



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Délégation interministérielle
à l'hébergement et à
l'accès au logement

COLLECTION

Agir contre le sans abris - #13

Évaluer la situation des personnes sans-abri ou mal logées, hébergées ou logées de manière temporaire pour accélérer les parcours de la rue au logement



Pour élaborer le présent guide, la Dihal a organisé neuf ateliers exploratoires, qui ont réuni plus de 200 participants représentant l'ensemble des acteurs concernés : agents des services déconcentrés de l'État, professionnelles et professionnels des SIAO, directrices et directeurs de structures, travailleuses et travailleurs sociaux, équipières et équipiers de la veille sociale, la Fédération des acteurs de solidarité (FAS), la Croix-Rouge Française, et des membres du Conseil national des personnes accueillies et accompagnées (CNPA).

Nous les remercions chaleureusement de leurs riches contributions.

SOMMAIRE

Introduction p.4

01. Les évaluations, outils de suivi et de coordination des parcours p.7

I. L'évaluation flash, outil de repérage et de réponse aux besoins urgents p.8

II. L'évaluation approfondie, outil de coordination des parcours p.13

02. La mise en œuvre opérationnelle des évaluations p.16

I. Qui évalue ? Rôle et place des différents acteurs dans la mise en œuvre des évaluations p.17

II. Comment évaluer ? Intégrer les principes d'accompagnement du logement d'abord dans la mise en œuvre des évaluations p.18

III. Quand évaluer ? Délais de réalisation et fréquences de mise à jour des évaluations p.19

IV. La situation des personnes victimes de violences p.20

INTRODUCTION

Les personnes sans-abri ou mal logées, hébergées ou logées de manière temporaire sont dans des situations personnelles extrêmement diverses. Les problématiques qu'elles rencontrent sont parfois complexes et intriquées. Pour y répondre, les dispositifs déployés par l'Etat, les collectivités et les acteurs, souvent associatifs, sont nombreux et variés. Au cœur des missions du travail social, l'évaluation de la situation des personnes est un outil indispensable pour apporter à chacun la meilleure réponse possible. L'évaluation participe pleinement de l'accompagnement des personnes, et est un élément central de la construction de la relation de confiance entre la personne et le professionnel.

L'évaluation permet d'identifier et de qualifier les besoins, les souhaits et le projet des ménages en matière d'accès au logement ou à l'hébergement et en matière d'accompagnement pour apporter les réponses les plus pertinentes possibles. Elle est pour le ménage un lieu d'expression de ses souhaits et besoins et de ses capacités et savoirs. Enfin elle facilite l'identification et la coordination des professionnels les mieux à même d'intervenir dans le parcours social et résidentiel du ménage.

Cette évaluation, prévue par le code de l'action sociale et des familles (CASF) dès les premiers contacts entre le dispositif de veille sociale et les personnes sans domicile¹, est un outil central de la politique publique de la rue au logement. Elle permet au SIAO de coordonner les parcours des personnes depuis la rue jusqu'au logement, en évitant autant que possible le passage dans des solutions intermédiaires, dont l'hébergement.

Quatre principes d'accompagnement dans la politique publique du Logement d'abord

- 1.** L'accompagnement vise l'accès et le maintien dans le logement. L'accès au logement est un droit fondamental, il ne peut être conditionné (à l'arrêt d'une consommation, à la prise d'un traitement...). Le fait d'accéder à un logement, à un « chez-soi » permet de se projeter et de construire un projet de vie. L'accompagnement ne présume pas d'une capacité du ménage à habiter mais soutient le ménage pour accéder et se maintenir dans son logement.
- 2.** L'accompagnement est coconstruit avec le ménage, en soutien à son projet résidentiel. L'accompagnement proposé s'appuie sur les choix et souhaits du ménage, et lui apporte les outils et informations nécessaires à son autonomisation et à son libre arbitre dans une logique de développement de son pouvoir d'agir.
- 3.** L'accompagnement s'ajuste dans le temps, ses modalités de mise en œuvre et son intensité varient en fonction des besoins du ménage.
- 4.** L'accompagnement est pluridisciplinaire, il mobilise des compétences variées pour répondre de manière globale et coordonnée à l'ensemble des besoins d'accompagnement des ménages. Cette pluridisciplinarité se construit au sein du service ou de l'établissement et avec les acteurs du territoire.

1. Article L345-2 et L345-2-2 du CASF

La déclinaison opérationnelle de ces principes est prévue par l'instruction du gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre d'un service public de la rue au logement². Elle implique, pour le SIAO et ses partenaires, de passer d'un processus où le SIAO était un acteur de l'appariement entre « l'offre » et la « demande » à un moment donné du parcours du ménage à un processus plus continu au sein duquel le projet résidentiel du ménage et ses besoins d'accompagnement sont réajustés autant que de besoin.

