaque partenaire intervient au sein d'une structure et dans un contexte qui ne sont pas figés, il est par conséquent important de prévoir des temps pour échanger et se coordonner.

En région, chaque SIAO a mis en place des réunions avec les partenaires. Elles présentent des formes et des périmètres différents :

- Réunion annuelle avec l'ensemble des partenaires pour présenter l'activité du SIAO, son organisation, ses missions, l'équipe
- Réunion bilatérale pour définir plus précisément avec un partenaire des modalités de travail, faire un bilan des pratiques, caler une procédure. Exemple : avec les agents du conseil départemental, d'un CCAS afin que chacun présente son équipe, ses missions, les dispositifs qu'il gère
- Réunion de présentation en direction d'un nouveau partenaire pour introduire l'équipe du SIAO, expliquer ses missions, ses modalités de fonctionnement, les outils existants
- Réunion thématique pour présenter un dispositif, des acteurs
- Réunion d'échanges de pratiques entre les travailleurs sociaux chargés de l'évaluation des situations et le SIAO

Ces temps d'échanges sont complémentaires dans la mesure où ils ont chacun un objectif et un public cible. Une des pistes pourrait par conséquent être que ces différents formats soient développés par chaque SIAO.

Pour compléter ces temps d'information, chaque SIAO de la région a développé des outils de communication qui ont très souvent été élaborés avec le soutien des partenaires afin de répondre au mieux à leurs attentes.

**10-Tableau récapitulatif des outils mis en place par les SIAO**

	Réunions d'information ponctuelles, régulières	Outils de coordination	Documents d'information (plaquette, guide, etc.)
Cher (18)	*Commission SIAO18 *PDALHPD *Rencontres partenariales		*Mémo hébergement du Cher *Plaquette présentation du SIAO18 (en cours de finalisation)
Eure-et-Loir (28)	*Réunion d'information départementale *Formation au logiciel SI-SIAO *Forum SIAO (projet) *Commission traitement des situations complexes	*Règlement intérieur	*Plaquette explicative du SIAO à destination des usagers (en cours de création) *Site internet
Indre (36)	*Commissions SIAO (urgence et insertion)	*Règlement intérieur *Fiche d'évaluation *Fiche saisine SIAO	
Indre-et-Loire (37)	*Commission Unique d'Orientation (CUO) *COTECH CUO *PDAHLPD * Réunion de présentation des dispositifs	* Règlement intérieur * Fiche saisine CUO	
Loir-et-Cher (41)	*Réunions de présentation *Visites du SIAO *Commission mensuelle *Rencontres partenariales	*Règlement intérieur *Fiche navette	
Loiret (45)	*Commission SIAO (Orléans, Montargis, Gien, Pithiviers) *Mardis du SIAO *Réunion mission locale *Commissions Bailleurs sociaux sur Orléans		*Fiches synthétiques mises en ligne *Guide pratique des SIAO (en cours d'élaboration) *Annuaire partenariaux

**✕ Les préconisations :**

- ✕ Informer l'ensemble des partenaires sur les missions et le rôle du SIAO et son articulation avec ses partenaires.
- ✕ Communiquer régulièrement sur le fonctionnement / l'activité du SIAO.
- ✕ Mettre en place des supports de communication.
- ✕ Mettre en place une instance de « suivi » SIAO avec partenaires : Associations, Etat, Département = 1 à 2 fois par an = bilan activité, de fonctionnement, recul sur le fonctionnement en lien avec mission observation.
- ✕ Informer les partenaires sur les structures et dispositifs existants dans le département.

## II. Les questions à se poser pour définir sa méthode de communication

### *Pourquoi communiquer ?*

- ↳ Redéfinir l'identité du service (diagnostic du service).
- ↳ Réaliser l'état des lieux des outils existants (outils de coordination et de communication).
- ↳ Définir les axes de communication à atteindre (axes stratégiques) : quels sont les buts à atteindre ?

### ⇒ *Exemples d'outils de coordination*

**Charte Départementale d'Accueil et d'Orientation** qui définit le cadre de référence commun et facilite la coordination de tous les partenaires du SIAO. Elle précise la fonction du SIAO et son organisation générale. Elle confirme le rôle complémentaire et indissociable de chacun des acteurs départementaux dans le but de permettre au public concerné de bénéficier d'un hébergement adapté et d'un accompagnement individualisé tout au long de son parcours d'hébergement, de l'urgence jusqu'au logement durable.

