



# Cartographie des clubs régionaux des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)

Février 2018

En partenariat avec :



## Sommaire

<b>1. Synthèse de l'avancement des clubs SIAO</b>	<b>4</b>
A. Des objectifs d'échanges et d'harmonisation des pratiques	4
B. Une participation organisée autour des SIAO et des DDCCS/UD DRIHL	5
C. Des travaux centrés principalement sur l'observation sociale	6
D. Un bilan positif pour les clubs actifs	7
<b>2. Enseignements des clubs SIAO</b>	<b>9</b>
A. Préparer le lancement d'un club SIAO	9
B. Conforter l'articulation entre pilotage régional et départemental	10
C. Privilégier un mode d'animation participatif	12
D. Proposer de nouveaux formats d'animation à l'échelle des grandes régions	13
<b>3. Les clubs SIAO actifs</b>	<b>14</b>
A. Auvergne-Rhône-Alpes	14
B. Bourgogne-Franche-Comté	15
C. Île-de-France	16
D. Nouvelle Aquitaine	17
E. Occitanie	18
F. Pays de la Loire	19
G. Provence-Alpes-Côte d'Azur	20
<b>4. Les clubs SIAO en construction ou en réflexion</b>	<b>22</b>
<b>5. Annexes</b>	<b>24</b>
A. Liste des personnes rencontrées	24
B. Liste des sigles	25

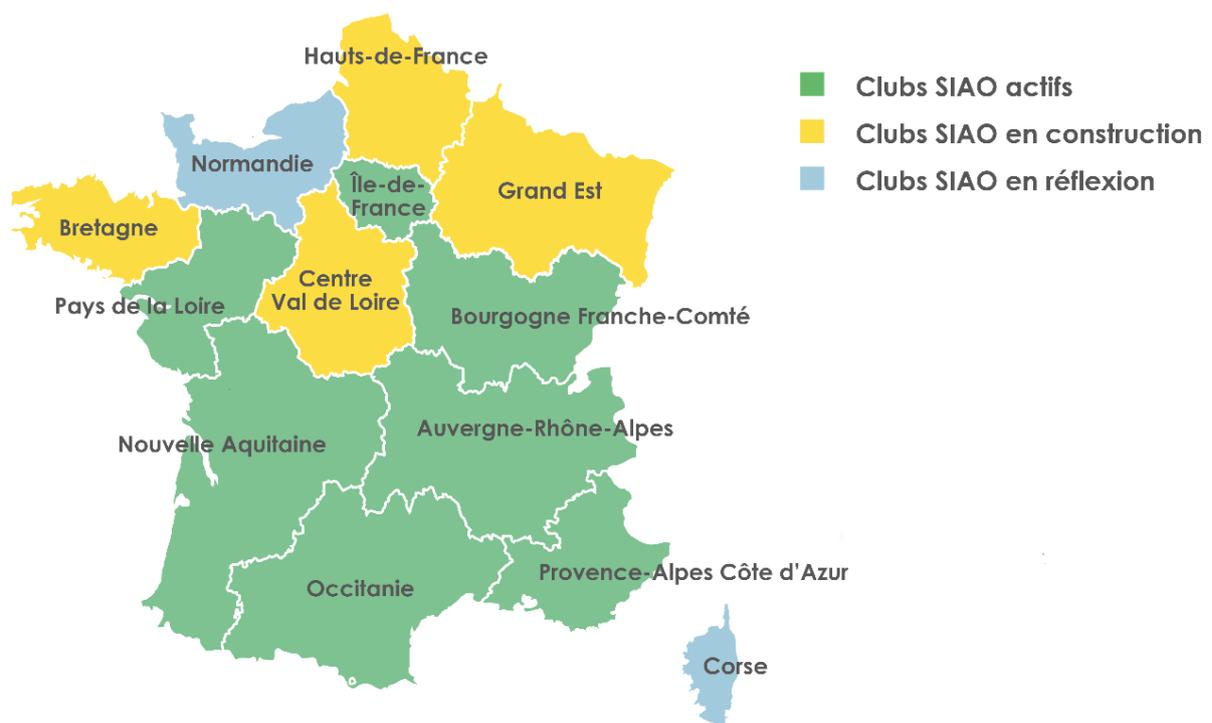
## Introduction

Les SIAO jouent un rôle central dans la veille sociale, l'orientation et la prise en charge des personnes sans domicile fixe. Mobilisés dans la gestion des situations d'urgence, les SIAO peinent souvent à assumer pleinement l'ensemble de leurs responsabilités en matière d'orientation, de régulation des places, de suivi des ménages dans la durée et d'observation sociale. Ils ont également le rôle complexe de mobiliser divers acteurs, dont les hébergeurs, les collectivités et les bailleurs sociaux, pour construire des parcours de la rue au logement. L'enjeu de l'animation régionale des SIAO est donc d'appuyer les SIAO dans l'évolution de leurs pratiques, afin d'améliorer leur impact et leur efficacité.

Certaines DRJSCS et la DRIHL ont développé une fonction active d'animation régionale des SIAO, sous la forme de conférence régionale, de comité de pilotage ou encore de club des SIAO (regroupés ici sous le terme de « club SIAO »). D'autres DRJSCS n'ont pas encore structuré d'instances pérennes et régulières de coordination des SIAO mais sont en train de construire des projets de clubs SIAO. Enfin, certaines DRJSCS n'ont pas encore engagé de dynamique de création de club SIAO et amorcent leur réflexion sur ce sujet.

Ce document présente un état des lieux des démarches d'animation régionale des SIAO en métropole, des différents formats retenus, des enjeux abordés et des travaux réalisés dans les clubs SIAO. Il vise également à partager des points d'attention et des retours d'expériences des DRJSCS/DRIHL pour lancer un club SIAO, pour l'animer sur la durée et pour mobiliser l'ensemble des SIAO et des DDCS/UD DRIHL autour d'objectifs, d'échanges de pratiques et de travaux communs.

### Carte des clubs régionaux des SIAO



# 1. Synthèse de l'avancement des clubs SIAO

## A. Des objectifs d'échanges et d'harmonisation des pratiques

**La Loi Alur** en même temps qu'elle conforte le fonctionnement des SIAO, introduit le rôle des services régionaux de l'Etat dans la coordination des SIAO, en précisant le format d'une conférence régionale pour l'Île-de-France :

« En Ile-de-France, le représentant de l'Etat dans la région, dans le cadre d'une conférence régionale, coordonne l'action des services intégrés d'accueil et d'orientation de chaque département.

Pour les autres régions métropolitaines, le représentant de l'Etat dans la région détermine les modalités de coordination des services intégrés d'accueil et d'orientation de chaque département. Cette coordination peut prendre la forme d'une conférence régionale. »<sup>1</sup>

**La circulaire de décembre 2015**<sup>2</sup> vient préciser la forme et les objectifs de cette animation régionale : « Il appartient [...] au représentant de l'Etat dans la région de coordonner l'action des SIAO à l'échelon régional. Cette animation régionale pourra prendre la forme d'une conférence régionale ou d'un comité de pilotage. Déjà effective dans plusieurs régions, elle doit permettre, en collaboration avec les directions départementales de la cohésion sociale, d'harmoniser les pratiques et les outils utilisés dans chaque département. »

Les DRJSCS se sont ainsi progressivement appropriées cette mission d'animation régionale des SIAO. Certaines ont créé une « **conférence régionale** » des SIAO à l'image de l'Île-de-France, notamment la DRJSCS de Bourgogne-Franche-Comté et la DRJSCS Pays de la Loire, un « **comité régional** » des SIAO (DRJSCS Occitanie et DRJSCS PACA), ou encore un « **comité de pilotage** » des SIAO (DRJSCS Auvergne-Rhône-Alpes).

Ces différentes instances, qui se réunissent une à quatre fois par an selon les régions, ont été complétées dans certaines régions par d'autres instances plus techniques : comités techniques, ateliers thématiques ou encore clubs SIAO, sur différentes thématiques ou bien uniquement sur la question du SI SIAO.

