

ENQUÊTE

Les réalités du sans-abrisme

**État des lieux des équipes
de la veille sociale et
des SIAO**

Juillet 2026

Mise en page

Tsvetomir TSVETANOV

Rédaction

Aude TCHEKHOFF

Chargée de mission Veille sociale

aude.tchekhoff@federationsolidarite.org

Juillet 2026

Fédération des Acteurs de la solidarité – 76 rue du Faubourg Saint-Denis – 75010 Paris

Introduction	5
I. Présentation des structures répondantes	7
A. Les territoires représentés	7
B. Typologie des structures répondantes	8
II. Photographie des équipes	14
A. Composition des équipes	14
B. Les difficultés rencontrées par les équipes	21
III. Les pratiques professionnelles comme leviers au service de la veille sociale et les SIAO	25
A. La place de la participation des personnes concernées	25
B. Des outils au service des équipes	29
C. L'importance du partenariat au service de la veille sociale et les SIAO	31
Préconisations	34

Synthèse des résultats

100% des départements métropolitains ont répondu à l'enquête

503 réponses au total

79% des SIAO ont répondu à l'enquête

86% des structures de veille sociale répondantes ont indiqué avoir embauché des travailleur·euse·s sociaux·ales diplômé·e·s d'état

11% des structures de veille sociale répondantes indiquent faire appel au travail pair

49% des structures répondantes indiquent être en sous-effectif majoritairement causé en SIAO par des arrêts maladie prolongés et en veille sociale par des difficultés financières de la structure

34% des SIAO répondants n'ont pas encore ouvert d'espace de participation des personnes concernées, 23% en maraudes

73% des équipes de la veille sociale répondantes et 84% des SIAO ont suivi une formation sur les problématiques de santé

INTRODUCTION

Aujourd'hui, et depuis plusieurs années, les acteurs de la veille sociale¹ et des SIAO² observent une augmentation des personnes en situation de grande précarité et/ou de rue et de leurs besoins. Soucieux-ses de contribuer à objectiver ce phénomène, ils et elles ont participé en grand nombre à l'élaboration de ces travaux d'enquête.

Ainsi, cette analyse constitue le premier volet d'une série de publications ayant vocation à alerter les pouvoirs publics, une nouvelle fois et avec force, en dénonçant cette augmentation des besoins et l'aggravation globale de la situation des structures de la veille sociale et des SIAO.

Ces derniers rencontrent, de manière croissante depuis des années, de plus en plus de difficultés dans l'accomplissement de leurs missions. Le travail entamé par cette première analyse vise à introduire un sujet structurel de saturation des dispositifs, de fatigue des équipes et risques psychosociaux importants, mais aussi des leviers qu'elles peuvent saisir afin de pouvoir maintenir une action de qualité pour les personnes qui en ont le besoin. Cette analyse vise à alerter, mais aussi à valoriser les pratiques ayant fait leurs preuves, pouvant outiller les équipes en difficulté.

Face aux moyens déjà insuffisants et dont la pérennité est remise en question chaque année, face aux inquiétudes vis-à-vis des évolutions politiques, face aux besoins toujours plus importants, la veille sociale et les SIAO répondent toujours présents, de leur place de premier maillon essentiel de la politique publique du Logement d'Abord et comme services inconditionnels. Lorsque les politiques publiques montrent des carences, c'est la veille sociale et les SIAO qui prennent le relai.

1. Article D 345-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF), qui en précise la composition (Décret n° 2010-255 du 11 mars 2010, art. 2) : « Pour permettre l'accomplissement des missions définies à l'article L. 345-2, le dispositif de veille sociale comprend un service d'appels téléphoniques pour les sans-abri dénommé « 115 ». En outre, il comprend selon les besoins du département, identifiés par le préfet :

un ou des accueils de jour ;

une ou des équipes mobiles chargées d'aller au contact des personnes sans abri ;

un ou des services d'accueil et d'orientation (SAO). Ces services fonctionnent de manière coordonnée sous l'autorité du préfet du département, dans le cadre de conventions qui précisent l'activité de chaque service, son mode de financement et les indicateurs d'évaluation de son action. »

2. Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Ce premier volet a été produit en se basant sur un questionnaire unique et large, qui a été adressé à tous les SIAO, aux dispositifs de maraudes et d'accueils de jour, ainsi qu'à ceux dédiés à la distribution alimentaire. Une vision assez vaste de la veille sociale et des SIAO sera donc retranscrite, tout au long de la série d'enquête. Co-construit par un groupe de travail composé de plusieurs SIAO, d'équipes de maraudes ou de Samu Sociaux, d'accueils de jour, de Fédérations et Collectifs partenaires, ce questionnaire est le fruit d'un travail collectif débuté en mai 2025. Il a été clôturé en avril 2026 et a permis de récolter 503 réponses.

Le questionnaire couvre un grand nombre de thématiques et a permis d'obtenir de nombreuses données. Il servira comme base à une série d'analyses, qui seront produites au cours de l'année. La série est entamée par cette première production. Il est probable que certaines données soient utilisées dans plusieurs documents, puisque le secteur travaille en transversalité sur de nombreux sujets.

Ce choix vise d'ailleurs à garantir une lecture transversale des enjeux.

Tous les départements métropolitains seront représentés dans cette série d'enquête. Concernant les DROM, deux d'entre eux seront représentés.

Fondée sur les travaux d'enquête « Femmes et sans-abrisme : quelles réalités ? Le phénomène vu par les SIAO (volet 1³) et la veille sociale (volet 2⁴) », cette nouvelle série d'enquête aura à cœur d'illustrer son propos avec les données et plaidoyers produits par les différentes antennes de la Fédération des acteurs de la solidarité, nationale et régionales, ainsi que par ses adhérents.

Enfin, ce document et les prochains de la série sont également basés sur plusieurs entretiens qualitatifs, élaborés auprès des adhérent·e·s de la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) et de la Fédération Nationale des Samu Sociaux (FNSS). Ces focus visent à apporter une vision détaillée des phénomènes observés, mais aussi pour présenter certaines bonnes pratiques à valoriser.

Cette première analyse est effectuée en lien avec Elvire Ticchioni⁵, chargée de mission Travail social/ Participation à la Fédération des acteurs de la solidarité. Les travaux de plaidoyer et différents guides ayant pu être produits par les groupes d'appui nationaux ont été utilisés comme base essentielle à ce document.

3. Enquête SIAO 2024, novembre 2024.

4. Femmes et sans-abrisme : quelles réalités ? – Volet 2. Le phénomène vu par la veille sociale, enquête, mai 2025.

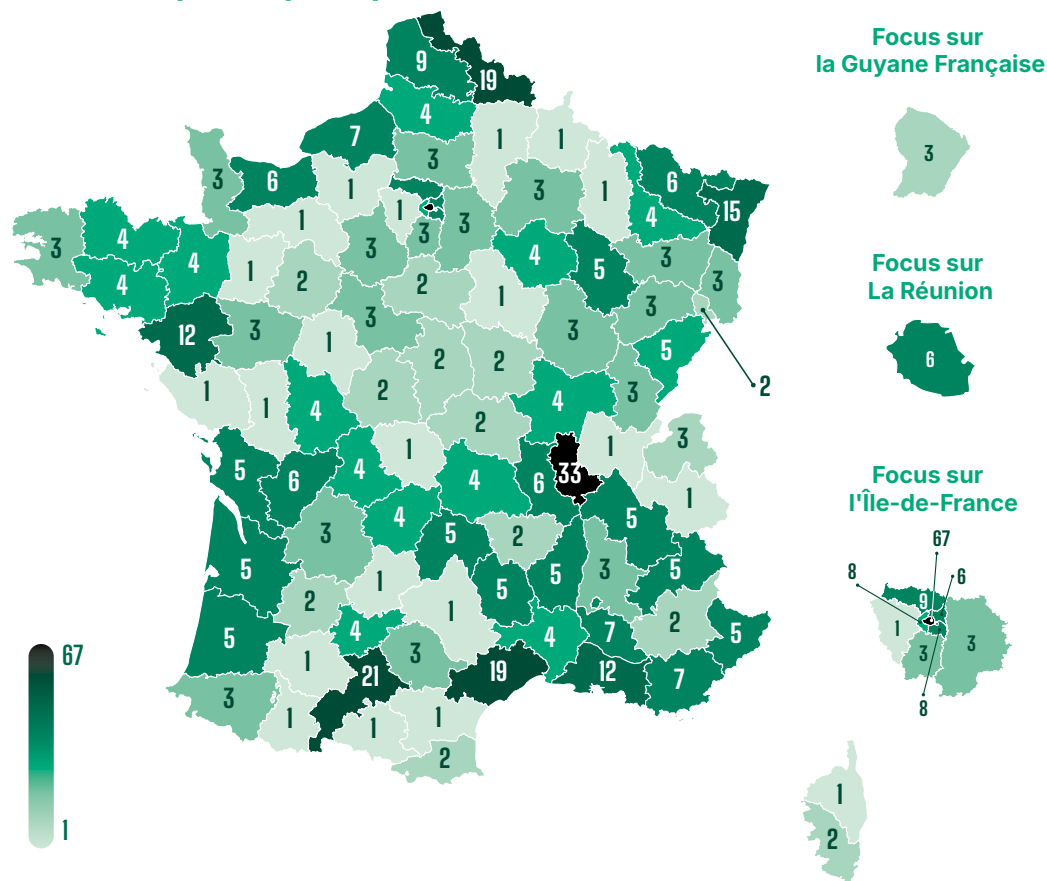
5. Pour contacter l'équipe en charge de ces travaux : Elvire Ticchioni, chargée de mission *Travail social et participation* elvire.ticchioni@federationsolidarite.org

I. Présentation des structures répondantes

A. Les territoires représentés

Les départements concernés

Nombre de réponses par département



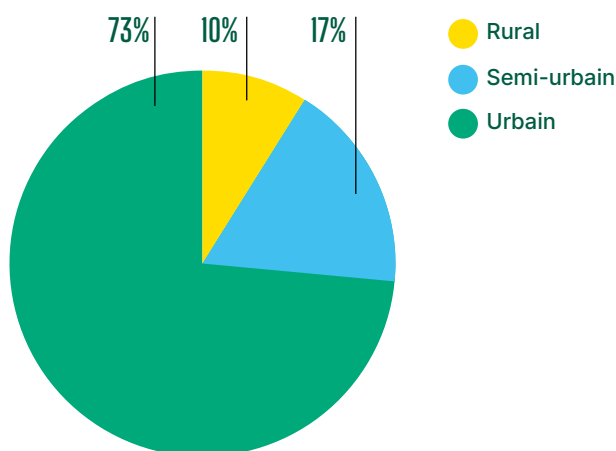
L'enquête a obtenu un total de 503 réponses, réparties sur l'ensemble du territoire national. L'intégralité des départements métropolitains sont représentés, ainsi que le département-région d'outre-mer de la Réunion et celui de la Guyane Française. Ces deux territoires sont très représentés puisqu'ils concentrent à la fois au moins une réponse pour le SIAO et pour les Samu Sociaux locaux.

En métropole, on constate que certains territoires sont très représentés. C'est le cas de l'Île-de-France, du Rhône, de la Haute-Garonne, du Nord ou encore de l'Hérault, notamment en raison de la grande densité de dispositifs implantés sur ces territoires, mais aussi grâce à la coordination de ces acteurs, centralisée par les SIAO et les Fédérations régionales.

On peut constater sur les cartes représentées que le nombre de réponses par département est compris entre 1 et 67. Le territoire ayant obtenu le plus de réponses est Paris, suivi par le Rhône, avec 33 réponses.

Typologie des territoires répondants

Typologie des territoires d'implantation des structures répondantes (en %)

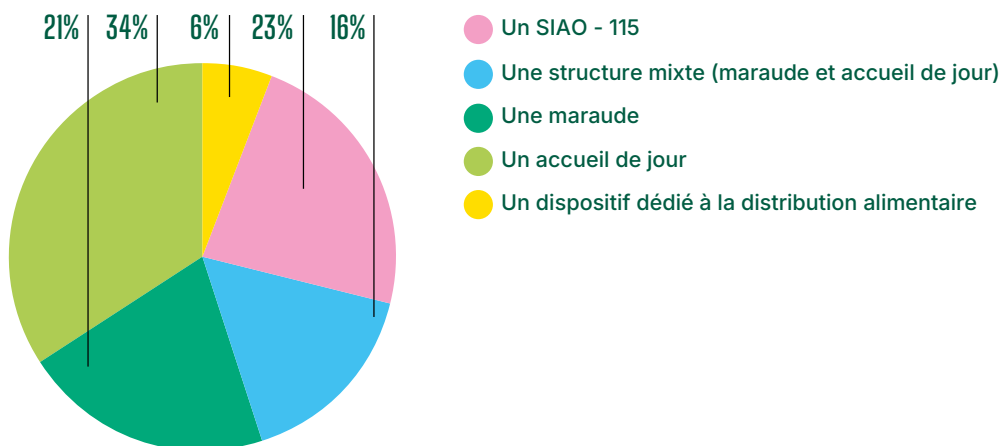


Comme on peut le constater sur ce graphique, la majorité des structures répondantes sont implantées sur un territoire urbain. Cela s'explique par le fait que les dispositifs dédiés à l'accompagnement, à l'orientation et à l'accueil des publics en situation de grande précarité sont implantés en grand nombre sur les territoires où la densité démographique est importante.