Cf. SIAO Val d'Oise

**Protocole de fonctionnement** : document co-signé entre l'association gestionnaire d'hébergement logement et le SIAO. Il définit les relations de travail et le rôle de chacun. Ce document répertorie toutes les places d'hébergement/Logement mises à disposition du SIAO.

**Fiches d'identité « structure » et répertoire départemental** : document qui permet la collecte des éléments essentiels pour une bonne connaissance des dispositifs au sein des structures.

Cf. SIAO Ile de France

**Fiche d'entretien d'évaluation** : fiche commune à tous les intervenants sociaux qui permet de recueillir les éléments nécessaires au suivi et à l'orientation des personnes par les équipes du SIAO.

### *A destination de qui ?*

- ↳ Identifier et sélectionner les cibles auxquelles va s'adresser la communication pour adapter précisément les actions de communication à leurs attentes.
- ↳ Analysez leurs caractéristiques.
- ↳ Qu'attendez-vous de vos cibles ?
- ↳ Hiérarchisez, classifiez les cibles.

### *Quoi ?*

- ↳ Définir le message qui va leur être transmis.



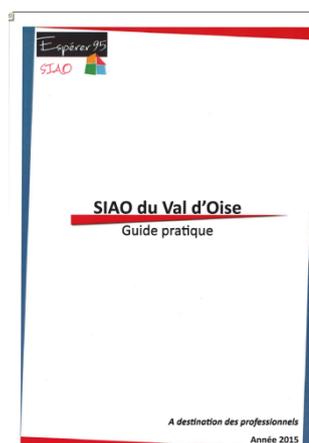
**Site internet départemental** : avec présentation des missions, des partenaires, cartographie des places d'hébergement d'urgence et d'insertion, fonctionnement, missions du SIAO, pages thématiques, présentation de l'équipe, notes d'information sur actualité législative et réglementaire (exemple : plan hivernal, réforme de l'asile, etc.).

**Exemples sites internet SIAO 75 et 35**



**Site internet national « SIAO »** avec un onglet par région et par département alimenté par chaque département ou avec un lien vers le site internet de chaque SIAO.

**Guide pratique du SIAO** : missions, organisation, fonctionnement, schéma de fonctionnement, outils communs, contacts utiles à destination des usagers et des partenaires.



## **Quand ?**

- ↳ Elaborer un calendrier / planning d'actions.

## **Quel budget ?**

- ↳ Etablir un budget de communication.

## **Quel résultat ?**

- ↳ Contrôler ses actions de communication de façon qualitative et quantitative.

## Synthèse thématique des préconisations

### 1. Organisation avec l'Etat

- ✗ Clarifier les missions confiées par l'Etat aux SIAO.
- ✗ Travailler les modalités d'articulation Etat et SIAO.

### 2. Renforcer l'articulation du SIAO et de ses partenaires

- ✗ Développer l'articulation entre le SIAO, les commissions et les dispositifs de logement adapté.
- ✗ Améliorer la fluidité entre l'urgence et l'insertion (lien avec le secteur du logement adapté).
- ✗ Réunir autour de la table l'ensemble des partenaires pour proposer une réponse globale.
- ✗ Mettre en place une instance de « suivi » SIAO avec partenaires : Associations, Etat, Département = 1 à 2 fois par an = bilan activité, de fonctionnement, recul sur le fonctionnement en lien avec la mission observation.
- ✗ Rencontre autour de l'Etat des partenaires et des SIAO afin que soit rappelé l'intérêt commun à transmettre et à saisir les indicateurs de l'hébergement d'urgence et d'insertion.
- ✗ Mobilisation des Conseils départementaux sur la question de la transmission des indicateurs aux SIAO.
- ✗ Mettre à profit les dialogues de gestion pour aborder les indicateurs et l'importance qu'il y a à les renseigner.
- ✗ Formaliser les partenariats existants par la signature d'une convention.
- ✗ Lors de la signature de la convention, il peut être indiqué l'obligation des partenaires hébergeur à saisir l'ensemble des indicateurs. La convention devrait intégrer une présentation exhaustive des indicateurs à renseigner ainsi que les modalités de comptage. Une fiche navette entre partenaires hébergeurs et SIAO pourrait figurer en annexe de la convention. Cette fiche navette indiquera à minima la durée moyenne des séjours et les types de sortie.
- ✗ Un partage, une analyse croisée et une valorisation de ces données auprès de l'ensemble des partenaires.
- ✗ Dans le cadre d'orientation de personnes :
  - ✓ Préciser les modalités d'articulation SIAO/partenaires
  - ✓ Prévoir un retour systématique du SIAO, si possible par écrit, auprès du partenaire ayant orienté, sur les suites données à une demande.

