

GUIDE D'ACCOMPAGNEMENT

INSTRUCTION DU 31 MARS 2022 RELATIVE AUX MISSIONS DES SERVICES INTEGRES D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO) POUR LA MISE EN ŒUVRE DU SERVICE PUBLIC DE LA RUE AU LOGEMENT

Version 1
Mars 2022

FICHE TECHNIQUE I	4
PILOTAGE DES PARCOURS ET ACCES AU LOGEMENT : RENFORCER LES RÔLES ET LES LEVIERS D' ACTIONS DU SIAO	4
1. Suivi de la progression des parcours des personnes sans domicile	6
1.1 Évaluations systématiques et actualisées	6
1.2 Suivi de la progression des parcours	9
2. Organisation interne favorisant l'accès au logement	10
2.1 Un traitement intégré de la demande dans une commission unique	10
2.2 Un traitement partenarial des situations complexes	11
3. Faciliter l'accès au logement social, privé et adapté	12
3.1. Faciliter l'accès au logement social	12
3.1.1 En amont de l'accès au logement.....	12
3.1.2 Au moment de l'accès au logement	13
3.1.3 Après l'accès au logement.....	14
3.1.4. Rôles dans la gouvernance locale de l'accès au logement social.....	14
3.2. Faciliter l'accès au logement adapté	15
3.2.1. L'intermédiation locative.....	15
3.2.2. Les résidences sociales	15
4. Coordination élargie des acteurs concourant à la progression des parcours	17
4.1. Coordination des acteurs de la veille sociale	18
4.2. Coordination des acteurs concourant à la progression des parcours vers le logement.....	19
5. Mobilisation des ressources faisant progresser les parcours.....	20
5.1. Mesures d'accompagnement.....	20
5.2. Connaissance des places disponibles	21
FICHE TECHNIQUE 2.....	23
LE SIAO, OPERATEUR AU SERVICE DE L'ACTION PUBLIQUE ET DE SES ACTEURS	23
1. Pilotage du SIAO	24
1.1 Le comité stratégique partenarial.....	24
1.2 Instances de suivi opérationnel partenarial.....	25
2. Pilotage et accompagnement du SIAO par l'Etat.....	26
2.1. Un pilotage et un soutien rapprochés par les services départementaux de l'Etat	26
2.1.1. Convention pluriannuelle d'objectifs.....	26
2.1.2 Feuille de route annuelle.....	27

2.1.3 Bilan annuel d'activité.....	28
2.2. Une coordination par l'échelon régional	28
3. Statut du SIAO	30
4. Observation sociale.....	31
GROUPES DE TRAVAIL A VENIR.....	33

FICHE TECHNIQUE I

PILOTAGE DES PARCOURS ET ACCES AU LOGEMENT : RENFORCER LES RÔLES ET LES LEVIERS D' ACTIONS DU SIAO

Le **Service public de la rue au logement** pose des objectifs structurants pour la politique publique de lutte contre le sans-abrisme :

- a) Accélérer l'**accès au logement** des personnes en situation administrative régulière et assurer l'accès immédiat et inconditionnel à un hébergement d'urgence pour toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale ;
- b) Assurer que **100% des personnes sans domicile¹ repérées bénéficient**, dans des délais maîtrisés, **d'une évaluation** immédiate dite « flash » puis d'une évaluation approfondie qui permettent de mobiliser les ressources adaptées pour répondre à leurs besoins et leurs souhaits ;
- c) Assurer des **parcours d'accompagnement** adaptés aux besoins et choix des personnes, de leur premier repérage à la rue jusqu'à la sécurisation de l'accès au logement.

Au niveau local, le SIAO constitue la **clé de voûte** du Service public de la rue au logement. Aux côtés de l'Etat et avec le concours de l'ensemble des acteurs du secteur AHI, le SIAO veille et concourt à la mise en œuvre des objectifs de ce service public. Il est donc en charge des missions suivantes :

- a) Le **pilotage** des parcours résidentiels des personnes sans domicile pour s'assurer d'une progression vers le logement, ou à défaut l'hébergement, et l'assurance que les actions nécessaires à cette progression sont bien réalisées.
- b) La **coordination** et l'**organisation opérationnelle** des moyens et expertises locales pour assurer l'objectif de 100% d'évaluations sociales immédiates « flash » et approfondies dans des délais maîtrisés.
- c) Le **soutien** et l'**apport d'expertise** à ses partenaires – associations, bailleurs sociaux ou autres acteurs impliqués dans l'accompagnement des personnes sans domicile – notamment sur la bonne mobilisation des dispositifs d'accompagnement existants sur le territoire, en particulier portés par les ARS sur le volet de la santé ; et l'organisation des ressources nécessaire à la **prévention des ruptures dans les parcours d'accompagnement**.

Les processus et modalités d'organisation décrits dans la fiche technique sont des modèles-cibles que chaque territoire doit chercher à atteindre selon un calendrier négocié localement. Ce dernier sera élaboré lors du dialogue territorial que l'Etat mènera avec le SIAO et les partenaires locaux au premier semestre 2022. Il permettra de faire l'état des moyens disponibles et de projeter les moyens complémentaires nécessaires.

¹ Notamment : personnes à la rue, en abri de fortune, en campement, en squat ou tout autre personne sollicitant le 115.

Chantiers prioritaires à mener par l'Etat, dans un calendrier adapté aux ressources du territoire :

- Organiser avec le SIAO et les acteurs concernés sur le territoire les processus d'identification et mobilisation des ressources du territoire pour assurer une évaluation systématique et actualisée de toutes les personnes à la rue.
- Accompagner le SIAO dans la mise en place d'un traitement intégré de la demande plutôt qu'un traitement séquentiel du type « parcours en escalier », qui s'incarne dans une commission unique d'examen des situations et dans une commission partenariale d'examen des situations les plus complexes
- Ouvrir au SIAO les droits de consultation sur SYPLO et sur le SNE s'il est guichet enregistreur.
- Signer une convention-cadre sur la coordination de la veille sociale entre l'Etat, le SIAO et les acteurs concernés.
- Assurer l'identification et garantir la mise à disposition des places d'hébergement et de logement adapté au SIAO, telles que prévues par la loi.

1. Suivi de la progression des parcours des personnes sans domicile

L'objectif pour le SIAO est de mobiliser les ressources locales pour que 100% des personnes sans domicile, quelle que soit leur situation, bénéficient d'une évaluation dans des délais maîtrisés et que cette évaluation puisse être actualisée à intervalles réguliers. L'objectif de couvrir toutes les personnes sans domicile nécessite notamment d'organiser avec le soutien de l'Etat une coordination rapprochée avec les acteurs de la veille sociale qui rencontrent des personnes en situation de non-recours (voir Fiche technique I. point 3).

Pour atteindre cet objectif, le SIAO a bien vocation à mobiliser les acteurs du territoire, experts dans l'accompagnement des personnes sans domicile, **sans s'y substituer.**

En synthèse, il est attendu du SIAO qu'il mette en œuvre, dans un calendrier adapté à ses ressources et à celles du territoire, les moyens permettant d'atteindre les objectifs suivants :

- **100% des personnes sans domicile bénéficient d'une évaluation**
- **Evaluation immédiate flash dans un délai-cible de 72h**
- **Evaluation approfondie dans un délai-cible de 2 mois, réactualisée à intervalles réguliers en fonction des besoins des personnes et de l'intensité de l'accompagnement.**
- **Saisie des évaluations dans le SI SIAO**

1.1 Évaluations systématiques et actualisées

L'évaluation permet d'identifier et qualifier les besoins, en matière d'accès au logement et d'accompagnement. Chaque personne sans domicile repérée fait, avec son consentement, l'objet d'une évaluation de deux niveaux et chaque évaluation comprend une partie d'expression directe par la personne de ses besoins et de ses souhaits.