Les territoires moins denses sont donc moins représentés puisqu'on compte 17% des réponses issues d'un territoire semi-urbain et seulement 10% pour les territoires ruraux.

B. Typologie des structures répondantes

Types de structures répondantes (en %)



Parmi les réponses obtenues dans cette enquête, on en compte 23% pour les SIAO. Cela représente 116 réponses, pour 79% des départements.

Concernant la veille sociale, on compte 34% des réponses provenant de structures d'accueil de jour, soit 172 réponses.

21% des réponses proviennent de maraudes ou de Samu Sociaux (103 réponses), et 16% de structures dites mixtes, effectuant à la fois des activités de maraude et d'accueil de jour, pour 80 réponses.

Enfin, 6% des réponses sont apportées par des dispositifs de distribution alimentaire, pour 31 réponses au total.

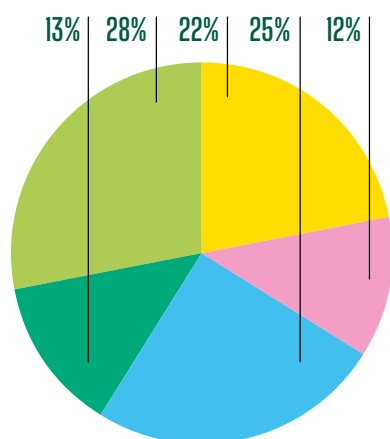
Les structures de la veille sociale : actions et spécialisations

Les structures de distribution alimentaire

Activités des dispositifs de distribution alimentaire

« Sans travail social [...], Qui, avec les bénévoles, pour offrir un café à la personne qui a passé la nuit dehors ? »⁶

Activités proposées par les dispositifs de distribution alimentaire (en %)



- Distribution uniquement
- Activité de maraude
- Vestiaire ou bagagerie
- Proposition d'ateliers
- Permanences et accompagnement

Les dispositifs de distribution alimentaire répondants ne sont pas tous dédiés uniquement à cette mission. C'est tout de même le cas pour 22% d'entre eux, mais il faut noter que c'est à proportion quasiment égale avec ceux qui effectuent des permanences sociales et de l'accompagnement, ainsi que ceux qui proposent des bagageries ou l'accès à un vestiaire. Une part un peu plus faible d'entre eux indique faire également des maraudes, ou proposer des ateliers aux personnes concernées.

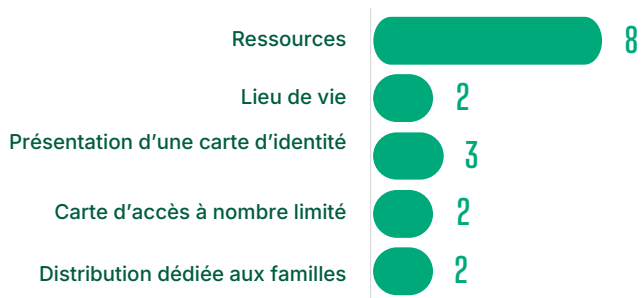
Ces résultats confirment que la distribution alimentaire s'inscrit souvent dans un panel plus large d'activités (accompagnement social, bagagerie, ateliers, maraudes), ce qui en fait un point d'entrée important dans les parcours. La création du lien social et la lutte contre l'isolement fait d'ailleurs partie intégrante de leur activité.

Modalités de distribution

Les dispositifs de distribution alimentaire répondants proposent en moyenne des distributions 4 jours par semaine. Plusieurs répondants exercent leur activité de distribution tous les jours. Les distributions de repas déclarées vont de 10 à 700 à chaque action, pour une moyenne de 180 repas. La taille de l'équipe, le lieu d'implantation et les moyens alloués vont fortement impacter la capacité de chaque structure quant à l'ampleur des distributions.

Les conditions d'accès à ces distributions sont variables selon les structures répondantes. 54% d'entre elles indiquent n'appliquer aucun critère : tout le monde est servi, dans la limite du stock.

Critères appliqués (en nombre de réponses)



Les 46% restants indiquent appliquer des critères préalables à l'accès à la distribution, comme l'indique ce graphique.

Il est à noter que plusieurs des dispositifs répondants appliquent plusieurs critères, non cumulatifs.

Parmi les dispositifs répondants, **aucun n'applique de critère de régularité au séjour.**

6. Manifeste du travail social, septembre 2024.

LA RÉUNION CAFÉS DE RUE

du Secours Catholique

FOCUS

Territoire d'implantation du dispositif

L'action présentée s'inscrit sur le territoire nord-est de La Réunion, au sein d'un réseau associatif particulièrement dynamique. Depuis 2017, le Secours Catholique y développe des « cafés de rue », inspirés d'une expérience observée en métropole, notamment à Paris. Considérée comme particulièrement adaptée aux réalités locales, l'activité est développée depuis lors. Aujourd'hui, six cafés de rue sont organisés dans les principales villes de l'île.

Le principe des Cafés de rue est simple : proposer un petit-déjeuner dans l'espace public afin de créer un lieu de rencontre régulier avec les personnes vivant à la rue. Le petit-déjeuner constitue avant tout un prétexte à la création de lien social, considéré comme la finalité principale de l'action. Les lieux ont été définis avec les personnes concernées afin qu'ils correspondent à leurs espaces de vie et de sociabilité.

Chaque café réunit entre 40 et 100 participant-e-s (en moyenne 60) dans un climat décrit comme apaisé et convivial. Le contexte réunionnais – climat favorable, présence de lieux de rassemblement identifiés et forte mobilisation bénévole – facilite la pérennité du dispositif.

Le café de rue comme porte d'entrée vers l'accompagnement

L'action repose exclusivement sur des bénévoles, avec un minimum de 10 personnes mobilisées par café. Comme c'est souvent le cas dans les activités du Secours, certain-e-s bénévoles ont un parcours de précarité et occupent parfois des responsabilités importantes au sein du dispositif.

Au-delà de l'accueil, les cafés de rue constituent un point d'entrée vers l'accompagnement social. Les personnes peuvent être orientées vers les permanences sociales, les accueils de jour ou d'autres dispositifs du territoire.

Surtout, les partenaires profitent du lien de confiance créé avec l'équipe du Café de rue pour intervenir directement sur place : PASS, Médecins du Monde, France Travail, associations spécialisées en addictologie ou encore structures de bien-être et de soins. Les personnes sont bien entendu prévenues à l'avance du passage de ces associations ou institutions sur leur café de rue.

Cette organisation permet de rapprocher les services des personnes les plus éloignées des dispositifs classiques, tout en favorisant une logique de libre adhésion plutôt qu'une démarche d'aller-vers traditionnelle. Selon les bénévoles, les cafés de rue permettent souvent d'engager des relations plus durables que les maraudes, progressivement remplacées par ce format.

Une dynamique collective forte face à des tensions croissantes

L'un des principaux atouts du territoire réside dans la qualité des coopérations interassociatives. Les acteurs de la lutte contre l'exclusion travaillent de manière coordonnée et se répartissent les interventions afin de garantir une présence régulière auprès des personnes à la rue.

Toutefois, plusieurs préoccupations émergent. Les acteurs signalent une aggravation de certaines problématiques, notamment autour des addictions, ainsi qu'un contexte de tension croissante sur les questions migratoires et d'accès aux droits. Les associations se mobilisent collectivement actuellement pour favoriser les recours DAHO⁷ et défendre l'accès aux dispositifs d'hébergement.

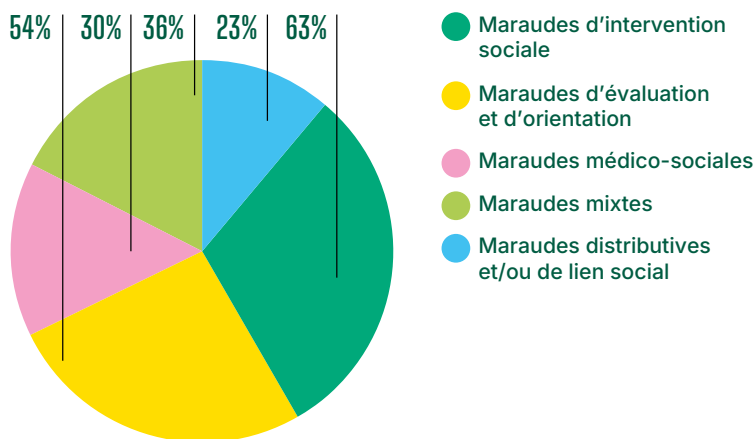
Dans ce contexte, les cafés de rue apparaissent comme un outil souple, peu coûteux et fortement mobilisateur, permettant à la fois de maintenir le lien avec les personnes les plus exclues et de renforcer la coordination des acteurs locaux autour de leurs besoins.

7. Droit à l'Hébergement Opposable

Les différentes activités des maraudes

« Sans les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales, ce sont autant de maraudes qui n'ont plus lieu. [...] Sans travail social, [...], Qui pour dire bonjour à Monsieur G. tous les matins pour réapprendre le vivre-ensemble ? »

Types de maraudes répondantes (en %)



Ici, est analysé le nombre total de réponses pour les structures effectuant des activités de maraudes (en tout, 159 réponses sont analysées) : équipes de maraudes, équipes mixtes (celles qui assurent également des activités d'accueil de jour), et les Samu Sociaux.

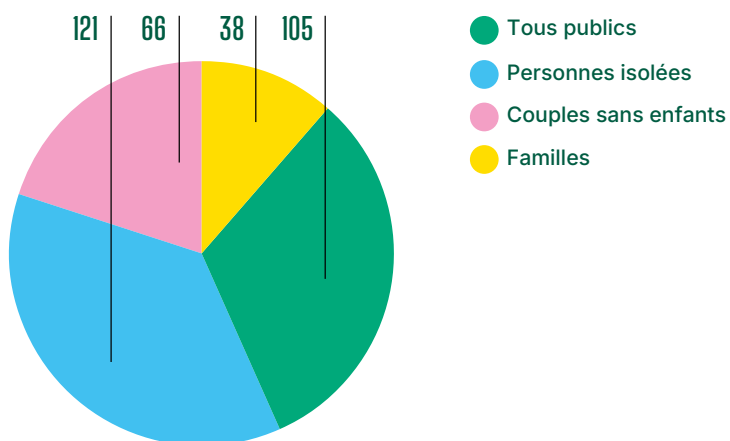
Une même équipe a pu répondre à plusieurs des types d'activités.

On constate que la majorité des structures répondantes sont d'intervention sociale (pour 63% des maraudes), suivies des maraudes d'évaluation et d'orientation (54% des maraudes).

Les accueils de jour

« Sans travail social [...], Qui pour proposer une douche à celui ou celle qui est toujours à la rue ? Qui pour proposer et organiser la tenue d'un atelier coiffure à l'accueil de jour, pour ceux ou celles qui n'osent plus se regarder dans une glace ? »

Publics accueillis (en nombre de réponses)



Ici, est analysé le nombre total de réponses pour les structures effectuant des activités d'accueil de jour (en tout, 221 réponses sont analysées).

Une même équipe a pu répondre à plusieurs des typologies proposées.

On constate que la majorité des structures répondantes accueillent des personnes isolées (55% des réponses), suivies des structures accueillant tous les publics (48% des réponses).

Les structures dédiées aux familles sont minoritaires, pour 17% des réponses.

Sur les 221 structures portant des activités d'accueil de jour répondantes, 60% ont indiqué que la cohabitation des publics pouvait générer des difficultés qui peuvent être de plusieurs ordres. Ressortent des éléments remontés par les répondant·e·s certaines tendances.

Tout d'abord, les réponses font état principalement de **problématiques de santé mentale et d'addictions**.

↳ Les constats tendent vers des troubles psychiques et des consommations addictives non stabilisé-e-s, engendrant des comportements potentiellement violents, imprévisibles, mais aussi des décompensations.

↳ En conséquence, ces situations peuvent entraîner des tensions, voire des conflits dans les espaces collectifs et un sentiment d'insécurité pour les personnes accueillies comme pour les équipes. Cela peut également engendrer des difficultés relationnelles dans les accueils et une fatigue croissante des équipes, souvent démunies dans ces prises en charge.

Ensuite, est mentionné le manque d'espace dans les locaux et la promiscuité imposée par la surfréquentation des accueils.