Le SIAO assure ainsi la coordination des parcours depuis la rue jusqu'au logement ou jusqu'à une situation résidentielle pérenne, qui nécessite une coordination renforcée de tous les acteurs pour concourir ensemble à la réussite du projet de relogement de la personne.

Pour rendre le meilleur service public aux personnes en difficulté toutes les personnes identifiées comme sans domicile ou risquant de le devenir, dès lors qu'elles en sont d'accord, bénéficient d'une ou plusieurs évaluations de leur situation, même si une admission dans un dispositif n'est pas possible ou souhaitée dans l'immédiat. Cette évaluation systématique des situations permet de mieux connaître les besoins des personnes sans domicile pour répondre aux besoins urgents et rechercher collectivement des solutions adaptées et durables. Pour que le SIAO puisse accélérer les parcours d'accès au logement, coordonner l'accompagnement social, et que les solutions qu'il propose soient adaptées aux besoins et souhaits des ménages, il est essentiel que ces évaluations soient régulièrement mises à jour, du premier repérage jusqu'au maintien dans le logement.

L'instruction du 31 mars 2022 et son guide d'accompagnement déclinent à cet effet les notions d'évaluation flash et d'évaluation approfondie³ et définissent l'organisation cible des acteurs permettant la mise en œuvre de ces évaluations. Le présent guide donne des repères aux professionnels pour la mise en œuvre opérationnelle des évaluations afin qu'elles puissent être déployées de manière concertée sur l'ensemble du territoire.

Le SI SIAO est le support de la réalisation des évaluations et du partage des informations entre les professionnels participant à l'accompagnement d'un ménage. Son utilisation partagée garantit la fiabilité des informations pour chacun des partenaires.

2. Disponible avec son annexe sur le site de la Dihal : <https://www.info.gouv.fr/organisation/delegation-interministerielle-a-l-hebergement-et-a-l-acces-au-logement/renforcer-les-siao-cles-de-voute-sur-les-territoires>

3. « ... toutes les personnes sans domicile doivent bénéficier d'une évaluation immédiate dite « flash » puis d'une évaluation approfondie, dans des délais maîtrisés, quel que soit leur lieu de vie (rue, hébergement, squat, habitat de fortune...) avec l'objectif de faciliter et accélérer ainsi leur accès au logement ou à l'hébergement ».

Personnes ou ménage concerné

Évaluation flash

Qui réalise une évaluation flash ?

- Les acteurs de la veille sociale élargie
- Les dispositifs d'accompagnement de droit commun pour les situations urgentes

Quand mener l'évaluation flash ?

- Dès le premier contact
- Dans l'idéal, en continu, à chaque contact
- A chaque changement dans la situation du ménage

Quels sont les contenus de l'évaluation flash ?

- Composition du ménage, état civil, nationalité, coordonnées....
- Historique du parcours résidentiel
- Éléments de vulnérabilités, besoins spécifiques et détresse du ménage
- Contraintes et opportunités de mobilité
- Droit de séjour pour identifier les personnes ayant droit au logement ou à l'asile

Pour quelles réponses ?

- Information claire et adaptée
- Orientation vers des prestations matérielles
- Orientation vers un travailleur social
- Orientation vers une solution d'hébergement

Évaluation approfondie

Qui réalise une évaluation approfondie ?

- Les dispositifs d'accompagnement de droit commun
- Les dispositifs de logement accompagné, d'hébergement et d'accompagnement
- Les acteurs de la veille sociale pour les personnes en situation de non recours

Quand mener l'évaluation approfondie ?

- Au plus tard 2 mois après la première évaluation flash
- Dans l'idéal, à chaque changement dans la situation
- A minima, à la fréquence déterminée dans les conventions tripartites

Quels sont les contenus de l'évaluation approfondie ?

- Éléments de l'évaluation flash
- Situation sociale détaillée du ménage (logement, emploi, situation financière...)
- Projet résidentiel (type d'habitat)
- Projet d'accompagnement (forces, besoins)
- Rapport social

Pour quelles réponses ?

- Orientation vers une solution adaptée, en privilégiant le logement avec un accompagnement s'il y a lieu
- En support des revues périodiques d'accélération des parcours d'accès au logement

SIAO

115

Commission

● 01

Les évaluations, outils de suivi et de coordination des parcours

I. L'évaluation flash, outil de repérage et de réponse aux besoins urgents

À RETENIR

- Toutes les personnes sans domicile bénéficient d'une évaluation flash, dès lors qu'elles y consentent, et même en l'absence d'une demande d'hébergement, logement ou accompagnement exprimée.
- L'évaluation flash est le préalable nécessaire à la prise en compte d'un besoin d'hébergement en urgence et à l'orientation par le 115 vers une prestation (maraude ou accueil de jour) ou vers un travailleur social.
- Elle permet une première analyse de la situation du ménage, et une prise de décision rapide, éclairée et efficace : appréhension de la vulnérabilité, de la détresse et des besoins du ménage.
- Elle permet de mieux appréhender les situations résidentielles des personnes et de mieux comprendre les parcours et trajectoires.
- Elle permet de mesurer les besoins sur un territoire et les réponses apportées.