- **Evaluation immédiate « flash » :**
 - **Principes:**
 - Evaluer le niveau de vulnérabilité immédiate de la personne.
 - Recueillir les premiers souhaits exprimés par la personne.
 - Identifier les expertises nécessaires pour l'évaluation approfondie.
 - Identifier dans la mesure du possible si la première orientation est adéquate (notamment si besoin de réorientation vers le DNA par exemple).
 - **Formalisation :**
 - L'évaluation immédiate « flash » est faite par :
 - Les écoutants 115 à l'occasion d'un appel
 - Les intervenants professionnels et travailleurs sociaux d'une maraude ou d'un accueil de jour. Les bénévoles intervenant dans ces structures ne sont pas concernés sauf si la structure le décide.
 - Les travailleurs sociaux des services de premier accueil.
 - L'évaluation immédiate « flash » :

- Relève les caractéristiques principales de la personne rencontrée pour renseigner la fiche « personne » et la fiche « ménage » du SI SIAO (âge, sexe, typologie du ménage, temps passé sans logement personnel...).
- Évalue le besoin de mise à l'abri et les autres besoins immédiats.
- Identifie – dans la mesure du possible – les grandes caractéristiques et typologies de besoins qui pourront nécessiter la mobilisation d'expertises particulières pour l'évaluation approfondie (expertises juridiques, médicales, sociales, socio-professionnelles...).
- L'évaluation immédiate « flash » est faite au moment de la rencontre ou de l'appel et saisie, dans la mesure du possible, dans les 72h sur le SI SIAO, sur la fiche existante ou une nouvelle fiche personne si elle n'existe pas encore.
 - La fiche SI SIAO est créée, avec son accord, même si la personne ne sollicite pas d'hébergement ou si elle le sollicite (auprès d'une maraude par exemple) mais que la prise en charge n'est pas possible. Cela permet de formaliser la situation de la personne et de partager, le cas échéant, l'évaluation avec les acteurs pertinents.
 - Le délai est modulé en fonction des conditions de la rencontre et pour respecter la temporalité des personnes elles-mêmes.
 - La personne doit être informée de ses droits à consultation, rectification et suppression des données personnelles collectées et traitées dans le SI SIAO. Si la personne refuse de voir ses données nominatives recueillies dans le SI SIAO, sa fiche peut être créée avec un surnom.
- Évaluation approfondie :
 - **Principes** :
 - Recueillir les premiers souhaits exprimés par la personne.
 - Engager le suivi du parcours de la personne vers l'objectif qu'elle souhaite atteindre.
 - Mobiliser une analyse pluridisciplinaire lorsque c'est nécessaire.
 - Permettre au SIAO d'identifier et de mobiliser les bons dispositifs pour répondre aux besoins évalués et aux besoins exprimés.
 - Définir la feuille de route d'accompagnement et les actions à réaliser en priorité, auxquelles la personne aura exprimé son adhésion.
 - Disposer d'une évaluation actualisée.
 - **Formalisation** :
 - L'évaluation approfondie est faite par :
 - **La structure d'accueil** : centre d'hébergement, structure de logement adapté.
 - Si la personne n'est pas hébergée ou si elle est hébergée dans un dispositif qui ne dispose pas de capacités d'évaluation / accompagnement en propre : l'évaluation approfondie est réalisée **par un acteur que le SIAO aura préalablement identifié** lors d'un travail de recensement des ressources locales mené en partenariat avec l'Etat et les collectivités parmi les structures qui bénéficient d'un financement public : travailleurs sociaux de CCAS, du Conseil Départemental, d'un accueil de jour, d'une mission locale, d'une équipe mobile d'accompagnement (notamment pour les ménages hébergés à l'hôtel)... Les bénévoles intervenant dans ces structures ne sont pas concernés sauf si la structure le décide.

- Ce principe de sollicitation des acteurs pertinents par le SIAO dans ce cadre devra être indiqué dans les documents encadrant les relations partenariales (voir Fiche technique II) et dans les documents encadrants les relations contractuelles structure - Etat.
- Si le SIAO dispose des ressources adéquates, il peut réaliser les évaluations lui-même.
- Lorsque c'est nécessaire – et notamment au regard des éléments transmis par l'évaluation flash – le SIAO peut mobiliser des compétences spécialisées (santé, insertion professionnelle, droit des étrangers...).
- L'évaluation approfondie :
 - **Étudie la situation de la personne**, sur le plan social – dont la situation au regard du logement – et le cas échéant sur d'autres plans (santé, insertion socio-professionnelle, situation administrative...).
 - **Le volet santé** doit faire l'objet d'une attention particulière sur deux axes : l'accès aux droits santé et l'accès aux soins. Concernant les droits, le travailleur social en charge de l'évaluation veillera à l'ouverture ou à la mise à jour des droits à l'assurance maladie en lien avec les services de la CPAM. Concernant l'accès aux soins le travailleur social vérifiera l'existence d'un médecin traitant et demandera à la personne d'évaluer son état de santé. Si la personne en fait la demande ou si une problématique de santé est mise en évidence, il sera proposé une rencontre avec une équipe mobile de santé pour approfondir l'évaluation ; le médecin traitant en sera informé le cas échéant par le travailleur social.
 - **Recueille les souhaits** des personnes en matière d'habitat (dont accès au logement) et d'accompagnement (priorités du ménage, modalités et rythme souhaités...).
 - **Précise les besoins** en matière d'accompagnement (contenu, intensité, modalités...).
- La réalisation et l'actualisation de l'évaluation approfondie sont à apprécier proportionnellement à la situation. Un **délai-cible de 2 mois après l'évaluation « flash » pour la réalisation** sera recherché, et pourra être modulé en fonction des moyens humains disponibles. L'actualisation se fait régulièrement en fonction de l'intensité de la mesure d'accompagnement (une mesure d'accompagnement intensive doit donner lieu à des actualisations plus fréquentes).
- L'évaluation approfondie doit être **saisie dans le SI SIAO** ce qui permet au SIAO de s'assurer de la réalisation de ces évaluations². S'il constate qu'une évaluation n'est pas réalisée dans les délais, le SIAO cherche une solution avec le référent principal de parcours d'accès au logement³ de la personne et avec d'autres partenaires le cas échéant. Le SI SIAO sera adapté en ce sens pour faciliter cette tâche.

² Conformément à l'article L 345-2-4 du CASF

³ Le référent principal de parcours d'accès au logement est le travailleur social qui dispose d'une vision globale des interventions sociales qu'il coordonne, avec la personne accompagnée et en lien avec l'ensemble des intervenants qui l'accompagnent dans son parcours d'accès au logement.

1.2 Suivi de la progression des parcours

Dans le cadre de sa mission réglementaire de suivi des parcours, le SIAO est amené à organiser des revues périodiques de situation avec les gestionnaires de structures (hébergement, logement adapté temporaire), les acteurs de la veille sociale et les acteurs de l'accompagnement.

○ **Principes :**

- Permettre au SIAO d'avoir un retour d'information sur l'accompagnement et la progression du parcours et de s'assurer que la situation est actualisée dans le SI SIAO.
- Faire émerger un besoin particulier auquel la structure ne peut pas répondre ; dans ce cas le SIAO pourra solliciter ses partenaires pour qu'une réponse soit apportée.
- Identifier les situations les plus complexes et les situations « bloquées » pour pouvoir les traiter en commission partenariale.

○ **Formalisation :**

- Le travailleur social « référent principal de parcours d'accès au logement » met à jour les fiches personne et ménage dans le SI SIAO et actualise l'évaluation sociale approfondie en fonction des évolutions de la situation ou des besoins identifiées à l'occasion de la revue de parcours avec le SIAO.
- La fréquence est laissée à la libre appréciation du SIAO en concertation avec l'Etat et les partenaires, elle doit être proportionnelle à l'intensité de l'accompagnement et adaptée aux moyens humains disponibles.
- Par ailleurs, en conformité avec l'article L. 552-7 du Code de l'entrée et du séjour des étrangers et du droit d'asile, le SIAO communique mensuellement à l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) la liste des personnes ayant présenté une demande d'asile et des personnes ayant obtenu une protection internationale qui sont présentes dans les dispositifs d'hébergement et de logement adapté.

2. Organisation interne favorisant l'accès au logement

L'organisation interne du SIAO doit rendre possible un accès au logement depuis la rue. Pour ce faire, il est nécessaire de dépasser les schémas d'organisation en commissions sectorielles pour aller vers des commissions intégrées.

La première étape d'examen de la situation des personnes sans domicile est une commission interne unique qui étudiera par défaut une orientation vers le logement, ordinaire ou adapté en fonction des souhaits et besoins des personnes, et l'accompagnement social adapté s'il y a lieu. Si la situation de la personne présente des difficultés particulières, son examen sera transmis à une commission partenariale d'orientation qui réunit les partenaires pertinents afin de construire une solution sur-mesure en mobilisant les expertises et outils de chacun pour simplifier et accélérer l'accès au logement.

En synthèse, il est attendu du SIAO qu'il mette en place, dans un calendrier adapté à ses ressources et à celles du territoire, :

- **une commission unique interne au SIAO qui examine toutes les demandes de place et d'accompagnement ayant fait l'objet d'une évaluation approfondie.**
- **une commission partenariale d'orientation pour les situations complexes.**

2.1 Un traitement intégré de la demande dans une commission unique

- o **Principe** : Le signalement des situations auprès du SIAO prend plusieurs formes :
 - Interface directe lorsqu'une personne sans domicile appelle le 115 ou lorsqu'elle est rencontrée par une maraude ou un accueil de jour ; ce premier contact est complété par une évaluation approfondie réalisée par un travailleur social.
 - Interface indirecte lorsqu'un travailleur social partenaire du SIAO réalise une demande pour une personne sans domicile.