↳ Les constats tendent vers une augmentation de la fréquentation des accueils pour beaucoup (certains sont déjà au maximum de leurs capacités depuis des années), et ce de manière progressive. Les capacités des locaux sont donc régulièrement dépassées, deviennent trop petits et exigus.

↳ En conséquence, on note la montée de tensions et de conflits, en raison du partage d'espace avec trop de personnes. Les équipes manquent de moyens humains pour accueillir et accompagner les personnes qui fréquentent l'accueil.

Aussi, la majorité des répondants évoquent des difficultés de cohabitation liées à la diversité des publics accueillis et à l'accumulation de vulnérabilités sociales.

- Les constats tendent vers une hétérogénéité des publics accueillis, dont le mélange est parfois complexe : familles (donc enfants), publics migrants, personnes atteintes de troubles psychiques et d'addictions, publics issus de la communauté LGBTQIA+, femmes, etc. Chaque public nécessite une attention particulière et spécifique, ce que les équipes ne peuvent pas fournir simultanément.
- En conséquence, on note que les familles et enfants peuvent être confrontés à des comportements violents ; que les publics vulnérables subissent régulièrement des intimidations, voire des agressions ; que les femmes sont mal à l'aise dans des espaces majoritairement masculins, voire en grande insécurité. Concernant ce dernier plan, le constat avait été posé lors de l'enquête Femmes et sans-abrisme⁸ qu'un accueil mixte était complexe mais pouvait être adapté pour favoriser un accueil plus sécurisé pour les femmes.
On note aussi les risques de discrimination, d'incompréhensions interculturelles, de montée du racisme, de l'homophobie et enfin la formation de groupes, de « clans ».

Face à ces difficultés, les besoins principalement identifiés des structures sont :

- ↳ Davantage d'espaces d'accueil, si possible différenciés selon les publics ;
- ↳ Des accompagnements spécialisés pour les personnes en souffrance psychique ;
- ↳ Des accompagnements spécialisés pour les personnes souffrant d'addiction(s) ;
- ↳ Davantage de moyens humains pour la gestion des accueils ;
- ↳ Des relais plus nombreux, pour prévenir la surfréquentation des accueils.

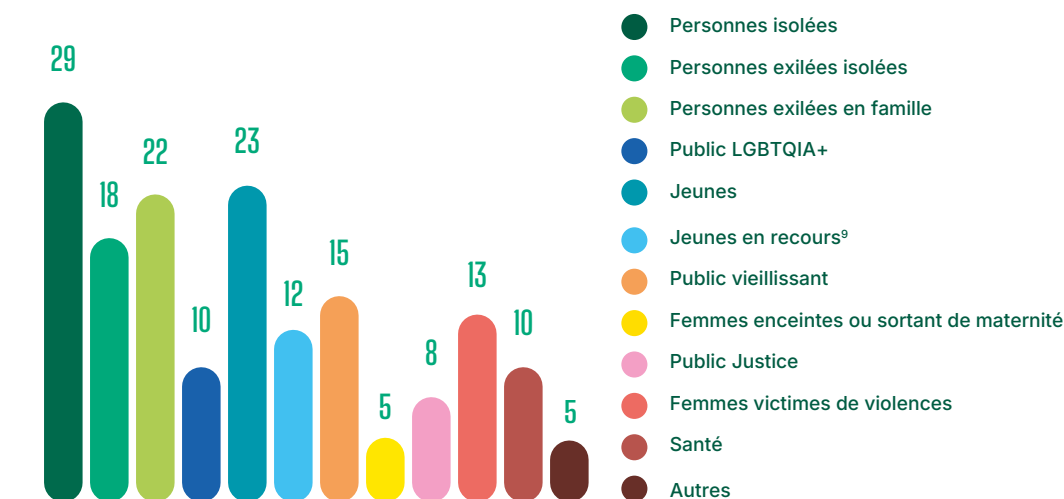
Il faut préciser tout de même que plusieurs structures indiquent que les tensions restent ponctuelles ou gérables au regard du volume de personnes accueillies, notamment grâce à des protocoles ou grâce à l'ingéniosité des équipes qui parviennent à créer des espaces dédiés.

8. Femmes et sans abrisse : quelles réalités. Volet-2. Le phénomène vu par la veille sociale, p.10

Spécialisation des structures de veille sociale répondeantes

Parmi les structures répondeantes, 32% déclarent avoir une action dédiée à un public spécifique, correspondant à 99 réponses. Majoritairement, on retrouve une action spécifique à destination des hommes et des femmes isolé·e·s entre 25 et 55 ans, suivie des structures dédiées aux publics jeunes (compris entre 18 et 25 – exceptionnellement 30 ans) et aux familles exilées.

Publics spécifiques (en nombre de réponses)



SIAO : territoires et gouvernance

« Sans travail social [...], Qui pour répondre aux appels téléphoniques du 115 ? »

Tout d'abord, comme indiqué plus haut, les SIAO représentent 23% des réponses totales à cette enquête, représentant 116 réponses. Ces réponses représentent 79% des SIAO au total. Certains SIAO ont apporté plusieurs réponses, selon les organisations locales.

Les SIAO sont, par définition, structurés en fonction des spécificités de leur territoire d'implantation, il a semblé nécessaire de se pencher sur l'appréciation des différents types de liens institutionnels existants sur les territoires répondeants.

Pour cela, les SIAO ont répondu pour chaque institution si elle était incluse dans sa gouvernance, si elle participait à des commissions, au comité stratégique partenarial, si elle finançait des postes au SIAO, si des conventions de partenariat les reliaient.

Les institutions les moins en lien avec les SIAO sont la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH) (aucun lien à ce jour pour 68 SIAO), France Travail, (63 SIAO) et la Caisse d'allocations familiales / Mutualité sociale agricole (CAF/MSA) (62 SIAO). A contrario, les institutions avec lesquelles les SIAO sont en moyenne le plus en lien sont le SPIP (44 SIAO ont conventionné avec le Service pénitentiaire d'insertion et de probation de leur département), les bailleurs sociaux (52 SIAO ont réuni les bailleurs aux commissions et 38 les ont intégrés au comité stratégique partenarial) et les collectivités territoriales (11 SIAO ont inclus des collectivités dans leur gouvernance).

Le constat majoritaire est que dans les relations institutionnelles avec les SIAO, une nécessité de mieux formaliser les partenariats se fait ressentir : certains partenariats existent mais sans convention signée. C'est une piste de travail explorée par de nombreux SIAO : plusieurs sont en train de conventionner, d'autres ciblent le besoin à court terme. Le besoin d'acculturation réciproque est noté, pour plusieurs institutions, des réticences et absences de réponses étant souvent relevées par les SIAO.

9. Les jeunes en recours sont celles et ceux n'ayant pas été reconnu·e·s mineur·e·s à l'issue de la première évaluation et étant en recours de cette décision devant le Juge des enfants.

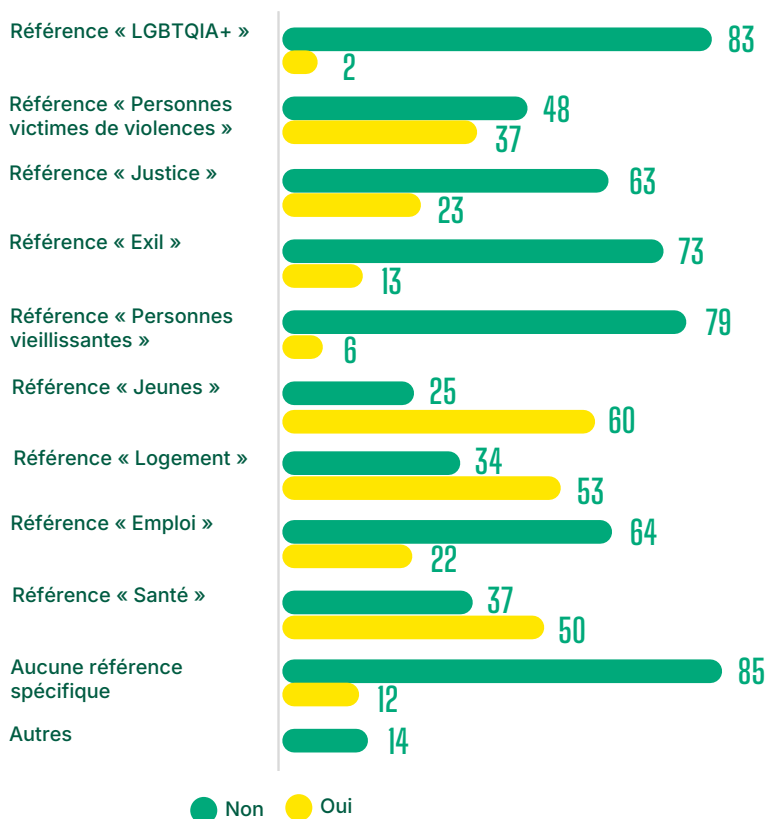
II. Photographie des équipes

A. Composition des équipes

Les SIAO et la logique des références

Comme indiqué plus haut, les SIAO ont tous leur organisation interne qui leur est propre. Cependant, des tendances nationales existent, notamment au regard de l'application des mesures de la réforme des SIAO entamée par l'instruction du **31 mars 2022**¹⁰. De nombreux SIAO ont fait évoluer leur organisation pour mettre en place un système de références thématiques. Selon les moyens humains et financiers de chaque SIAO, cela ne prend pas la même forme : on peut retrouver des postes dédiés à certaines thématiques, ou bien des missions thématiques sur des postes d'écouter.e 115 ou de coordination, par exemple. Aussi, on ne parlera pas ici de « référent.e thématique » mais de « référence » qui peut d'ailleurs être partagée par plusieurs salarié.e-s d'une même équipe.

Les différentes références en SIAO (en nombre de réponses)



Tout d'abord, on voit ici que la grande majorité des SIAO fonctionnent aujourd'hui par un système de références thématiques : seuls 12 % des SIAO répondants ont indiqué n'avoir aucune référence spécifique.

Toutes les thématiques n'ont pas été investies de manière égale selon les SIAO. Les 3 thématiques les plus souvent travaillées spécifiquement sont les références Jeunes, Logement et Santé. En 4ème position seulement, on retrouve la référence des personnes victimes de violences.

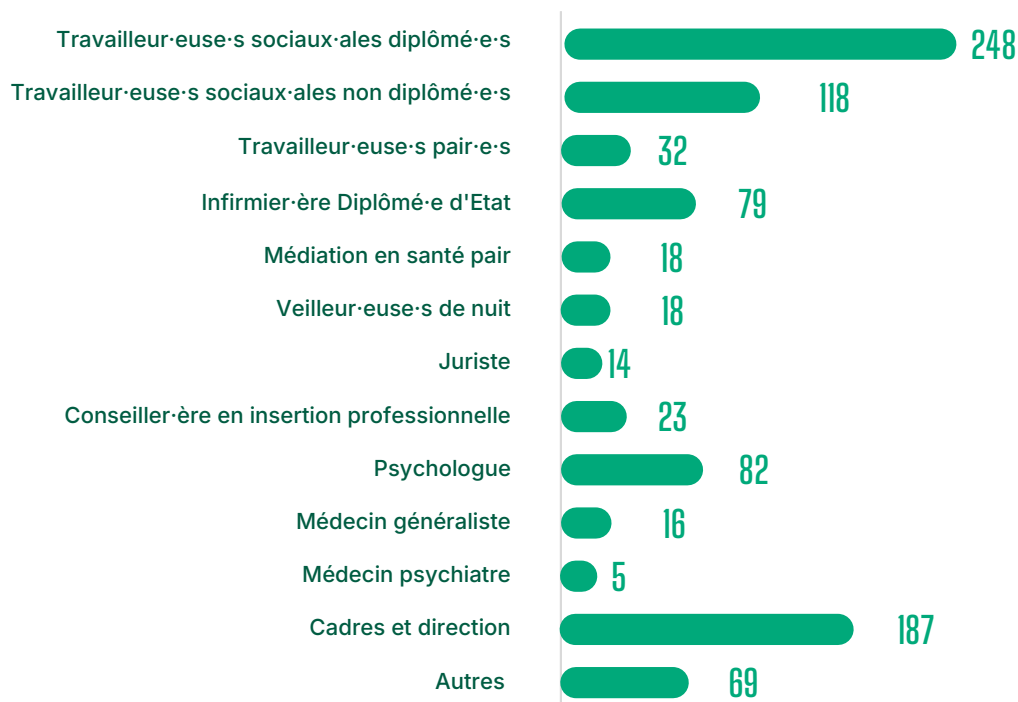
Les thématiques les moins investies sont les références Exil, Personnes vieillissantes et enfin LGBTQIA+. Certaines missions des SIAO sont abordées à la marge : coordination de la veille sociale, la référence Allers-vers, l'observation sociale, etc.

