

Journée Régionale SIAO-115 et Hébergement

Accompagner la coopération entre les structures d'hébergement et les SIAO-115

Le 03 décembre 2024 à Arras

Compte-rendu





Sommaire

P. 3 **Ouverture et Introduction**

P. 6 **Missions et défis des SIAO-TIS et Structures d'hébergement**

P. 6 **Atelier 1 – Le travail coopératif**

P. 10 **Table ronde – « Transformation de l'offre d'hébergement : adaptation et innovation »**

P. 14 **Fluidité des parcours**

P. 14 **Atelier 2 – SI-SIAO : un outil pour qui ? Pour quoi ? Comment ?**

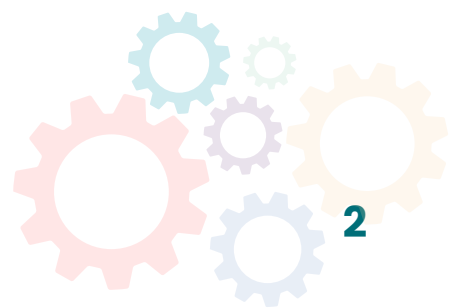
P. 19 **Atelier 3 – Accès au logement**

P. 25 **Synthèse et conclusion de la journée**

P. 28 **La fresque**

P. 27 **Evaluation**

P. 30 **Glossaire**





Introduction

David VERHERTBRUGGE, Administrateur – FAS Hauts-de-France

David VERHERTBRUGGE rappelle que cette journée a été organisée par les Commissions Hébergement et SIAO de la FAS Hauts-de-France, avec le soutien de la DREETS et du Conseil d'Administration de la FAS Hauts-de-France. Il remercie toutes les personnes qui ont travaillé à sa réalisation ainsi que la cheffe de projets qui fait vivre ces deux commissions.

“Jusqu'à septembre, j'étais Directeur à l'ADARS du Pôle qui intègre le Siao-115 de l'Oise. À travers cela, j'étais aussi membre du GAN Siao-115 et président de la Commission Siao-115 de la FAS Hauts-de-France. Depuis septembre, j'ai quitté toutes ces fonctions pour reprendre le Pôle Hébergement de l'ADARS.

J'ai donc « changé de camp » et ce n'est pas la première fois, puisque ma carrière depuis 1997 a été faite d'allers et retours entre 115, CHRS, SIAO et centres d'hébergement.

Ce type de trajectoire permet d'avoir un regard qui intègre les enjeux, contraintes et intérêts propres, à la fois des SIAO et des centres d'hébergement.

Or, l'un des facteurs favorisant la coopération entre les centres d'hébergement et les SIAO réside justement dans la capacité de chacun à connaître le cadre de mission, les prérogatives, mais également le point de vue de l'autre, pour établir des relations constructives de coopération.

Cela peut paraître évident, mais un bref détour historique montre que ce n'est pas le cas.

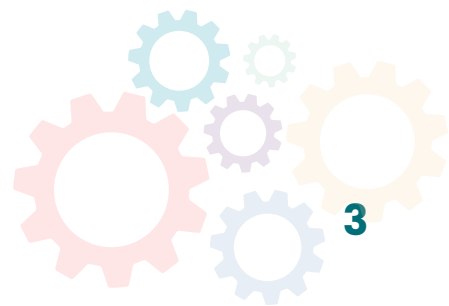
L'État a créé les 115 en 1997 et les SIAO en 2010, pour instaurer un régulateur de l'offre et de la demande d'hébergement AHI.

Avant ces dates, il existait un monde sans 115 et sans SIAO, c'est-à-dire sans centralisation ni balisage de la demande et des solutions d'hébergement.

Les centres d'hébergement recevaient directement les demandes lorsque les personnes savaient où les adresser. Ils y répondaient favorablement ou non en toute liberté, et tant pis pour ceux qui ne savaient où s'adresser ou qui n'avaient pas la chance d'être suivis par une assistante sociale d'un CCAS ou du Conseil Général ayant un ami travaillant en centre d'hébergement. Tant pis aussi pour ceux dont aucun centre d'hébergement ne voulait.

C'est le besoin de centralisation et d'équité de traitement de la demande qui a conduit l'État à vouloir sortir de ce système autorégulé des admissions directes, en créant un régulateur au départ sur l'hébergement d'urgence (HU), puis sur l'Hébergement d'Insertion (HI) et la Stabilisation et le Logement.

En faisant cela, l'État a dépossédé les centres d'hébergement de la maîtrise du système des admissions, en créant un service orienteur, dont la vocation première a donc été de les embêter en leur retirant leur liberté.





Introduction

Cela ne s'est pas fait sans résistances des centres d'hébergement. Dans l'Oise, la construction de la légitimité du 115 a pris plus de 10 ans, pour qu'il puisse avoir le complet monopole des entrées et puisse prononcer de véritables orientations et non des demandes soumises au bon vouloir des établissements. Dans les premières années, la majorité des structures refusaient d'indiquer leurs disponibilités et certaines affirmaient même faussement être complètes pour refuser les orientations du 115. A côté de cela, il y avait heureusement des centres d'hébergement qui ont plus rapidement joué le jeu.

Toujours dans l'Oise, cette capacité du SIAO à prononcer de véritables orientations a pris 3-4 ans, le temps de mettre fin à une gestion en flux permettant aux opérateurs de choisir eux même leurs candidats au sein de la liste des demandes du SIAO.

Tout cela fait un peu préhistoire, mais le match vient potentiellement d'être relancé par l'État, qui a élargi les missions des SIAO : à l'égard des centres d'hébergement, les SIAO ne sont plus supposés être seulement des services orienteurs à l'entrée et éventuellement ré orienteur à la sortie, sans visibilité sur ce qu'il se passe durant le séjour. Les SIAO sont désormais appelés par l'État à avoir un regard durant les séjours d'hébergement, sur la progression des parcours du public vers le logement.

Comme dans les années ayant suivi 1997 pour les 115 et 2010 pour les SIAO, certains centres d'hébergement s'inscrivent dans cette démarche en la comprenant et en y trouvant des intérêts , et d'autres sont plus réticents, questionnent la légitimité et l'utilité de ce regard du SIAO sur ce qu'il se passe chez eux.

A l'heure des procédures et de la charge administrative qui envahissent le travail social jusqu'à lui faire perdre une partie de son sens, des systèmes informatiques dont on peut se demander s'ils nous simplifient vraiment la vie, des objectifs liés à la politique du logement d'abord, des CPOM, de la future réforme du financement des CHRS, les questions que vous pourrez vous poser aujourd'hui peuvent ainsi tourner autour de :

- Les SIAO sont-ils là pour embêter les centres d'hébergement qui pourraient aussi bien travailler sans eux ?
- Les SIAO sont-ils utiles et remplissent-ils bien leurs missions ?
- Les centres d'hébergement sont-ils des filous qui passent leur temps à louvoyer entre les règles fixées par l'État ,

Ou alors :

- Les SIAO et centres d'Hébergement peuvent-ils perfectionner leurs fonctionnements au bénéfice de leurs missions respectives au profit des publics ?
- Peuvent-ils se soutenir davantage dans leurs missions réciproques, et ensemble, mieux répondre aux besoins des publics, en freinant au passage la tendance à alourdir sans cesse la charge de travail de chacun ?"





Introduction

Annie OUDAR, Référente des dispositifs d'hébergement – DREETS Hauts-de-France

“Les services de la Dreets et notamment Monsieur Serge Bouffange, directeur adjoint, malheureusement retenu par d'autres obligations, tiennent à saluer l'intérêt de cette seconde journée annuelle autour du SIAO et à remercier la FAS et l'ensemble des parties prenantes pour son organisation.