D'autres DRJSCS n'ont pas encore structuré d'instances pérennes et régulières mais organisent ponctuellement des réunions d'échanges ou des groupes de travail des SIAO en fonction des actualités et des besoins.

Quelle que soit leur dénomination, les différentes instances régionales d'animation des SIAO (appelées dans ce document « clubs SIAO ») ont d'abord l'objectif de construire une communauté d'échanges de pratiques des SIAO pour :

- **échanger sur les pratiques** et le fonctionnement des SIAO : partager des questionnements, des réflexions et des retours d'expériences pour s'inspirer de pratiques, de savoirs et d'idées d'autres départements
- **harmoniser les pratiques** et construire des outils communs, en particulier sur des sujets qui nécessitent d'uniformiser les pratiques comme le recueil des données pour permettre une observation sociale régionale

---

<sup>1</sup> LOI n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové - Art. L. 345-2-9

<sup>2</sup> Circulaire N° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 relatif au service intégré d'accueil et d'orientation

- **informer sur les actualités**, les évolutions du cadre légal et de l'organisation des SIAO et de la politique AHL, pour pouvoir anticiper ces évolutions et préparer leur mise en œuvre
- **contribuer à une culture de travail commune** et à une meilleure connaissance entre SIAO et services de l'Etat (départementaux et régional).

Les clubs SIAO visent à accompagner les SIAO pour faire évoluer leurs pratiques afin d'améliorer la prise en charge des personnes et l'efficacité de leur fonctionnement. Ils peuvent également faciliter leur travail partenarial, par exemple avec les collectivités, les hébergeurs et les bailleurs sociaux. In fine, l'objectif est d'accompagner les SIAO à assumer pleinement l'ensemble des rôles qui leur sont confiés par la loi Alur, en matière de régulation de places, d'orientation, d'accès au logement, ou encore d'observation sociale.

## B. Une participation organisée autour des SIAO et des DDCS/UD DRIHL

Les clubs SIAO pilotés et animés par les DRJSCS/DRIHL rassemblent systématiquement :

- **les SIAO** : directions, coordonnateurs ou responsables de service, équipes opérationnelles en fonction des sujets
- **les DDCS/UD DRIHL** : responsables de pôle, de service, équipes opérationnelles
- **la DRJSCS/DRIHL** : responsables de pôle, de service, chargés de mission

Certains clubs SIAO différencient deux formats de réunions : des réunions stratégiques (niveau décisionnel) et des réunions techniques ou des groupes de travail thématiques restreints (niveau opérationnel).

Les DRJSCS/DRIHL invitent également **d'autres acteurs et partenaires des SIAO** à certaines réunions des clubs SIAO quand les sujets traités les concernent. Les acteurs cités comme ayant participé ponctuellement à des réunions des clubs SIAO ou dont la participation est envisagée à l'avenir sont les suivants :

- d'autres services de l'Etat (départementaux, régionaux et nationaux) : DDTM, Dreal, ARS, DGCS, Dihal, SPIP, PJJ, OFII, délégation aux droits des femmes et à l'égalité
- les représentants d'usagers et le CRPA
- les bailleurs sociaux et l'Union Régionale HLM
- les associations du secteur AHL et les fédérations : Fédération des Acteurs de la Solidarité (FAS), URIOPSS, UNAF0, UNHAJ, Fapil
- les collectivités : Conseils départementaux, CCAS, Conseils régionaux
- les acteurs du secteur sanitaire et médico-social.

Outre la DRJSCS/DRIHL, les DDCS/UD DRIHL et les SIAO, certains clubs SIAO associent d'autres acteurs permanents.

**Le CRPA Occitanie**, très actif dans la région, est membre du club SIAO Occitanie depuis octobre 2014 et participe à l'ensemble des réunions. Cela contribue à faire évoluer les pratiques, y compris les pratiques de participation au sein des DDCS et des SIAO.

**La FAS** occupe une place différente dans les clubs SIAO selon les régions, qui va de la coanimation du club SIAO à la participation ponctuelle ou non à certaines réunions du club SIAO.

**La FAS Pays de la Loire** coanime le club SIAO, comme établi dans la convention annuelle entre la FAS et la DRJSCS : la FAS contribue à la préparation de la conférence régionale (animée par la DRJSCS), a un rôle d'appui des SIAO et anime seule des comités techniques avec les SIAO en l'absence ou en présence des services de l'Etat, selon les thématiques abordées. Ce fonctionnement permet aux SIAO d'avoir une parole plus libre, d'avancer sur des travaux techniques et d'émettre des propositions qui sont ensuite présentées lors des conférences régionales.

**En Bourgogne-Franche-Comté**, la coanimation de la conférence régionale est également inscrite dans la convention annuelle entre DRJSCS et FAS. La FAS mène différents chantiers en appui des établissements AHL, elle produit un baromètre 115 régional et a contribué au déploiement du SI SIAO.



Dans d'autres régions, il a été décidé que les seuls membres permanents du club SIAO seraient les représentants des SIAO et les services de l'Etat : ce choix vise à préserver un espace de travail opérationnel qui soit réservé à des échanges entre pairs et avec l'Etat, sur l'organisation et les missions des SIAO.

Par ailleurs, les FAS régionales animent de leur côté des clubs SIAO dans plusieurs régions (Hauts-de-France, PACA, Normandie, etc.), avec la présence ou non des services de l'Etat, ce qui a freiné le développement de certains clubs SIAO animés par l'Etat pour éviter d'avoir deux instances redondantes. De plus, les services de l'Etat ne sont pas toujours informés régulièrement des travaux animés par la FAS. Le maintien de deux instances régionales suppose donc de bien identifier leurs complémentarités, en termes de sujets abordés et/ou de positionnement (technique ou stratégique) et de prévoir des échanges réguliers entre la FAS et les services de l'Etat sur les travaux prévus et en cours.

## C. Des travaux centrés principalement sur l'observation sociale

**L'observation sociale** est le premier thème de travail cité par l'ensemble des clubs SIAO, avec un contexte particulier de mise en place du SI SIAO en 2017 pour de nombreux départements.

La fonction d'observation sociale des SIAO représente un enjeu stratégique et contribue à positionner le SIAO comme acteur structurant de la politique de logement, d'hébergement et d'insertion du territoire. Les informations recueillies par le SIAO doivent permettre une connaissance précise et actualisée des besoins des personnes en situation de précarité et fournir des indicateurs objectifs, indispensables pour questionner l'efficacité des réponses apportées, ajuster les pratiques et les dispositifs, et adapter les programmations territoriales.

L'ensemble des clubs régionaux ont donc travaillé sur cette question centrale de l'observation sociale afin de produire une connaissance utile aux acteurs régionaux et départementaux, et répondre à plusieurs enjeux :

- fiabiliser les données produites par les SIAO et harmoniser les pratiques de saisie dans le logiciel SI SIAO,
- produire de la connaissance à l'échelle régionale malgré l'hétérogénéité des pratiques et des contextes locaux,
- concilier les attentes de chaque partie-prenante (SIAO, DRJSCS/DRIHL, DDCS/UD DRIHL, ...),
- et valoriser et partager les résultats avec l'ensemble des acteurs régionaux et départementaux.

Travailler sur l'observation sociale est également une porte d'entrée pour questionner les missions prioritaires d'un SIAO et son fonctionnement. Certaines DRJSCS observent une interprétation des fonctions des SIAO et des pratiques très différentes selon les départements, y compris dans les modalités de travail entre SIAO et DDCS. Certaines différences s'expliquent par des contextes territoriaux, d'autres soulèvent davantage d'interrogations notamment sur le risque d'inégalité de traitement. Définir collectivement des indicateurs clés ou travailler sur les pratiques de saisie dans le SI SIAO permet de redéfinir le positionnement des SIAO et de contribuer à une harmonisation des pratiques sur l'ensemble de leur mission.