Quel que soit le point de contact avec la personne, le traitement de sa demande ne doit pas se limiter à répondre au besoin immédiat d'hébergement. Chaque signalement fait l'objet d'un traitement global dont l'objectif identifié est d'apporter une réponse définitive à la situation de sans-abrisme, via l'accès à une solution de logement pérenne lorsque sa situation administrative lui permet d'y accéder. En d'autres termes il s'agit de se projeter sur l'accès au logement dès les premiers contacts avec la personne, même si d'autres dispositifs temporaires seront mobilisés entre temps.

La revue régulière des parcours (voir Fiche technique I, point 1.2) doit permettre aux partenaires de rechercher des solutions pour parvenir le plus rapidement possible à une solution pérenne et limiter dans le temps les orientations vers les dispositifs de prise en charge temporaire.

Le traitement de la demande doit donc être un **traitement intégré**, adapté à la situation à l'instant de la dernière évaluation approfondie (analyse globale des possibilités d'accès au logement), et non pas un traitement séquentiel (passage en commission hébergement, puis en commission logement adapté, puis éventuellement préparation des démarches pour le logement). Ce traitement implique également la recherche de réponses aux éventuels besoins en accompagnement.

- **Formalisation** : Mise en place d'une commission interne d'examen unique remplaçant les commissions spécialisées sur des segments de dispositifs.
Cette commission :
 - Détermine les besoins en accompagnement nécessaires pour soutenir les personnes dans l'accès au logement, sans préjuger de sa capacité à habiter.
 - Ne retient que les conditions indispensables d'un accès au logement : le souhait de la personne et sa situation administrative. L'existence de ressources ne doit pas être un préalable à l'engagement des démarches pour l'accès au logement. L'absence ou l'instabilité des ressources doit entraîner la mise en place d'un accompagnement vers l'emploi ou d'attribution de prestations sociales coordonné par le référent principal de parcours d'accès au logement.
 - Traite la demande de place en examinant prioritairement une orientation vers le logement – ordinaire ou adapté – et la demande d'accompagnement s'il y a lieu.
 - Renvoie les situations complexes pour un examen par la commission unique partenariale d'orientation.
 - Est mise en place dans un délai concerté entre SIAO et Etat à l'occasion du dialogue territorial.

2.2 Un traitement partenarial des situations complexes

- **Principe** : Afin de traiter les situations des personnes qui nécessitent la mobilisation de plusieurs expertises et compétences, le SIAO réunit les partenaires nécessaires au sein d'une commission partenariale d'orientation. Cette commission fixe l'accès au logement et le plein accès aux droits comme objectifs fondamentaux à partir desquels des solutions partenariales sont construites.
- **Formalisation** :
 - Analyse du besoin de mise en place d'une commission spécifique ou d'articulation avec des commissions existantes (commissions territoriales cas complexes prévues par les CIA, commission contingent préfectoral, cas complexes FSL, commissions spécifiques pour des dispositifs type Un chez soi d'abord...).
 - Identification et convention partenariale avec les partenaires à associer au-delà du secteur AHI, en lien avec la coordination des acteurs (Fiche technique I, point 4.2).
 - Travail partenarial en amont de l'installation de la commission pour définir les situations complexes et le public cible.
 - Étude de l'opportunité pour la commission de pouvoir prescrire des mesures d'accompagnement dont les financeurs sont représentés, dans un objectif de réduction des délais d'instruction (voir Fiche technique I, point 5.1).
 - Etude de l'opportunité de désigner au sein du SIAO des référents thématiques dédiés à la coordination de la réponse aux besoins spécifiques (jeunes, femmes victime de violence, personnes souffrant de troubles psychiques, personnes placées sous main de justice...).
 - Mise en place dans un délai concerté entre SIAO et Etat à l'occasion du dialogue territorial.

3. Faciliter l'accès au logement social, privé et adapté

L'évaluation approfondie systématique de la situation des personnes sans domicile et la mise en place d'une commission unique d'examen sont des leviers indispensables pour favoriser l'accès au logement. La construction ou le renforcement de partenariats avec les bailleurs sociaux et opérateurs de logement adapté viennent compléter les processus permettant un accès facilité à un logement. Ainsi le SIAO étend son rôle en matière d'accès au logement des ménages sans domicile, en intervenant potentiellement à différents stades (en amont, au moment de l'accès, après l'accès) tout en s'insérant dans les circuits de droit commun d'attributions aux publics prioritaires.

En synthèse, il est attendu de l'Etat qu'il permette :

- **Accès du SIAO à SYPLO et au SNE s'il est guichet enregistreur**
- **Accompagnement du SIAO dans la prise en main de ses missions et dans l'établissement et la consolidation des relations partenariales avec les acteurs du secteur du logement.**

Il est attendu du SIAO, dans un calendrier adapté à ses ressources et à celles du territoire, :

- **Organisation du SIAO pour assurer un rôle de ressource auprès des bailleurs sociaux avant et après l'accès au logement.**
- **Mise en place d'un processus entre le SIAO et les opérateurs IML pour assurer la fluidité des orientations.**
- **Mise en place d'un protocole d'orientation entre SIAO et résidences sociales pour assurer la fluidité des orientations.**

3.1. Faciliter l'accès au logement social

3.1.1 En amont de l'accès au logement

- **Principe :** La première étape pour favoriser l'accès d'une personne sans domicile à un logement social est de s'assurer de la réalisation d'une évaluation approfondie (Fiche technique I, point 1.1).
La mise en place de la commission unique interne d'examen permet d'identifier les personnes qui remplissent les conditions d'entrée dans un logement social (Fiche technique I, point 3.1).
- **Formalisation :**
 - Vérifier qu'une demande de logement social (DLS) a bien été faite et actualisée par le travailleur social référent principal de parcours d'accès au logement.
 - L'ouverture de droits de consultation du Système National d'Enregistrement (SNE) au bénéfice du SIAO s'il est guichet enregistreur tel que prévue par le Code de la Construction et de l'Habitation (article R 441-2-1) doit être recherchée dans les meilleurs délais.
 - Identifier les personnes à labelliser dans SYPLO et vérifier que cette labellisation soit bien effective.
 - La délégation partielle ou totale, immédiate ou progressive, au SIAO de la mission de labellisation des demandeurs dans SYPLO en fonction de ses

capacités à faire peut être étudiée et mise en œuvre dans les conditions décidées par l'Etat.

- A minima, l'ouverture de droits de consultation de SYPLO au bénéfice du SIAO doit être recherchée dans les meilleurs délais.
- Lorsque le SNE et / ou SYPLO n'est pas utilisé sur le territoire, l'accès du SIAO au Système particulier de traitement automatisé est recherché.
- Veiller à mobiliser les mesures d'accompagnement adaptées à la situation de la personne et solliciter les différents acteurs : opérateurs AVDL, équipes mobiles, accueils de jour, travailleurs sociaux de secteur, centres d'hébergement, gestionnaires de logement adapté...
- Organiser l'analyse partenariale des situations des personnes qui se trouvent en hébergement depuis une durée anormalement longue alors que les conditions minimales sont réunies pour un accès au logement.
- Favoriser les échanges entre le SIAO et les bailleurs sociaux pour comprendre les attentes de ces derniers dans la préparation des dossiers des ménages qui seront étudiés en Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen d'Occupation des Logements (CALEOL).
- Sensibiliser et former les travailleurs sociaux qui sont amenés à faire les évaluations approfondies et les demandes de logements sociaux.

3.1.2 Au moment de l'accès au logement

- **Principe :** Les SIAO peuvent être une ressource au service des différents réservataires de logements sociaux qui doivent remplir leur obligations d'attributions de logements aux ménages prioritaires.
L'interconnaissance des rôles et des pratiques entre SIAO et bailleurs sociaux doit permettre que les dossiers des personnes soient étudiés dans les meilleures conditions lors des CALEOL.
- **Formalisation :**
 - Le SIAO mobilise les mesures d'accompagnement social ou pluridisciplinaire au moment de l'accès au logement lorsque l'évaluation approfondie le justifie. Ces mesures peuvent s'inscrire dans la continuité de l'accompagnement déjà existant.
 - Possibilité de faire du SIAO un acteur ressource pour orienter des ménages prioritaires vers l'ensemble des réservataires (en particulier Etat, collectivités territoriales, Action Logement et autres organismes disposant d'un patrimoine locatif social) en assurant les missions d'identification des ménages prioritaires, signalement aux réservataires, constitution des dossiers... Cette mission – si elle est adoptée – doit être formalisée, organisée et financée de manière conjointe par les différents réservataires.
 - Sous réserve d'une part de disposer d'un agrément relatif à l'ingénierie sociale, financière et technique, et d'autre part, d'avoir été désignée par les organismes bénéficiant d'un tel agrément, l'association gestionnaire du SIAO peut siéger en CALEOL (L 441-2 du Code de la construction et de l'habitat). Cette participation, lorsqu'elle est possible, doit être recherchée par le comité stratégique.