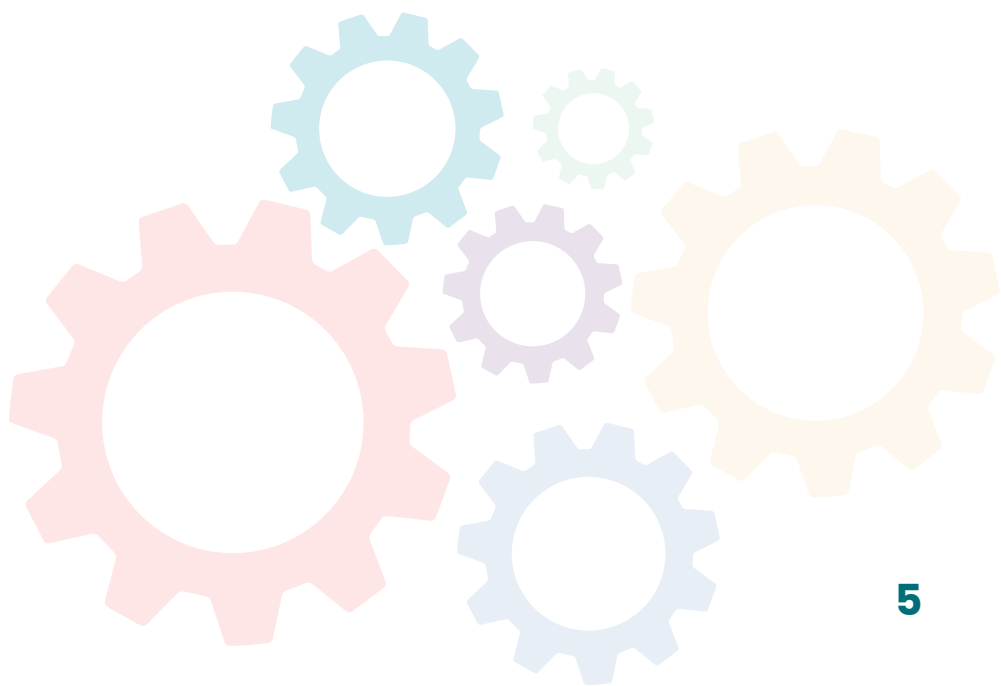
La Dreets est très attentive à l'importance du travail collectif et des échanges entre tous les acteurs. Le travail de coopération et d'interconnaissance est nécessaire à la mise en œuvre du plan logement d'abord et de l'instruction relative au SIAO.

Nous remercions chacun de vous pour votre mobilisation et votre implication dans les travaux en cours sur la mise en place d'évaluations régulières des situations individuelles des ménages, la transformation du système d'information SI SIAO ainsi que pour vos échanges avec les services de l'Etat dans ce cadre.

Tous ces travaux sont menés dans l'objectif de mobiliser les dispositifs au bon moment pour les ménages et ainsi d'anticiper et d'éviter les ruptures. Ils permettent aussi aux services de l'Etat de mieux documenter la situation du sans abris. Le travail de synthèse des données du SI SIAO mené mensuellement et conjointement avec la Fas contribue à cet objectif.

Avec la réforme de la tarification et la convention type de l'hébergement d'urgence, ces données seront également utilisées dans le cadre du suivi financier des structures d'hébergement. Leur stabilisation est donc un enjeu pour chacun.

Sur tous ces sujets, les services de l'Etat départementaux et régionaux sont à votre disposition pour vous accompagner au quotidien. Je vous souhaite une très bonne journée de travaux et d'échanges “





Missions et défis des SIAO-115 et Structures d'hébergement

Atelier 1 – Le travail coopératif



Objectifs :

- Identifier les leviers (points forts, bonnes pratiques) et les freins (obstacles, difficultés) dans la coopération entre SIAO-115 et structures d'hébergement.
- Exposer les missions, les modes de fonctionnement et les principaux défis rencontrés par les SIAO-115 et les structures d'hébergement.
- Favoriser la compréhension mutuelle.

Introduction de l'atelier par une capsule vidéo du CRPA



Serge, délégué CRPA HDF interroge le refus d'une structure d'hébergement d'urgence suite à une orientation par le 115.

Les participants, divisés en 4 groupes, ont échangé afin de compléter un SWOT de la coopération entre SIAO-115 et structures d'hébergement



Le point de vue des structures d'hébergement

Freins rencontrés

systeme d'information SI-SIAO :

- Manque d'intuitivité et de formation sur le système d'information.
- Utilisation non homogène dans les territoires.
- Évolutions fréquentes perturbant les pratiques.

Relations avec le SIAO :

- Absence de procédure commune pour garantir le droit au recommencement.
- Manque de places disponibles et délais dans la mise à jour des informations.
- Difficultés liées à la priorisation des publics et à la gestion de la cohabitation au sein des structures.
- Manque d'informations sur les personnes orientées, entravant l'équilibre collectif.

Leviers identifiés

- **Orientation adaptée** : Le SIAO est reconnu pour son rôle de filtre initial permettant des orientations plus équitables grâce à l'utilisation d'une liste d'attente priorisée.
- **Connaissance des publics et des territoires** : Les SIAO disposent d'une bonne connaissance des besoins des publics et des spécificités territoriales, facilitant les orientations.
- **Coordination et animation** : Rôle apprécié du SIAO comme animateur et coordinateur du réseau AHL.
- **Communication** : La communication entre SIAO et structures d'hébergement est jugée globalement satisfaisante.

Propositions d'amélioration



Développer des formations et outils pratiques pour l'utilisation du SI-SIAO



Harmoniser les pratiques entre les territoires.



Mettre en place des référents "SI-SIAO" dans chaque structure d'hébergement



Augmenter le temps dédié à l'étude des situations complexes.



Créer des stages croisés entre SIAO-115 et structures d'hébergement pour améliorer la compréhension mutuelle.

Le point de vue des SIAO-115

Freins rencontrés

Évaluations et orientations :

- Évaluations incomplètes compliquant l'orientation.
- Refus non motivés de certaines structures.
- Droit au recommencement parfois remis en cause.

Système d'information SI-SIAO :

- Formation chronophage à cause du turn-over.
- la saisie non complète limite la fiabilité

Contraintes structurelles :

- Saturation de l'offre d'hébergement et manque de typologies adaptées (animaux, troubles psychiatriques).
- Maintien de préadmissions dans certaines structures d'hébergement d'urgence

Leviers identifiés

- **Coopération et communication** : Les rencontres régulières et la transparence favorisent une bonne coopération.
- **Orientations des publics** : La modularité et les commissions permettent d'adapter les réponses.
- **Connaissance des publics et des territoires** : Proximité avec les bénéficiaires et suivi des parcours.
- **Décloisonnement des pratiques** : Réunions de veille communes et commissions sur les cas complexes.

Propositions d'amélioration



Harmoniser les critères d'accès et renforcer l'inconditionnalité.



Améliorer la fluidité des parcours en développant une palette de solutions de sortie adaptées.



Favoriser la communication entre la plateforme téléphonique 115 et l'équipe insertion logement du SIAO pour mieux informer les personnes orientées.



Travailler en partenariat avec les structures locales (médical, psychiatrie, social).



Propositions communes



Concernant le SI-SIAO

- Augmenter les formations et développer des tutoriels pratiques.
- Harmoniser les moyens et pratiques pour l'utilisation du système d'information.