Finalités de l'évaluation flash

L'évaluation flash a pour finalités :

- une première analyse de la situation du ménage :
 - besoins matériels (alimentaires et non alimentaires) ;
 - identification de la situation résidentielle ;
 - accompagnements pouvant être mis en place pour permettre la recherche d'un accès direct, ou du moins le plus rapide possible, à un logement qui convienne ;
 - éléments de vulnérabilité d'un ménage (état de grossesse, victime de violence et type de violence, santé, dont situation de handicap et mobilité réduite, présence d'enfants et âges de ceux-ci), voire dangerosité de sa situation ;
 - éléments plus subjectifs permettant de caractériser sa détresse ;
- une prise de décision rapide, éclairée et efficace.

L'évaluation flash a une dimension d'immédiateté ; elle synthétise les principales informations qui caractérisent la situation du ménage, afin que le SIAO puisse :

- dispenser au ménage les informations pertinentes au regard de sa situation (information sur les démarches à accomplir, les localisations des services de santé, d'accès aux droits, les associations caritatives pouvant venir en aide, les accès à l'eau, à l'alimentation ou à l'hygiène, les services sociaux de proximité, les possibilités de transport...)
- orienter le ménage vers des prestations à même de répondre rapidement à ses besoins sur le territoire ou de dépêcher vers lui des équipes mobiles ;
- rechercher, le cas échéant, un professionnel pour l'accompagner dans ses démarches de moyen terme. Ce professionnel sera notamment en charge de réaliser une évaluation approfondie ;
- attribuer les places d'hébergement disponibles en fonction de la détresse et de la vulnérabilité des personnes, ou les réorienter le cas échéant vers d'autres dispositifs plus adaptés à leur situation (urgences sanitaires par exemple...).

L'évaluation flash est donc le préalable nécessaire à la prise en compte d'un besoin d'hébergement en urgence et à l'orientation par le 115 vers une prestation (maraude ou accueil de jour) ou vers un travailleur social.

Contenus de l'évaluation flash

Les informations recueillies

Les informations recueillies dans le cadre de l'évaluation flash sont les suivantes :

- Composition du ménage et état civil de ses membres ;
- Coordonnées (téléphone, mail, adresse du lieu de vie et de la domiciliation) ;
- Suivi social si existant (nom, prénom, coordonnées du travailleur social référent) ;
- Historique de la situation résidentielle (voire focus ci-dessous) ;
- Nationalité sous la forme : français / UE, EEE, ressortissant suisse / Hors UE / Apatride
- Situation au regard du séjour pour identifier dès l'évaluation flash :
 - les personnes relevant de l'asile (bénéficiaires de la protection internationale et demandeurs d'asile) pour les réorienter vers des dispositifs adaptés le cas échéant et pour assurer les transmissions d'informations réglementaires avec l'OFII⁴ ;
 - les personnes dont la situation administrative permet l'accès au logement⁵ pour appliquer les principes du Logement d'abord. Dès l'évaluation flash, il est souhaitable d'identifier la nature du droit au séjour de la personne (ou son absence). Si le droit au séjour ouvre droit à l'accès au logement social, au RSA ou à l'emploi, alors ces droits s'afficheront dans le SI SIAO pour guider les professionnels et notamment les écoutants 115 dans les démarches à proposer ;
- Vulnérabilités : état de grossesse, victime de violence et type de violences, problématiques de santé, dont situation de handicap et mobilité réduite et contraintes en lien avec ces vulnérabilités : (aménagement de l'habitat, services de proximité) ;
- Appréciation de l'état de détresse du ménage ou moment de l'évaluation ;
- Existence ou non d'une demande de logement social et d'une reconnaissance d'un droit à l'hébergement opposable (DAHO) ;
- Activité : existence ou non d'un emploi/scolarité/formation définissant un ancrage géographique ;
- Contraintes et opportunités géographiques (communes à éviter, possibilités de mobilité) ;
- Présence éventuelle d'animaux de compagnie ;
- Éventuellement une ou des notes (pour rappel les notes constituent des transmissions entre les professionnels).

Saisir les informations de l'évaluation flash dans le SI SIAO :

- Les informations de l'évaluation flash sont identifiées par l'icône ⚡
- Elles se retrouvent dans les onglets Ménage, Identité et Situation du ménage

Des informations complètes sur la saisie dans le SI des évaluations flash sont disponibles ici : <https://basedeconnais-sances.sisiao.dihal.gouv.fr/support/gestion-des-m%C3%A9nages#main-content>

4. Art. L552-7 du code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile (CESEDA)

5. Dans les conditions définies par l'article à l'article R.441-1 du code de la construction et de l'habitation

Focus sur la situation résidentielle

Au cours d'une évaluation flash, la situation résidentielle est renseignée pour chaque membre du ménage, ainsi que la date depuis laquelle il est dans cette situation, et, si possible, l'historique de son parcours résidentiel. Une personne, à un moment donné, ne peut appartenir qu'à une situation résidentielle.