### 3. Consolider et renforcer les outils des SIAO

- ✗ Stabiliser l'outil SI-SIAO.
- ✗ Mettre en place un SI partagé et adapté sur l'ensemble des départements.
- ✗ Clarifier les partenaires concernés par le renseignement du SI.
- ✗ Communiquer auprès des partenaires réticents = imaginer des modalités d'appui renforcées des services de l'Etat pour les inciter à utiliser le SI.
- ✗ Consolider certains outils mis en place par les SIAO (fiche navette, commission, ...).
- ✗ Dans le cadre des commissions des SIAO :
  - ✓ *Harmoniser le fonctionnement des commissions*
  - ✓ *Préciser le mode de fonctionnement, la composition et les modalités de décision des Commissions*
  - ✓ *Systématiser l'envoi des ordres du jour et des comptes rendus.*
- ✗ Eclaircir les critères de mise à l'ordre du jour des situations.

### 4. Développer la mission observation des SIAO

- ✗ Rendre effective la mission observation des SIAO et dans ce cadre, définir le périmètre de cette mission et réfléchir aux modalités de mise en œuvre.
- ✗ Articuler la mission d'observation des SIAO avec les observatoires locaux existants.
- ✗ Stabiliser l'outil SI-SIAO.
- ✗ Valider un socle d'indicateurs communs à l'ensemble des SIAO.
- ✗ Mener une réflexion sur l'articulation entre le SI, les indicateurs communs et le rôle d'observatoire du SIAO.
- ✗ Prévoir un partage régulier des indicateurs avec l'ensemble des SIAO, par exemple dans le cadre du groupe de travail régional des SIAO afin de permettre une analyse partagée et des temps de concertation.
- ✗ Limiter et renforcer la cohérence entre les différentes enquêtes.

### 5. Renforcer/développer la communication des SIAO à destination des partenaires

- ✗ Communiquer et formaliser les missions/rôle du SIAO et de ses partenaires.
- ✗ Formaliser objectifs et organisation des commissions.
- ✗ Communiquer régulièrement sur l'activité du SIAO.
- ✗ Informer les partenaires sur les dispositifs existants dans le département (supports écrits, réunion d'information,.....).

# *Conclusion*

## Conclusion

A travers cette démarche, nous constatons, moins de cinq ans parfois après leur mise en œuvre, un bilan globalement positif exprimé par les principaux partenaires des SIAO.

Une grande partie d'entre eux ont mis en avant les difficultés de démarrage mais souligne des SIAO aujourd'hui, dans l'ensemble, **opérationnels et reconnus dans leurs missions de centralisation des demandes et de coordination des acteurs**. Sur ce dernier point, le bilan global est toutefois plus mitigé.

Dans les départements où le travail de partenariat n'était pas ou peu développé avant sa mise en œuvre, le SIAO a apporté une véritable plus-value. A l'inverse pour ceux qui avait de fortes habitudes partenariales, le SIAO n'est pas perçu comme ayant permis de développer ou renforcer la coordination des acteurs. Ce constat est dû au fait que les outils mis en place par le SIAO ne sont pas perçus par ces partenaires comme étant véritablement opérationnels. Par exemple, la commission du SIAO est venue remplacer, dans certains départements, des instances de coordination partenariales estimées parfois plus opérationnelles que celles mises en place par les SIAO.

Ces retours interrogent l'organisation et les modalités d'articulation entre les SIAO et les partenaires, principalement les commissions partenariales, pierre angulaire de la mission de coordination des acteurs, pour lesquelles il convient, pour une majorité des départements, de repréciser leur objet et parfois de s'interroger sur l'organisation mise en place.