**D'autres sujets** sont abordés de manière moins récurrente (précisés sur la dernière ligne des tableaux par région de la partie 3) :

- l'accès au logement et les partenariats avec les bailleurs sociaux,
- la prise en compte des questions de santé dans l'orientation des personnes,
- la prise en charge des publics spécifiques et les conventions de partenariats entre le SIAO et d'autres acteurs : SPIP, acteurs de la santé, MDPH, EHPAD, ASE, OFIL...,
- la participation des usagers aux commissions d'orientation des SIAO,
- l'évolution du périmètre du SIAO et le logement d'abord.

## D. Un bilan positif pour les clubs actifs

Les DRJSCS et la DRIHL tirent un bilan positif des clubs SIAO, vus comme de véritables espaces de dialogue entre services de l'Etat et SIAO. Elles observent un bon taux de participation des SIAO et des DDCS/UD DRIHL qui en sont globalement satisfaits, y voient leur intérêt et les considèrent comme un appui dans la mise en œuvre de leurs missions.

**Pour la DRJSCS Occitanie**, le Club SIAO est un réseau, une communauté de travail, un laboratoire, un lieu d'échange et de co-construction ouvert, disponible et agile avec de nombreuses interactions entre les membres (visites de SIAO, participation à des commissions ...), une parole « sans tabou » et un respect de chacun auxquels contribue la participation des personnes accueillies/accompagnées.

Les clubs SIAO ont plusieurs effets positifs :

- contribuer à transformer les pratiques des SIAO, des DDCS/UD DRIHL, de la DRJSCS/DRIHL et des opérateurs d'hébergement grâce aux échanges et aux travaux communs et à la prise de recul par rapport au travail quotidien ;

- permettre d'échanger des solutions sur des questionnements pour lesquels d'autres territoires ont déjà été confrontés au problème et testé des solutions ;
- rapprocher DDCS/UD DRIHL et SIAO d'un même territoire, qui ont l'occasion d'échanger dans un cadre différent (y compris parfois en faisant le trajet ensemble) ;
- permettre aux SIAO de mieux se connaître entre eux, d'échanger sur leurs enjeux et leurs positions, et de créer du lien dans un contexte où le positionnement particulier des SIAO peut les isoler sur leur département, y compris quand les partenariats avec les autres structures AHI fonctionnent bien ;
- améliorer la compréhension commune de la façon de travailler, des contraintes et des enjeux de chacun, par exemple quand la DRJSCS partage avec les DDCS et les SIAO les contraintes budgétaires et les priorités d'actions au regard des résultats des enquêtes sur les besoins.

Différents formats d'échanges permettent de mobiliser les membres des clubs SIAO. La FAS **Pays de la Loire** a ainsi organisé avec le soutien de la DRJSCS une visite apprenante du SIAO de Paris, ce qui demande de l'organisation logistique mais est un moyen efficace d'échanger sur les pratiques et de mobiliser les participants.



Les DRJSCS/DRIHL notent également plusieurs limites des clubs SIAO :

- L'impact sur les changements de pratiques, l'évolution du fonctionnement des SIAO et leur traduction pour les usagers sont difficiles à mesurer. Dans un contexte où les SIAO sont fortement sollicités par des urgences, certaines évolutions mettent plusieurs années à se mettre en place et à produire des effets mesurables.
- Les DRJSCS font face à leurs limites en termes de ressources humaines pour avoir la capacité de porter de manière techniquement satisfaisante l'ensemble des sujets sur lesquels les SIAO sont en attente d'échanges opérationnels, et pour pouvoir accompagner les territoires à s'en emparer au-delà de la simple information et de l'échange. Certains SIAO auraient besoin d'un appui plus fort de l'Etat en termes de gouvernance, de pilotage et de mise en place des partenariats pour lesquels les SIAO comme les services de l'Etat manquent de temps.
- Certaines DRJSCS souhaitent bénéficier de retours d'expériences d'autres régions pour alimenter leur club SIAO, comme cela était possible via le club SIAO national arrêté il y a plusieurs années. Ce type d'instance est d'autant plus intéressante si elle permet des allers-retours entre niveau régional et national : si les thèmes du comité national sont indiqués à l'avance, cela permet aux DRJSCS d'en discuter lors du club régional avant et de faire remonter les questions, les retours d'expériences et les propositions.

## 2. Enseignements des clubs SIAO

### A. Préparer le lancement d'un club SIAO

► **Connaître le fonctionnement des SIAO de la région et comprendre les attentes du côté des SIAO et des DDCS**

Avant de lancer la première réunion du club SIAO, plusieurs DRJSCS ont réalisé un état des lieux des SIAO de la région afin de connaître leur fonctionnement actuel, de comprendre leurs questionnements et leurs enjeux et de préparer les travaux du club.

**La DRJSCS PACA** a réalisé une enquête auprès des SIAO, partagée lors de la première réunion du comité, pour évaluer l'adéquation de l'organisation des SIAO avec la loi Alur, identifier des questionnements partagés et établir un plan de travail pour le comité régional.

**La DRJSCS Pays de la Loire** a rencontré avec la FAS chacun des SIAO de la région pour mieux les connaître, y compris leurs difficultés et leurs attentes, et faire un état des lieux de leur fonctionnement.

.....

D'autres DRJSCS ont confié la réalisation d'un état des lieux des SIAO à des acteurs externes.

**La DRJSCS Auvergne-Rhône-Alpes** a lancé fin 2017 une mission d'étude pour réaliser un état des lieux des fonctionnements des SIAO en vue de définir des axes structurants de l'animation régionale.

**La DRJSCS Grand Est** a lancé en 2017 la réalisation d'un état des lieux des SIAO, première étape de travail pour lancer une coordination régionale en 2018.

.....

Comprendre les attentes, les besoins d'échanges et les contraintes de chacun permet également de définir conjointement le format et les thèmes de travail du club SIAO, le cas échéant en complémentarité avec d'autres lieux d'échanges entre SIAO. Par exemple pour que le club SIAO Hauts-de-France (en projet) ne fasse pas doublon avec le comité régional animé par la FAS, les échanges avec les SIAO et avec la FAS ont permis d'identifier des complémentarités possibles entre les deux instances.

► **Etablir un calendrier partagé de lancement du club**

Plusieurs DRJSCS ont été amenées à reporter le lancement du club SIAO en raison d'autres chantiers venus transformer le fonctionnement des SIAO :

- En 2017, les SIAO ont été fortement mobilisés par le passage au SI SIAO et ses impacts opérationnels (formation des agents, organisation de la reprise des données...).
- Certains SIAO ont connu des transformations organisationnelles (en particulier en Corse et en Hauts-de-France où les projets de club SIAO ont été reportés) : fusion de

plusieurs SIAO vers un SIAO unique, changement de porteur du SIAO. Les DDCS ont ainsi souhaité stabiliser l'organisation départementale avant de lancer une coordination régionale.

- La période hivernale, chargée pour l'ensemble des acteurs AHI, peut être peu propice au lancement d'un club SIAO.

Il semble donc nécessaire de prendre en compte les différents chantiers en cours et les contraintes des DDCS et des SIAO pour décider du moment de lancement d'un club SIAO, ainsi que de la fréquence des rencontres.

### ► Mobiliser les ressources humaines nécessaires

Créer et animer un club SIAO sur la durée suppose de mobiliser les ressources humaines adaptées. Pour plusieurs DRJSCS, le projet de club SIAO a été rendu possible par l'arrivée d'une nouvelle personne sur les questions d'hébergement et de logement. L'animation du club SIAO demande une forte implication pour que cette fonction soit reconnue et utile pour les DDCS et les SIAO. Les DRJSCS sont souvent contraintes de limiter le club SIAO à certains sujets prioritaires et n'ont pas le temps d'investiguer l'ensemble des sujets qui seraient utiles et répondraient aux besoins des SIAO.

Certaines DRJSCS ont choisi de s'appuyer sur un acteur externe pour coanimer le club SIAO, comme la FAS en Pays de la Loire et en Bourgogne-Franche-Comté.