L'historisation des situations résidentielles a plusieurs bénéfices :

- Pour une personne, à un moment donné, la situation résidentielle est un élément de détermination de sa vulnérabilité ;
- Pour une personne, la succession des situations résidentielles dans le temps permet de caractériser et suivre son parcours ;
- Pour une cohorte de personnes (les personnes en file active du SIAO dans un département par exemple) à un moment donné, le cumul des situations résidentielles permet de caractériser à la fois les besoins et la réponse qui y est apportée ou non ;
- Pour une cohorte de personnes, l'analyse de l'évolution des situations résidentielles à plusieurs points dans le temps permet d'évaluer les flux des parcours, et donc la performance de la politique publique.

L'historisation des situations résidentielles selon la grille présentée ci-dessous est intégrée au SI SIAO qui permet le suivi des parcours des ménages. Cette grille est une déclinaison (avec des adaptations mineures pour correspondre au modèle de l'offre en France) des grilles ETHOS⁶ et ETHOS light⁷.

ETHOS et ETHOS light sont des référentiels européens formant une nomenclature des situations résidentielles liées au sans-abrisme et au sans-domicilisme qui font l'objet d'un consensus entre les acteurs de la politique publique, les scientifiques, et le champ associatif. L'utilisation de ces grilles facilite donc les comparaisons du sans-abrisme avec les différents pays européens.

6. ETHOS - European Typology on Homelessness and housing exclusion <https://www.feantsa.org/files/Home/ETHOS/PDFS/Languages/French.pdf>
7. https://lastradapils.brussels/census/images/ETHOS_Light_FR.pdf

La situation résidentielle

À la rue

- Rue, place, parc, pont, bois (avec ou sans abri de fortune)
- Lieu couvert (parking, gare...)
- Voiture
- Espace privé (commerce, cage d'escaliers, cave)

À l'abri

- Halte de nuit
- Gymnase
- Autre (école, édifice religieux...)

Hébergé

- CHRS sauf FVV
- CHRS FVV
- Hors CHRS sauf FVV
- Hors CHRS FVV
- RHVS
- Hôtel
- SAS régionaux

En établissement

- Maternité
- Urgences hospitalières
- Hospitalisation (somatique ou psychiatrique, et centre de cure)
- Lits halte soins santé (LHSS)
- Lits d'accueil médicalisés (LAM)
- Appartements de coordination thérapeutique (ACT) sauf un chez-soi d'abord
- Établissement pénitentiaire fermé
- Centre de rétention administrative
- Établissement relevant de la protection de l'enfance (ASE, PJJ...), y compris hôtels
- Établissement pour demandeurs d'asile ou réfugié (CADA, HUDA, PRAHDA, CAES, CPH, DPAR)
- Établissement pour personnes âgées (résidence autonomie, EHPAD)
- Établissement pour personnes en situation de handicap (MAS, FAM...)

En squat ou habitat non conventionnel

- Squat d'un terrain ou d'un bâtiment inapproprié à l'habitat
- Squat d'un logement salubre
- Bidonville
- Mobile home, caravane, camion aménagé
- Yourte, tiny house

Hébergé par des tiers

- Logement en suroccupation
- Sous emprise ou risque d'emprise
- Avec interdiction de séjour (auteur d'infraction interdisant l'accès à la zone géographique)
- Avec violence ou traite des êtres humains
- Sans problème particulier

En logement, devant quitter son logement

- Procédure d'expulsion locataire
- Procédure d'expulsion propriétaire
- Personne interdite de séjour à son domicile (auteur d'infraction interdisant l'accès au logement ou à la zone géographique)
- Victime de violences ou de traite des êtres humains
- Logement insalubre
- Logement en suroccupation importante

Ménage en logement

- Locataire résidence sociale – pension de famille
- Locataire résidence sociale – résidence accueil
- Locataire résidence sociale – FJT
- Locataire résidence sociale – FTM
- Locataire résidence sociale généraliste
- IML sous location
- IML mandat de gestion
- Un chez-soi d'abord
- Locataire parc social
- Locataire parc privé
- Propriétaire

II. L'évaluation approfondie, outil de coordination des parcours

À RETENIR

- Toutes les personnes sans domicile bénéficient d'une évaluation approfondie, dès lors qu'elles y consentent, et même en l'absence d'une demande d'hébergement, logement ou accompagnement exprimée.
- L'évaluation approfondie restitue l'expertise du professionnel du travail social sur une situation donnée et l'expression directe de la personne accompagnée sur ses priorités, ses souhaits et ses besoins.
- Elle permet d'inscrire le ménage dans une dynamique de parcours en soutenant et mesurant les évolutions de sa situation résidentielle et de ses besoins d'accompagnement.
- Elle permet au SIAO d'assurer sa mission de coordinateur des parcours.
- Elle est un préalable nécessaire à l'orientation vers une solution d'insertion.
- L'évaluation approfondie distingue d'une part les besoins d'accompagnement et d'autre part les besoins résidentiels, pour mieux construire des parcours sur mesure.
- Le professionnel réalisant l'évaluation est, avec le ménage, l'expert de la situation individuelle et de la qualification des besoins ; le SIAO est l'expert de l'offre existante sur son territoire.