3.1.3 Après l'accès au logement

- **Principe** : Les bailleurs sociaux doivent pouvoir solliciter, en dernier ressort, le SIAO après l'accès à un logement social d'une personne qui a vécu une situation d'exclusion connue du SIAO. Le seuil d'ancienneté de la situation d'exclusion est déterminé localement, dans un maximum de deux ans lié au respect du droit à l'oubli et au recommencement.
Le SIAO se positionne dès lors comme un point ressource pour les bailleurs sociaux lorsque des difficultés sont rencontrées avec un locataire et que le bailleur ne parvient pas à les traiter seul.
Il peut apporter des conseils, orienter vers les bons dispositifs, voire le cas échéant faciliter l'activation d'une mesure d'accompagnement pour prévenir une rupture.
- **Formalisation** :
 - Le bailleur social mobilise en priorité ses équipes de suivi social puis le travailleur social référent de parcours d'accès au logement du locataire s'il le connaît (TS de secteur par exemple), ainsi que ses partenaires habituels, dont les acteurs de la prévention des expulsions lorsque c'est pertinent (équipe mobile de prévention des expulsions, CCAPEX, FSL, etc.).
 - Si les équipes du bailleur ne peuvent pas apporter de réponse au besoin du locataire et que ce dernier n'est plus suivi par un travailleur social, le SIAO peut être sollicité pour que la personne fasse à nouveau l'objet d'une évaluation approfondie par un travailleur social d'un acteur partenaire qui deviendra son référent de parcours. Le SIAO peut conseiller et orienter vers les bons acteurs à mobiliser, et il peut le cas échéant faire le lien avec ces acteurs (notamment polyvalence de secteur).
 - La mobilisation ou la réactivation de mesures d'accompagnement pourra alors intervenir pour maintenir la personne dans son logement et éviter une situation de rupture.
 - Dans une perspective d'évaluation de la performance et d'amélioration continue, une revue des parcours des personnes sans domicile ayant accédé à un logement social pourra être organisée entre le SIAO, les bailleurs sociaux et les associations du secteur AHI à intervalles réguliers (une fois par an par exemple) sous réserve du respect des règles en matière de collecte et de traitement des données à caractère personnel. Cette revue de parcours permet notamment de mesurer globalement le taux de maintien dans le logement à moyen et long-terme et d'apprécier rétrospectivement la performance de la solution d'accompagnement apportée lors de l'accès au logement (adéquation aux besoins, adaptabilité et réactivité de l'accompagnement en fonction des évolutions des besoins...).

3.1.4. Rôles dans la gouvernance locale de l'accès au logement social

La participation du SIAO aux Conférences Intercommunales du Logement (CIL) quand elles sont mises en place est fortement recommandée pour faire état des éléments d'observation sociale qui ont vocation à guider les orientations de la politique intercommunale d'attribution, en participant notamment à l'élaboration des Conventions Intercommunales d'Attribution (CIA) où sont élaborés les systèmes de cotations des différents publics prioritaires.

Dans les territoires où une réforme de la gestion de la demande et des attributions est menée, il est recommandé d'y associer le SIAO afin de partager les éléments d'observation sociale dont il dispose sur le sans-abrisme.

3.2. Faciliter l'accès au logement adapté

3.2.1. L'intermédiation locative

- **Principe** : Conformément à l'instruction du 4 juin 2018, toutes les places d'intermédiation locative financées par l'Etat (P177) sont mises à disposition du SIAO qui a donc la connaissance complète de la composition de ce parc (logements en mandat de gestion, logements en location/sous location) et de la disponibilité des places.
Par ailleurs, de la même manière que le SIAO peut être sollicité comme lieu-ressource à plusieurs stades de l'accès au logement social, il pourra être sollicité dans les mêmes conditions par les acteurs de l'intermédiation locative (Fiche technique I, point 3.1).
- **Formalisation** :
 - Le SIAO définit avec les opérateurs (agences immobilières sociales et organismes agréés) un processus précis sur les modalités de transmission des données relatives à ce parc, en s'appuyant notamment sur le SI SIAO, en particulier :
 - Les caractéristiques des logements nouvellement captés : adresse, typologie, montant du loyer négocié, montant des charges, conventionnement le cas échéant.
 - Les mouvements au sein du parc : il conviendra de s'accorder sur des processus et délais pour éviter toute période de vacance (pour les logements nouvellement captés comme pour le parc existant).
 - Le SIAO et les opérateurs pourront convenir d'élaborer un protocole d'orientation qui s'inspire de celui prévu avec les résidences sociales (Fiche technique I, point 3.2.2).
 - L'orientation des ménages dans un logement en intermédiation locative se fait via la commission unique interne d'examen ou la commission partenariale d'orientation (Fiche technique I, point 2), qui examinent l'adéquation entre les profils des ménages et les logements disponibles.

3.2.2. Les résidences sociales

- **Principe** : Un travail doit être engagé pour renforcer les liens entre résidences sociales, prescripteurs et SIAO, afin de consolider le rôle de celui-ci dans le recensement des places, l'orientation des ménages vers les résidences sociales, et garantir la mise à disposition du contingent de logements réservés au Préfet prévue par l'article R. 353-163 du code de la construction et de l'habitation et la convention APL (Fiche technique I, point 5.2).
L'enjeu de ce travail est également d'assurer que les orientations soient rapides et adaptées aux besoins des personnes.
Par ailleurs, de la même manière que le SIAO peut être sollicité comme lieu-ressource à plusieurs stades de l'accès au logement social, il pourra être sollicité dans les mêmes conditions par les gestionnaires de pensions de famille et résidences accueil (Fiche technique I, point 3.1).
- **Formalisation** :
 - Signature d'un protocole d'orientation entre SIAO et résidence sociale, qui permettra :
 - d'identifier les logements réservés au titre du contingent préfectoral dans chacune des résidences sociales (gestion en stock ou en flux de logements)

- implantées au sein du département avec une répartition équilibrée par typologie en cas de gestion en flux (Fiche technique I, point 4.2),
- de recenser ces logements dans le SI SIAO, et de s'assurer qu'il sont déclarés dans le système d'enregistrement des logements-foyers (SELFy) en application de l'art. L. 411-10 du code de la construction et de l'habitation,
 - de convenir des modalités d'information du SIAO en cas de vacance de ces logements (saisie dans le SI SIAO notamment) afin de la limiter autant que possible,
 - de fixer les critères d'éligibilité des personnes orientées dans le cadre du contingent en adéquation avec les projets sociaux des établissements,
 - de définir les modalités de désignation des ménages par le SIAO sur les contingents de réservation⁴:
 - nombre de ménages proposés pour un logement ,
 - délais d'orientation des ménages au gestionnaire après communication sur la vacance du logement,
 - information du gestionnaire au SIAO sur les suites données à chacune des orientations faites par celui-ci via le SI SIAO, les éventuels refus sont motivés,
 - information de la date d'admission via le SI SIAO.
 - de déterminer les modalités d'admission des ménages qui figurent dans le projet social et les conditions de leur éventuel accompagnement social ;
 - de déterminer les modalités de sortie vers le logement pérenne des ménages logés en résidences sociales sur les places réservées au titre du contingent préfectoral.
- Le protocole d'orientation ainsi défini fera l'objet d'une évaluation régulière, afin d'y apporter les évolutions ou améliorations nécessaires.

⁴ Dans le cadre des développements du SI SIAO, seront étudiées les possibilités d'interconnexions avec les logiciels de traitement utilisés par les gestionnaires sur leur patrimoine.

4. Coordination élargie des acteurs concourant à la progression des parcours

Dans un but de faciliter la progression des parcours, le SIAO doit favoriser, voire dans une certaine mesure organiser, la coordination de tous les acteurs pouvant participer à la résolution des situations des personnes sans domicile.

Au-delà des partenaires directement financés par l'Etat (secteur AHI et acteurs de la veille sociale) vous veillerez à associer les acteurs de l'accompagnement amenés à travailler avec des personnes sans domicile ou en grande précarité et les acteurs de la prévention des ruptures. La coordination avec **l'Agence Régionale de Santé**, l'implication des acteurs de la santé, notamment de la santé mentale et de l'addictologie, et des dispositifs spécifiques de soin aux publics vulnérables doit par ailleurs être recherchée en priorité.

Vous soutiendrez le SIAO dans son rôle de coordinateur de ces différents acteurs.