**La DRJSCS Occitanie** anime le Club SIAO Occitanie. Le cabinet Cisame (Coopérative d'ingénierie sociale) accompagne le développement des actions décidées par les membres du Club. Les échanges entre le cabinet, la DRJSCS, les DDCS/PP et les SIAO sont permanents. Pour la DRJSCS Occitanie, l'animation du Club est un travail minutieux « de dentelle » à hauteur d'environ 0,3 ETP.

## B. Conforter l'articulation entre pilotage régional et départemental

### ► Des rôles complémentaires entre échelons régional et départemental

Au lancement des clubs SIAO, certaines DRJSCS ont rencontré une réticence des DDCS face au développement d'une expertise et d'un rôle d'animation régionale, soit en raison du sentiment d'un décalage du niveau régional considéré comme éloigné du terrain, soit par peur d'une ingérence ou d'une perte de pouvoir, soit encore par manque de disponibilité et crainte d'une charge de travail supplémentaire.

Les rôles respectifs des deux échelons des services de l'Etat sont rappelés par la circulaire de décembre 2015 :

- Les services départementaux assurent le pilotage effectif du SIAO : ils sont chargés de lui « assigner des objectifs précis, de déterminer le cadre général de son action et de lui allouer les moyens financiers », d'établir et de suivre la convention pluriannuelle et ses modalités d'évaluation.

- Les services régionaux ont un rôle d'animation, de coordination de l'action des SIAO et d'harmonisation des pratiques.

Le rôle des services départementaux est plus opérationnel et directif pour orienter l'action du SIAO et l'animation régionale ne peut pas se substituer au pilotage départemental. L'articulation entre les deux échelons des services de l'Etat est importante pour s'assurer de leur complémentarité et pour que les DDCS/UD DRIHL trouvent leur place et leur intérêt dans le club SIAO.

### ► Jusqu'où le club SIAO peut-il aller dans l'harmonisation des pratiques ?

L'évolution des pratiques prend beaucoup de temps, à la fois de construction et d'appropriation, dans un contexte où les DDCS/UD DRIHL comme les SIAO sont souvent mobilisés sur des urgences et peu disponibles, avec parfois des ressources humaines insuffisantes ou fragiles (fort turn over).

Certains clubs SIAO se positionnent d'abord comme des lieux d'échanges de pratiques, où chacun peut s'inspirer librement des idées d'autres départements pour contribuer à faire évoluer l'organisation de son SIAO sur la durée. D'autres clubs SIAO ont avancé progressivement en travaillant d'abord sur des échanges et retours d'expériences, avant d'aller vers une harmonisation des pratiques et une construction d'outils communs sur des sujets comme l'observation sociale, utiles aux services départementaux et pour lesquels l'harmonisation régionale est nécessaire.

Plusieurs DRJSCS observent que la réticence initiale des DDCS a été progressivement levée quand elles ont vu l'intérêt des travaux qui peuvent leur faire gagner du temps et faciliter le travail de pilotage départemental. Les DDCS qui étaient parfois peu présentes aux premières réunions de ces clubs y ont participé de plus en plus au fil des mois (voire des années).

**La DRJSCS Occitanie** insiste sur la notion de « gagnant/gagnant » et donc sur l'intérêt de produire des travaux d'observation sociale qui soient utiles à tous : produire une connaissance utile aux acteurs régionaux et départementaux, valoriser et partager les résultats avec l'ensemble des acteurs dont les collectivités territoriales, organiser l'échange avec les partenaires décideurs, impliquer les décideurs en développant des contractualisations, élargir les partenariats de chaque SIAO. Les données produites sont aussi utilisées par chaque SIAO pour alimenter son rapport d'activité et le dialogue de gestion avec la DDCS/PP. Les DDCS/PP les utilisent pour le pilotage et l'animation départementale de la politique AHI, pour alimenter les plans départementaux comme le PDALHPD et le plan Logement d'abord et nourrir le dialogue de gestion DDCS-PP/DRJSCS.



Par ailleurs, la légitimité du club régional des SIAO est renforcée par des échanges rapprochés entre DDCS/UD DRIHL et DRJSCS/DRIHL. Des prises de position insuffisamment préparées ou divergentes entre services de l'Etat peuvent apporter une certaine confusion pour les SIAO. Certaines DRJSCS ont ainsi fait le choix d'organiser des réunions de préparation entre services de l'Etat sur certains sujets qui font débat et nécessitent des arbitrages afin de mobiliser l'ensemble des services autour d'objectifs et de messages communs.

► **La question de l'articulation entre pilotage national et régional**

La logique d'harmonisation des pratiques à l'échelle régionale interroge également l'articulation entre pilotage régional et national. Concernant l'observation sociale, les clubs régionaux ont chacun travaillé à la construction d'outils et à la définition d'indicateurs communs, qui ont également été travaillés au niveau national, en particulier pour définir les items du SI SIAO.

Certaines DRJSCS ont parfois l'impression de manquer d'informations du niveau national et souhaiteraient avoir plus d'échanges entre échelons régionaux et national et plus de visibilité sur les arbitrages au niveau national pour pouvoir travailler efficacement à l'échelle régionale.

## C. Privilégier un mode d'animation participatif

Une des conditions de réussite pour mobiliser l'ensemble des participants d'un club SIAO sur la durée est d'éviter une relation descendante entre l'Etat et les SIAO pour construire un autre mode de gouvernance et d'animation plus participative.

► **Conforter la posture d'animation**

Le rôle de l'animateur est clé pour que chacun trouve sa place et participe aux échanges, et que le débat ne soit pas accaparé par quelques personnes.

**La DRJSCS Occitanie** définit son rôle d'animation régionale pour « donner du souffle » et pour créer les conditions qui inspirent des transformations de pratiques. Ainsi, les décisions sont collégiales, prises selon un principe de coconstruction et de codécision, la voix de l'un vaut la voix de l'autre (quelque soit la taille du SIAO ou du département). L'impact observé d'une telle animation est de renforcer l'engagement de chacun des acteurs dans son champ de compétences et de responsabilité.



► **Permettre à chaque participant d'être force de proposition**

La participation de chacun concerne autant le choix des sujets abordés que les propositions de travaux et d'outils communs.

**La DRJSCS Bourgogne-Franche-Comté** fait voter les participants via un questionnaire en ligne pour identifier le(s) sujet(s) prioritaire(s) à aborder lors de la prochaine réunion et pouvoir préparer ce sujet avant la réunion.

**La DRIHL** témoigne de l'intérêt d'éviter une logique descendante du club SIAO pour en faire un vrai lieu de propositions, d'échanges et de débats, en amenant les SIAO à proposer des sujets à mettre à l'ordre du jour, et à travailler entre les séances de la conférence régionale pour

pouvoir être force de proposition, comme ça a été le cas par exemple pour réaliser un protocole de régulation des places alternatives à l'hôtel.

---

► **Définir le niveau de participation attendue selon les sujets**

Plusieurs DRJSCS distinguent les sujets où leur rôle est simplement d'impulser une réflexion, généralement en s'appuyant sur des retours d'expériences de SIAO et en développant des supports qui peuvent faciliter le travail des SIAO, et des sujets où la DRJSCS a un rôle plus directif (par exemple le SI SIAO qui fait l'objet de directives nationales précises).

Pour maintenir la mobilisation des participants sans susciter d'attentes excessives quant à la possibilité de proposer et de construire ensemble, il s'agit donc de bien définir la posture de l'Etat et le cadre de la participation selon les sujets : simple information descendante voire injonction ou réel sujet de débat, de propositions et de construction collective.

## D. Proposer de nouveaux formats d'animation à l'échelle des grandes régions

Le fonctionnement des clubs SIAO a été touché par le passage aux grandes régions : l'éloignement physique est un frein important pour réunir les SIAO et les DDCCS venant pour les plus grandes régions de 12 ou 13 départements différents (Nouvelle Aquitaine, Auvergne-Rhône-Alpes, Occitanie). Les grandes distances entre départements d'une même région augmentent fortement les temps déplacements. De plus, le grand nombre d'interlocuteurs rend plus compliqué un mode d'animation participative.