10. <https://www.legifrance.gouv.fr>

La place du travail social dans la veille sociale

Présentation générale des équipes salariées de la veille sociale

Composition des équipes de la veille sociale (en nombre de réponses)



Ici, nous ciblons spécifiquement les équipes totalement salariées, ou accompagnées de bénévoles, soit 287 réponses. Les structures entièrement bénévoles ne sont donc pas concernées par cette partie.

Selon les équipes de la veille sociale, toutes confondues, les compositions des équipes peuvent varier très fortement. Des tendances se dégagent tout de même, avec une grande majorité d'équipes qui embauchent des travailleurs et travailleuses sociaux·ales diplômé·e·s d'état, ainsi que des fonctions de cadre, ou de direction.

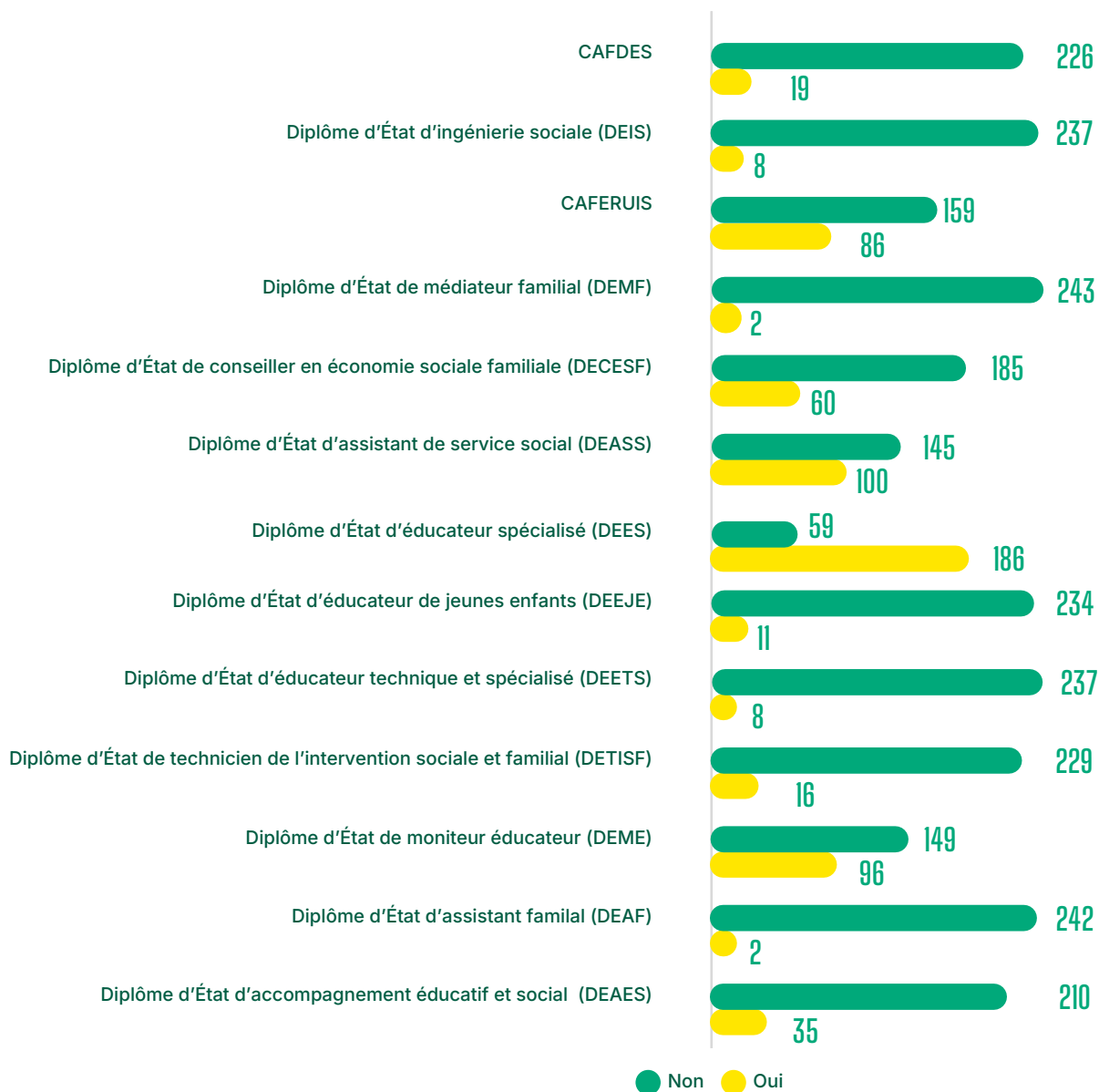
Cependant, on constate que certains corps de métiers qui sortent du secteur de l'AH1¹¹ prennent une place importante dans les équipes : c'est le cas des métiers du médico-social avec des infirmier·ères diplômé·e·s d'état, ou encore des psychologues. Lorsqu'on identifie les problématiques principalement rencontrées par les personnes en situation de rue, on comprend aisément le besoin de pourvoir les équipes de la veille sociale de postes permettant de faire le lien entre les secteurs de l'AH1 et de la santé.

11. Accueil Hébergement Insertion

Les diplômes d'État du travail social

Parmi les membres des équipes de la veille sociale, nous avons compté environ 1/3 des équipes ayant recruté des travailleur·euse·s sociaux·ales non diplômé·e·s, correspondant à 118 structures répondantes. On retrouve 86% des structures répondantes, correspondant à 248 réponses, ayant indiqué embaucher des travailleur·euse·s sociaux·ales diplômé·e·s. Il est important de noter qu'une même structure a pu indiquer les deux.

Les métiers du travail social dans la veille sociale (en nombre de réponses)



Les diplômes d'éducateur spécialisé (186 réponses), d'assistant de service social (100 réponses) et de moniteur éducateur (96 réponses) restent les plus représentés dans les équipes, ce qui confirme la centralité des métiers du travail social d'état, malgré le recours à des professionnel·le·s non diplômé·e·s.

La place du travail pair

Le travail pair n'est aujourd'hui pas encore très mobilisé dans toutes les équipes de la veille sociale. En effet, seules 31 réponses indiquent faire appel à des travailleur·euse·s pair·e·s. Cela correspond à 11% des réponses totales (8% pour les maraudes et pour les accueils de jour, 11% pour les structures mixtes). Le constat de la faible part de ces salarié·e·s dans les équipes de la veille sociale était déjà posé dans l'enquête Femmes et sans abrisme, quelles réalités ? Volet 2¹².

Parmi ces 31 réponses, 16 ont indiqué que les travailleur·euse·s pair·e·s étaient formé·e·s spécifiquement au travail pair.

Cependant, fort·e·s d'un savoir expérientiel unique et nécessaire pour une prise en charge au plus près des besoins des publics, les travailleur·euse·s pair·e·s auraient toute leur place dans les équipes de veille sociale. **Le guide du travail pair**¹³ de 2018 élaboré par la FAS, en lien avec la Dihal, indique que « la présence du travailleur pair :

- ↳ permet de mieux répondre aux besoins des publics
- ↳ est un vecteur de transformation des structures elles-mêmes
- ↳ apporte une expérience complémentaire à celle des travailleurs sociaux et des autres professionnels
 - favorise la pluridisciplinarité dans les équipes
 - implique le renouvellement des pratiques des équipes
 - peut être source d'innovation (développement de nouveaux services par exemple) parce qu'elle pousse à une remise en question permanente au sein des structures. »

A cela s'ajoute le recours aux médiateur·rice·s en santé pair, 11 structures répondantes ont indiqué en avoir recruté. Occupant un rôle pivot, les médiateur·rice·s santé-pair fluidifient les relations et créent un pont de confiance essentiel entre les équipes médico-sociales et les personnes accompagnées. La FAS rappelle¹⁴ toutefois que l'intégration de ces professionnel·le·s ne doit pas se faire à l'aveugle : elle exige une préparation collective, une redéfinition des postures de chacun et un cadre sécurisant pour éviter l'instrumentalisation. En défendant un financement pérenne de ces postes, la FAS valorise une expertise du vécu qui transforme durablement les pratiques et renforce la démocratie en santé.

Dans la veille sociale, il y a des projets de développement du travail pair, « et d'accompagnement et aller-vers dans une dynamique de rétablissement expérientiel. Un premier projet d'établissement est en travail, intégrant une participation formalisée des personnes accompagnées. » - un accueil de jour

12. Femmes et sans-abrisme : quelles réalités ? – Volet 2. Le phénomène vu par la veille sociale, mai 2025, p. 13.

13. Guide Travail pair, décembre 2018.

14. Médiation en santé : un levier d'action pour lutter contre les inégalités d'accès aux soins en Bretagne | Agence régionale de santé Bretagne

PARIS Les Enfants du Canal, maraude et chantier d'insertion

FOCUS

Le territoire d'implantation

L'équipe de veille sociale des Enfants du Canal intervient dans 4 arrondissements parisiens, sur lesquels il n'y a pas d'activité de maraudes professionnelles (d'intervention sociale) : les 6e, 8e, 14e et 17e arrondissements. Les contextes territoriaux y sont contrastés : les 14e et 17e arrondissements bénéficient d'un maillage partenarial conséquent, permettant orientations et relais, tandis que les 6e et 8e sont plus faiblement dotés et concentrent des publics marginalisés, souvent confrontés à des troubles psychiques. Les limites de l'offre de soins psychiatriques constituent un frein majeur à l'accompagnement.

Les équipes vont à la rencontre de toute personne majeure présente dans l'espace public afin de créer un lien, repérer les besoins et accompagner les démarches lorsque cela est souhaité. Parallèlement à cela, un accueil de jour itinérant propose une présence de proximité sur les 4 arrondissements. Y sont proposés un espace de collation, de jeux, de lien social, mais aussi d'entretiens et de permanences en lien avec les partenaires, selon les besoins des territoires. Cet aménagement d'un camion permet la présence de l'équipe sur les 4 arrondissements couverts par son action.

Le travail pair comme levier de création de lien et d'accompagnement

Créée en 2007 dans le prolongement du mouvement des Enfants de Don Quichotte et des mobilisations ayant conduit à la création de la loi DALO, l'association les Enfants du Canal s'est construite dès l'origine autour de la participation des personnes concernées. La complémentarité entre travail social et travail pair constitue le cœur du modèle développé par l'association. Les travailleur-euse-s pair-e-s mobilisent leur savoir expérientiel pour instaurer une relation de confiance avec des publics parfois très éloignés des institutions. Selon l'expérience vécue par les personnes (rue, consommations, incarcération, etc.), le savoir du vécu peut devenir une expertise pouvant être perçue comme complémentaire à celle des travailleur-euse-s sociaux-ales, notamment sur les questions de réduction des risques, de compréhension des parcours ou d'accès aux dispositifs.

Chantier d'insertion et travail pair

Constitué en 2012, le chantier d'insertion porté par l'association propose à 17 ou 18 personnes un parcours d'insertion professionnelle d'environ 2 ans (durée qui peut être modulée selon les situations) aux personnes candidates. Proposant des activités de veille sociale (maraude, accueil de jour itinérant), ces salarié-e-s interviennent en complémentarité avec les travailleur-euse-s sociaux-ales et les services civiques composant l'équipe de maraude.

Tout au long de leur parcours, ils et elles bénéficient d'un accompagnement individualisé et collectif assuré par une conseillère en insertion professionnelle, en collaboration avec deux encadrants techniques. Cet accompagnement comprend également des temps de formation et d'analyse des pratiques professionnelles, afin de favoriser le développement des compétences et la construction d'un projet professionnel durable. Si certaines personnes s'orientent vers des métiers du travail social ou de la pair-aidance, le chantier d'insertion a vocation à soutenir des projets variés, dans tous les secteurs d'activité, en fonction des aspirations, des compétences et des opportunités de chacun.