Concernant les pratiques des SIAO et structures d'hébergement

- Renforcer les commissions sur les cas complexes.
- Allouer plus de temps à l'étude des situations complexes.
- Promouvoir des stages croisés pour une meilleure compréhension mutuelle.
- Élaborer une procédure commune sur le droit au recommencement.



Concernant l'offre d'hébergement

- Développer une offre plus modulaire et adaptée aux profils des demandeurs.
- Imaginer des solutions innovantes pour les cas complexes.



Cet atelier a permis d'identifier des leviers pour améliorer la coopération entre les SIAO-115 et les structures d'hébergement, tout en soulevant des défis communs, notamment autour du système d'information SI-SIAO, des pratiques de priorisation, et de la saturation des dispositifs.

Les propositions formulées visent à renforcer la coordination, harmoniser les pratiques, et adapter les réponses aux besoins des publics. Une collaboration renforcée et un soutien accru des moyens opérationnels seront nécessaires pour concrétiser ces avancées.



Missions et défis des SIAO-115 et Structures d'hébergement

Table ronde

« Transformation de l'offre d'hébergement : adaptation et innovation »



Objectifs :

- Aborder l'impact de la transformation du parc d'hébergement pour l'orientation et pour l'accompagnement (situations administratives précaires, grands marginaux, cumul de problématiques...)
- Réfléchir à de nouveaux modes d'accompagnement

Introduction de l'atelier par une capsule vidéo du CRPA



Carole, déléguée CRPA HDF interroge la place du travail pair dans l'accompagnement des publics.

Animation de la table ronde par Fabrice BONNINGRE, Educateur coordinateur – SIAO de l'Aisne (02)

Intervenants :

- David VERHERTBRUGGE, Directeur du Pôle Hébergement – ADARS (60)
- Samuel FOVEAU, Directeur – AUDASSE Antenne SIAO d'Arras et service AVRIL (62)
- Pauline DESSEIN, Educatrice spécialisée – AUDASSE Service Avril (62)





David VERHERTBRUGGE, Directeur du Pôle Hébergement – ADARS (60)

“Du point de vue des gestionnaires d'hébergement, la transformation de l'offre d'hébergement sur un territoire peut s'opérer de façon subie (c'est le cas le plus fréquent, souvent induit par des nécessités d'économies), ou au contraire active.

Lorsqu'elle est subie, la transformation de l'offre fait parfois craindre le pire, par exemple s'il s'agit de fermer quelques centaines de places d'hôtel pour créer quelques dizaines de places de mise à l'abri à la nuitée. Lorsque la transformation de l'offre vise le passage contraint du collectif au diffus, cela impose d'adapter le travail d'accueil et d'accompagnement et peut générer des inquiétudes sur la capacité à gérer les séjours et répondre aux besoins des publics.

L'exemple de l'Oise sur les 20 dernières années permet d'illustrer ces deux possibilités :

-La transformation subie du parc d'hébergement, marquée par le développement du diffus au détriment du collectif.

-Mais la possibilité subsistante de proposer des offres innovantes, même si cela peut impliquer de la prise de risque, notamment budgétaire.

Sur 20 ans, le nombre de places d'hébergement d'urgence, d'insertion et de stabilisation de l'Oise a été multiplié par 4 (plus de 2000 places).

Mais c'est une période qui a vu fermer des places en collectif et leur redéploiement en diffus et durant laquelle les créations de nouvelles places ont, sauf exception, été réalisées en diffus.

On entend ici par “collectif” l'accueil sur des structures intégrant des espaces de vie partagés et une présence d'équipe de travailleurs sociaux – veilleurs 24/24H, 7/7J. Cela exclut les formules de rassemblement de logements privés sans présence permanente de professionnels.

Cela pose évidemment la question de l'accueil et de l'accompagnement en diffus de certains publics, peu autonomes ou aux comportements déjà difficiles à canaliser en collectif.

L'un des exemples les plus évidents est l'hébergement de stabilisation en diffus. L'ADARS gère 16 places de stabilisation créées en diffus pour des raisons budgétaires en 2009, intégrées à un CHRS qui gérait déjà des places d'hébergement d'insertion en diffus. C'est en soit un challenge :

Pour que cela ne génère pas une tentation permanente d'alléger les difficultés en filtrant les entrées ou en multipliant les exclusions, il a été nécessaire de repenser l'accueil, la gestion du séjour et des incidents, ainsi que l'accompagnement. C'est faisable mais cela suppose un travail permanent de l'équipe et de l'encadrement, avec le soutien d'un psychologue et d'une analyse des pratiques, pour que la perte de maîtrise induite par le diffus à l'égard des comportements des personnes accueillies, ne génère d'un côté des débordements excessifs ou de l'autre la tentation de retrouver cette maîtrise en se raccrochant à une application rigide d'un cadre qui conduirait trop fréquemment à l'exclusion.



Cela suppose notamment un travail sur le seuil de sensibilité aux incidents et la compréhension des spécificités du public de stabilisation par rapport au public d'insertion.

Cela suppose également de maintenir vivante l'idée que la réponse privilégiée aux incidents doit être autant que possible de l'ordre du travail social, plutôt que de la sanction et que les comportements posant problème désignent avant tout une problématique à travailler.

Et puis cela implique un travail encore plus important avec le voisinage et les bailleurs, pour régler ou aplanir les difficultés.

Les transformations actives de l'offre :

Depuis 2002, les acteurs de terrain ont très peu de marge pour faire remonter des besoins et proposer des réponses innovantes. Ils doivent se saisir d'appels à projets pour y faire entrer, parfois en les tordant, leurs solutions innovantes.

Sous réserve de l'accord de principe des financeurs, les gestionnaires d'hébergement AHI peuvent tout de même prendre l'initiative de transformer l'offre existante pour mieux couvrir certains besoins, quitte à prendre des risques budgétaires.

A titre d'exemple, l'ADARS s'est lancée dans une démarche de ce type avec son site de la Trépinrière (10 places) qui rassemble des places de plusieurs dispositifs (CHU, CHRS, Hôtels) pour mutualiser et renforcer les moyens d'accueil de publics vieillissants, handicapés ou gravement malades. Ces moyens sont complétés par 1 ETP d'AVS (Auxiliaire de vie sociale), 0,2 ETP d'infirmier, et par des interventions de partenaires sanitaires et médico-sociaux (ESSIP, LHSS Mobiles, ...), pour approcher les moyens de prise en charge de ceux du secteur médico-social.

Samuel FOVEAU, Directeur – AUDASSE Antenne SIAO d'Arras et service AVRIL (62)

"La philosophie du logement d'abord et son organisation sur l'arrondissement d'Arras est née de la volonté politique de plusieurs collectivités territoriales.

Premièrement, la Communauté Urbaine d'Arras (CUA), avec l'appui de DIHAL dans le cadre du 1er Appel à Manifestation d'Intérêt du Logement d'Abord (AMI LDA), qui à partir de 2019 a souhaité mettre en œuvre de premières mesures d'accompagnement. En 2021, a été créé le service Avril. Il fonctionnait alors avec 6 salariés et une coordinatrice.

En 2023, une deuxième collectivité, le Conseil départemental, décide de d'étendre le développement de la politique du logement d'abord à l'ensemble des territoires. Nous avons donc travaillé avec le Département en vue de créer un poste de coordinateur Logement d'Abord sur l'arrondissement d'Arras hors CUA.

Notre plateforme s'appuie sur un SIAO dont la mission, au delà de la coordination de la veille sociale que nous assurons avec l'association ASA (Aide aux Sans-abri) sur le volet évaluation et orientation, est de permettre au public d'accéder le plus rapidement possible au logement de droit commun. Pour y parvenir, l'hébergement dans les structures collectives ou en diffus reste et restera incontournable.