Les DRJSCS/DRIHL privilégient cependant les réunions physiques avec l'ensemble des départements, qui sont plus propices aux échanges, en diminuant leur fréquence et en les associant à d'autres formats d'animation :

- échanges par mail et par téléphone en bilatéral, par mail et par questionnaire en ligne en collectif
- organisation de réunions téléphoniques par petit groupe de 2 ou 3 participants
- organisation de visio-conférences pour des petits groupes de travail – avec la limite que les moyens techniques ne sont pas toujours assez performants
- projet de mise en place d'espaces collaboratifs régionaux, éventuellement en créant des groupes dans l'espace Sharepoint national.

**La DRJSCS PACA** a lancé un chantier (qui va au-delà des questions des SIAO) pour créer un Réseau régional d'observation et d'orientation sociale, espace collaboratif pour tous les utilisateurs, travailleurs sociaux et prescripteurs des SIAO afin de mettre en commun les informations pratiques, les actualités et les retours d'expériences des différents acteurs.

---

## 3. Les clubs SIAO actifs

### A. Auvergne-Rhône-Alpes

Contexte	<p>De 2013 à 2015, la DRJSCS Rhône-Alpes a réuni les SIAO, les DDCS et les têtes de réseaux associatives régionales lors d'un <b>comité de pilotage</b> annuel. Ce comité n'a pas perduré notamment dans un contexte de restructuration de la grande région rendant plus difficile l'organisation de réunions présentielle et d'évolution des ressources humaines à la DRJSCS et de réduction des postes.</p> <p>En revanche, la DRJSCS a continué d'organiser des échanges de pratiques dans le cadre de <b>clubs SI SIAO</b> centrés sur l'observation sociale et le SI.</p> <p>La DRJSCS souhaite relancer une animation régionale et a lancé fin 2017 une mission d'étude de « réalisation d'un état des lieux des fonctionnements des SIAO en Auvergne-Rhône-Alpes en vue de définir des axes structurants de l'animation régionale ». Cette mission réalisée par le Collège Coopératif Auvergne Rhône-Alpes sera restituée à partir de mars 2017 et servira d'appui pour reconstruire un cadre plus structuré d'animation régionale.</p>
Participants	<ul style="list-style-type: none"><li>- DDCS</li><li>- SIAO</li></ul>
Format	<p>Le club SI SIAO se réunit environ 2 fois par an à Lyon. C'est un lieu d'échanges techniques et de mutualisation des pratiques liés à la fonction d'observation régionale, notamment des pratiques de saisie dans le logiciel SI SIAO.</p>
Animation	<p>Ce club est coanimé par le Service Accueil Hébergement Insertion de la DRJSCS et par un statisticien de la DRJSCS qui travaille sur les données d'observation sociale dont celles des SIAO.</p>
Travaux	<p>Depuis 2013, la DRJSCS a décidé de <b>structurer une fonction d'observation sociale régionale</b> à partir des données des SIAO afin de mesurer l'adéquation entre besoins et offres.</p> <p>Les réunions du club SI SIAO ont permis d'identifier et d'harmoniser les données de saisie nécessaires et de travailler sur les besoins des personnes et sur les pratiques d'orientation (pour le volet SIAO insertion). Définir la préconisation, c'est-à-dire l'offre qui serait la mieux adaptée aux besoins de la personne en termes de bâti et d'accompagnement indépendamment de la disponibilité de l'offre, permet de sortir de l'orientation par défaut et de mesurer l'écart entre le besoin et l'offre, les délais d'attente, etc.</p> <p>Ce travail méthodologique a permis d'établir un document de cadrage de l'observation sociale : « Cadre de référence pour la production des données ». Le statisticien recueille tous les 6 mois les données ainsi définies auprès des SIAO pour produire des enquêtes régionales.</p>

## B. Bourgogne-Franche-Comté

Contexte	La <b>conférence régionale</b> est l'instance d'échanges entre SIAO et services de l'Etat organisée depuis 2015.
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DRJSCS</li> <li>- DDCS</li> <li>- SIAO</li> <li>- FAS</li> <li>- DREAL lors de certaines réunions</li> </ul>
Format	<p>La conférence régionale se réunit a minima 2 fois par an, sur une demi-journée ou une journée complète, d'abord sur des sujets stratégiques.</p> <p>En 2017, l'organisation du passage au logiciel SI SIAO a conduit pour répondre aux besoins des SIAO à aborder des sujets plus techniques et à développer plusieurs formats d'échanges techniques entre deux conférences :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des points d'avancement technique du passage au SI SIAO</li> <li>- des formations et des séances de présentation sur le logiciel, d'abord aux services de l'Etat puis avec les SIAO, y compris lors de déplacements de la DRJSCS auprès de certains SIAO et des établissements AHI du département</li> <li>- des échanges mails et téléphoniques réguliers en bilatéral entre la DRJSCS et les DDCS et les SIAO</li> </ul> <p>« En 2018, les conférences régionales SIAO se feront en deux temps, le matin sera dévolu à des points stratégiques et l'après-midi à des temps plus techniques. Deux réunions par an auront lieu sur ce format. Des temps techniques supplémentaires pourront avoir lieu si les DDCSPP et/ou les SIAO en expriment le besoin. »<sup>3</sup></p>
Animation	<p>La conférence régionale est <b>coanimée par la DRJSCS et la FAS</b>, comme inscrit dans la convention annuelle entre DRJSCS et FAS.</p> <p>La FAS produit un baromètre 115 régional, elle est régulièrement en contact avec les établissements AHI et a contribué au déploiement du SI SIAO. La FAS a également amorcé différents travaux techniques : les réunions de la conférence régionale permettent de faire un bilan des différents chantiers sur l'année.</p> <p>A la DRJSCS, le Chargé de mission AHI est responsable de l'animation technique des SIAO. Cette mission l'a mobilisé jusqu'à 0,5 ETP en 2017 avec des sollicitations et des échanges très fréquents sur le logiciel SI SIAO et la production de documents d'appui.</p> <p>La cheffe de pôle et le chef de pôle adjoint contribuent également à l'animation des conférences régionales.</p>
Travaux	L'essentiel des travaux de 2017 a porté sur la question du <b>logiciel SI SIAO</b> , avec notamment la production d'une charte de fonctionnement des SIAO pour définir une série de champs obligatoires et le socle d'informations que les établissements doivent fournir aux SIAO (qui sera annexé à leurs conventions avec l'Etat).

<sup>3</sup> Cf. Compte-rendu de la conférence régionale des SIAO du 6 décembre 2017

	<p>D'autres pistes de travail sont en cours ou prévues pour 2018, en particulier pour faciliter le <b>conventionnement entre les SIAO et certains partenaires</b>, avec l'objectif d'établir une base de conventionnement commune avec les SIAO de la région (ou des conventions cadre), pour qu'il puisse chacun s'adresser à leurs partenaires locaux du champ sanitaire (dont la MDPH), de l'ASE, les bailleurs sociaux, etc.</p> <p>La FAS a également initié des travaux partagés en conférence régionale sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>la participation des personnes accueillies</b> au sein des instances de gouvernance et des commissions d'orientation des SIAO : réalisation d'une enquête par entretiens et questionnaires fin 2017 auprès des SIAO, des DDCS(PP), de directions des structures/travailleurs sociaux et de personnes accueillies pour cibler les enjeux, contraintes et opportunités</li> <li>- <b>la prise en compte des questions de santé</b> dans l'orientation des personnes et la possibilité pour le SIAO d'orienter vers des dispositifs spécifiques : accompagnement de deux SIAO de la région (Côte d'Or et Jura) sur la prise en compte de la santé dans l'évaluation de la situation des ménages, sur le rôle et la place des acteurs de la santé dans le fonctionnement des SIAO et sur la visibilité sur certaines places (LHSS, ACT, LAM...).</li> </ul>
--	--