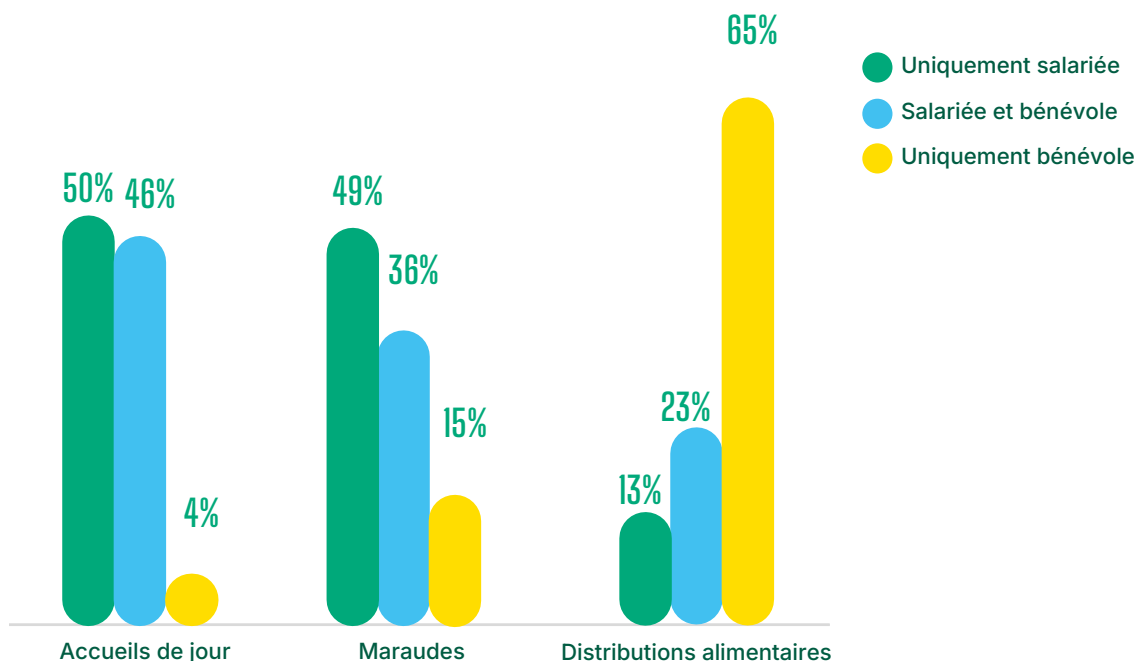
Un travail est également engagé autour de la création d'une certification interne visant à mieux reconnaître les compétences acquises dans le cadre du chantier d'insertion.

Cette dynamique s'accompagne d'un important travail de sensibilisation, tant au sein de l'association qu'au près des partenaires. L'intégration des travailleur.euse.s pair.e.s continue en effet de questionner les organisations traditionnelles du travail social et nécessite un accompagnement spécifique tant des équipes que des travailleur-euse-s pair-e-s, afin d'éviter les expériences difficiles.

La place du bénévolat dans les structures de la veille sociale

Les structures de la veille sociale font souvent appel au bénévolat pour étayer leurs activités. Selon les dispositifs, la présence de bénévoles est plus ou moins fréquente.

Part du bénévolat dans les activités de veille sociale (en%)



Pour 231 structures répondantes, on compte sur la présence de bénévoles, contre 156 identifiées comme uniquement salariées.

Pour les distributions alimentaires, nous retrouvons une grande majorité des réponses indiquant une action entièrement bénévole.

Les équipes de maraude sont plus nuancées, avec une part majoritaire d'équipes salariées (près de 50% des répondant-e-s). Les équipes uniquement bénévoles en maraude concernent 15% des réponses.

Les accueils de jour, eux, sont majoritairement uniquement salariés, mais suivis de près par les accueils qui sont composés aussi bien de salarié-e-s que de bénévoles. Les accueils de jour bénévoles, quant à eux, existent bien mais sont moins représentés dans cette enquête.

Pour les équipes composées des 2, on compte une proportion moyenne de 38% de bénévoles.

ORLÉANS L'accueil de jour du Secours Catholique

FOCUS

Territoire d'implantation du dispositif

L'accueil de jour du Secours Catholique est implanté sur la métropole d'Orléans. Malgré sa réalité urbanisée, la ville ne dispose que de deux accueils de jour : un composé d'une équipe salariée, et celui porté par le Secours. Les deux structures se sont organisées de manière complémentaire, pour que les services proposés par l'une puissent assurer la continuité de ceux de l'autre. Chacune des structures est très attentive à l'autre, car si l'un est en difficulté, cela impactera l'autre. La proximité des deux structures a permis la construction de projets de service complémentaires.

Les besoins s'accroissent sur le territoire, qui connaît aujourd'hui un enjeu de taille : absorber à moyens constants l'augmentation des fréquentations.

Bénévolat et accueil de jour

L'accueil de jour d'Orléans du Secours Catholique est uniquement composé de bénévoles. Un lien existe aussi avec les autres associations présentes sur le territoire, mobilisables pour de potentielles actions communes, en cas de besoin. Pour les actions de plaidoyers et de négociations politiques, le Secours Catholique est constitué d'une équipe salariée, chargée de ces missions. L'accueil de jour est en lien avec la personne ressource du territoire, en ce sens.

En 9 ans, on constate une augmentation importante de la fréquentation de l'accueil. On est passé progressivement de 30 fréquentations par jour à 140, en moyenne. De plus, l'accueil propose environ 48 000 services par année. Il peut s'agir d'un petit déjeuner, d'une activité, d'un accompagnement, d'une écoute, d'une orientation, d'ateliers d'expression, etc. L'accueil propose un panel varié d'activités, qu'on peut placer dans 3 groupes : la rencontre, l'écoute et le lien ; l'accompagnement aux démarches ; les activités conviviales.

Ouvert tous les jours, l'accueil de jour est arrivé à la limite de ce qu'il pouvait proposer comme capacité d'accueil. Pour éviter de dépasser cette limite et prévenir une trop grande surfréquentation, l'équipe bénévole du Secours, en lien avec les partenaires locaux, réfléchissent à comment éviter

l'accentuation de leur problème. Le bureau du Secours Catholique du Loiret, en lien avec l'équipe de l'accueil de jour d'Orléans, tente de développer auprès des autres équipes du Secours implantées sur les autres communes de la métropole l'accueil des publics issus de leur territoire. Cela permet, en plus, un accueil au plus près et évite de nombreux déplacements.

En tout état de cause, actuellement, la réponse à cette surfréquentation reste bénévole.

Bénévolat des personnes concernées

A l'issue de la crise sanitaire COVID-19, le bénévolat traditionnel s'est beaucoup réduit dans l'équipe. En plus de cela, le bénévolat est en baisse : au fil des années, les nouvelles recrues se font de plus en plus rares. Pour autant, les besoins ne font qu'augmenter. Parallèlement à cela, les personnes accueillies ont, pour certaines, fait connaître leur souhait de s'impliquer dans la vie de l'accueil. La solution a donc été trouvée : proposer aux personnes concernées de faire du bénévolat pour l'accueil.

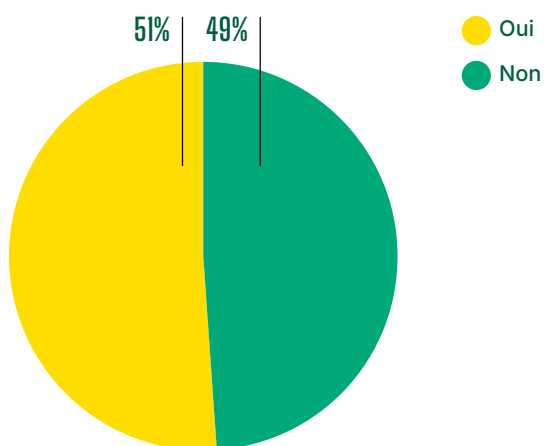
Selon une organisation cadrée, on compte aujourd'hui environ 110 personnes accueillies qui occupent une fonction bénévole à l'accueil de jour, sur un total d'environ 125 bénévoles. La structure propose différents niveaux de responsabilité selon les souhaits, habitudes, compétences de chacun-e. Il y a plusieurs activités à assurer, et plusieurs postes à pourvoir par activité : commandes, liens partenariaux, planning, suivi des présences, etc. L'autonomie est intégrale sur la mission, avec au besoin un soutien proposé d'une personne plus expérimentée, en dernier relai. La formation des nouveaux bénévoles est aussi primordiale, pour ensuite devenir soi-même formateur-ice.

Débuter une telle activité bénévole peut s'avérer complexe pour certaines personnes concernées, déshabituées des horaires, du travail en équipe, par exemple. Le soutien des autres bénévoles est alors primordial.

B. Les difficultés rencontrées par les équipes

Des équipes fragilisées par le phénomène du sous-effectif

Situation de plein effectif dans les équipes (en %)



Ici, les structures de la veille sociale (sauf celles uniquement composées de bénévoles) et les SIAO ont répondu à la question du plein effectif, pour 287 réponses. Globalement, une moitié des structures répondantes sont en plein effectif, laissant une autre moitié en sous-effectifs.

Du côté des SIAO, les principales causes de la situation de sous-effectifs des équipes sont les arrêts maladie prolongés ou fréquents et les difficultés de recrutement, qui sont très proches en nombre de répondants. En revanche, les difficultés dues aux financements sont moins importantes au moment de l'enquête.

Pour la veille sociale, la cause principale du sous-effectif sont les difficultés financières des équipes, suivies de près par les difficultés de recrutement et les arrêts maladie prolongés ou fréquents. Les trois causes sont assez équivalentes pour la veille sociale.

Ces résultats confirment que la fragilité des équipes de veille sociale repose autant sur les financements que sur les difficultés de recrutement et les arrêts maladie, ce qui interroge la soutenabilité du modèle actuel. Cette interrogation a déjà été posée à maintes reprises, notamment par le **Livre Blanc du travail social**, relayée par la FAS, dans son **analyse et réponse** du document précité. Révélateur d'une perte de l'attractivité de l'organisation, et plus seulement du métier, le phénomène de sous-effectif dans les équipes est connu et exige une réponse rapide.

Causes des sous-effectifs en SIAO (en nombre de réponses)



Causes des sous-effectifs en veille sociale (en nombre de réponses)



Etat de santé des équipes

Les structures répondantes ont été interrogées concernant les difficultés rencontrées par leurs équipes à l'occasion de l'exercice de leurs missions. Il leur a été proposé de noter sur une échelle de 0 à 10 les difficultés rencontrées : 0 correspondant à une absence de difficultés, 10 correspondant à un niveau de difficultés tel que l'accomplissement des missions est rendu impossible. Aucune des structures répondantes n'a déclaré une note au-delà de la note de 8. Les notes présentées ci-après représentent une moyenne par type de dispositif.

La moyenne des notes attribuées par les SIAO est de 4,6. Les structures effectuant des missions d'accueils de jour sont à 4,4, tout comme celles effectuant des missions de maraude. Les distributions sont à 3,1.

Les structures de veille sociale et les SIAO semblent être dans des situations similaires : la plupart des structures sont en difficultés, mais restent dans une moyenne leur permettant d'exercer leurs missions.

Les distributions alimentaires semblent être le type de structures le moins en difficulté des 4, puisque 4% seulement ont attribué la note de 7, et c'est la note maximale. 19% ont attribué la note de 0. Pour le reste de la veille sociale, ce sont 14% des répondant-e-s qui attribuent la note de 7 ou 8.

**« Nombreuses attaques contre le droit des personnes exilées
Pas de place en hébergement sur [le territoire]¹⁵
Peu de possibilités d'orientation en logement
Un nombre important de personnes chaque jour »**

Un accueil de jour répondant

« Manque de moyen financier, sous-effectif, manque de travailleurs sociaux diplômés (1 TS formé qui fait aussi de la coordination). Les locaux ne sont pas adaptés, les financements sont moins importants. A cela s'ajoute les difficultés « classiques » d'un accueil de jour (agressivité des personnes accueillies, confrontation à la souffrance au quotidien, etc) »

Un accueil de jour répondant

Comme le mentionne **le Manifeste du travail social**¹⁶, produit par la FAS en septembre 2024, « Le travail social est en quête de sens : la bureaucratisation des tâches dissout pour les professionnel·le·s un cœur de métier déjà vacillant ; l'inadéquation et l'imprévisibilité des moyens représentent une contrainte pesante sur les équipes ; l'invisibilisation des métiers éloigne les professionnel·le·s d'une forme de reconnaissance pourtant essentielle, au même titre que l'absence de revalorisation salariale. La technicisation du métier, au sens d'une logique tournée plus vers l'acte que vers le lien et exacerbée par le glissement des tâches vers un travail administratif d'ampleur, notamment autour de l'accès aux droits, achève de cristalliser la perte de sens éprouvée par les professionnel·le·s. »

Pour les SIAO, 18% indiquent être dans une situation très alarmante, avec une note à 7 ou 8.

« L'équipe 115 et SIAO se retrouve en difficulté dans l'accomplissement de ses missions car nous sommes de plus en plus dépossédés de la possibilité de traiter et valider la prise en charge des personnes en demande. Les services de l'Etat imposent des critères de vulnérabilité pour une possible prise en charge et une obligation de soumettre certaines orientations à validation. Ce qui laisse un sentiment de frustration quant aux missions données sur le papier au 115/SIAO et la réalité de terrain qui n'est fait au final que de refus et de clôture de dossiers sans prise en charge. »

Un SIAO répondant

15. Territoire anonymisé

16. **Manifeste du travail social**

HAUTE-LOIRE SIAO 43, Association ASEA 43

FOCUS

Territoire d'implantation de la structure : ruralité et enjeux spécifiques

La Haute-Loire est un département de petite taille très rural, caractérisé par une faible densité de population (46 habitants/km²) et organisé autour de trois principaux bassins de vie. Cette configuration implique un maillage territorial étendu et une sectorisation des acteurs, notamment autour des sous-préfectures.