Missions et des défis des SIAO-115 et Structures d'hébergement

Table ronde – Transformation de l'offre d'hébergement



Je ne parlerai pas du manque de moyens ou de logement disponibles mais d'une volonté, d'une énergie qui, lorsqu'elle est dirigée vers un but commun peut faire beaucoup plus.

Nous avons :

- *l'Etat (et renforts SIAO dans le cadre de différentes circulaires mais aussi du plan LDA 2)*
- *la CUA, partenaire depuis longtemps*
- *le Conseil départemental et le FNAVDL*
- *L'Europe (à travers les financements du FSE)*

qui nous ont permis la création des postes de coordinateurs LDA, intégrés au SIAO et l'animation de commissions sur l'ensemble de l'arrondissement pour se saisir des situations complexes et faire fonction de ressource partenariale. "

Pauline DESSEIN, Educatrice spécialisée – AUDASSE Service Avril (62)

Présentation d'une situation afin d'illustrer le fonctionnement du dispositif Avril.



"Monsieur D, 38 ans, connu des dispositifs de veille sociale depuis l'âge de 20 ans.

Son parcours est marqué par une quinzaine d'incarcérations et rythmé par des sorties sèches avec des retours en rue / accueil de jour et de nuit.

Il nous a été orienté courant de l'année 2021 par l'équipe de rue qui gardait un contact avec Monsieur D, même depuis la maison d'arrêt.

L'accompagnement par le service a débuté sur des rencontres au parloir. Le travail mené avec lui sur son projet de sortie avec le SIAO et son conseiller d'insertion et de probation a permis d'envisager une orientation sur de l'IML Passerelle à sa sortie de détention en mars.

L'équipe a ensuite entamé avec lui un travail sur du logement autonome. Monsieur D est entré en logement en juillet 2022 avec la mise en place d'un accompagnement global et renforcé par l'équipe du service AVRIL de façon hebdomadaire, voire quotidienne sur certaine période.

Si je devais citer 3 points forts du service :

- *La collaboration avec les partenaires, créer des connexions pour la réussite du projet*
- *Accompagner une pluralité de situations complexes (handicap, addiction, endettement...)*
- *Accompagnement illimité dans le temps, jusqu'à ce que le besoin ne se fasse plus ressentir ou par un relai."*



Atelier 2 – SI-SIAO : un outil pour qui ? Pour quoi ?

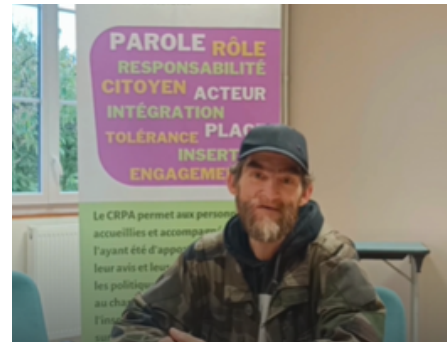
Comment ?



Objectifs :

- Faire comprendre l'intérêt de l'outil et comprendre les points de blocage
- Identifier les besoins en termes de formation, d'adaptation des pratiques, et de collaboration renforcée.
- Rappeler les enjeux de la complétude du SI SIAO

Introduction de l'atelier par une capsule vidéo du CRPA



Alain, délégué CRPA HDF interroge son droit au recommencement au regard d'un parcours tracé dans le système d'information SI-SIAO

Cet atelier a été divisé en 2 temps :

- un premier temps autour d'un débat mouvant où les participants ont été invités à se positionner et à échanger leurs arguments autour de 2 affirmations :
 - SI-SIAO est uniquement l'outil des SIAO
 - La complétude exhaustive de SI-SIAO n'est utile que pour les statistiques
- un second temps où les participants ont pu échanger librement sur leurs difficultés et besoins et formuler des propositions concrètes pour une meilleure utilisation de SI-SIAO





SIMPLIFICATION DE L'OUTIL

Pour une meilleure utilisation du système d'information, les acteurs recommandent en priorité une simplification de l'outil afin de le rendre plus accessible et pratique au quotidien. Cette simplification doit être accompagnée par la mise à disposition de **guides d'utilisation simples**, présentés sous forme de **fiches techniques claires et concises**, pour faciliter la prise en main par les utilisateurs. Par ailleurs, les acteurs insistent sur l'importance de permettre **l'interfaçage du SI-SIAO** avec d'autres outils déjà utilisés en interne (notamment les dossiers numériques des personnes accompagnées). Cette intégration éviterait les doubles saisies, sources de perte de temps et d'erreurs, tout en optimisant la charge de travail et la fiabilité des données.



La mise en place d'un système automatisé d'envoi de mail pour signaler les informations manquantes ou des erreurs de saisie permettrait un suivi réactif, une meilleure complétude du SI-SIAO.



FORMATION ADAPTÉE

Les acteurs soulignent l'importance d'une **formation adaptée** pour les utilisateurs. Cette formation devrait être **progressive** et adaptée aux **différents niveaux de maîtrise** des utilisateurs, afin de leur permettre de s'approprier pleinement les fonctionnalités du système d'information. Elle pourrait inclure des sessions initiales pour les nouveaux utilisateurs, ainsi que des **ateliers réguliers** ou des **modules en ligne** pour approfondir les compétences ou se familiariser avec les mises à jour. Une formation bien conçue garantirait une utilisation efficace et homogène du système d'information, tout en renforçant la confiance des utilisateurs dans leur capacité à exploiter pleinement l'outil.



En complément de la formation l'idée d'un parrainage a également été évoquée pour accompagner les utilisateurs dans la prise en main du système d'information. Ce système consisterait à désigner des référents ou utilisateurs expérimentés au sein des équipes, capables de guider et de soutenir leurs collègues au quotidien.



AMÉLIORER LE SUPPORT TECHNIQUE

Pour renforcer l'efficacité et l'expérience utilisateur, les participants ont également évoqué leurs besoins en termes **d'assistance et de support technique** sur le SI comme :

- l'intégration un système de chat en direct sur SI-SIAO pour offrir une assistance rapide et interactive, en cas de difficulté.
- l'utilisation d'outils comme TeamViewer permettrait aux équipes techniques de prendre la main à distance pour résoudre directement les problèmes complexes ou difficultés des utilisateurs.

Ces fonctionnalités combinées visent à améliorer le support technique et à optimiser l'utilisation du système d'information au quotidien.



Les participants ont souligné l'importance de disposer d'un outil stabilisé et insisté sur la nécessité d'améliorer la communication pour pouvoir être informés des évolutions et des nouvelles versions du système d'information et de leurs impacts dans l'utilisation.



COMITOLOGIE DE L'ÉTHIQUE

Pour garantir une utilisation responsable et conforme aux valeurs des associations, la mise en place d'une **comitologie de l'éthique** a été proposée. Ce comité aurait pour mission de **superviser et d'encadrer l'usage du SI-SIAO** et de ses données, en veillant au respect des principes éthiques. Une **charte éthique** serait élaborée pour définir clairement les responsabilités des utilisateurs, les bonnes pratiques à adopter et les limites à respecter, notamment en matière de confidentialité et de sécurité des données.



En parallèle, des modérateurs pourraient être désignés pour surveiller l'application de ces règles, répondre aux éventuelles dérives, et proposer des ajustements si nécessaire.