Finalités de l'évaluation approfondie

L'évaluation approfondie permet une analyse fine de la situation du ménage. En plus des éléments collectés dans l'évaluation flash, elle restitue de manière détaillée :

- la situation sociale du ménage (droits, ressources, démarches) ;
- son projet résidentiel (type d'habitat, implantation géographique) ;
- les enjeux liés à son accompagnement.

Elle est l'objet qui permet d'inscrire le ménage dans une dynamique de parcours et qui permet au SIAO d'assurer sa mission de coordinateur des parcours. Elle est le support aux décisions d'orientation des ménages et aux revues périodiques de situations des personnes accompagnées, logées ou hébergées.

L'évaluation approfondie restitue l'expertise du professionnel du travail social sur une situation donnée, mais aussi l'expression directe de la personne accompagnée sur ses priorités, ses souhaits, ses besoins tels qu'elle les identifie et décrit.

L'évaluation approfondie est un préalable nécessaire à l'orientation vers une solution d'insertion (logement accompagné, hébergement d'insertion, dispositif d'accompagnement). Elle donne les informations permettant l'orientation rapide vers un dispositif de logement accompagné ou d'hébergement dès la libération d'une place. Elle permet au SIAO de chercher et identifier les solutions les plus adaptées à la situation du ménage en mobilisant les dispositifs, les compétences, les environnements les plus adéquats. Au titre du Logement d'abord, le SIAO, en première intention, cherche pour le ménage une solution d'accès au logement, dès lors que cet accès est légalement et financièrement possible, en prescrivant une mesure d'accompagnement social pour soutenir l'accès et le maintien dans le logement si nécessaire. L'hébergement du ménage est une solution par défaut ou d'attente.

Vigilance

L'exigence d'une évaluation approfondie ne doit pas avoir pour conséquence d'empêcher l'accès des personnes les plus marginalisées aux dispositifs de logement, d'hébergement et d'accompagnement. Pour prévenir un tel risque, des modalités spécifiques d'admission sur la base d'une évaluation flash peuvent être organisées et contractualisées au niveau départemental entre l'Etat, le SIAO et les dispositifs. Il appartiendra alors aux dispositifs de logement accompagné, d'hébergement, et d'accompagnement de réaliser les évaluations approfondies en conciliant accélération des parcours de la rue au logement et temporalité de la personne.

Contenus de l'évaluation approfondie

Les informations recueillies

Les informations recueillies dans le cadre de l'évaluation approfondie sont celles de l'évaluation flash auxquelles s'ajoutent les informations suivantes :

- noms et coordonnées des professionnels impliqués dans l'accompagnement des personnes ;
- droits ouverts ou non à une assurance maladie ;
- précisions sur la situation au regard du séjour pour mieux qualifier les droits des personnes ;
- précisions sur la situation au regard du logement et les démarches effectuées, notamment pour s'assurer du dépôt d'une demande de logement social et de la labellisation SYPLO (registre des ménages prioritaires pour l'accès au logement social) ;
- précisions sur la situation au regard de l'emploi et/ou de la scolarité pour assurer la cohérence entre la réponse résidentielle apportée et le parcours professionnel notamment ;
- situation financière du ménage ;
- besoins résidentiels du ménage ;
- besoins d'accompagnement du ménage ;
- rapport social.

Focus sur les besoins résidentiels et les besoins d'accompagnement

Les principes du Logement d'abord invitent à décorréliser le parcours résidentiel et le parcours d'accompagnement du ménage. L'objectif est d'accélérer les parcours d'accès au logement, et de construire en appui un parcours d'accompagnement visant à favoriser l'appropriation du logement et à prévenir et limiter les risques de rupture et les retours à la rue, notamment lors du passage d'une situation résidentielle à une autre. Ainsi :

- un accompagnement peut démarrer dans la rue et se poursuivre lorsque la personne accède à une solution résidentielle ;
- plusieurs dispositifs d'accompagnement peuvent intervenir successivement ou simultanément auprès d'un ménage si la situation le justifie. Cela nécessite une coordination des acteurs et un partage d'informations entre professionnels.

Le partage d'informations entre professionnels intervenant dans les secteurs social, médico-social et sanitaire⁸

Toute personne a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations la concernant. L'échange d'informations entre professionnels est cependant possible et souhaitable dès lors que cela est utile à la coordination et à la continuité des soins ou à l'intérêt de la personne. Il ne doit porter que sur les seules informations strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, à la prévention ou au suivi médico-social et social. Il doit respecter le périmètre des missions des professionnels.