L'offre d'hébergement et de logement accompagné est diversifiée au regard de la taille du territoire. Elle comprend notamment :

- ↪ 128 places d'hébergement d'urgence, réparties entre des mises à l'abri temporaires et des logements diffus ; 120 places d'hébergement d'insertion ;
- ↪ 105 places en résidences sociales, 52 places en FJT (12 à la main du SIAO), 93 places en pensions de famille et résidences accueil ; 53 places d'intermédiation locative, exclusivement mobilisées dans le parc privé.

Le territoire se distingue par sa dynamique en faveur de l'insertion professionnelle (prioritairement sur les métiers en tension mais également en fonction des profils de personnes) permettant les sorties positives vers le logement autonome. Cette expérience a conduit les acteurs à renforcer le suivi des parcours afin de sécuriser les sorties et prévenir les ruptures.

Une organisation fondée sur la polyvalence des équipes

Le SIAO 43 est porté par une association depuis sa création en 2012. L'instruction de 2022 est venue interroger et repenser l'organisation du service. Son positionnement a été réaffirmé auprès des partenaires locaux. Le choix a été fait de distinguer physiquement et fonctionnellement le SIAO des autres services de l'association afin de garantir son indépendance et l'équité de traitement des demandes.

L'équipe est composée de 5,5 ETP :

- ↪ 4 travailleuses sociales diplômées d'état intervenant à la fois sur l'urgence et l'insertion ;
- ↪ 1 salariée dédiée au système d'information, à l'observation sociale et au module offre ;
- ↪ 1 chef de service.

L'organisation repose sur une forte polyvalence de l'équipe. Les travailleuses sociales assurent à la fois la gestion du 115 et le traitement des demandes d'insertion. La ligne d'écoute du 115 est assurée en H24, exclusivement par l'équipe, y compris en soirée et le week-end. Avec environ 4 100 appels annuels – une 30aine par jour – et 3 200 demandes d'hébergement, le flux reste compatible avec une telle organisation. Le taux d'orientation atteint 77 % des demandes.

Les missions d'insertion sont organisées en binômes, selon des cycles de deux semaines avec une rotation des responsabilités : réception et instruction des demandes, présentation des demandes en commissions uniques (composées de l'équipe du SIAO et d'un infirmier de l'EMPP, pour une décision collégiale), rédaction des courriers de réponse (validation des préconisations, information en cas de changement, refus) et organisation des commissions partenariales pour les situations complexes. Le suivi de chaque demande connaît une continuité de suivi puisqu'elles sont toutes attribuées au même binôme jusqu'à l'orientation.

L'équipe fonctionne également autour de références thématiques (urgence, santé, jeunes, personnes victimes de violences, prévention des expulsions, justice, droits des étrangers), favorisant à la fois la spécialisation et le maintien d'une culture commune. Cette organisation facilite le développement de partenariats de proximité, notamment avec le SPIP, les établissements de santé ou les structures jeunesse.

Une commission d'accès au logement est actuellement en cours de déploiement. Articulée avec les revues de parcours menées par le SIAO avec les structures, elle vise à renforcer le travail partenarial avec les bailleurs sociaux. Cette démarche vise à accélérer les parcours résidentiels et renforcer la fluidité du parc d'hébergement en facilitant les sorties vers le logement autonome.

Des facteurs de stabilité identifiés, mais un équilibre qui demeure fragile

Le SIAO présente une situation atypique dans un contexte où de nombreuses plateformes connaissent des tensions importantes. Depuis sa création, aucun turnover n'a été constaté au sein de l'équipe. Les membres de l'équipe présentes témoignent d'une satisfaction dans leurs missions et dans l'organisation de leur travail.

Cette stabilité semble reposer sur plusieurs facteurs. Tout d'abord, le service s'est construit en connaissance des risques psychosociaux associés aux missions du 115 en s'appuyant sur les retours d'expérience d'autres SIAO de la région Auvergne-Rhône-Alpes. La petite taille du territoire permet aussi une organisation souple et une diversité des missions pour l'équipe. L'organisation a été construite collectivement à travers des groupes de travail, avec la volonté de créer un SIAO « au service des acteurs de terrain ». La polyvalence, l'autonomie laissée aux professionnelles et le fonctionnement non cloisonné constituent également des leviers de prévention de l'usure professionnelle.

Au-delà de ses missions d'orientation, le SIAO affirme progressivement une fonction de pilotage des parcours. Plusieurs actions illustrent cette évolution :

- ↪ Le développement des revues de parcours pour suivre les ménages et limiter les ruptures ;
- ↪ La formation des prescripteurs aux dispositifs et au système d'information, ainsi que la création d'outils destiné aux professionnels prescripteurs ;
- ↪ La montée en charge de l'observation sociale, avec la publication d'un premier rapport territorial ;
- ↪ L'utilisation des données pour identifier des besoins non couverts, comme l'absence de solutions pour les jeunes majeur·e·s, ayant conduit à l'ouverture de places dédiées ou encore la création d'une mesure d'accompagnement spécifique destinée aux personnes sortantes de détention.

Cette dynamique demeure toutefois fragile. L'équipe souligne fonctionner aujourd'hui à sa capacité maximale. Toute absence prolongée (arrêt maladie, congé maternité, etc.) pourrait rapidement déstabiliser l'organisation. Le développement de certaines missions, notamment l'observation sociale, reste également contraint par l'absence de poste spécifiquement dédié.

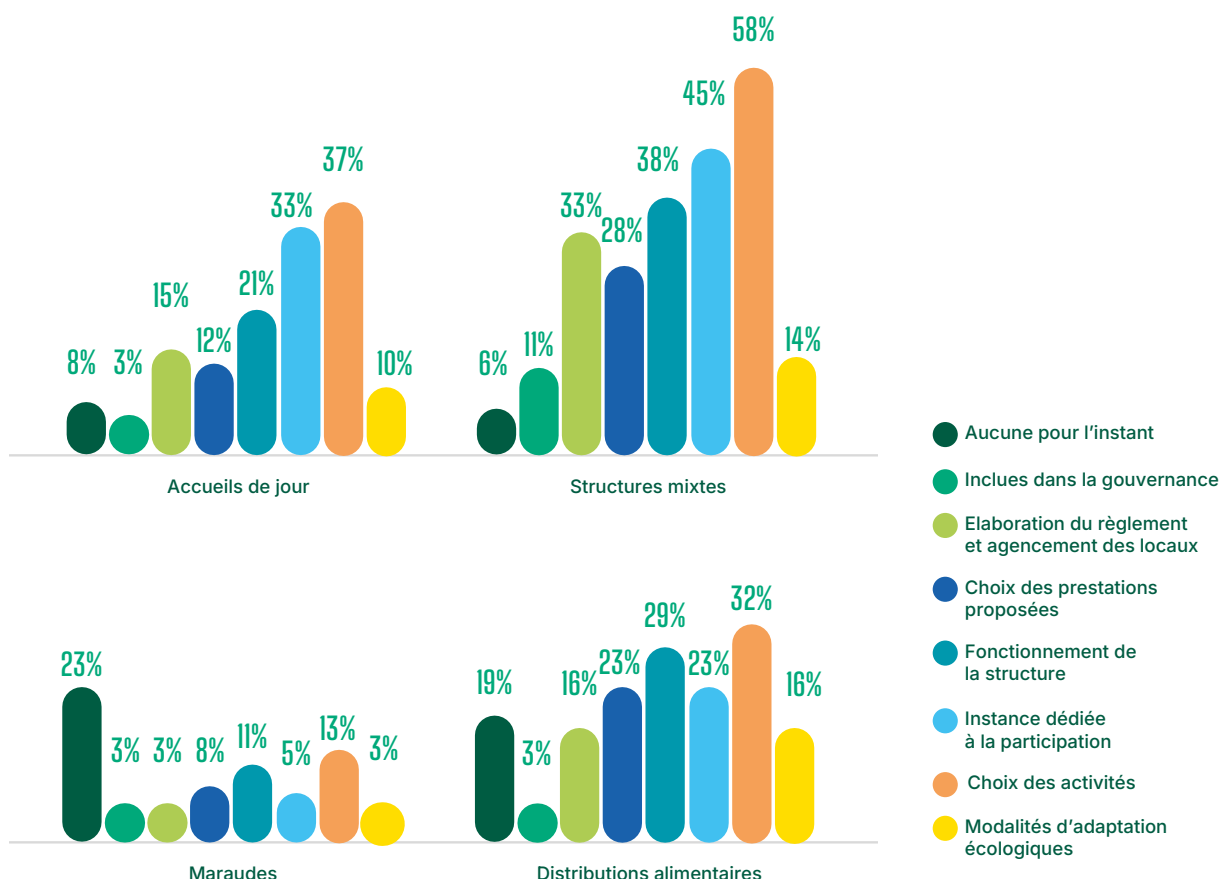
Ainsi, ce SIAO apparaît comme un exemple de structuration récente ayant réussi à conjuguer proximité territoriale, polyvalence des professionnel·le·s et renforcement de son rôle stratégique. Cette réussite repose néanmoins sur un équilibre humain et organisationnel qui demeure sensible aux variations d'effectifs.

III. Les pratiques professionnelles comme leviers au service de la veille sociale et les SIAO

A. La place de la participation des personnes concernées

L'état des lieux de la participation

Espaces de participation dans la veille sociale (en %)

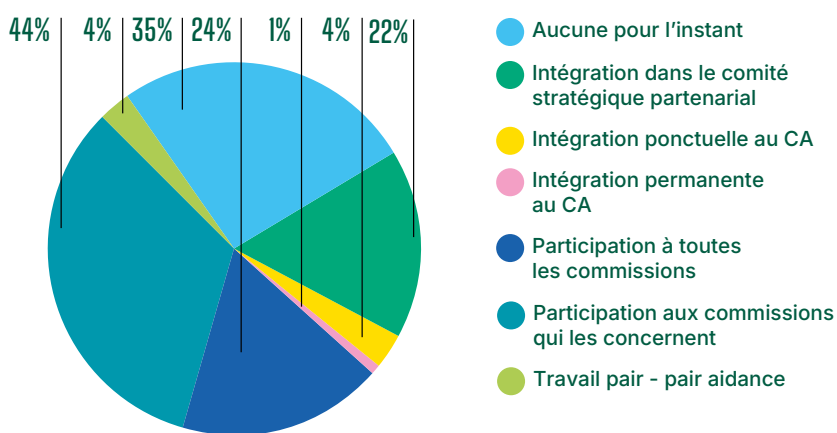


La participation dans la veille sociale n'est pas harmonisée selon les dispositifs. Ici, les réponses des accueils de jour (151 réponses), structures mixtes (68 réponses) et maraudes (90 réponses) ont été étudiées séparément afin de pouvoir identifier pleinement le phénomène. On constate sans difficulté que ce sont les structures mixtes qui ont ouvert le plus d'espaces de participation aux personnes concernées : du choix des activités à la mise en place d'une instance dédiée à la participation, en passant par le fonctionnement de la structure.

Les structures indiquant être moins parvenues à donner de l'espace aux personnes concernées sont les équipes de maraude. Cela se comprend au regard de leurs missions et de leurs activités, bien qu'il y ait des pistes d'évolution possibles. Cependant, il est fréquent que les équipes aient déjà des pratiques de participation, mais peu ou non formalisées, ce qui explique qu'elles le déclarent assez peu. La FAS, dans son **plaidoyer Participation 2024**¹⁶, conçoit que la participation relève à la fois d'instances claires (dans la gouvernance, le CVS¹⁷, etc.), ce qui peut être difficile à appliquer aux missions/activités des maraudes, mais surtout d'une posture qui repose sur l'aller-vers, l'association des personnes, l'attention au pouvoir d'agir, etc. La FNSS a animé un groupe de travail national Maraude sur le sujet de la participation des personnes concernées en maraudes en avril 2026. A l'occasion de cette journée les participant-e-s déclaraient demander parfois à des personnes en rue de les aider à repérer une personne, de faciliter le lien avec elle, etc., ce qui sont autant de manières d'associer les personnes de là où elles sont.

Certaines structures répondants ont également indiqué proposer aux personnes concernées d'effectuer des actions de bénévolat dans la structure d'accueil.

Espaces de participation en SIAO (en %)



Les SIAO ont pu identifier les espaces de participation ouverts aux personnes concernées dans leur organisation, apportant 97 réponses. On s'aperçoit que 35% des répondants n'ont pas encore ouvert d'espace de participation.

Si cette part de SIAO reste conséquente, on identifie des actions de participation diversifiées dans les autres : participation des personnes aux commissions qui les concernent pour

44% des répondants, 24% pour la participation à chaque commission, 22% pour l'intégration au comité stratégique partenarial. Nouvelle instance de décision des directions à prendre pour le SIAO, la participation des personnes y est d'ailleurs prévue par l'instruction de 2022.