Ces retours viennent également **interroger les modalités d'appui des services de l'état** à imaginer pour venir soutenir le SIAO dans son rôle de coordination de l'ensemble des acteurs.

Nous constatons une **réelle difficulté pour les SIAO à mener à bien leur mission d'observation**. Ces difficultés sont dues majoritairement à une impossibilité pour les SIAO à avoir accès à l'ensemble des données nécessaires à l'établissement et à l'analyse de données statistiques fiables. En premier lieu, un système informatique non abouti ne permettant pas la compilation de l'ensemble des données prévues dans la circulaire du 8 avril 2010 et en second lieu une dépendance vis-à-vis des partenaires quant aux recueils de certaines données. En tout état de cause, **un socle d'indicateurs communs**, fiables, aisément saisissables par les SIAO et permettant d'aboutir à un rapport d'activité harmonisé ne peut être à l'heure actuelle **construit qu'autour de données que ces derniers maîtrisent seuls**. C'est pourtant l'une des missions des SIAO les plus plébiscitées par les partenaires...

Dans un second temps, l'Etat qui pilote le dispositif devra agir **sur les freins liés aux remontées de données par les partenaires**. Dans le cadre des associations d'hébergement, il semble que l'inscription de l'obligation de transmettre ces données soit le mode le plus efficace de réalisation de l'objectif. En ce qui concerne les collectivités territoriales, notamment les conseils départementaux, un travail de concertation doit avoir lieu afin de rendre exhaustives les données recueillies par les SIAO.

Au-delà du pilotage du dispositif, **la gouvernance** doit permettre d'associer tous les acteurs concernés pour que le SIAO prenne sa dimension partenariale - que ce soit en direction :

- des conseils départementaux qui au travers de la gestion des FSL, financent un parc de logement/hébergement parfois aussi important que le parc AHI insertion ;
- des bailleurs sociaux qui sont éminemment concernés par le volet accès au logement ;
- des associations d'hébergement qui peuvent percevoir ce dispositif comme contraignant.

Il faut reconnaître que le SIAO est venu modifier profondément les pratiques des services sociaux et des associations du secteur de l'hébergement, qu'il propose une coordination des institutions et collectivités locales sur des domaines de compétences qui parfois se chevauchent et **qu'il doit s'articuler avec un ensemble de dispositifs de prévention et d'accès au logement**. Dans ce contexte, il n'est donc pas étonnant de constater des difficultés mais il est indispensable d'y consacrer une énergie particulière en termes de pilotage et des moyens à la hauteur des ambitions.

## Bibliographie

### TEXTES LEGISLATIFS ET REGLEMENTAIRES

- Loi de lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998
- Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
- Plan d'Action Renforcé en faveur des Sans Abri en date du 8 janvier 2007
- Loi instituant le Droit au Logement Opposable, n°2007-90 du 5 mars 2007
- Loi Boutin dite de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, n°2009-323- du 25 mars 2009
- Chantier national prioritaire 2008-2012 pour les personnes sans-abri ou mal logées
- PDAHI : 9 décembre 2009 DGAS
- Circulaire de Benoît APPARU, secrétaire d'Etat chargé du logement et de l'urbanisme relative aux missions des SIAO - du 8 avril 2010
- Circulaire Direction Générale de la Cohésion Sociale, DGCS/USH/2010/252 du 7 juillet 2010 : modalité de mise en œuvre des SIAO, plateforme unique
- Circulaire logement du 19 juillet 2010 - circulaire Benoît APPARU : accompagnement vers et dans le logement
- Circulaire interministérielle du 31 janvier 2011 relative à la coopération des SIAO et des plateformes régionales d'accueil et d'accompagnement des demandeurs d'asile
- Instruction interministérielle DGCS/USH/DIHAL no 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
- Circulaire Cabinet du 29 mars 2012 relative à l'amélioration du fonctionnement des SIAO
- Loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite loi ALUR

### ETUDES, RAPPORTS

**DRJSCS Centre-Val de Loire, Diagnostic SI-SIAO**, avril 2014

**Inspection générale des affaires sociales IGAS, Bilan de la mise en œuvre des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)**, rapport février 2012.