L'HARMONISATION DES PRATIQUES

Un autre axe d'amélioration porte sur l'harmonisation des pratiques. Il est essentiel d'instaurer des règles communes et des standards clairs pour garantir une cohérence dans l'utilisation du SI-SIAO par l'ensemble des utilisateurs. Cela inclut la définition de protocoles pour la saisie des informations, afin de réduire les erreurs et les interprétations. Des sessions collaboratives ou des ateliers pourraient être organisés pour aligner les pratiques entre les différentes équipes. Cette harmonisation faciliterait également l'exploitation des données, en assurant leur qualité et leur fiabilité.



NE PAS DÉSHUMANISER LES RELATIONS

Afin d'éviter que l'utilisation du système d'information ne déshumanise les relations, il est crucial **d'encourager la maintien des échanges** entre les acteurs. Il est également important de maintenir des moments d'interaction en dehors de l'outil numérique, par exemple par l'organisation régulière de réunions, d'ateliers ou de formations en présentiel. Ces initiatives contribueraient à renforcer les liens entre les acteurs, tout en rappelant que le système d'information est un support et non un substitut aux interactions humaines. L'objectif est de **placer l'outil au service des relations**, et non l'inverse, pour préserver une dynamique de collaboration et de partage au cœur des pratiques.



RENFORCER LES MOYENS DES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT

La question des moyens à disposition des structures pour une utilisation optimale de l'outil est centrale. Cela inclut notamment la nécessité de disposer d'un matériel adapté, tel que des ordinateurs performants, des connexions internet fiables et des équipements ergonomiques pour le travail quotidien. Sans ces prérequis techniques, l'efficacité de l'outil peut être compromise, impactant directement la qualité des données.

Par ailleurs, il est essentiel de prendre en compte le temps humain nécessaire à la maîtrise et à l'utilisation de SI-SIAO. Cela suppose d'intégrer des plages horaires dédiées à la formation, à la saisie des données et à l'exploitation des fonctionnalités, tout en veillant à ce que ces tâches ne surchargent pas les équipes. Les structures doivent donc être accompagnées dans l'évaluation et l'ajustement de leurs moyens, notamment en termes de ressources humaines et matérielles, pour garantir une utilisation fluide et efficace de SI-SIAO, sans déséquilibrer leur fonctionnement quotidien.



COMPRENDRE LES ENJEUX

Pour maximiser l'appropriation de l'outil, il semble essentiel d'aider les structures d'hébergement à mieux comprendre son rôle et les enjeux qu'il porte pour les différents acteurs. Cela passe par une communication claire sur les objectifs de l'outil, son utilité, et les bénéfices qu'il apporte, tels que le suivi de parcours, l'orientation adaptée, ou l'amélioration de la coordination. Il est important de pouvoir expliquer comment l'outil s'intègre dans une vision globale de l'accompagnement des publics, en prenant en compte les attentes et les contraintes des SIAO-115 et des structures d'hébergement, les besoins des publics accompagnés, et les objectifs que le SI-SIAO doit permettre d'atteindre. Cette approche renforcera l'adhésion des acteurs en les impliquant davantage dans son utilisation et l'amélioration continue de sa complétude.



Des actions pédagogiques pourraient être mises en place, comme des présentations ciblées, des études de cas concrets, ou des retours d'expérience, pour illustrer la valeur ajoutée du système d'information.



Cet atelier a permis de clarifier les différents points de blocages rencontrés aujourd'hui par les utilisateurs de SI-SIAO et de proposer différentes pistes d'amélioration pour une meilleure utilisation du système d'information au sein des structures.

Il a mis en lumière la nécessité de simplifier l'outil, de fournir des guides d'utilisation adaptés, et d'améliorer la communication sur ses évolutions. L'atelier a également permis de souligner l'importance de l'harmonisation des pratiques et de la saisie des données, tout en rappelant la nécessité de préserver la dimension humaine des échanges, même dans un environnement numérique. Enfin, il a abordé les enjeux liés aux moyens matériels et humains nécessaires pour garantir une utilisation efficace du système d'information, en prenant en compte les besoins de chacun.



Atelier 3 – Accès au logement



Objectifs :

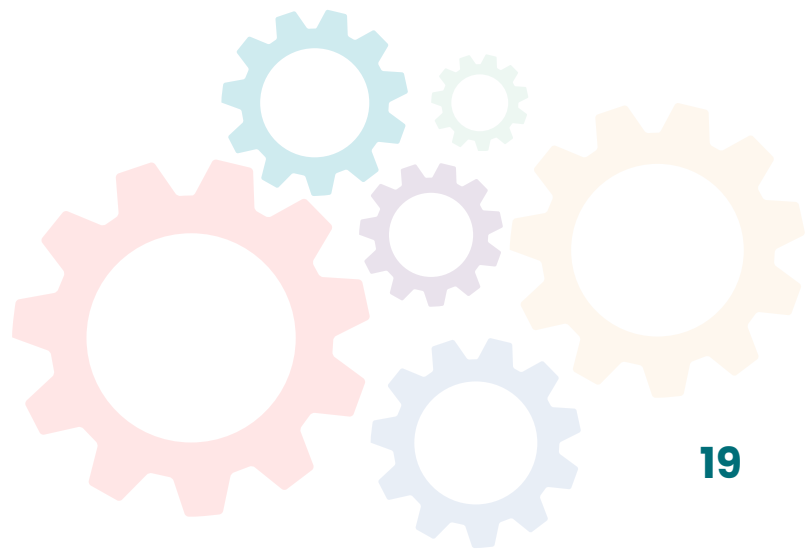
- Mieux comprendre comment on travaille l'accès au logement entre hébergement et SIAO-115
- Identifier les freins à l'accès au logement
- Proposer des solutions pour lever ces freins

Introduction de l'atelier par une capsule vidéo du CRPA



Cécilia, déléguée CRPA HDF interroge la capacité à être "prête" à accéder au logement autonome.

Dans cet atelier, les participants ont été invités à identifier les obstacles rencontrés par les personnes en situation de précarité dans leur parcours d'accès au logement et de proposer des solutions concrètes pour les surmonter.





Atelier 3 – Accès au logement

Situation administrative précaire

Les personnes en situation administrative précaire rencontrent des obstacles liés à la longueur des procédures pour le traitement des dossiers, le renouvellement des titres de séjour ou l'obtention de récépissés. Ces délais prolongés entraînent une incertitude sur leur statut, limitant leur accès au logement social ou privé mais aussi à leur accès à l'emploi et à d'éventuelles ressources.



- Simplifier et accélérer les démarches administratives
- Mettre en place une obligation de respect des délais de traitement.
- Instaurer des visas provisoires permettant aux personnes de travailler et de subvenir à leurs besoins.
- Renforcer les liens avec les services de la préfecture.
- Encourager une régularisation des personnes.
- Accompagner les démarches de régularisation au cas par cas.

Absence de ressources ou ressources financières instables

L'absence de revenus stables ou leur insuffisance constitue un frein majeur. Beaucoup de personnes n'ont pas accès à un emploi régulier, ou leurs ressources sont trop faibles pour subvenir aux exigences financières du logement (loyer, dépôt de garantie, frais annexes).



- Développer l'accompagnement vers et dans le logement (AVDL).
- Créer des dispositifs comme le « Loyer à 1€ ».
- Favoriser l'accès à des revenus minimums stables par des programmes d'insertion professionnelle via des ateliers CV, un rapprochement des structures d'insertion par l'activité économique (IAE), et la valorisation des compétences des personnes.
- Faciliter l'accès aux droits (CAF, RSA) et envisager un revenu universel pour tous.