## C. Île-de-France

Contexte	<p>La DRIHL réunit les SIAO et les services de l'Etat dans une <b>conférence régionale des SIAO</b> depuis plusieurs années.</p> <p>La DRIHL souhaite également réactiver l'organisation de commissions thématiques ou groupes de travail techniques sur des sujets particuliers.</p>
Participants	<p>La conférence régionale réunit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les 9 SIAO de la région (dont 2 à Paris), à un niveau direction générale ou parfois présidence et responsables de service</li> <li>- la DRIHL siège, les 4 UD DRIHL et les 4 DDCS</li> <li>- ponctuellement d'autres acteurs selon les sujets abordés</li> </ul>
Format	<p>La <b>conférence régionale</b> des SIAO se réunit 3 ou 4 fois par an.</p> <p>C'est un espace de concertation entre SIAO, qui a vocation à harmoniser les pratiques et à favoriser les échanges entre SIAO, même si certaines réunions ont un format plus informatif et descendant. C'est une instance d'abord politique même si elle est devenue progressivement plus technique.</p> <p>La DRIHL organise également des <b>ateliers thématiques SI SIAO</b> tous les 2 mois avec les 8 chargés de mission SI des SIAO pour des échanges plus techniques et une harmonisation des pratiques, qui sont ensuite présentés à la conférence régionale.</p>
Animation	<p>Les conférences régionales sont préparées et animées par la DRIHL : Secrétariat général (mission rattachée à la direction), direction (ou direction adjointe) et</p>

	service accueil, hébergement et insertion.
Travaux	<p>Outre les échanges sur le <b>SI SIAO</b>, les dernières réunions de 2017 ont permis d'aborder plusieurs sujets d'harmonisation de pratiques et de produire en particulier deux protocoles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>un protocole de labellisation des ménages hébergés / logés temporairement dans l'outil SYPLO</b> par les SIAO en vue de leur accès au logement et une convention pour permettre au SIAO un accès en consultation au SNE</li> <li>- <b>un protocole de peuplement et de régulation de l'accès aux places alternatives à l'hôtel</b> dans le cadre du plan francilien de réduction du recours aux nuitées hôtelières et d'amélioration de la prise en charge à l'hôtel.</li> </ul> <p>Pour les prochaines réunions et dans la perspective de réactiver les groupes de travail, plusieurs sujets pourront être abordés avec les SIAO comme l'accompagnement social à l'hôtel ou l'harmonisation des indicateurs de veille sociale.</p>

## D. Nouvelle Aquitaine

Contexte	<p>La DRDJSCS a réuni plusieurs fois les SIAO et les DDCS sur différents sujets en fonction des besoins. Différents formats de réunion ont été organisés : réunion dans chacune des trois anciennes régions, réunion en visio-conférence, réunion en présentiel à Bordeaux.</p> <p>La DRDJSCS a souhaité structurer davantage la démarche d'animation régionale et <b>définir un cadre pérenne de réunions du club SIAO</b> à l'échelle de la nouvelle région. Elle a ainsi lancé un questionnaire en ligne fin 2017 pour recueillir les attentes des SIAO et des DDCS et préciser ce cadre.</p>
Participants	<p>Les membres permanents du club SIAO sont les SIAO, les DDCS et la DRDJSCS. D'autres acteurs sont invités ponctuellement en fonction des sujets.</p>
Format	<p>A partir de 2018 (première réunion le 22 mars), le club SIAO se réunira trois fois par an sur une journée en présentiel à Bordeaux.</p>
Animation	<p>Le club SIAO est animé par la DRDJSCS.</p>
Travaux	<p>Le club SIAO a déjà travaillé pour harmoniser la manière de remplir l'enquête AHI et pour former sur le SI SIAO.</p> <p>En 2018, il est prévu de poursuivre le travail sur <b>le SI SIAO et l'observation sociale</b>. D'autres thèmes qui intéressent les SIAO et les DDCS seront également travaillés dans le cadre d'échanges et d'harmonisation des pratiques, notamment sur les modalités d'orientation des demandes par les SIAO (gestion des listes d'attente, critères de vulnérabilité, fonctionnement des commissions ainsi que la régulation des places et de la demande).</p>

## E. Occitanie

Contexte	<p>Un comité régional Midi-Pyrénées se réunissait depuis 2012 sur un mode « descendant ». <b>Dès 2013, le Club des SIAO, avec un mode de gouvernance renouvelé</b> (coconstruction, co-décisions, mise en œuvre collégiale des décisions) a permis de créer les conditions de la réussite pour conduire le chantier « observation sociale ». L'élargissement du Club à l'échelle de la grande région (soit 13 départements) a été initié en amont de la fusion des deux régions. <b>Le mode de gouvernance inclusif du Club</b> a contribué au succès de cet élargissement.</p>
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DRJSCS</li> <li>- DDCS : responsable du pôle social et parfois d'autres personnes de l'équipe</li> <li>- SIAO : directeur, responsable hébergement, avec parfois d'autres personnes de l'équipe en fonction des sujets</li> <li>- CRPA, membre du club depuis octobre 2014</li> </ul>
Format	<p>Deux types de réunions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le Club des SIAO</b>, avec tous les membres du Club (35 à 40 personnes) pour valider l'avancée des travaux est organisé sur une journée. La matinée est consacrée à une thématique partenariale en fonction de l'actualité et des besoins exprimés (exemple : SPIP, ARS, DIHAL, DGCS).</li> <li>- <b>Les ateliers</b> permettent la production des travaux en plus petits groupes et se déroulent entre les Clubs programmés sur l'année.</li> </ul> <p>Avant la fusion des régions, le Club des SIAO se réunissait tous les 2,5 mois, avec un ou deux ateliers entre chaque Club. Avec la nouvelle région, la DRJSCS organise 2 à 3 Clubs par an et des ateliers par petits groupes parfois en audio conférence (par exemple pour la conférence de rédaction pour valider les productions annuelles).</p>
Animation	<p>Un agent de la DRJSCS contribue à l'animation du Club des SIAO pour environ 0,30 ETP.</p> <p>La DRJSCS travaille avec <b>le cabinet Cisame</b> (Coopérative d'ingénierie sociale) pour développer les actions décidées par les membres du Club.</p>
Travaux	<p>Le Club des SIAO a mis en place la fonction observation sociale à partir des données SIAO. Le travail mené a permis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de produire, chaque année depuis 2014, des tableaux de bord : le « cahier de l'hébergement d'urgence » et le « cahier de l'hébergement d'insertion et d'accès au logement » ainsi que leurs synthèses départementales et régionale.</li> <li>- de partager des pratiques départementales (ex : les 13 focus départementaux).</li> </ul> <p>La question de l'observation sociale est très fédératrice et utile à tous. Les travaux produits (données ouvertes) sont accessibles sur le site de la DRJSCS et largement utilisés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les SIAO réutilisent les données produites pour leur rapport d'activité, et s'appuient sur les travaux régionaux pour communiquer avec leurs partenaires dont les collectivités territoriales.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- les DDCS-PP utilisent les travaux d'observation pour le pilotage et l'animation départementale de la politique AHI</li> <li>- les travaux alimentent les plans départementaux et régionaux : le plan pauvreté, le PLALHPD, le plan logement d'abord</li> <li>- les travaux alimentent les dialogues de gestion (opérateur SIAO/DDCS-PP et DDCS-PP/DRJSCS)</li> </ul> <p>Les chantiers prévus en 2018 : groupe utilisateurs SI-SIAO, poursuite du chantier missions/moyens des SIAO, tableaux de bord d'observation sociale (données 2017 dont données SI-SIAO).</p>
--	--