**FNARS et Croix rouge SIAO : REPÈRES ET PRATIQUES**, Plan d'accompagnement de la refondation piloté par la DGCS et la DIHAL, avril 2013

**FNARS Bretagne avec l'appui technique du CREAI de Bretagne**, Les SIAO : Etat des lieux sur la mise en place des SIAO en Bretagne. Eléments de réflexion pour une mission d'observation régionale. 2012

## Liste des sigles

AHI : Accueil Hébergement Insertion  
ALT : Allocation Logement Temporaire  
ARS : Agence Régionale de Santé  
BDOS : Base de Données de l'Observation Sociale  
CADA : centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile  
CASF : Code de l'Action Sociale et de s Familles  
CCAS : centre Communal d'Action Sociale  
CIAS : Centre Intercommunale d'Action Sociale  
CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence  
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale  
CUO : Commission Unique d'Orientation  
CPH : Centre Provisoire d'Hébergement  
CREAI : Centre Régional d'Etudes, d'Actions et d'Informations en faveur des personnes en situation de vulnérabilité  
DDCS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale  
DRJSCS : Direction Régionale Jeunesse, Sports et Cohésion sociale  
FNARS : Fédération Nationale des associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale  
FSL : Fond de Solidarité pour le Logement  
URIOPSS : Union Régionale Interfédérale des Organismes Privés Sanitaires et Sociaux  
PAS : Point d'Accueil Spécialisé  
PDALHPD : Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées  
SAO : Service d'Accueil et d'Orientation  
SAUO : Service d'Accueil d'Urgence et d'Orientation  
SDIS : Service Départemental d'Incendie et de Secours  
SI : Système d'information  
SIAO : Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation  
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation

## Liste des figures

1 - Calendrier de la démarche .....	13
2. Taux de retour par département .....	15
3. Tableau récapitulatif des dates d'ouverture des SIAO par département .....	18
4- Fréquence de travail avec le SIAO .....	21
5-Modalités de travail avec les SIAO .....	21
6-Modalités de renseignement des places disponibles .....	22
7-Missions du SIAO selon les partenaires : .....	25
8-Avis des partenaires sur le travail mené avec le SIAO .....	26
9- La centralisation par le SIAO de l'ensemble des demandes d'hébergement .....	26
et/ou de logement a-t-elle apporté des améliorations ? .....	26
10-Tableau récapitulatif des outils mis en place par les SIAO .....	48

# Annexes

*1 - Questionnaire à destination des partenaires*

*2 - Grille d'entretien des partenaires*

*3- Indicateurs renseignés par chacun des SIAO  
de la région Centre-Val de Loire*

# Annexe 1 - Questionnaire à destination des partenaires



## Questionnaire relatif au partenariat avec le SIAO

La DRJSCS a développé une animation régionale auprès des SIAO et créé, en 2013, un groupe technique SIAO sur la thématique « Missions d'observation et de coordination des SIAO ».

Suite aux réunions de ce groupe, plusieurs enjeux ont été identifiés parmi lesquels :

- Le partenariat avec les acteurs de l'hébergement et du logement sur les territoires ;
- La nécessité d'avoir une meilleure visibilité de l'offre sur les territoires à partir de données objectives.

Au regard de la mission d'observation et de coordination des SIAO, la DRJSCS a confié à la FNARS, au CREA et à l'URIOPSS une mission basée sur :

- Un état des lieux des partenariats (identification des partenariats existants, des éventuels freins et difficultés et perspectives) et de leur utilisation des systèmes d'information des SIAO ;
- La détermination d'un socle commun d'indicateurs départementaux et régionaux pour la construction d'un bilan SIAO harmonisé en lien avec la base de données de l'observatoire social ;
- Un appui à la communication des SIAO à l'égard des partenaires.

A cet effet, nous vous sollicitons pour renseigner ce questionnaire sur le site en ligne dédié du **26 juin au 13 juillet 2015**. Ce questionnaire est à renseigner par le responsable du service conjointement avec le ou les personnes travaillant le plus régulièrement avec le SIAO.