- **Partenaires du secteur AHI** (liste non exhaustive) :
 - Veille sociale : Accueils de jour, maraudes / équipes mobiles professionnelles
 - Gestionnaires de structures d'hébergement (CHU, CHRS)
 - Plateformes d'accompagnement des ménages logés à l'hôtel
 - Gestionnaires de résidences mobilité et résidences d'intérêt général (RHVS)
 - Gestionnaires de résidences sociales : pension de famille et résidences accueil, foyer de jeunes travailleurs, résidences sociales généralistes
 - Agences immobilières sociales et opérateurs d'intermédiation locative (IML)
 - Opérateurs de dispositifs et mesures d'accompagnement (dont AVDL)
- **Partenaires directement amenés à travailler avec des personnes sans domicile ou en grande précarité** (liste non exhaustive) :
 - Polyvalences de secteur, Fonds de solidarité pour le logement (FSL), opérateurs de mesures d'ASLL (mesures financées par le FSL)
 - Acteurs de la domiciliation
 - Acteurs de la protection juridique des majeurs
 - Caisses d'allocations familiales (CAF)
 - Caisses primaires d'assurance maladie (CPAM)
 - Maisons départementales pour les personnes handicapées (MDPH)
 - Equipes mobiles santé précarité et médico-sociales ; Permanences d'Accès aux Soins de Santé (PASS), Conseils locaux de santé mentale (CLSM)
 - Structures d'accompagnement des personnes en situation d'addiction ou présentant des troubles de la santé mentale (CAARUD, CSAPA, CMP, EMPP...)
 - Hébergement médicalisé (LAM, LHSS, ACT) dont dispositif d'ACT « Un chez soi d'abord »
 - Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII), structures spécialisées dans la prise en charge des demandeurs d'asile, associations spécialisées dans l'accompagnement juridique et l'intégration des étrangers,
 - Associations d'accompagnement des personnes en situation de prostitution et des personnes victimes de violences.
- **Partenaires de l'insertion et de la prévention des ruptures** (liste non exhaustive) :
 - Aide sociale à l'enfance (ASE)
 - Acteurs de la prévention des expulsions, dont CCAPEX

- Services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP)⁵
- Acteurs du Service public de l'insertion et de l'emploi (SPIE) et Missions locales et Comités locaux pour le logement autonome des jeunes (CLLAJ), notamment dans le cadre de la mise en œuvre du Contrat d'engagement pour les jeunes – volet jeunes en rupture.

En synthèse, il est attendu de l'Etat et du SIAO, dans un calendrier adapté à leurs ressources et à celles du territoire, :

- **Convention cadre SIAO-Etat sur la coordination de la veille sociale, dont les différents acteurs concernés sont signataires.**
- **Installation d'une instance de coordination de la veille sociale**
- **Convention cadre SIAO-Etat sur la coordination des acteurs concourant à la progression des parcours, dont les différents acteurs concernés sont signataires.**

4.1. Coordination des acteurs de la veille sociale

- **Principe** : La coordination des acteurs de la veille sociale – maraudes / équipes mobiles et accueils de jour ou de nuit, service téléphonique 115 – par le SIAO (L345-2-4 CASF) remplit un premier objectif de vérification que la couverture territoriale et les réponses apportées par ces acteurs correspondent aux besoins identifiés sur le territoire (identifier les « zones blanches » où aucune maraude ne circule et travailler avec les acteurs pour que ces zones soient couvertes par exemple).
L'installation d'une instance de coordination, ou la déclinaison d'une instance existante doit permettre d'offrir un espace de discussion entre les acteurs.
- **Formalisation** :
 - Animation d'une instance de mise en réseau des différents acteurs qui aura pour objectifs de:
 - Organiser la réponse aux besoins des personnes sans abri sur le territoire : couverture géographique, horaires, services apportés.
 - Recueillir et partager entre acteurs les remontées de terrain, notamment sur les situations de non-recours, pour contribuer à la connaissance des publics et de leurs besoins.
 - Identifier les capacités et les spécificités des différents acteurs qui pourront être sollicités par le SIAO pour réaliser une évaluation (Fiche technique I, point 1.1) et favoriser la convergence des pratiques en matière d'évaluation.
 - Assurer une fluidité dans la réalisation – par les acteurs de la veille sociale sur signalement du SIAO – des évaluations immédiates « flash » et des évaluations approfondies, ainsi que la fluidité du partage d'informations entre acteurs.
 - Favoriser l'appropriation du SI SIAO par les acteurs de la veille sociale.
 - Initier des partenariats avec d'autres acteurs de l'aller-vers notamment dans le domaine de la santé : Equipes Mobiles Psychiatrie Précarité et Equipes Mobiles Médico-Sociales par exemple.

⁵ La circulaire de référence est toujours applicable : Circulaire interministérielle n° DGCS /DIHAL/ DAP/ 2016/151 du 13 mai 2016 relative à la coordination entre les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP), pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sortant de détention ou faisant l'objet d'un placement à l'extérieur.

- Etablissement d'une convention cadre dont l'Etat est signataire et à laquelle chaque acteur adhère.
Le décret de création⁶ des équipes mobiles médico-sociales prévoit explicitement qu'une convention doit être signée avec le SIAO.
- Le SIAO, s'il en a les moyens, peut proposer des formations aux acteurs de la veille sociale ou participer aux formations déjà proposées sur le territoire.

4.2. Coordination des acteurs concourant à la progression des parcours vers le logement.

- **Principe** : Conformément aux orientations de l'article L.345-2-6 du Code de l'action sociale et des familles, la coopération entre le SIAO et les acteurs de l'accueil, de l'hébergement, de l'insertion et du logement adapté, les bailleurs sociaux et les acteurs de la santé doit être recherchée et mise en œuvre. Un rapprochement avec les acteurs de l'insertion par l'emploi peut également être recherché.
La coordination de l'activité de ces acteurs au service des parcours vers le logement fait écho à celui d'un pilotage partenarial du SIAO (Fiche technique II, point 1). Il traduit la nécessité de mettre en œuvre une stratégie partagée d'accompagnement et d'accès au logement par les acteurs, co-construite et efficace, permettant une identification et une réponse intégrée aux besoins des personnes. Le SIAO est donc un lieu de coordination stratégique et opérationnelle.
- **Formalisation** :
 - Association des partenaires aux instances pertinentes.
 - Création de postes de référents insertion professionnelle, santé...
 - Organisation de formations mutuelles et immersions croisées
 - Mise à disposition mutuelle d'outils et ressources pour mener des actions spécifiques (insertion par l'emploi par exemple)
 - Contractualisation par une **convention cadre dont l'Etat est signataire** et à laquelle chaque acteur est invité à adhérer.
L'objectif de cette convention cadre signée par l'Etat est de **légitimer le SIAO** dans son rôle de coordinateur d'acteurs qui dépassent le champ strict de l'hébergement et du logement adapté.

⁶ Décret no 2021-1170 du 9 septembre 2021 relatif aux équipes mobiles médico-sociales intervenant auprès de personnes confrontées à des difficultés spécifiques

5. Mobilisation des ressources faisant progresser les parcours

Dans leur parcours résidentiel (hébergement, logement), le SIAO doit pouvoir progressivement assurer que les ménages sans domicile bénéficient d'un accompagnement adapté à leurs besoins, modulables et pluridisciplinaires lorsque c'est nécessaire, en prévenant et évitant les ruptures d'accompagnement liées à des changements de prise en charge dans des dispositifs d'hébergement ou de logement. Pour remplir cette mission, il doit avoir connaissance des ressources du territoire et capacité à les mobiliser selon diverses modalités définies localement.

En synthèse,

Il est attendu du SIAO qu'il organise avec l'Etat, les collectivités territoriales et les autres partenaires, dans un calendrier adapté aux ressources du territoire :

- **Connaissance par le SIAO de toutes les mesures d'accompagnement existantes sur le territoire et pouvant faire progresser les parcours vers le logement et l'insertion des personnes sans domicile.**
- **Mise en place de plateformes d'accompagnement départementale ou infra-départementales visant à la coordination ou la mutualisation des ressources en accompagnement préalablement identifiées.**

Il est attendu de l'Etat:

- **Appui au SIAO pour le recensement exhaustif des places d'hébergement financées par le P177 et la mise à disposition au SIAO en temps réel de toutes les places vacantes.**
- **Appui au SIAO pour le recensement exhaustif des places de logement adapté financées par le P177 (IML, PF) et des places relevant du contingent préfectoral en résidence sociale ; mise à disposition au SIAO en temps réel des places vacantes en IML, Pensions de famille et Résidences sociales-contingent préfectoral.**

5.1. Mesures d'accompagnement

- o **Principe : Le SIAO ne se substitue pas aux travailleurs sociaux référents de parcours d'accès au logement** des ménages sans domicile pour ce qui est de l'accompagnement et de la réalisation des démarches (sollicitation de dispositifs, ouvertures de droits...). Le SIAO vient en appui à ces travailleurs sociaux référents lorsqu'un risque de rupture d'accompagnement est identifié ou lorsque le référent a besoin d'aide pour mobiliser d'autres partenaires afin de faire évoluer l'accompagnement de la personne. Pour cela, la connaissance par le SIAO de l'ensemble des mesures d'accompagnement utiles aux personnes sans domicile qui existent sur son territoire doit être recherchée. Ces mesures peuvent relever de différents financeurs : Etat, collectivités territoriales (Conseils Départementaux notamment), bailleurs sociaux le cas échéant⁷.