Des pistes de travail pour les équipes

Certaines équipes ont indiqué chercher à structurer leur approche de la participation des personnes concernées. Certaines d'entre elles ont identifié le besoin d'inclure davantage les personnes concernées dans leur organisation et gouvernance, mais n'ont pas encore pu faire aboutir ces projets. Il y a un travail qui est mené pour que « les représentants des personnes accompagnées puissent participer aux commissions d'orientations ainsi qu'à l'élaboration du projet de service. » - **un SIAO répondant**

Certains freins sont identifiés également. Par exemple, un SIAO mentionne l'absence de personne concernée candidate pour participer au comité stratégique partenarial est indiquée. Il y a un enjeu à rendre plus attractive ce genre de mission, puisque l'absence de candidature pourrait refléter que la mission n'a pas été suffisamment publicisée ou expliquée. Elle est pourtant prévue dans l'instruction de 2022.

Concernant la participation et les difficultés que rencontrent les structures, il existe un outil récemment proposé par la FAS : son **guide-repères pour une participation effective**¹⁸. Cet outil, pensé en lien avec les personnes concernées membres du Groupe d'Appui National de la FAS, propose quelques pistes de réflexion nécessaires à avoir en tête pour améliorer le déploiement de la participation dans sa structure.

Il existe également des structures étant parvenues à mettre en place des actions de participation fortes, en construisant leurs actions par et pour les personnes.

16. Participation et plaidoyer : des personnes concernées aux politiques publiques, décembre 2025.

17. Conceil de la vie sociale.

18. Vers une participation réelle et effective : guide repères

LILLE Accueil de jour de l'abej SOLIDARITE

FOCUS

Territoire d'implantation de la structure

Le territoire d'implantation de l'accueil de jour de l'abej SOLIDARITE est la métropole européenne de Lille (MEL). Territoire marqué par la précarité, le nombre de personnes en situation de rue en attente d'une solution y est très important. L'accès à l'hébergement d'urgence est très engorgé sur le territoire, les orientations y sont rares. L'accueil de jour fait le lien entre les personnes en demande et le SIAO.

Compte tenu du besoin, plusieurs dispositifs d'accueils de jour sont implantés sur la MEL. Une complémentarité entre chaque structure est assurée : certaines structures concentrent leur accueil sur un public bien précis, d'autres sont « tous publics ». L'abej SOLIDARITE, lui, accueille tous les publics majeurs. L'équipe pluridisciplinaire de l'accueil de jour, renforcée par la présence d'un travailleur pair, permet l'accompagnement de chacun.e au plus près des besoins des personnes .

Le territoire fait face à une problématique grandissante : les addictions chez les personnes en rue, notamment à des substances très accessibles à des prix bas. Ces addictions sont souvent cumulées à des troubles de la santé mentale.

Le développement de la participation à l'aune d'un grand changement pour l'équipe

Accueil de jour implanté depuis des années au cœur de Lille, l'abej SOLIDARITE a fait récemment face à un enjeu majeur : déménager dans une partie moins centrale de la ville sans perdre son attractivité et sa fréquentation. Pour l'association, ce changement ne pouvait se faire qu'en concertation avec les personnes accueillies dans la structure.

Aussi, Xavier¹⁹ témoigne de l'implication qu'il a eue dans la construction du nouvel accueil. Accompagné par l'abej SOLIDARITE depuis quelques temps, Xavier indique qu'étant accompagné d'un chat, difficile de trouver un autre lieu d'accueil qui

l'accepte avec son animal de compagnie. Il s'est alors beaucoup rendu à l'accueil et y a entamé un accompagnement social. Soucieux de s'impliquer dans le quotidien de l'accueil, il s'est vu proposé par l'équipe d'intervenir dans un groupe de travail dédié à l'élaboration du projet de déménagement et Xavier s'y est scrupuleusement joint. Les sessions étaient nombreuses (12, en tout) et ont permis de traiter tous les sujets d'organisation soulevés dans un questionnaire de satisfaction proposé plus tôt par la direction aux personnes accueillies : hygiène, sécurité, organisation de l'accueil, organisation du bénévolat, etc.

Favorisant la participation de chacun.e, des sous-groupes étaient proposés, dans plusieurs langues, pour permettre à tous.tes de s'exprimer. C'est ensuite grâce aux votes des participant.e.s que les décisions ont été formalisées, avec l'accord de la direction. Les nouveaux espaces de l'accueil ont donc été construits selon les demandes des participant.e.s.

L'organisation actuelle : les ambassadeur.rices d'accueil

Nouvel accueil, nouvelle organisation. A l'abej SOLIDARITE, on trouve aujourd'hui un panel impressionnant d'activités proposées. Pourtant, l'équipe salariée n'est pas augmentée : on a donné une place aux personnes accueillies. L'accueil a demandé aux personnes volontaires de pouvoir aider l'équipe à mettre en place des actions, et cela est un franc succès. Grâce à elles et eux, certaines activités sont rendues possibles. Les personnes volontaires peuvent donc devenir, quelques heures par semaine (ou moins), bénévoles.

Les bénévoles de l'accueil sont aujourd'hui au nombre de 45. Ils et elles prennent des missions en charge, relatives à certaines activités proposées par l'accueil (la tenue du bar, la laverie, l'accueil des nouveaux.elles arrivant.e.s, etc.).

19. Le prénom a été modifié afin de préserver l'anonymat du témoignage.

Aujourd'hui, l'abej SOLIDARITE a proposé une mission bien particulière à certain.e.s bénévoles : faire office d'ambassadeur.rice d'accueil. Installé.e à l'entrée de l'accueil, la personne en charge de cette mission va accueillir les nouveaux arrivants et va leur présenter l'accueil, les orienter dans l'espace, leur expliquer le fonctionnement, les guider selon leur(s) besoin(s). L'idée est de permettre à chacun.e d'être accueilli.e par un pair.

Les bénévoles ne peuvent s'impliquer que 3 jours par semaine maximum, pour le temps d'une matinée à chaque fois, évitant ainsi que certain.e.s n'oublient de prendre le temps pour leurs propres démarches. Pour un accueil, 4 personnes s'impliquent, en moyenne.

Les jours où les personnes concernées effectuent leurs missions de bénévolat, elles reçoivent un badge d'accès aux locaux des équipes, la barrière entre l'équipe salariée et les personnes concernées se levant ainsi.

Mise en place par une personne salariée dédiée à cette mission spécifique, cette organisation fait aujourd'hui ses preuves, puisqu'elle favorise la prise en compte des compétences de chacun.e ; la diminution des conflits lors des accueils ; la création de liens très forts entre l'équipe salariée et bénévole ; et permet de tenir 4 fois plus d'activités qu'avant l'implication des personnes concernées dans l'accueil. Xavier témoigne de l'impact positif sur la confiance envers l'équipe salariée qui s'en est trouvée augmentée et du sentiment de se sentir écouté, respecté.

Une instance de participation : le conseil de vie de l'accueil

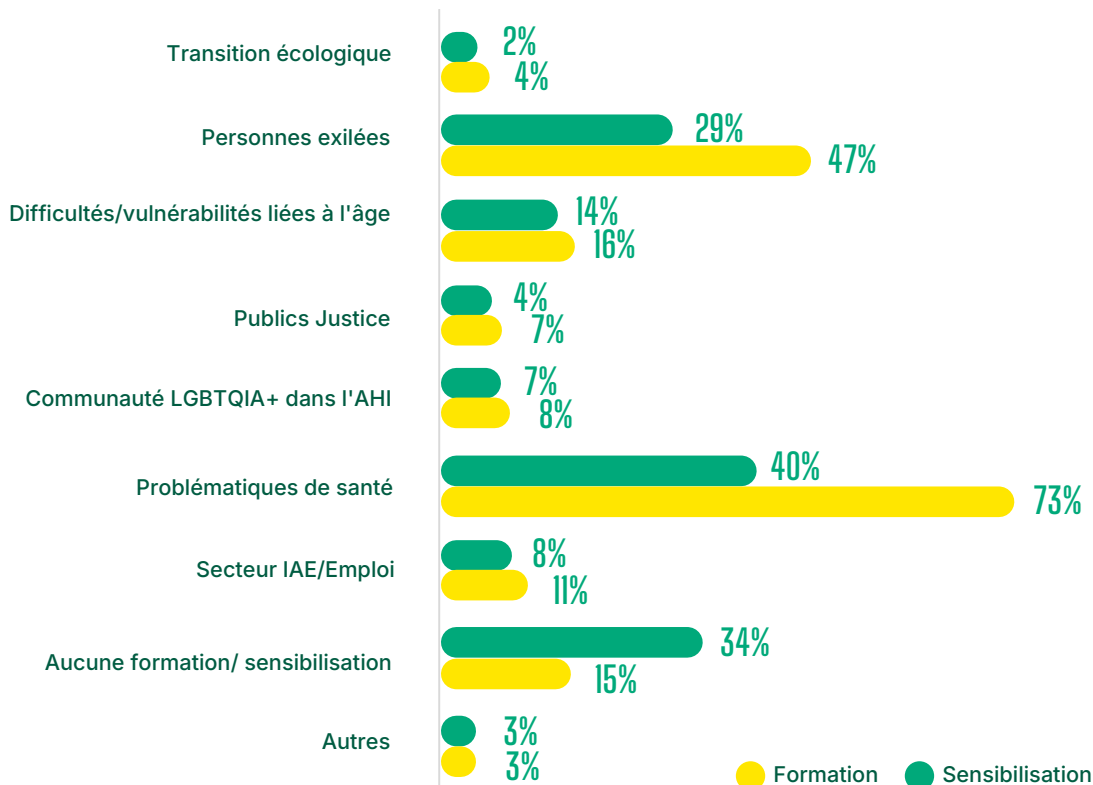
La création d'une instance propre à l'accueil a été proposée aux personnes concernées : le conseil de vie de l'accueil. C'est un espace de décision se réunissant toutes les 3 semaines, dans lequel tout le monde peut participer (personnes accueillies, membres de l'équipe, direction). Tout le monde a sa voix et peut s'exprimer, la parole est libre.

Chacun.e propose son sujet, tout participant (y compris le directeur) dispose d'une voix. Aussi, c'est par le vote qu'on traite prioritairement les 2 sujets les plus plébiscités. Une fois les sujets traités, les décisions prises sont rendues publiques à tout l'accueil et doivent être mises en place au plus vite.

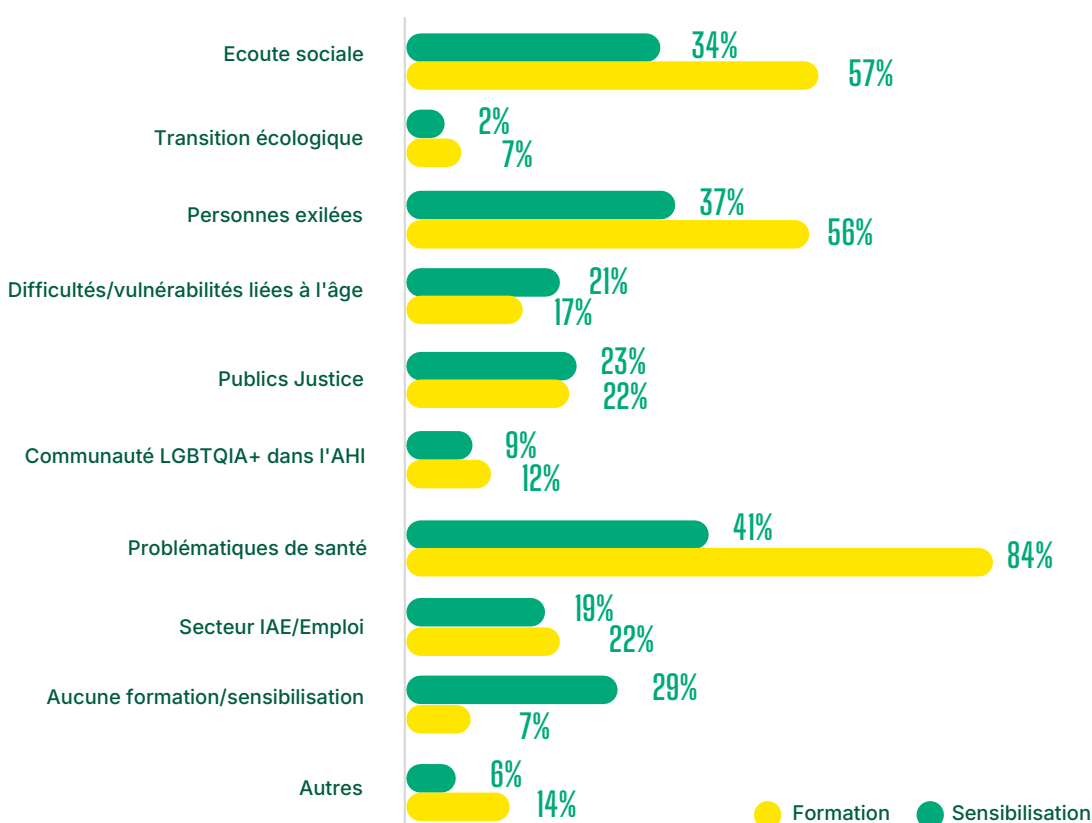
B. Des outils au service des équipes

Les formations et la sensibilisation des équipes

Thématiques de formation/sensibilisation pour la veille sociale (en%)



Thématiques de formations/sensibilisation en SIAO (en%)



Que ce soit pour les SIAO ou pour les dispositifs de veille sociale, on constate une tendance qui semble être généralisée : les sujets prépondérants sur lesquels les équipes sociales se forment (ou se sensibilisent) sont les problématiques de santé. Ceci est entendu au sens large : on englobe ici la santé somatique, mais aussi la prise en charge des publics souffrant d'addiction(s) et/ou de troubles de la santé mentale. C'est, et de loin, le sujet majoritairement évalué ici, pour 84% des SIAO et 73% des structures de veille sociale.