La personne doit être informée de l'échange ou du partage et peut exercer à tout moment son opposition à cet échange d'informations.

Par ailleurs, l'évaluation approfondie permet de différencier les rôles du professionnel réalisant l'évaluation d'une part, et du SIAO d'autre part :

- le professionnel réalisant l'évaluation construit le projet individuel avec le ménage ; il est, avec le ménage, l'expert de la situation individuelle et de la qualification des besoins. Il ne préconise pas de dispositifs spécifiques mais facilite l'expression du projet résidentiel du ménage d'une part, et de son projet d'accompagnement d'autre part ;
- le SIAO est l'expert de l'offre existante sur son territoire (nature des dispositifs, projets d'établissements, connaissance de la tension entre l'offre et la demande). Il prend connaissance des besoins pour orienter vers l'offre la plus adaptée, en maximisant ainsi les chances de répondre aux attentes et besoins de chaque ménage.

Le projet résidentiel comprend à la fois :

- les souhaits du ménage en termes d'habitat (diffus, regroupé, lieux géographiques souhaités, lieux à éviter...) pour proposer une réponse adaptée à son projet et faciliter son adhésion ;
- le projet résidentiel travaillé entre le professionnel et le ménage, qui peut constituer une forme de compromis entre les aspirations du ménage et la réalité de sa situation par rapport à l'environnement (ressources, tension sur l'offre, etc.).

Le projet d'accompagnement social précise les accompagnements nécessaires au ménage, mais aussi ses forces et ses savoirs. Cette approche de l'accompagnement appuyée sur les compétences du ménage, permet notamment d'envisager une régulation dans le temps de l'intensité de l'accompagnement et des expertises mobilisées, au long du parcours du ménage.

En s'appuyant sur l'identification des besoins, le SIAO préconise puis propose une solution résidentielle correspondant aux souhaits et besoins du ménage et un accompagnement adapté, si nécessaire.

Saisir les informations de l'évaluation approfondie dans le SI SIAO :

- L'évaluation approfondie intègre l'ensemble des données disponibles dans le dossier ménage du SI SIAO ;
- Certaines informations sont actuellement contenues dans la demande insertion du SI SIAO. Les prochaines évolutions permettront :
 - le rapatriement de toutes les informations liées au ménage dans le dossier du ménage ;
 - une saisie facilitée des éléments concernant les besoins spécifiques, résidentiels et d'accompagnement.

8. Articles L. 1110-4 et R.1110-1 du code de la santé publique

● 02

La mise en œuvre opérationnelle des évaluations

I. Qui évalue ? Rôle et place des différents acteurs dans la mise en œuvre des évaluations

À RETENIR

Qui évalue ?

- Le 115 a un rôle central dans la mise en œuvre des évaluations flash.
- Les acteurs de la veille sociale élargie (maraudes, équipes mobiles sociales, médico-sociales et sanitaires, accueils de jour, haltes de nuit et autres espaces d'accueil, services d'urgence hospitaliers, lieux d'écoute, d'accueil, et d'orientation, etc.) réalisent les évaluations flash et réalisent les évaluations approfondies des personnes qui ne sont ni hébergées, ni logées ni accompagnées par un dispositif spécialisé et qui ne peuvent ou ne veulent bénéficier d'un accompagnement de droit commun.
- Le SIAO peut orienter les personnes qu'il identifie via le 115 vers les partenaires de la veille sociale pour la réalisation des évaluations.
- Les professionnels des dispositifs de logement accompagné, hébergement et accompagnement réalisent les évaluations approfondies pour les ménages qu'ils logent hébergent ou accompagnent.
- Les professionnels des dispositifs d'accompagnement de droit commun (Conseil départemental, CCAS, missions locales, services sociaux hospitaliers...), réalisent les évaluations approfondies des personnes qui ne sont pas hébergées, logées ou accompagnées par un dispositif spécifique. Ils peuvent saisir le SIAO pour un besoin d'hébergement en urgence.

Dans chaque département, l'État organise en collaboration avec le SIAO et les acteurs du territoire les processus d'identification et de mobilisation des ressources du territoire pour assurer une évaluation systématique et actualisée de toutes les personnes sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières pour accéder au logement par leurs propres moyens.

Cette organisation départementale associe l'ensemble des acteurs de l'accompagnement social, au-delà du seul secteur de l'accueil / hébergement / insertion / logement adapté : conseil départemental et autres collectivités territoriales, centres communaux et intercommunaux d'action sociale, travailleurs sociaux dans des équipes de soins, services pénitentiaires d'insertion et de probation, associations spécialisées dans l'accompagnement des victimes...