Le principe de coordination – voire de mutualisation – de ces dispositifs et mesures est porté dans le comité stratégique partenarial (Fiche technique II, point 1.1) qui décide de l'incarner au sein du SIAO via une plateforme territoriale d'accompagnement.

L'opportunité de déléguer au SIAO la gestion d'une partie des mesures d'accompagnement liées au logement pourra être étudiée par le comité

⁷ AVDL, ASLL, IML notamment

stratégique partenarial, réunissant les financeurs, et proposera alors les modalités de cette mise à disposition.

o **Formalisation**

- Les travailleurs sociaux référents de parcours d'accès au logement ont la possibilité de s'adresser au SIAO pour être appuyés dans la mobilisation de mesures d'accompagnement adaptées à la situation des personnes qu'elles accompagnent.
- Si le comité stratégique partenarial le décide, les partenaires sont réunis dans une instance opérationnelle de type plateforme d'accompagnement où financeurs de l'accompagnement s'accordent pour coordonner et faciliter la mobilisation de leurs mesures et éviter les ruptures d'accompagnement. Dans cette instance partenariale sont abordés la poursuite, le changement d'intensité, le transfert à une autre structure porteuse ou encore la fin des mesures d'accompagnement social pour les personnes accompagnées. Quand une telle plateforme existe déjà à une échelle infra-départementale, son articulation avec les instances mises en place à l'échelle départementale sera recherchée.

5.2. Connaissance des places disponibles

L'article L 345-2-4 du CASF prévoit que le SIAO recense *"toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative"*.

- o **Principe** : le SIAO doit avoir la connaissance de la totalité des places d'hébergement et de logement adapté financées par l'Etat et de leur disponibilité en temps réel, afin de pouvoir apporter des réponses pertinentes et rapides aux besoins des personnes.
- o **Formalisation** par type de dispositif :
 - Les services de l'Etat vérifient que toutes les structures d'hébergement et de logement adapté qui font l'objet d'un financement Etat s'engagent et assurent cette mise à disposition exhaustive sur le SI SIAO. Des évolutions vont intervenir sur le SI SIAO pour faciliter et fiabiliser cette mise à disposition (simplification et mise en cohérence de la nomenclature et des étiquettes de caractéristiques des places ; mise en visibilité du nombre théorique de places financées...).
 - Les places vacantes sont signalées immédiatement sur le SI SIAO pour orientation par le SIAO.
 - Structures d'hébergement : 100% des places financées sur le P177 sont mises à disposition du SIAO via le SI SIAO.
 - Logements en intermédiation locative : 100% des places financées sur le P177 sont mises à disposition du SIAO via le SI SIAO.
 - Pensions de famille et résidences accueil : l'orientation sur l'ensemble des places est systématiquement réalisée par le SIAO, en distinguant le quota réservataire de l'État (déterminé dans la convention APL-foyer), des places restantes qui font également l'objet d'une orientation par le SIAO mais dans le cadre d'un processus itératif avec les gestionnaires et les autres réservataires éventuels le cas échéant sur la base de propositions faites par ces derniers.
 - Le SIAO doit donc être informé de 100% des places vacantes ou susceptibles de l'être.

- Résidences sociales ex nihilo ou issues de la transformation de foyers jeunes travailleurs et foyers de travailleurs migrants, résidences jeunes actifs, FTM et FJT :
 - Les logements relevant du contingent préfectoral doivent être mis à disposition du SIAO. Les services de l'Etat veillent à ce que cette mise à disposition soit effective.
 - Quand il existe d'autres réservataires, en accord avec ces derniers, la structure et le SIAO, le SIAO pourra se voir mettre à disposition tout ou partie des logements de ces réservataires.
 - L'interconnexion des SI utilisés par les organismes gestionnaires de résidences sociales (pour gérer les entrées et les sorties) avec le SI SIAO sera étudiée.

FICHE TECHNIQUE 2

LE SIAO, OPERATEUR AU SERVICE DE L'ACTION PUBLIQUE ET DE SES ACTEURS

Le SIAO est l'opérateur essentiel de la mise en œuvre du Logement d'abord sur le territoire ; il organise à ce titre le pilotage des parcours résidentiels et des parcours d'accompagnement de toutes les personnes sans domicile (voir Fiche technique I).

Le processus de prise de décision et son statut doivent permettre au SIAO d'assurer cette mission. Par ailleurs, sa participation à l'observation sociale sur son territoire doit accompagner les différentes démarches de planification et de construction de la politique de lutte contre le sans-abrisme, et plus largement nourrir les politiques sociales et les politiques de l'habitat.

Les processus et modalités d'organisation décrits dans la fiche technique sont des modèles-cibles que chaque territoire doit chercher à atteindre selon un calendrier négocié localement. Ce dernier sera élaboré lors du dialogue territorial que l'Etat mènera avec le SIAO et les partenaires locaux au premier semestre 2022. Il permettra de faire l'état des moyens disponibles et de projeter les moyens complémentaires nécessaires.

Chantiers prioritaires à mener par l'Etat, dans un calendrier adapté aux ressources du territoire :

- Installation d'un pilotage élargi du SIAO par une instance stratégique présidée par le Préfet et par l'association de différents collègues représentatifs.
- Pilotage de l'activité du SIAO par l'Etat incarné dans une nouvelle CPO.
- Etude de la pertinence du statut du SIAO au regard des orientations stratégiques.
- Implication du SIAO dans l'observation sociale menée sur le territoire.

1. Pilotage du SIAO

Le SIAO joue un rôle central dans la mise en œuvre de la dynamique du Logement d'abord dans le département. Son action doit être guidée par l'organisation d'une réponse intégrée aux besoins identifiés des personnes sans domicile. Pour organiser cette réponse intégrée, le SIAO doit travailler avec tous les acteurs en mesure de participer à la réponse. Ce partenariat doit être inscrit au cœur du SIAO et doit constituer le moteur de son action. Dans chaque département, le SIAO doit donc être piloté par un comité stratégique partenarial.

Ce pilotage stratégique peut prendre plusieurs formes, notamment en fonction du statut choisi pour le SIAO.

Les acteurs suivants participent a minima au comité stratégique partenarial ; ils peuvent être regroupés sous forme de collègues.

- Etat : le Préfet ou son représentant préside le comité stratégique partenarial.
- Collectivités locales volontaires et leurs établissements publics : le Conseil Départemental au titre de sa compétence dans le champ de l'action sociale (FSL, ASE, autres compétences sociales) et le co-pilotage qu'il assure du PDALHPD ; les EPCI au titre de leurs compétences sur le pilotage des attributions de logements sociaux et la programmation de l'habitat, ainsi que leurs compétences sociales (FSL, CIAS, autres compétences sociales) ; le cas échéant des communes dont l'ampleur de l'action sociale justifie une représentation en direct et/ou via leur CCAS.
- Représentants des personnes accueillies et accompagnées par les CRPA par exemple, s'ils disposent de représentants issus du département concerné, ou par une autre modalité d'identification de personnes accueillies et accompagnées à déterminer localement.
- Acteurs du secteur AHI (hébergement, logement adapté, veille sociale et accompagnement) : une représentation équilibrée des différents secteurs et dispositifs est à rechercher. Des systèmes de représentation peuvent être organisés.
- Bailleurs sociaux (ou leur association régionale ou départementale).
- Partenaires spécifiques en fonction des besoins : ARS, CPAM, OFII, SPIP, CAF, Conseils locaux de santé mentale, CLLAJ, Mission locale...