Nous vous remercions par avance pour le temps que vous y consacrerez. En cas de besoin, vous pouvez contacter Laëtitia MARTINEAU, Conseillère technique au CREA Centre-Val de Loire au 02-38-74-56-02 ou par mail à l'adresse suivante : [l.martineau@creai-centre.asso.fr](mailto:l.martineau@creai-centre.asso.fr)

Ce travail donnera lieu à une restitution dont vous serez destinataire.

### 1. Présentation du partenaire et identité de la personne ayant renseigné le questionnaire

Service/organisme représenté : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Votre nom et fonction : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_ E-mail : \_\_\_\_\_ @ \_\_\_\_\_

### 2. Connaissance du SIAO

Est-ce que les missions du SIAO sont claires pour vous ?

- Oui  
 Non

*Si oui, quelles sont-elles selon vous ?*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

*Si non, préciser pour quelles raisons :*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Selon vous, est-ce que ces missions sont claires et connues de vos collègues ?

- Oui  
 Non

Connaissez-vous l'équipe du SIAO ?

- Oui  
 Non

Avez-vous un référent ?

- Oui  
 Non

### 3. Travail avec le SIAO

A quelle fréquence, êtes-vous amené à travailler/être en lien avec le SIAO ?

- 1 fois par semaine et plus
- 2 fois par mois
- 1 fois par mois
- Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

Dans quel cadre êtes-vous amené à travailler avec le SIAO ? (*plusieurs réponses possibles*)

- Renseignement des places disponibles
  - Sur le système d'information du SIAO
  - Par fiche navette
  - Autre (préciser) : \_\_\_\_\_
- Orientation de personnes vers le SIAO
- Orientation par le SIAO vers votre structure
- Participation à des réunions du SIAO
- Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

Est-ce que cette collaboration vous semble utile ?

- Oui
- Non

Merci de préciser : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si vous participez aux réunions organisées par le SIAO, merci de donner votre avis sur celles-ci (*plus value, fréquence, points éventuels à améliorer,...*) : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

La centralisation par le SIAO de l'ensemble des demandes d'hébergement et/ou de logement a-t-elle apporté des améliorations ?

- Oui
- Non

Merci de préciser : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Le travail mené avec le SIAO fait-il l'objet d'un conventionnement ?

- Oui
- Non  Si non, selon vous, serait-il nécessaire pour vous de conventionner avec le SIAO?
  - Oui
  - Non

Merci de préciser : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si oui, merci de préciser la date, l'objet et les effets de cette convention : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 4. SIAO et outils utilisés

Dans le cadre du travail avec le SIAO, quels sont les outils utilisés ?

\_\_\_\_\_

D'autres outils seraient-ils nécessaires ?

- Oui
- Non

Si oui, merci de préciser lesquels : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 5. Utilisation du SI-SIAO ou autre système d'information du SIAO

Utilisez-vous le SI ou autre système d'information du SIAO ?

- Oui, merci de préciser lequel : \_\_\_\_\_  
 Non

Si non, pourquoi (autre système, contraintes, etc.) : \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Si oui, merci de répondre aux questions ci-dessous :

- Dans quel cadre utilisez-vous le système d'information du SIAO ? (plusieurs réponses possibles)

- Renseignement des places disponibles  
 Dans le cadre d'orientation de personnes vers le SIAO  
 Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

- Quel est le nombre de personnes identifiées pour la saisie sur le SI ? | \_\_\_\_\_ |

- Combien de personnes utilisent le SI ? | \_\_\_\_\_ |

- A quel moment intervient la saisie ?

- Au fil de l'eau  
 Une fois de temps en temps pour mise à jour  
 Une fois par jour  
 Une fois par semaine  
 Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

- L'utilisation du SI est-elle simple ?

- Oui  
 Non

Si non, préciser pourquoi: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

- Le SI est-il opérationnel ?

- Oui  
 Non

Merci de préciser: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Existe-t-il des problèmes liés à la connexion au SI ou autre système utilisé par le SIAO ?

- Oui  
 Non

Si oui, merci de préciser lesquels: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Quelles mesures ont été prises ou peuvent l'être pour les corriger ou les améliorer ?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**Partie à renseigner uniquement si vous utilisez la dernière version (version 5) du SI-SIAO :**

Concernant la version 5 : vos *commentaires* (points forts/points faibles) sur cette version ?