Les professionnels de la veille sociale

Le 115 a un rôle central au sein de veille sociale dans la mise en œuvre des évaluations flash⁹. Pour que l'ensemble des personnes sans domicile et notamment celles ne contactant pas ou plus le 115, bénéficient d'une évaluation et d'une prise en compte de leurs besoins, les autres acteurs de la veille sociale (en particulier les équipes mobiles, accueils de jour et haltes de nuit, mais également les équipes mobiles médico-sociales et sanitaires, les services d'urgence hospitaliers, les lieux d'écoute, d'accueil, et d'orientation, et les autres espaces d'accueil) en sont également des acteurs majeurs. Ils doivent développer leur capacité à réaliser des évaluations flash et les saisir dans le SI SIAO.

9. Art. L 345-2-2 du Code de l'action sociale et des familles

Les professionnels de ces dispositifs saisissent sur le SI les éléments de l'évaluation flash et transmettent au 115 les besoins associés, et notamment le besoin d'hébergement d'urgence¹⁰. Le SIAO oriente les personnes en fonctions des vulnérabilités, de la détresse et de l'offre disponible.

Il est aussi attendu des acteurs de la veille sociale qu'ils réalisent des évaluations approfondies, en concentrant leurs efforts sur les personnes qui ne sont ni hébergées, ni logées ni accompagnées par un dispositif spécialisé et qui ne peuvent bénéficier d'un accompagnement de droit commun ou qui sont dans une situation de non recours vis-à-vis des dispositifs de droit commun. Dans ce cadre, le SIAO peut orienter les personnes qu'il identifie via le 115 vers les partenaires de la veille sociale pour la réalisation d'une évaluation approfondie.

Les professionnels exerçant dans des services de droit commun et dans les dispositifs d'accompagnement, hébergement, logement

Les professionnels des dispositifs de logement accompagné, hébergement et accompagnement réalisent les évaluations approfondies pour les ménages qu'ils logent hébergent ou accompagnent. Lorsque les personnes sont accueillies dans des dispositifs d'hébergement d'urgence l'évaluation approfondie est réalisée par les professionnels du dispositif ou par des professionnels ou organismes extérieurs ayant conventionné avec le dispositif¹¹.

Dans des cas exceptionnels d'une admission directe en hébergement¹², les professionnels du dispositif d'hébergement réalisent dans les 72h l'évaluation flash et, dans les meilleurs délais, les évaluations approfondies et informent le SIAO.

Les professionnels des dispositifs d'accompagnement de droit commun (Conseil départemental, CCAS, missions locales, services sociaux hospitaliers...), réalisent les évaluations approfondies des personnes qui ne sont pas hébergées, logées ou accompagnées par un dispositif spécifique. Ils peuvent saisir le SIAO pour une demande urgente en veillant à actualiser les éléments de l'évaluation flash. Dans les cas où ils rencontrent un ménage pour la première fois et que la situation de celui-ci nécessite une réponse en urgence, ils peuvent exceptionnellement réaliser une évaluation flash et transmettre la demande au 115¹³.

II. Comment évaluer ? Intégrer les principes d'accompagnement du Logement d'abord dans la mise en œuvre des évaluations

À RETENIR

Comment évaluer ?

- Adapter les modalités de l'évaluation aux souhaits des personnes (lieux, temporalité) ;
- Saisir les évaluations dans le SI SIAO en temps réel ;
- Informer les personnes sur leurs droits, la gestion de leurs données personnelles ;
- Expliciter les raisons de l'évaluation et des questions posées ;
- Concilier complétude de l'information et respect des droits et de la temporalité des personnes ;
- Retranscrire le plus fidèlement possible la parole des personnes.

10. Cette transmission est actuellement effectuée par téléphone ou par mail. Elle sera outillée dans le SI pour faciliter et sécuriser la transmission des demandes.

11. Article L345-2-2 du CASF

12. Les admissions directes ne peuvent avoir lieu que dans les cas expressément prévus par les conventions tripartites.

13. Cette transmission est actuellement effectuée par téléphone ou par mail. Elle sera outillée dans le SI pour faciliter et sécuriser la transmission des demandes.

L'évaluation flash peut avoir lieu en vis-à-vis ou par téléphone. L'évaluation approfondie se déroule en vis-à-vis. Lorsque l'évaluation se déroule en vis-à-vis, il est important de veiller à la qualité et à l'adaptation des lieux d'entretien. Pour les personnes les plus éloignées des dispositifs, proposer une démarche d'aller vers en se déplaçant dans des lieux choisis par les personnes (sur leurs lieux de vie, dans la rue, dans un café, à domicile, dans un accueil de jour...) peut être particulièrement adapté.

L'évaluation est saisie systématiquement dans le SI SIAO, si possible en direct. Le ménage est informé de l'ensemble des éléments saisis, et son adhésion est recherchée.

En particulier, lors de la première évaluation le professionnel :

- s'assure que le ménage a connaissance de ses droits, et notamment des informations contenues dans la notice d'information à destination des ménages sur la protection des données personnelles ;
- explique au ménage l'objectif de l'évaluation de sa situation, les raisons des questions qui vont lui être posées et l'utilité d'apporter des réponses les plus précises possibles ;
- l'informe de son droit à ne pas répondre à tout ou partie des questions ;
- interroge les besoins autres que l'hébergement (accompagnement, besoins alimentaires et non alimentaires) pour apporter une réponse adaptée.