Atelier 3 – Accès au logement

Difficultés budgétaires et gestion financière

Certaines personnes font face à des difficultés de gestion budgétaire, n'ayant pas appris à planifier leurs dépenses ou à constituer une épargne. Cela les pénalise dans la constitution de dossiers pour une demande de logement mais également dans leur maintien.



- Proposer un accompagnement pluridisciplinaire intégrant l'éducation budgétaire (AGBF, MASP).
- Utiliser des outils pratiques comme des applications de gestion budgétaire ou des tableaux de suivi annuel.
- Maintenir un lien éducatif après l'accès au logement pour soutenir la gestion financière.
- Accompagner les personnes dans une planification par enveloppes budgétaires thématiques.

Difficultés administratives

L'absence de documents administratifs essentiels (pièce d'identité, avis d'imposition, justificatifs nécessaires pour une demande de logement) représente une barrière importante. Par ailleurs, la complexité des démarches administratives et le manque d'accompagnement amplifient ce problème.



- Créer une base documentaire des pièces administratives.
- Développer une équipe mobile d'aide aux démarches administratives.
- Accompagner les personnes dès leur arrivée en structure dans la constitution et le suivi de leurs documents.



Atelier 3 – Accès au logement

Manque d'autonomie dans les gestes du quotidien

Certains professionnels remettent cause la possibilité pour des personnes de maintenir un logement en raison d'un manque d'autonomie dans les gestes du quotidien (entretien, gestion des charges, interactions avec le voisinage). Cet avis entraîne parfois une réticence à les orienter vers un logement un logement.



- Mettre en place un diagnostic pour évaluer et lever les freins.
- Proposer des ateliers pratiques et un accompagnement renforcé dès l'entrée dans le logement.
- Développer des dispositifs innovants pour les publics grands marginaux, s'appuyer sur les pairs aidants, et orienter vers des logements adaptés si nécessaire.

Problématiques de santé

Les problèmes de santé, notamment les addictions et les troubles de santé mentale, peuvent constituer un frein à l'accès au logement, les bailleurs exprimant des craintes face à ces situations.



- Renforcer la coordination des parcours de soin avec des dispositifs mobiles (EMSP, LHSS mobiles, ESSIP).
- Accompagner les personnes dans une réduction des risques et un suivi psychologique ou addictologique.
- Intégrer des accompagnements médicaux et sociaux dans les parcours d'accès au logement.
- Former les équipes de bailleurs à une meilleure compréhension de ces problématiques pour éviter les discriminations.



Atelier 3 – Accès au logement

Solitude et isolement

La solitude et l'isolement freinent l'accès au logement, car les personnes concernées manquent souvent de réseau social pour les soutenir dans leurs démarches ou pallier les imprévus.



- Accompagner les personnes dans leur intégration au tissu culturel et associatif local.
- Développer des réseaux de soutien et des dispositifs d'entraide.

Continuité de l'accompagnement dans le logement

Une fois le logement obtenu, l'absence de continuité de l'accompagnement fragilise les personnes dans leur maintien en logement, surtout lorsqu'elles rencontrent des difficultés budgétaires ou relationnelles.



- Consolider la philosophie du « Logement d'Abord » en y intégrant des marges de progression permettant de garantir un accompagnement social sur la durée, adapté aux besoins des personnes.
- Simplifier les démarches d'accompagnement via le SI SIAO pour un suivi AVDL continu.



Atelier 3 – Accès au logement

Critères et craintes des bailleurs

Les craintes des bailleurs concernant les impayés, les dégradations ou les comportements perçus comme problématiques représentent un frein majeur à l'accès au logement.



- Organiser des temps d'échange entre associations et bailleurs pour déconstruire les stéréotypes.
- Sensibiliser les bailleurs aux dispositifs d'accompagnement existants pour réduire leurs craintes.

Manque de logements et solutions adaptées

Le manque de logements, notamment de logements sociaux ou adaptés, aggrave les difficultés d'accès. Cette pénurie accentue la concurrence et réduit les chances des publics les plus précaires.



- Mobiliser davantage le parc privé.
- Développer des solutions innovantes comme l'habitat partagé ou les résidences temporaires.
- Limiter les expulsions et proposer un accompagnement renforcé pour éviter les ruptures.



Cet atelier a permis d'identifier les différents freins à l'accès au logement, et de proposer des solutions qui combinent des approches administratives, sociales, et innovantes.

La collaboration entre les différents acteurs (structures, bailleurs, partenaires institutionnels) est essentielle pour lever ces obstacles et garantir un accès plus équitable et durable au logement.



Conclusion

Stéphane ROUTIER, Directeur de la CMAO et Président de la Commission SIAO-115 régionale

Stéphane ROUTIER , nouveau Président de la commission Régionale SIAO-115 a pris la parole pour se présenter brièvement et clôturer cette journée d'échange.

“Je souhaite renouveler les remerciements déjà formulés par David VERHERTBRUGGE , le remerciant lui tout particulièrement. Et Delphine, évidemment.

Présenter aussi mes remerciements à Madame OUDAR, fidèle participante aux journées régionales.

Et vous remercier vous...

Ce que je retiens à l'issue de cette journée :

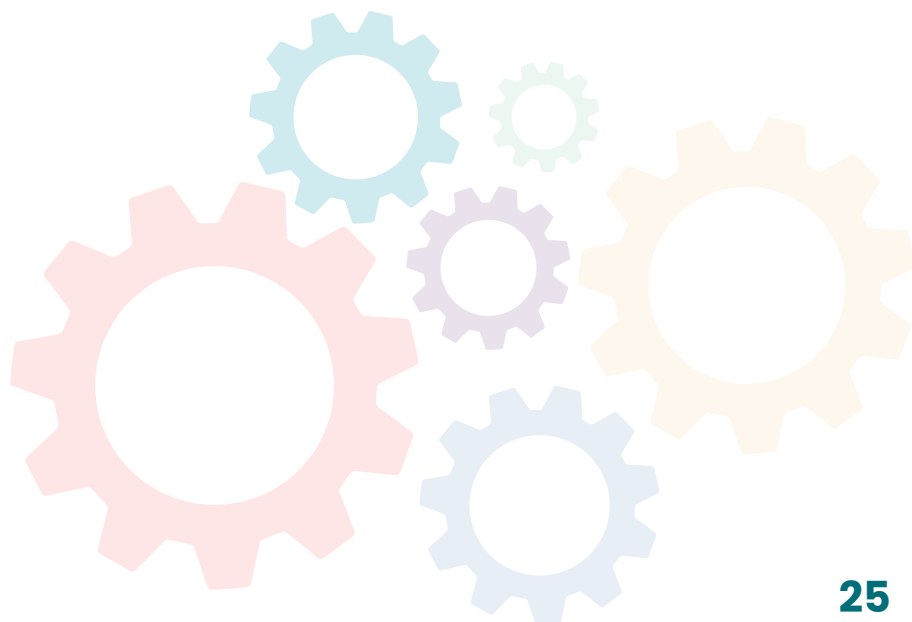
La **coopération** se développe sous **trois conditions** :

- Des **convictions communes**
- Des **responsabilités partagées**, assumées ensemble
- Une **intention de dialogue**

Nous assumons ensemble la conviction que le logement est un droit fondamental

Nous interagissons en responsabilité pour que chacune, chacun habite dignement nos territoires

Et, nous dialoguons de manière exigeante et constructive, dans l'intérêt des personnes que nous accompagnons.”