---

---

---

Vous l'êtes-vous appropriée ?

- Oui  
 Non

Si non, préciser pourquoi: \_\_\_\_\_

---

---

Est-ce que cette version a permis des améliorations ?

- Oui  
 Non

Si non, préciser pourquoi: \_\_\_\_\_

---

---

Le logiciel utilisé est-il suffisant pour traiter toutes les situations ? (*non, exemple problème des urgences*)

- Oui  
 Non

Si non, préciser pourquoi: \_\_\_\_\_

---

---

Existe-t-il une aide en ligne, hotline, etc ?

- Oui  
 Non

Si non, serait-ce utile ?

- Oui  
 Non

En cas de problème lié à l'application, qui vous "dépanne"?( *identifier la personne ou le service*)

---

---

---

Existe-t-il des problèmes d'interprétation des champs ?

- Oui  
 Non

Si oui, lesquels ? \_\_\_\_\_

---

---

Existe-t-il des doublons ? (*champs quasi identiques à renseigner par exemple*)

- Oui  
 Non

Si oui, lesquels ? \_\_\_\_\_

---

---

Selon vous, des améliorations sont-elles à apporter au SI ou autre système d'information utilisé par le SIAO ?

- Oui  
 Non

Si oui, lesquelles ? \_\_\_\_\_

---

---

Vous a-t-on proposé une formation relative au logiciel du SIAO ?

- Oui  
 Non **➔** *Si non, estimez-vous avoir besoin de bénéficier d'un temps de formation pour l'utilisation du logiciel du SIAO ?*

- Oui  
 Non

*Si oui, sur quels aspects ?* \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Si oui, avez-vous participé à cette formation ?*

- Oui  
 Non

*Si oui, qui était à la l'origine de la mise en place de cette formation ?* \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

*Si non, pourquoi n'avez-vous pas participé ?* \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Une formation complémentaire serait-elle souhaitée ?

- Oui  
 Non

*Si oui, merci de préciser :* \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

D'une manière générale, quelles sont vos attentes à propos du système informatique ?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

D'une manière générale, selon vous, peut-on se passer du SI? Si oui, de quelle manière ? Quelle solution pourrait être envisagée ?

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

## 6. Conclusion

Dans l'ensemble, comment qualifieriez-vous le travail mené avec le SIAO ?

- Très satisfaisant  
 Satisfaisant  
 Moyennement satisfaisant  
 Insatisfaisant

Selon vous, depuis la création du SIAO, votre travail a-t-il évolué, en termes de :

- Partenariat  Oui  
 Non

*Merci de préciser :* \_\_\_\_\_

- Connaissance des places  Oui  
 Non

*Merci de préciser :* \_\_\_\_\_

- Continuité de la prise en charge :  Oui  
 Non

*Merci de préciser :* \_\_\_\_\_

- Sur d'autres aspects (préciser) : \_\_\_\_\_

Selon vous, des points sont-ils à améliorer dans votre collaboration avec le SIAO ?

- Oui
- Non

Si oui, lesquels ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Quels sont vos retours, idées ou suggestions relatifs au SIAO ?**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

***Nous vous remercions pour votre participation.***

## Annexe 2 – Grille pour entretien partenaires

<b>Présentation du partenaire</b>	Descriptif (missions, public)
<b>Perception du SIAO</b>	<p>Selon vous, quelles sont les missions du SIAO ?</p> <p>Quel est le fonctionnement du SIAO dans votre département ?</p> <p>Est-ce que l'organisation du SIAO est « claire » pour vous ?</p>
<b>Organisation avec les SIAO</b>	<p><b>Dans quel cadre êtes-vous amené à travailler avec le SIAO</b> (sollicitation pour orientation, participation à des réunions SIAO,...)? A quelle fréquence ? est-ce satisfaisant ?</p> <p><b>Dans ce cadre, disposez-vous d'outils ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si oui, quels sont les outils utilisés et leur « objet » ? (points forts/points faibles)</li> <li>- Si non, avez-vous des besoins et pourquoi ?</li> </ul> <p><b>Participez-vous à des réunions/rencontres organisées par le SIAO ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si oui, points forts/faibles de ces réunions ?</li> <li>- Des partenaires manquants à ces réunions ? si oui lesquels ?</li> </ul> <p><b>Une convention de partenariat est-elle formalisée entre le SIAO et vous ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si oui, quel est son objet, est-elle effective, qu'a-t-elle permis ?</li> <li>- Si non, est-ce un besoin ?</li> </ul> <p><b>Est-ce que d'autres outils devraient être mis en place ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si oui, lesquels et pourquoi ?</li> </ul>
<b>Communication</b>	Est-ce que des outils existent ? Il y a t-il des besoins ?
<b>Souhaits/besoins</b>	Dans le cadre de votre partenariat avec le SIAO, avez-vous des souhaits/des besoins ?