La bonne complétude de l'évaluation sur le SI SIAO est essentielle aux intérêts du ménage car elle permet une orientation la plus adaptée possible. Le fait de disposer de données à jour dans le SI SIAO permet de mieux positionner le ménage lorsqu'une solution d'hébergement ou de logement se présente, puisque les orientations sont souvent réalisées rapidement pour limiter la vacance des places ou des logements. Le professionnel évaluant la situation veille donc à compléter avec précision l'ensemble des champs concernés.

Cependant, au regard du nombre de questions et de la sensibilité de certaines d'entre elles, ou de la barrière de la langue, il ne sera pas toujours possible de compléter dès le premier contact l'ensemble des items. Il appartient alors, à chaque professionnel lors d'un contact avec le ménage de vérifier la complétude des items, et le cas échéant, de compléter les informations manquantes.

Dans les évaluations, une attention importante doit être accordée à la transcription de la parole du ménage, tant pour renforcer son pouvoir d'agir et capitaliser sur ses forces, que pour faciliter la recherche de solutions adaptées à son projet et son adhésion.

III. Quand évaluer ? Délais de réalisation et fréquences de mise à jour des évaluations

À RETENIR

Quand évaluer ?

- La première évaluation flash a lieu dès le premier contact avec le ménage.
- La première évaluation approfondie a lieu dans un délai maximum de deux mois après le premier contact.
- Chaque professionnel met à jour les informations du ménage dans l'idéal, dès lors qu'il est informé d'un changement dans sa situation et au plus tard à la fréquence définie par la convention tripartite (fréquence comprise entre 2 et 6 mois en fonction des dispositifs).
- En particulier, les éléments de vulnérabilité et de détresse (périmètre de l'évaluation flash) des ménages dont la situation nécessite une réponse en urgence doivent être tenus à jour en temps réel sur le SI SIAO.

La première évaluation flash a lieu dès le premier contact avec le ménage. Elle est saisie dans le SI SIAO immédiatement, à défaut dans les 72 heures qui suivent. La première évaluation approfondie a lieu au plus tôt après la première évaluation flash et, selon les moyens des territoires, dans un délai maximum de deux mois. Si le ménage ne dispose pas d'une évaluation flash et est accompagné par un travailleur social, celui-ci procède directement à une évaluation approfondie (qui inclut les items de l'évaluation flash).

Pour les évaluations suivantes, il ne s'agit pas de requestionner et compléter systématiquement tous les items. Il convient en revanche de s'assurer que tout changement dans la situation du ménage est renseigné (par exemple, la situation résidentielle du ménage, l'arrivée du terme d'une grossesse ou encore la date de validité d'un titre de séjour). Ainsi il est recommandé que chaque professionnel accompagnant le ménage mette à jour les informations dès lors qu'il est informé d'un changement dans la situation.

En particulier, les éléments de vulnérabilité et de détresse (périmètre de l'évaluation flash) des ménages dont la situation nécessite une réponse en urgence doivent être tenus à jour en temps réel.

Pour les ménages en attente d'une orientation par la commission SIAO, si les données ne peuvent être mises à jour en temps réel, une fréquence de mise à jour minimale doit être définie. Pour les personnes logées, hébergées, ou accompagnées, elle est définie par la convention tripartite de partenariat signée entre l'entité gestionnaire de dispositifs, le SIAO et l'Etat. Il est préconisé que cette fréquence soit fixée entre 2 et 6 mois, en fonction de l'intensité de l'accompagnement dont bénéficie la personne, et / ou de la nature de sa situation résidentielle. Pour les personnes ni logées, ni hébergées, ni accompagnées, les évaluations approfondies doivent également être mises à jour régulièrement. La fréquence est à définir en fonction de l'organisation départementale retenue, il est également préconisé qu'elle soit fixée entre 2 et 6 mois. En effet, si les données du ménage ne sont pas à jour lorsqu'une place se libère, cela minore ses chances de se voir proposer une solution adaptée à ses besoins.

IV. La situation des personnes victimes de violences

L'évaluation des situations des personnes victimes de violence (conjugales, intrafamiliales, victimes de prostitution ou de traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle) nécessite une organisation spécifique, car elle doit être effectuée par des équipes formées au repérage des violences au sein du SIAO, ou en partenariat avec des associations spécialisées. L'instruction du 25 novembre 2025 relative à l'organisation territoriale du parcours d'hébergement et de relogement des [femmes victimes de violence et sa boîte à outils](#) explicitent les organisations territoriales à mettre en œuvre.

**Délégation interministérielle
à l'hébergement et à
l'accès au logement**

Grande Arche de la Défense - Paroi Sud
92 055 LA DÉFENSE
contact.dihal@diha1.gouv.fr
tél. 01 40 81 33 60
info.gouv.fr