En synthèse, il est attendu de l'Etat en lien avec le SIAO, dans un calendrier adapté aux ressources du territoire :

- **Mise en place d'un comité stratégique partenarial présidé par l'Etat.**
- **Constitution des différents collègues associés aux instances de pilotage stratégique et opérationnel.**

1.1 Le comité stratégique partenarial

- **Principe** : Le comité stratégique partenarial est l'instance qui décide des axes stratégiques de travail et confie la mise en œuvre opérationnelle au SIAO. Le principe de co-construction est à privilégier, afin de rechercher un consensus. Des systèmes de vote délibératifs ou consultatifs peuvent être imaginés. En cas de désaccord, les collectivités publiques (Etat, collectivités territoriales) restent décisionnaires sur le champ des compétences qui leur sont confiées par la loi.
- **Formalisation** :
 - Cette instance a vocation à réunir a minima les collègues suivants :

- Etat,
- Collectivités territoriales volontaires, au regard de leurs compétences en matière d'action sociale, notamment les collectivités engagées comme "Territoires de mise en œuvre accélérée du Logement d'abord". L'articulation avec les démarches locales mises en œuvre par les EPCI concernés par la gestion de la demande et des attributions de logements sociaux est à rechercher : Conférence Intercommunale du Logement (CIL), Convention Intercommunale d'Attribution (CIA) et Plan Partenarial de Gestion de la demande de logement social et d'Information des Demandeurs (PPGID).
- Représentants des associations du secteur AHI (hébergement, logement accompagné, veille sociale, accompagnement) et des bailleurs sociaux,
- Représentants des personnes accompagnées.
- Si une instance équivalente existe déjà, dans le cadre du PDALHPD par exemple, la mutualisation pourra être étudiée.
- Ce comité stratégique partenarial doit être mis en place quel que soit le statut juridique du SIAO :
 - Si le SIAO est porté par une structure qui a par ailleurs une autre activité (hébergement, veille sociale, logement adapté, accompagnement AVDL/ASLL, activités du secteur médico-social...), **il est indispensable qu'une instance de gouvernance stratégique propre à l'activité du SIAO soit mise en place**. Les activités de la structure sont ainsi bien distinctes et pour ce qui relève du SIAO, il doit être manifeste que la structure assure la mise en œuvre des décisions du comité stratégique partenarial. La structure porteuse du SIAO ne dispose à ce titre pas d'une place plus importante dans le processus de co-construction et de prise de décisions que les autres acteurs opérateurs de dispositifs.
 - Si le SIAO est porté par une structure ad hoc (i.e. dont l'unique activité est la mise en œuvre du SIAO), cette instance peut se tenir dans un cadre statutaire existant : conseil d'administration ou assemblée générale par exemple.
 - Cette instance se réunit a minima deux fois par an, voire davantage en fonction des actualités. L'instance est convoquée par le préfet.

1.2 Instances de suivi opérationnel partenarial

- **Principe** : ces instances permettent au SIAO d'associer de manière régulière les partenaires qui participent à la mise en œuvre des axes de travail décidés dans l'instance stratégique.
Les différents partenaires ou collègues sont mobilisés selon les instances.
- **Formalisation** : le comité stratégique partenarial décide de la mise en place des différentes instances de suivi opérationnel selon les besoins au premier rang desquelles :
 - Instance de coordination de la veille sociale (Fiche technique I, point 4.1).
 - Plateforme d'accompagnement (Fiche technique I, point 5.1).
 - Commission partenariale d'orientation des situations complexes (Fiche technique I, point 2.2).Le comité stratégique partenarial peut également décider la mise en place de groupes de travail et comités techniques spécifiques.

2. Pilotage et accompagnement du SIAO par l'Etat

Fort de sa compétence en matière de lutte contre le sans-abrisme et principal financeur du SIAO, l'Etat pilote et accompagne le SIAO dans la mise en œuvre des orientations stratégiques et opérationnelles telles que définies dans cette instruction. Ce pilotage s'inscrit dans un cadre élargi, levier de réussite de la mise en œuvre du Logement d'abord (voir Fiche technique II, point 1).

En synthèse,

il est attendu de l'Etat :

- **Contractualisation avec le SIAO sur la base d'un nouveau modèle de Convention Pluriannuelle d'Objectifs à signer avant fin 2023.**
- **Feuille de route annuelle signée par le préfet à l'issue du dialogue en comité stratégique partenarial.**

Il est attendu du SIAO :

- **un bilan annuel d'activité sur la base du nouveau modèle.**

2.1. Un pilotage et un soutien rapprochés par les services départementaux de l'Etat

L'Etat soutient le SIAO dans ses missions de suivi des parcours, coordination des acteurs, facilitation de l'accès au logement (Fiche technique I). Ce soutien est formalisé dans la contractualisation Etat- SIAO et s'accompagne d'un suivi de la mise en œuvre de la stratégie décidée localement ainsi que des objectifs fixés.

2.1.1. Convention pluriannuelle d'objectifs

Un nouveau modèle de convention pluriannuelle d'objectifs sera élaboré lors d'un groupe de travail. Il reprendra les axes stratégiques de l'instruction et prévoira le suivi des indicateurs.

- **Principe** : La convention explicite les missions et les grands principes d'organisation attendus du SIAO pour remplir les missions. Elle explicite également les moyens à la disposition du SIAO et les grandes lignes de leur allocation entre les différentes missions. La convention pose les grands objectifs de performance pour le SIAO (objectifs de résultats sur son activité) et des indicateurs choisis d'observation de la performance du secteur, sans pour autant éluder les contraintes extérieures qui peuvent freiner ou compliquer l'atteinte de ces objectifs.
- **Formalisation par une convention pluriannuelle d'objectifs** qui :
 - Fixe le montant budgétaire alloué par l'Etat pour l'année de signature et le montant prévisionnel alloué pour les années suivantes, en déterminant l'allocation de ce montant et des ressources humaines associées, par grandes briques de missions.
 - Fixe des objectifs chiffrés sur l'activité du SIAO, et détermine des indicateurs de mesure de la performance globale du secteur, notamment sur l'accès au logement, sans éluder les contraintes extérieures et la responsabilité

- partagée, et des objectifs d'organisation interne et partenariale qui favorisent le principe du Logement d'abord.
- Conformément à l'article R 345-9 du CASF, la convention prévoit :
 - Les modalités de recensement des places et des logements (Fiche technique I, point 5.2).
 - Les modalités de fonctionnement du service d'appel téléphonique 115.
 - Les modalités de réalisation de l'évaluation des personnes (évaluation immédiate « flash » et évaluation approfondie), les délais cibles pour leur réalisation, ainsi que les modalités de suivi des parcours (Fiche technique I, point 1.1).
 - La liste et l'objet des conventions signées ou susceptibles d'être signées par le SIAO, dont les conventions partenariales cadre (Fiche technique I, point 4).
 - Les indicateurs d'activité ainsi que leur périodicité. Ces indicateurs devront être travaillés dans une perspective de suivi de la performance du Logement d'abord
 - Les données statistiques concernant le dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement et les données d'activité du SIAO.
 - Les modalités de la transmission annuelle par le SIAO d'un bilan d'activité comportant le bilan des conventions (voir Fiche technique II, point 2.1.3).
 - Les modalités d'évaluation, au terme de la convention, des conditions de réalisation des missions du SIAO au regard du SPRL.
 - En complément, elle prévoit les objectifs de qualité de la donnée dans le SI SIAO et les **actions partenariales** à mener pour améliorer cette qualité et les objectifs de formation des utilisateurs du SI SIAO. Ces objectifs de qualité sont inscrits dans les conventions qui lient l'Etat et les utilisateurs du SI SIAO.
 - L'Etat examine la convention en cours qui la lie au SIAO et prévoit qu'elle fasse l'objet d'un **renouvellement sur la base du nouveau modèle** pour que les objectifs de cette instruction soient intégrés fin 2023 au plus tard.
 - La CPO est prévue pour 5 ans maximum, il est recommandé qu'elle prévoit une durée de 3 ans minimum.
 - Un groupe de travail sera mis en place pour proposer un modèle de convention pluriannuelle d'objectifs.

2.1.2 Feuille de route annuelle

- **Principe** : En complément de la CPO – qui encadre l'organisation et les objectifs sur le moyen-terme, le Préfet fixe une feuille de route au SIAO qui souligne les priorités pour l'année et les axes de travail à investir dans la perspective de mise en œuvre du Logement d'abord. Elle détermine les actions à mener et le calendrier associé pour faire évoluer le SIAO vers l'atteinte du schéma cible et des objectifs exposés dans l'instruction. La feuille de route peut également décliner annuellement les objectifs pluriannuels indiqués dans la CPO.
- **Formalisation** :
 - La première feuille de route est établie à l'issue du dialogue territorial qui aura été mené dans le cadre de cette instruction, si possible dès 2022.
 - Chaque année de la CPO à l'issue de l'analyse du bilan annuel d'activité sur la base d'un dialogue en comité stratégique partenarial.