## Annexe 3 – Indicateurs renseignés par chacun des SIAO de la région Centre-Val de Loire

### URGENCE

#### 1 – Nombre de places d'urgence

#### 2 – Nombre de demandes transmises au SIAO :

- Ménages :
  - dont hommes seuls
  - dont femmes seules
  - dont couples sans enfant
  - dont couples avec enfant(s) (moins de 18 ans)
  - dont femmes avec enfant(s)
  - dont hommes avec enfant(s)
- Personnes physiques
  - dont hommes
  - dont femmes
  - plus de 55 ans
  - 46-55 ans
  - 36-45 ans
  - 26-35 ans
  - 18-25 ans
  - 3-17 ans
  - moins de 3 ans

#### 3 – Nombre de demandes orientées par le SIAO et abouties

- Ménages :
  - dont hommes seuls
  - dont femmes seules
  - dont couples sans enfant
  - dont couples avec enfant(s) (moins de 18 ans)
  - dont femmes avec enfant(s)
  - dont hommes avec enfant(s)
- Personnes physiques
  - dont hommes
  - dont femmes
  - plus de 55 ans
  - 46-55 ans
  - 36-45 ans
  - 26-35 ans
  - 18-25 ans
  - 3-17 ans
  - moins de 3 ans

#### 4 – Mode d'orientation

- 115
- Autres

## **5 – Nombre de ménages n’ayant pas pu avoir une prise en charge (orientées non abouties)**

- dont hommes seuls
- dont femmes seules
- dont couples sans enfant
- dont couples avec enfant(s) (moins de 18 ans)
- dont femmes avec enfant(s)
- dont hommes avec enfant(s)

## **6 – Motifs**

## **7 – Situation familiale des ménages et des personnes physiques à leur entrée**

## **8 – Ressources des ménages et des personnes physiques à leur entrée**

- RSA
- sans revenu
- salaire
- ATA
- AAH
- Assedic

## **9 – Demandeurs d’asile**

- dont hommes seuls
- dont femmes seules
- dont couples sans enfant
- dont couples avec enfant(s) (moins de 18 ans)
- dont femmes avec enfant(s)
- dont hommes avec enfant(s)

## **INSERTION**

## **10 – Nombre de demandes d’hébergement/logement orientées par le SIAO**

- Ménages :
  - dont hommes seuls
  - dont femmes seules
  - dont couples sans enfant
  - dont couples avec enfant(s) (moins de 18 ans)
  - dont femmes avec enfant(s)
  - dont hommes avec enfant(s)
- Personnes physiques
  - dont hommes
  - dont femmes
  - plus de 55 ans
  - 46-55 ans
  - 36-45 ans
  - 26-35 ans
  - 18-25 ans
  - 3-17 ans
  - moins de 3 ans

## **11 – Nombre de demandes d’hébergement/logement orientées par le SIAO et abouties**

- Ménages :

- dont hommes seuls
- dont femmes seules
- dont couples sans enfant
- dont couples avec enfant(s) (moins de 18 ans)
- dont femmes avec enfant(s)
- dont hommes avec enfant(s)

- Personnes physiques

- dont hommes
- dont femmes
- plus de 55 ans
- 46-55 ans
- 36-45 ans
- 26-35 ans
- 18-25 ans
- 3-17 ans
- moins de 3 ans

## **12 – Situation familiale des ménages et des personnes physiques à leur entrée**

## **13 – Ressources des ménages et des personnes physiques à leur entrée**

- RSA
- Sans revenu
- Salaire
- ATA
- AAH