## F. Pays de la Loire

Contexte	Avant de lancer la première conférence régionale, la DRDJSCS et la FAS ont rencontré chacun des SIAO de la région en 2012 pour mieux les connaître, y compris leurs difficultés et leurs attentes, et faire un état des lieux de leur fonctionnement (ETP, périmètre, mode de coordination avec la DDCS, pratiques de saisie dans le logiciel,...). La conférence régionale a été lancée dès 2013. Deux ans plus tard, cette instance a trouvé son entière légitimité, avec une représentation systématique de chaque territoire.
Participants	Les conférences régionales rassemblent entre 15 et 20 personnes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- SIAO : chefs de services, directeurs du SIAO</li> <li>- DDCS : responsables du BOP 177</li> <li>- Deux chargés de mission au sein des SIAO qui suivent la mise en place du SI sur les cinq départements (fonction mutualisée entre départements)</li> </ul> D'autres acteurs sont invités ponctuellement selon les sujets, par exemple l'OFIL ou la DGCS (pour présenter le SI SIAO).
Format	Deux types de réunion, organisées chacune 3 ou 4 fois par an sur une demi-journée ou une journée entière, traitent des mêmes sujets avec des modalités différentes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La DRDJSCS anime une <b>conférence régionale</b>, dont l'ordre du jour est fixé par la DRDJSCS en lien avec la FAS, les DDCS et les SIAO.</li> <li>- La FAS anime des <b>comités techniques</b> avec les 5 SIAO avec ou sans les services de l'Etat, selon les thématiques abordées. Cette organisation permet aux SIAO d'avoir un temps d'échanges plus libres, moins cadrés et d'être force de proposition. Certains échanges plus techniques sont ainsi animés par la FAS qui présente ensuite avec les SIAO les résultats des travaux aux services de l'Etat lors des conférences régionales où les propositions peuvent être validées.</li> </ul>
Animation	Le réseau des SIAO est <b>coanimé par la DRDJSCS et la FAS</b> . La convention annuelle de la DRDJSCS avec la FAS comprend un volet SIAO et prévoit l'animation des comités techniques par la FAS.
Travaux	La conférence des SIAO aborde : <ul style="list-style-type: none"> <li>- des thématiques récurrentes : points d'actualités, résultats des enquêtes</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le suivi de la mise en place du SI SIAO et l'observation sociale : l'harmonisation des indicateurs de suivi au niveau régional, des travaux sur la grille d'évaluation transmise aux SIAO (définition d'un socle d'informations minimales à renseigner plus important que les obligations nationales dans un but d'observation sociale au niveau régional); mise en place d'un tableau de suivi commun des évolutions souhaitées du SI ; travaux sur la gestion de la liste d'attente départementale)</li> <li>- des thèmes spécifiques, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>o <b>l'évolution du périmètre du SIAO et le logement d'abord</b> (prise en compte de l'ensemble du logement adapté (ALT, sous-location Etat/Conseil départemental, résidence accueil, etc.)</li> <li>o <b>la prise en charge des publics spécifiques et les conventions de partenariats</b> entre le SIAO et d'autres acteurs : justice (sortant de prison et convention avec le SPIP), santé, jeunes, personnes âgées (et EHPAD)...</li> <li>o <b>les liens entre OFII, SIAO et PADA.</b></li> </ul> </li> </ul>
--	--

## G. Provence-Alpes-Côte d'Azur

Contexte	<p>Le <b>comité régional des SIAO</b> a été lancé en 2016, à la suite d'un état des lieux régional des SIAO réalisé par la DRJSCS, qui a été partagé lors de la première réunion, avec plusieurs objectifs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évaluer l'adéquation de l'organisation des SIAO avec la loi Alur ;</li> <li>- poser les questionnements fondant une réflexion régionale partagée sur : l'organisation du dispositif dans ses dimensions de mise à l'abri et d'accompagnement ; la performance de celui-ci ; l'observation sociale qui oriente les choix</li> <li>- dégager un plan de travail pour le Comité Régional de Coordination des SIAO<sup>4</sup>.</li> </ul>
Participants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- DRJSCS</li> <li>- DDCS</li> <li>- SIAO</li> </ul> <p>La FAS est invitée à certaines réunions du club SIAO de la DRJSCS. Elle anime par ailleurs un club des SIAO (sans les services de l'Etat).</p>
Format	<p>Le comité se réunit deux fois par an avec une organisation en deux temps :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Matin : réunion entre DDCS sur d'autres sujets AHI</li> <li>- Après-midi : réunion entre DDCS et SIAO</li> </ul>
Animation	<p>Le comité SIAO est animé par la DRJSCS.</p> <p>Deux personnes y travaillent pour une petite part de leur temps (environ 0,05 ETP), après l'état des lieux initial qui a pris plus de temps.</p> <p>Le projet de Réseau Régional d'Observation et d'Orientation sociale (R2O2) mobilise davantage de ressources (presque un mi-temps sur une certaine</p>

<sup>4</sup> Cf. ppt Comité régional SIAO PACA - Les SIAO de PACA : mise en œuvre de la loi ALUR - Juin 2015

	période).
Travaux	<p>Le comité traite de sujets d'actualité souvent récurrents (plan hiver, inconditionnalité de l'accueil, SI SIAO) et la question de l'observation sociale est prégnante.</p> <p>Le comité a lancé un chantier de grande ampleur pour créer un <b>Réseau Régional d'Observation et d'Orientation sociale</b> (R2O2) avec l'appui du SGMAP. L'objectif est de créer un espace collaboratif pour tous les utilisateurs, travailleurs sociaux et prescripteurs des SIAO afin de partager des informations communes sur les dispositifs AHI, la cartographie des établissements, les textes réglementaires, les conditions d'exercice des établissements, etc. , et de mettre en commun les pratiques des SIAO.</p> <p>Le projet est issu initialement des réflexions du comité régional des SIAO, même s'il va au-delà de la fonction du SIAO. Il a fait l'objet de réunions spécifiques avec le SIAO des Bouches-du-Rhône, le Dispositif régional d'observation sociale (DROS), la FAS et le service informatique de la préfecture des Bouches-du-Rhône. Après plusieurs réunions sur la définition des besoins puis la construction d'un cahier des charges pour retenir un prestataire informatique, le prototype va être défini pour un lancement officiel du réseau en juin 2018.</p>

## 4. Les clubs SIAO en construction ou en réflexion

### Les clubs SIAO en construction

#### ► Bretagne

La DRJSCS a relancé en juin 2017 l'organisation d'un comité de pilotage des SIAO (qui n'avait pas été réuni depuis 2014), en présence des SIAO, des DDCS, de la FAS et du CRPA, pour que chaque SIAO présente son fonctionnement et pour identifier des axes de progrès et de travail en commun. Trois thèmes de travail ont été identifiés pour faire l'objet de **groupes de travail** : **observation sociale** (harmoniser les indicateurs et les pratiques des SIAO), **santé précarité** (en lien avec l'ARS dans le cadre des travaux du PRAPS) et **participation des usagers** (comment associer les usagers à la gouvernance). Au deuxième semestre 2017, les travaux ont porté principalement sur l'observation sociale et le SI SIAO dans le contexte de son déploiement.

#### ► Centre-Val de Loire

La DRDJSCS a déjà par le passé organisé des groupes de travail et des conférences régionales de manière suivie et régulière de 2013 à 2016. Une journée régionale a eu lieu aussi le 7 février 2017 avec la participation de la DGCS sur le logiciel SI-SIAO. L'objectif pour 2018 est de **réactiver un club SIAO** et de l'animer de façon régulière. Deux types de réunions sont envisagés : des groupes de travail techniques sur une matinée deux à trois fois par an et une conférence annuelle plus stratégique avec aussi les têtes de réseau (Uriopss, Fas, Creai...) pour présenter les travaux de l'année, notamment les enquêtes flash et les études réalisées par la FAS.

#### ► Grand Est

La DRJSCS n'a pas encore mis en place de coordination régionale, même s'il y a eu dans certaines des trois anciennes régions des réunions d'échanges de pratiques entre SIAO. La DRJSCS a lancé en 2017 la réalisation d'un **état des lieux sur les SIAO du Grand Est** par l'Observatoire régional de la santé d'Alsace et l'Observatoire régional de la santé et des affaires sociales de Lorraine, première étape de travail pour lancer une coordination régionale en 2018. Il est ainsi prévu de réunir DDCS et SIAO pour partager cet état des lieux et initier des travaux en commun, en commençant par l'appropriation du SI SIAO et la création d'un référentiel commun de données d'observation harmonisées. Le club des SIAO pourrait être organisé par des réunions trimestrielles avec les SIAO et les DDCS sur une demi-journée, et les DDCS seules sur l'autre demi-journée, avec au moins dans un premier temps l'appui de l'Observatoire régional pour préparer les travaux.