2.1.3 Bilan annuel d'activité.

- **Principe** : Prévu par la convention pluriannuelle d'objectifs, un bilan annuel est produit par le SIAO. Il comprend des indicateurs d'activité, ainsi que des indicateurs permettant de mesurer la performance globale du secteur dans la mise en œuvre du Logement d'abord.
Les évolutions du SI SIAO permettront à terme de valoriser les indicateurs pertinents. Le bilan d'activité partage également des éléments utiles à l'observation sociale.
- **Formalisation** : le bilan annuel d'activité présente :
 - Les indicateurs fixés dans la CPO – ces indicateurs seront définis par le groupe de travail national qui travaillera à l'élaboration du modèle de CPO, par exemple :
 - Indicateurs d'activité : nombre d'appels 115 reçus, nombre d'appels 115 décrochés, nombre d'orientations réalisées, etc.
 - Indicateurs de mesure de la performance globale du secteur nombre de demandes pourvues et non pourvues, nombre de personnes hébergées ou logées dans des dispositifs de logement d'insertion, durées moyennes de séjour, taux d'évaluations immédiates « flash » et d'évaluation approfondies réalisées auprès des personnes repérés par les acteurs de la veille sociale (115, équipes mobiles, accueils de jour) et les partenaires et délai de réalisation, taux de ménages éligibles au logement social détenteurs d'une DLS actives et labellisés dans Syplo, etc.
 - Evolutions de l'organisation interne et travail partenarial mis en œuvre pour permettre une réponse intégrée aux besoins des personnes sans domicile dans le cadre du SPRL.
 - Éléments utiles à l'observation sociale (besoins constatés et évolutions, typologie de la demande, état de l'offre...).
 - **Délai** : le bilan est adressé à l'Etat par le SIAO chaque année, selon le calendrier défini dans la CPO.

2.2. Une coordination par l'échelon régional

- **Principe** : La DREETS organise au niveau régional des échanges qui permettent aux SIAO et DEETS de partager les bonnes pratiques, de travailler à des référentiels et outils communs et d'assurer la bonne circulation des informations et actualités liées à l'activité des SIAO.
La DREETS peut être force de proposition pour mutualiser des actions ou missions du SIAO si le contexte territorial le nécessite, en particulier le pilotage du développement de la formation des SIAO et des acteurs locaux ainsi que la participation à l'observation sociale.
- **Formalisation** :
 - Organisation de conférences régionales SIAO selon une fréquence à déterminer localement.
 - Association des SIAO au travail porté par les Plateformes locales de l'observation sociale (Fiche technique II, point 4).
 - **En Ile de France**,

- Le préfet de Région a un rôle spécifique dans le pilotage stratégique des SIAO en raison des enjeux particuliers de rééquilibrage à l'échelle régionale (L345-2-9 CASF) et du caractère régional de la demande de logement social.
- Les services régionaux de la Drihl ont vocation à proposer un cadre unifié d'action que les unités départementales et les DDETS pourront décliner à leur échelle avec les SIAO en fonction de leurs spécificités. Ce cadre précisera notamment l'importance de mobiliser les différentes collectivités territoriales et bailleurs sociaux du territoire francilien.

3. Statut du SIAO

La réglementation ne prévoit pas de statut spécifique pour le SIAO. Il est toutefois un élément fondamental pour réunir les conditions de succès de la mise en œuvre du Service public de la rue au logement et doit être envisagé comme un outil au service de la gouvernance et des objectifs du SIAO.

En synthèse, il est attendu de l'Etat :

- **Vérification de l'adéquation entre statut, missions et fonctionnement effectif du SIAO au 31/12/2022.**
- **Accompagnement du SIAO vers un nouveau statut si nécessaire.**

○ **Principes :**

- Principal financeur du SIAO et du secteur AHI, l'Etat préside le comité stratégique partenarial du SIAO sans nécessairement être membre statutaire de la structure.
- Le statut du SIAO doit permettre et faciliter la mise en œuvre des objectifs stratégiques de l'instruction.
- Plusieurs statuts sont possibles pour respecter les dynamiques et équilibres territoriaux et viser la meilleure efficacité.

Le portage du SIAO par une structure qui gère par ailleurs d'autres activités (hébergement, maraudes, mise en œuvre de mesures d'accompagnement, activités du secteur médico-social, etc.) est une pratique qui doit être interrogée au regard de la nécessité d'indépendance entre ces activités et de l'efficacité et l'efficience attendues de l'action du SIAO.

Si une évolution statutaire est jugée nécessaire, les modèles de groupement (GIP, GCSMS, association de personnes morales) sont à envisager.

Si l'évolution de statut n'est pas retenue à l'issue du dialogue territorial, il est indispensable qu'une instance de gouvernance stratégique propre à l'activité du SIAO soit mise en place (Fiche technique II, point 1.1).

○ **Formalisation :**

- Le statut du SIAO doit faire l'objet d'un échange spécifique entre Etat et le SIAO. Dans le cadre du dialogue territorial, un diagnostic sera réalisé et un plan d'action élaboré pour planifier les évolutions du statut si elles s'avèrent nécessaires.
- Pour guider ce choix, un groupe de travail sera mis en place pour approfondir les avantages et inconvénients des différents statuts juridiques.

4. Observation sociale

L'article L 345-2-4 du CASF prévoit que le SIAO participe à l'observation sociale. C'est une mission primordiale pour la construction de la politique publique à l'échelle locale tout comme à l'échelle nationale. Du fait de sa mission de suivi de parcours des personnes sans domicile, le SIAO détient des données précieuses et une expertise sur les besoins des personnes qui doivent être exploitées par différents acteurs.

En synthèse,

Il est attendu du SIAO :

- **Exploitation des données à la disposition du SIAO et de son expertise en fonction de ses ressources : par le SIAO lui-même s'il en a les moyens ou via la transmission de données aux acteurs intéressés.**
- **Transmission des données issues du SI SIAO sur demande de l'Etat**

Il est attendu des DREETS / DRIHL :

- **Association du SIAO aux Plateformes Régionales de l'Observation Sociale**
- **Etude de la pertinence de régionaliser cette mission.**

- **Principe :** Le SIAO contribue, dans la mesure de ses moyens, à la stratégie d'observation sociale définie sur le territoire.
A cet effet, il transmet à l'Etat, sur sa demande, les données issues SI SIAO. Ces données sont anonymisées, sauf en cas de situation spécifique qui, dans l'intérêt de la personne, nécessite la transmission d'informations individuelles.
A l'occasion des démarches de planification territoriale, le SIAO doit être sollicité pour faire connaître les besoins des personnes sans domicile (typologies des ménages à loger, niveaux de ressources, localisation...), notamment à travers les porter à connaissance que l'Etat produit à cette occasion.
Le SIAO a ainsi toute légitimité pour participer aux instances locales de planification stratégique (CRHH, PDALHPD...).
Il peut également être sollicité :
 - par les EPCI pour un diagnostic approfondi des besoins dans le cadre des Conférences Intercommunales du Logement et de l'élaboration des Plans Partenariaux de Gestion de la demande de logement social et d'Information des Demandeurs (PPGID).
 - par les acteurs de l'intermédiation locative qui orientent ainsi leur stratégie de captation de logements pour qu'elle s'adapte aux besoins (typologie, localisation...).
 - Dans le cadre de l'élaboration des projets territoriaux de santé mentale (PTSM) qui nécessite un diagnostic territorial partagé.
- **Formalisation :**
 - Le SIAO peut lui-même exploiter et analyser les données dont il dispose s'il en a les capacités et sur les sujets d'analyse qui auront été décidés par l'instance de gouvernance stratégique.
 - Si le SIAO n'a pas les moyens de produire des analyses ou si elles portent sur d'autres sujets que le programme de travail décidé, il transmet les données anonymisées aux partenaires intéressés, notamment les collectivités qui travaillent à leurs documents de planification.

- Des conventions de co-traitance et sous traitance encadreront les responsabilités à l'égard des données collectées et traitées par les SIAO et leurs partenaires.
- Il peut également organiser des collaborations ponctuelles avec des professionnels (démographes, sociologues, data-scientiste, agences locales d'urbanisme), en particulier dans les collectivités qui ont mis en place un observatoire du sans-abrisme.
- Les destinataires, le contenu des données transmises et les modalités de transmission sont déterminés explicitement dans la CPO.
- Le SIAO a vocation à être membre des plateformes locales d'observation sociale (PLATOSS) pilotées par les DREETS⁸.
Lorsque le programme d'étude porte sur le champ du sans-abrisme, ou en partie, le SIAO transmet a minima des données et participe selon ses capacités à la réalisation de l'étude. Il est vigilant à ce que le public sans-abri soit bien intégré dans les études lorsque c'est pertinent.
- Les DREETS sont encouragées à étudier l'opportunité et les conditions de mise en œuvre d'une régionalisation de la mission d'observation sociale qui respectent un équilibre entre les départements.

⁸ Circulaire du 11 juillet 2006 relative à l'organisation régionale de l'observation sociale. Nouvelle circulaire à paraître.

GROUPES DE TRAVAIL A VENIR

Liste qui pourra être enrichie :

1. Convention Pluriannuelle d'Objectifs et bilan annuel
2. Indicateurs de performance globale du secteur
3. Document cadre pour la coordination des acteurs
4. Comparatif des statuts juridiques