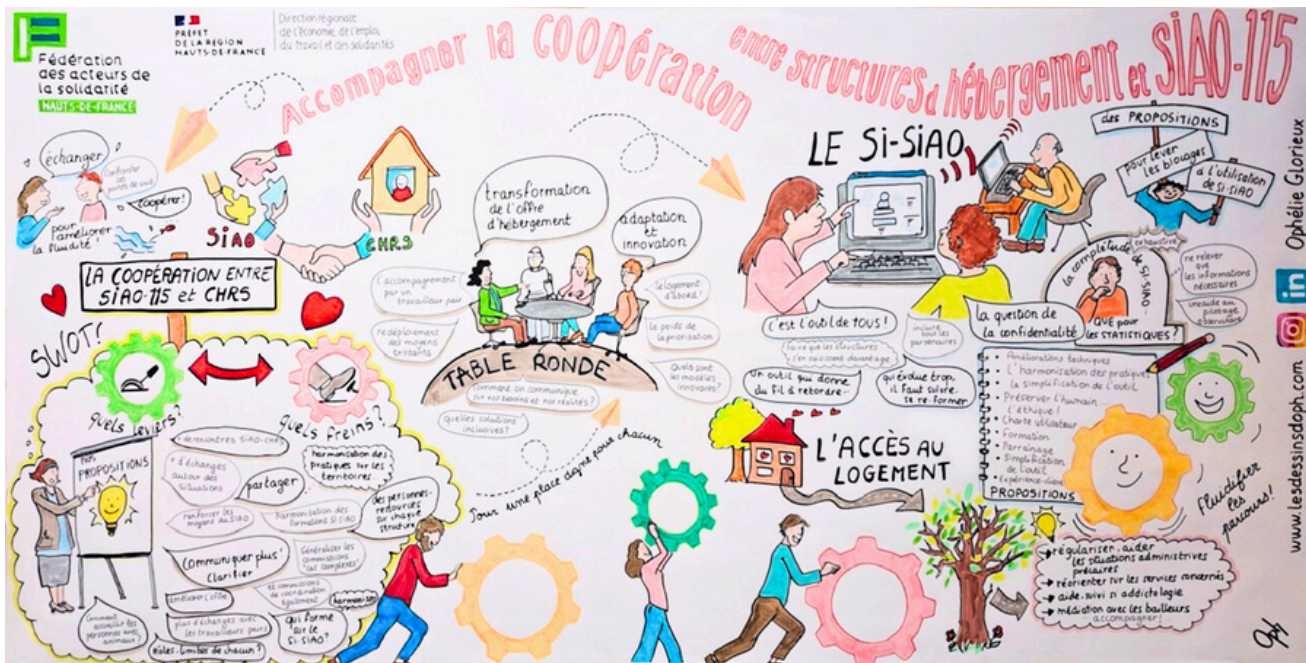




La Fresque

Lors de cette journée de travail, nous avons eu le plaisir d'être accompagnés par Ophélie GLORIEUX, dessinatrice illustratrice talentueuse, qui a apporté une dimension visuelle et créative à nos échanges. Grâce à son expérience et son regard artistique, elle a su capter l'essence de nos discussions pour en réaliser une fresque synthétique et dynamique.

Ce support visuel a permis de traduire de manière claire et impactante les idées clés, les points forts et les réflexions partagées au cours de la journée.