#### ► Hauts-de-France

Pour préparer le lancement d'un club SIAO, la DRJSCS a lancé à l'automne 2017 une **démarche de concertation auprès des SIAO et des DDCS** pour comprendre les attentes de

chacun et définir les objectifs, le format et les thèmes de travail du club SIAO. Cette démarche a donné lieu à des entretiens avec les SIAO, les DDCS et la FAS, une réunion des DDCS et la participation au comité des SIAO animé par la FAS. Différents thèmes de travail ont été proposés : observation sociale et SI, accès au logement et relations avec les bailleurs, santé et implication de l'ARS, prise en charge de certains publics (jeunes, sortants d'ASE, demandeurs d'asile, sortants de prison...). Cependant le lancement du club SIAO a été reporté car certaines DDCS ont décidé de concentrer les efforts sur les formations au SI SIAO et le basculement vers le nouveau logiciel, sur la préparation de la période hivernale et, en ce qui concerne le Pas-de-Calais, sur la fusion des 7 SIAO.

## Les clubs SIAO en réflexion

### ► Corse

La DRJSCS a reporté le projet de club SIAO principalement pour deux raisons : d'une part le manque d'effectifs disponibles à la DRJSCS avant la possibilité prévue en 2018 de consacrer un ETP sur l'hébergement logement et l'aide alimentaire, d'autre part les réorganisation en cours des SIAO. En Haute-Corse, une nouvelle structure porte le SIAO à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018 : la priorité est donc de rendre opérationnel le SIAO et de former les agents. En Corse du Sud (comme sur de nombreux départements), la priorité en 2017 a été de mettre en œuvre le SI SIAO en début d'année puis le SI 115 en fin d'année. La DRJSCS envisage un projet de club SIAO pour favoriser les échanges de pratiques à partir du deuxième semestre 2018, en prenant en compte les attentes des DDCS et des SIAO. L'année 2018 est par ailleurs marquée par la régionalisation de la collectivité territoriale qui pourrait avoir un impact sur les SIAO.

### ► Normandie

La FAS Normandie anime déjà un club des SIAO, qui existait en Basse Normandie et a été étendu à la nouvelle région en 2017. Le club SIAO de la FAS s'est réuni deux fois en 2017 et la DRJSCS a été conviée à la deuxième réunion en novembre 2017. Ce club permet déjà des échanges entre SIAO sur les actualités et leurs pratiques, notamment sur le déploiement du SI SIAO et sur le fonctionnement des SIAO (réunions de coordination, commissions d'orientation et d'attribution des places...). La DRJSCS n'envisage donc pas pour le moment de créer un autre club des SIAO qui pourrait faire doublon. Cependant, les DDCS ne participent pas au club SIAO de la FAS pour le moment ; pour les prochaines réunions, le rôle de la DRJSCS va certainement évoluer et il pourrait être envisagé avec la FAS de faire évoluer le format et les participants au club.

## 5. Annexes

### A. Liste des personnes rencontrées

L'Ansa tient à remercier l'ensemble des personnes rencontrées entre août 2017 et janvier 2018 pour réaliser ce rapport :

Structure	Prénom	Nom	Fonction
DRDJSCS Auvergne-Rhône-Alpes	Béatrice	François	Pôle social régional
	Jocelyne	Morens	Responsable du Service Accueil Hébergement Insertion Pôle social régional
DRDJSCS Bourgogne-Franche-Comté	Brice	Morales	Chargé de mission AHI/Inspecteur de l'Action Sanitaire et Sociale
DRJSCS Bretagne	Lucie	Launay	Référente Hébergement logement et insertion, pôle PHILIA
DRJSCS Centre-Val de Loire	Zohra	Ogbi	Gestionnaire administrative des ressources de cohésion sociale, Politiques sociales Hébergement Logement Mission pilotage stratégique régional
DRJSCS Corse	Anne	Ottavi	Responsable du pôle CSJVA
DRDJSCS Grand Est	Véronique	Fages	Cheffe du pôle cohésion sociale
DRJSCS Hauts-de-France	Youssef	Aïtsaïd	Pôle Politiques Sociales/Mission Hébergement Logement
	Hocine	Drissi	Responsable du pôle des politiques sociales
DRIHL (Île-de-France)	Antoine	Philipps	Chef du service Accueil Hébergement Insertion
	Mario	Redaelli	Chargé de mission système d'information et accès aux droits
	Alice	Sanchez	Inspectrice de l'action sanitaire et sociale Responsable du pôle urgence et observation sociale
DRDJSCS Normandie	Sophie	Cousin	Responsable de l'Unité Hébergement-Logement et Insertion des populations vulnérables, Gestionnaire BOP 177 Pôle Cohésion Sociale Hébergement
DRDJSCS Nouvelle Aquitaine	Theo	Coppel	Inspecteur de l'action sanitaire et sociale Pôle cohésion sociale
DRJSCS Occitanie (et CRPA)	Aldo	Malgiore	CRPA
	Nathalie	Diallo	Pôle Cohésion Sociale
	Sylvie	Tavier	Ingénierie sociale - animation Club des SIAO Occitanie, Pôle Cohésion Sociale
DRDJSCS Pays de la Loire	Chrystèle	Marionneau	Inspectrice principale de l'action sanitaire et sociale, Unité Accompagnement des populations vulnérables
DRJSCS Provence-Alpes-Côte d'Azur	Léopold	Carbonnel	Responsable du Pôle régional Jeunesse, Education Populaire et Solidarités (JEPS)
	Caroline	Martinez	Unité fonctionnelle hébergement et accès au logement, Pôle JEPS

## B. Liste des sigles

ACT	Appartement de coordination thérapeutique
AHI	Accueil hébergement insertion
ARS	Agence régionale de santé
ASE	Aide sociale à l'enfance
AVDL	Accompagnement vers et dans le logement
CCAS	Centre communal d'action sociale
CREAI	Centre régional d'études, d'actions et d'informations
CRPA	Comité régional des personnes accueillies et accompagnées
DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement en Ile-de-France
DDCS-PP	Direction départementale de la cohésion sociale - et protection des populations
DDTM	Direction départementale des territoires et de la mer
DGCS	Direction générale de la cohésion sociale
DIHAL	Délégation interministérielle à l'hébergement et l'accès au logement
DREAL	Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement
DRJSCS	Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale
EHPAD	Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
ETP	Equivalent temps plein
FAPIL	Fédération des associations pour la promotion et l'insertion par le logement
FAS	Fédération des acteurs de la solidarité
LAM	Lit d'accueil médicalisé
LHSS	Lit halte soins santé
MDPH	Maison départementale des personnes handicapées
OFII	Office français de l'immigration et de l'intégration
PACA	Provence-Alpes-Côte d'Azur
PADA	Plateforme d'accueil des demandeurs d'asile
PJJ	Protection judiciaire de la jeunesse
PLALHPD	Plan local d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées
SI	Système d'information
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
SNE	Système national d'enregistrement (des demandes de logement locatif social)
SPIP	Service pénitentiaire d'insertion et de probation
UD	Unité départementale (DRIHL)
UNAFO	Union professionnelle du logement accompagné
UNHAJ	Union nationale pour l'habitat des jeunes
URH	Union régionale pour l'habitat
URIOPSS	Union régionale interfédérale des œuvres et organismes privés sanitaires et sociaux

---

### Agence nouvelle des solidarités actives

[www.solidarites-actives.com](http://www.solidarites-actives.com)

Association loi 1901

N° de Siret : 488 527 326 000 26

28, rue du Sentier 75002 Paris

Tél. : 01 43 48 65 24

✉ [contact@solidarites-actives.com](mailto:contact@solidarites-actives.com)

Contact Ansa : [lise.marcovici@solidarites-actives.com](mailto:lise.marcovici@solidarites-actives.com)