<https://www.lesdessinsdoph.com>

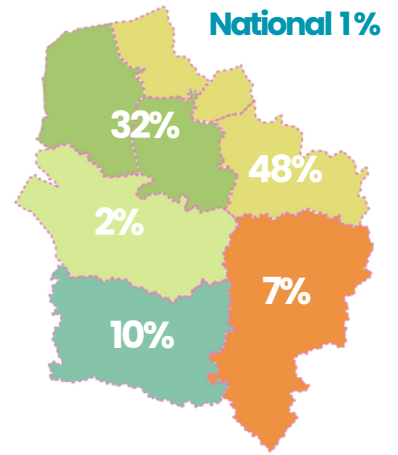


Télécharger la Fresque

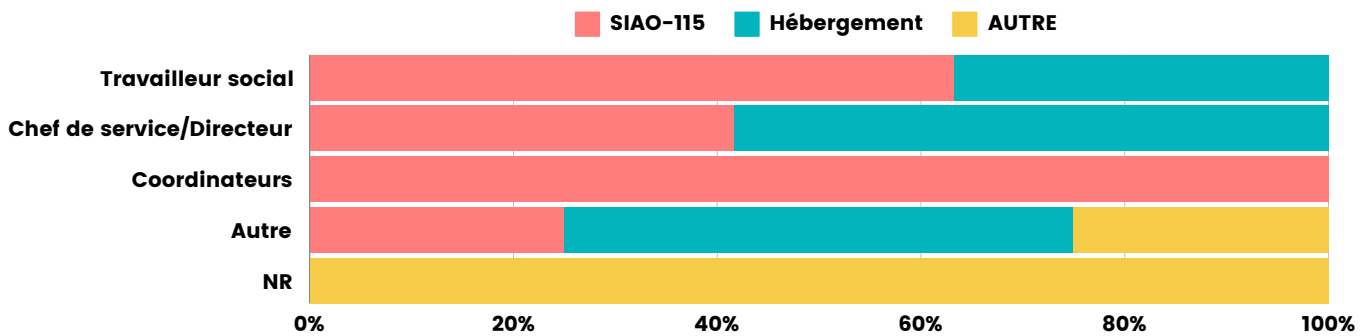
Evaluation



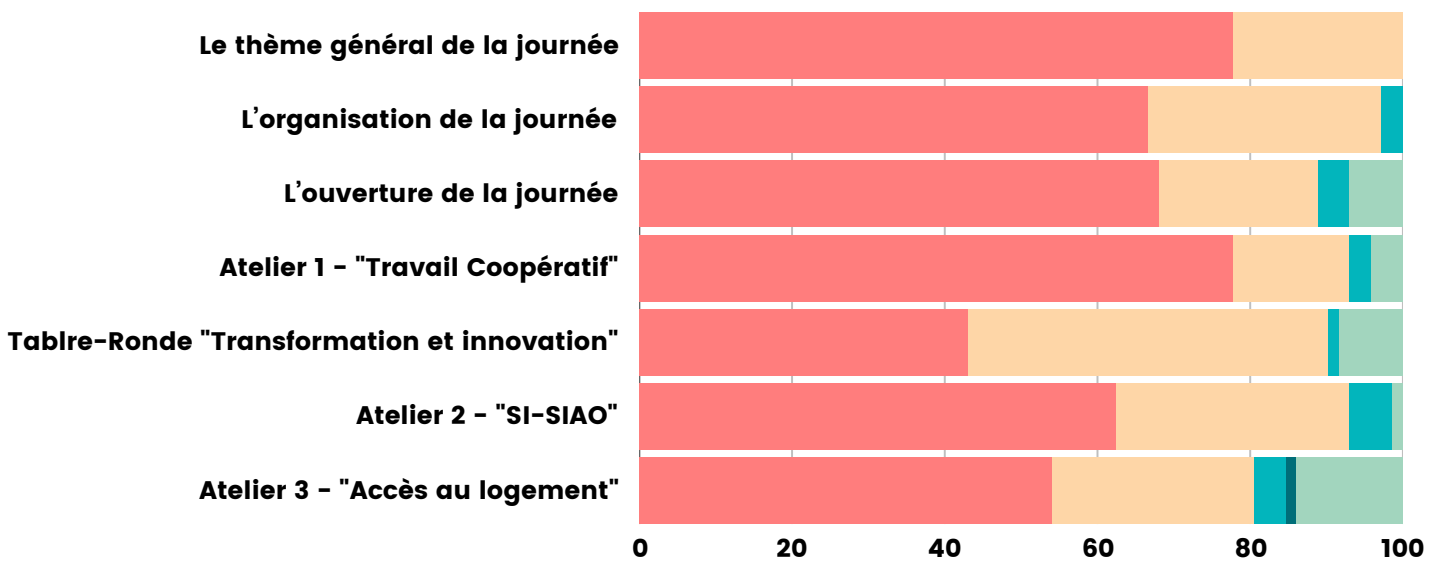
98 participants



72 répondants à l'évaluation



Avez-vous apprécié : ■ oui ■ Plutôt oui ■ Plutôt non ■ Non ■ NR

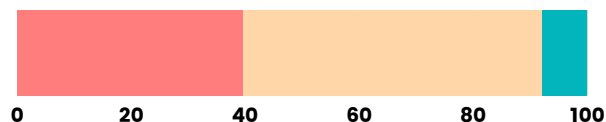


Evaluation

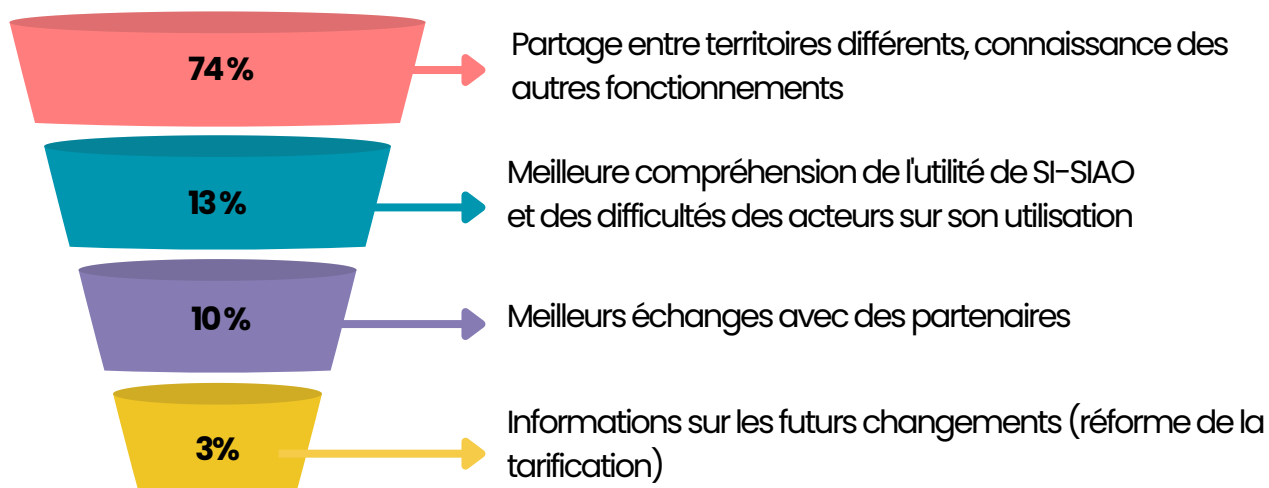


Impacts de la journée sur les connaissances

Oui Plutôt oui Plutôt non Non



38 répondants à la question

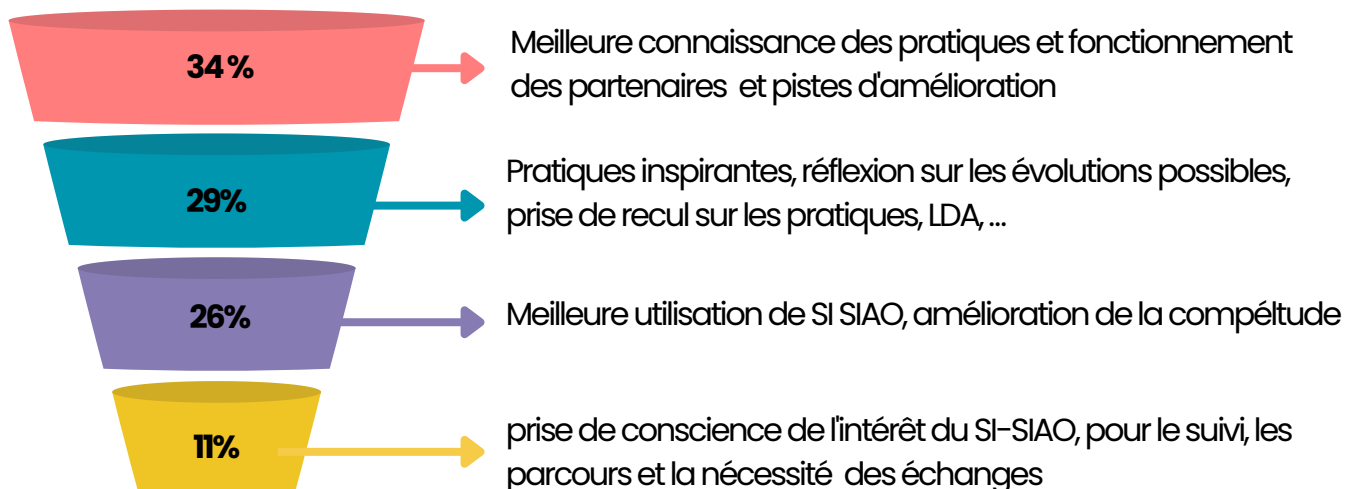


Impacts de la journée sur les pratiques

Oui Plutôt oui Plutôt non Non



35 répondants à la question



Evaluation



Ce qui a été le plus apprécié

54 répondants à la question

Echanges, partage de pratiques
et d'expériences innovantes

28 %

Se rendre compte que nos difficultés sont
partagées et nos objectifs communs

(Hébergement / SIAO-115)

21%

Organisation, dynamisme de la
journée et techniques
d'animation

18 %

Présentation du dispositif AVRIL

15 %

Mixité des groupes /
Ateliers

9%

Participation active du CRPA

6 %

Mobilisation des participants des
tous les secteurs

3%

Les points négatifs

40 répondants à la question

Difficulté à faire évoluer les pratiques

17.5%

Configuration des ateliers (trop nombreux)

17.5%

Contenu et animation des ateliers

12.5%

Trop d'échanges sur SI-SIAO

10%

Organisation (lieux, configuration, repas, chauffage)

32.5%

Glossaire



AGBF	Aide à la gestion du budget familial
AHI	Accueil hébergement insertion
AMI	Appel à manifestation d'intérêt
AVDL	Accompagnement vers et dans le logement
CAF	Caisse d'allocations familiales
CCAS	Centre communal d'action sociale
CHRS	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
CPOM	Contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens
CRAP	Conseil régional des personnes accueillies et accompagnées
DIHAL	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement
DREETS	Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités
EMSP	Equipe mobile santé précarité
ESSIP	Equipe spécialisée de soins infirmiers précarité
FNAVDL	Fonds national d'accompagnement vers et dans le logement
FSE	Fond social européen
HI	Hébergement d'insertion
HU	Hébergement d'urgence
IAE	Insertion par l'activité économique
LDA	Logement d'abord
LHSS	Lits halte soins santé
MASP	Mesure d'accompagnement social personnalisé
RSA	Revenu de solidarité active
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
SI-SIAO	Système d'information du SIAO



Fédération
des acteurs de
la solidarité

HAUTS-DE-FRANCE



Centre Vauban - 199-201, rue Colbert
Bâtiment Lille - 2ème étage
59000 Lille

Tél. : 03 20 06 15 06

<http://www.federationsolidarite.org/hauts-de-france>