Ensuite, 47% des structures de veille sociale et 56% des SIAO répondants indiquent avoir formé au moins un membre de son équipe sur ce qui concerne la prise en charge des personnes exilées : psychotrauma, interculturalité, droit des étrangers sont autant de sujets qui sont priorités dans ce cadre.

Pour les SIAO, un troisième sujet de formation se démarque naturellement : l'écoute sociale. 57% des SIAO répondants indiquent avoir formé au moins un membre de leur équipe à cela.

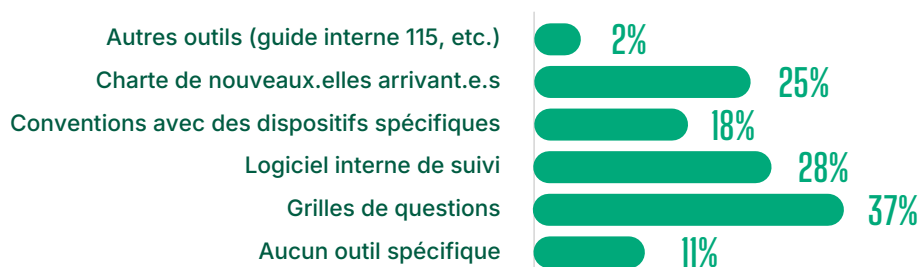
Enfin, on remarque sur ces graphiques que les formations restent en plus grand nombre que les sensibilisations : porteuses de davantage d'informations et de pratique, cela est une donnée positive à valoriser.

Des équipes outillées

Les outils de la veille sociale (en%)



Les outils des SIAO (en%)



Pour les SIAO, on compte 86 réponses et pour la veille sociale, 280. On identifie ici le taux de réponses pour chaque option : il était possible de répondre à plusieurs options, expliquant les taux de réponses excédant 100%.

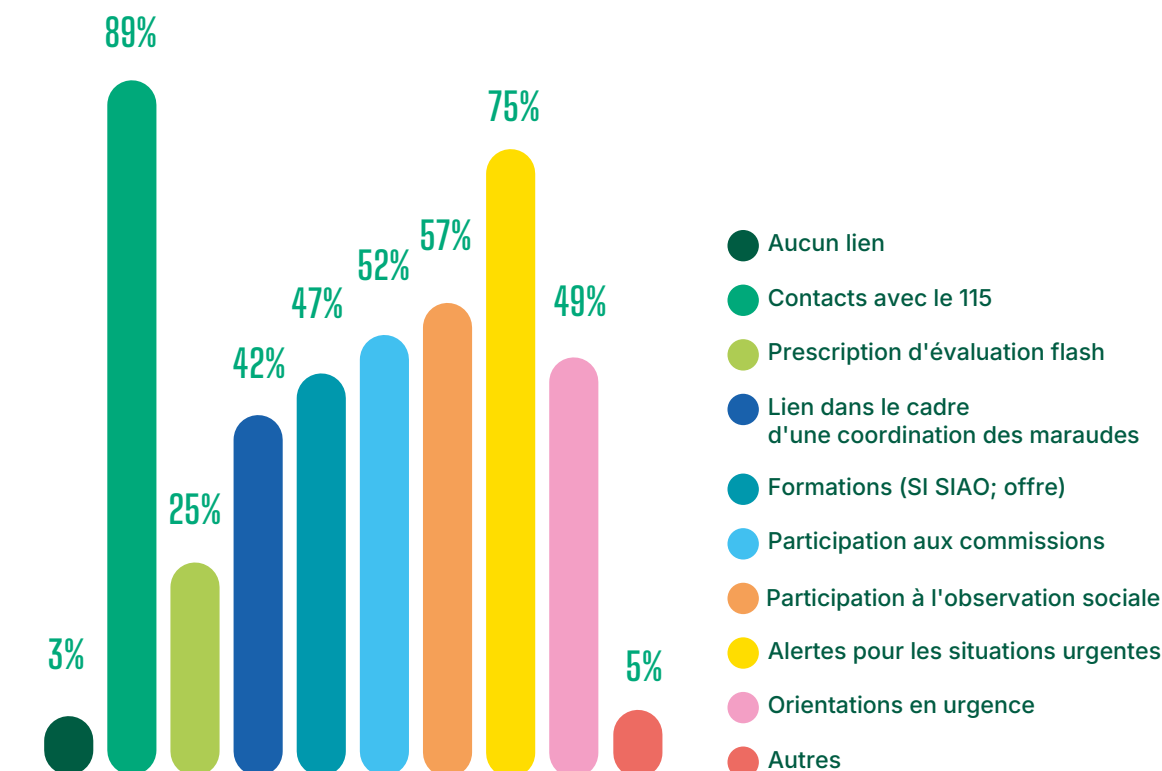
Afin de pouvoir répondre au mieux à leurs missions, les structures de veille sociale et les SIAO ont mis en place des outils en interne. Il peut s'agir d'outils de suivi des situations et des actions menées, outre le SI SIAO. Pour la veille sociale, c'est le cas pour 51% des répondants et pour 28% des SIAO répondants.

C. L'importance du partenariat au service de la veille sociale et les SIAO

Des liens nécessaires entre veille sociale et SIAO

La veille sociale et ses liens avec les SIAO

Nature des liens avec le SIAO (en%)



Naturellement, presque tous les dispositifs de veille sociale répondants sont en lien avec leur SIAO. Seuls 3% des réponses vont dans le sens inverse.

Les relations sont majoritairement liées aux contacts avec le service du 115 (cela concerne 89% des réponses), en lien avec les formations que peuvent dispenser les SIAO (notamment sur l'utilisation du SI SIAO, ou sur l'offre disponible sur le territoire et sur les dispositifs implantés) pour 75% des réponses, ou encore dans le cadre d'une participation à l'observation sociale grâce à des remontées de données d'activité (pour 57%).

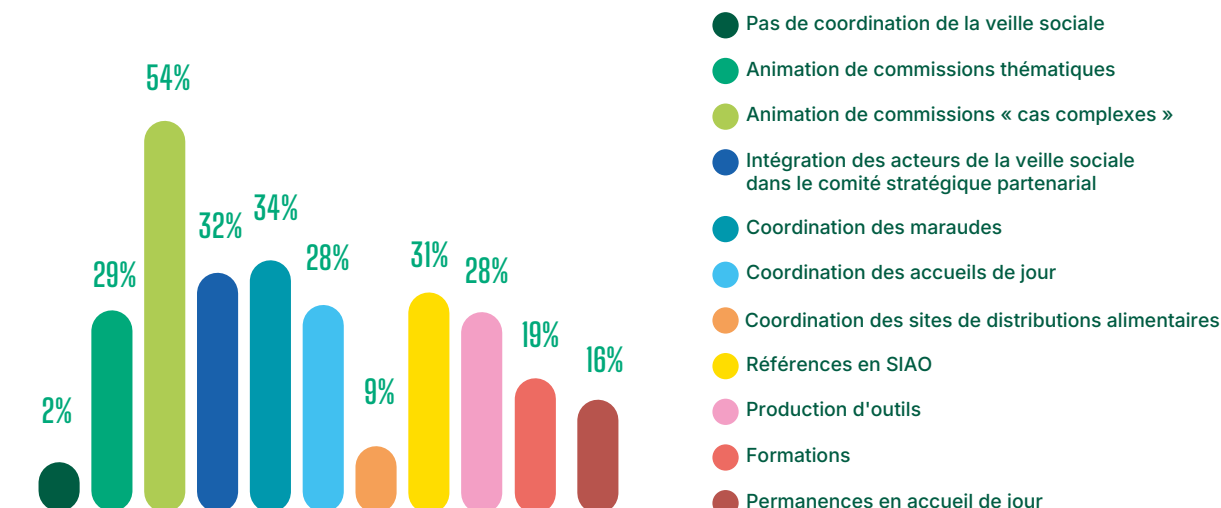
D'autres liens existent, notamment lorsque le SIAO est invité à faire des permanences dans les accueils de jour, ou dans le cadre de revues de files actives avec les prescripteurs, ou encore lorsqu'il prescrit des évaluations approfondies.

SIAO et coordination de la veille sociale

Dans le cadre de la réforme des SIAO de 2022, la mission de coordination de la veille sociale leur a été confiée. Certains SIAO ont, depuis, mis en place des actions pour améliorer cette coordination tandis que certains territoires avaient déjà mis en place des actions de longue date.

Ici, nous analysons le résultat de 86 réponses. Seuls 2% des SIAO répondants indiquent ne pas avoir mis en place d'action de veille sociale à ce stade. L'animation des commissions « cas complexes », la coordination des maraudes et l'intégration de la veille sociale dans le comité stratégique partenarial sont les 3 actions majoritairement instaurées dans les SIAO répondants.

Coordination et SIAO (en%)



Partenariats fonctionnels ou conventionnés

Concernant la veille sociale, on constate que les 5 principaux partenariats conventionnés concernant des dispositifs médicaux :

- ↳ Pour 37% des structures répondantes, un partenariat a été conventionné avec la CPAM²⁰ ;
- ↳ Pour 36%, un partenariat a été conventionné avec des associations spécialisées dans la prise en charge des troubles de la santé mentale ;
- ↳ Pour 34%, un partenariat a été conventionné avec des associations spécialisées dans la prise en charge des personnes souffrant d'addiction(s) ;
- ↳ Pour 26%, un partenariat a été conventionné avec des associations spécialisées dans la prise en charge des pathologies somatiques
- ↳ Pour 25%, un partenariat a été conventionné avec la PASS²¹.

De nombreux partenariats existent néanmoins sur beaucoup d'autres sujets, mais sans qu'il n'y ait forcément de conventionnement passé à ce stade, notamment :

- ↳ Pour 77%, un lien fort existe avec des associations spécialisées en droit des étrangers ;
- ↳ Pour 71%, un lien fort existe avec des associations spécialisées en accès aux droits ;
- ↳ Pour 67%, un lien fort existe avec les accueils de jour du territoire ;
- ↳ Pour 66%, un lien fort existe avec les maraudes du territoire ;
- ↳ Pour 52%, un lien fort existe avec le SPIP.

20. Caisse primaire d'Assurance Maladie.

21. Permanence d'Accès aux Soins de Santé.

Enfin, on constate dans certains cas une absence de liens avec certains acteurs pourtant essentiels :

- ↳ L'Aïse Sociale à l'Enfance, pour 53% ;
- ↳ Les associations communautaires, pour 58% ;
- ↳ La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse, pour 62%.

Concernant les SIAO, on constate aujourd'hui moins de conventionnements avec les partenaires. Dans le cadre de la réforme des SIAO initiée par l'instruction de 2022, cet axe d'évolution est prévu et des actions de l'Etat sont menées afin d'augmenter le taux de conventionnement des SIAO.

A ce stade, les SPIP sont ceux qui ont le plus conventionné avec les SIAO puisque 60% des SIAO répondants sont concernés. Ensuite, la CPAM (39%) et la CAF/MSA (34%) suivent, d'un peu plus loin.

En revanche, les liens fonctionnels sont très nombreux sur globalement tous les champs d'action.

Certains liens viennent à manquer, ce qui peut concerner la CNAV (pour 87%), les associations communautaires (56%), ou encore l'ASE (pour 32%),

PRÉCONISATIONS

1

Renforcer et sécuriser dans la durée les moyens humains et financiers des dispositifs de la veille sociale, structurellement insuffisants et à l'origine d'une généralisation des sous-effectifs, difficultés de recrutement, arrêts maladie et fatigue prématurée des équipes.

2

Permettre à chaque personne impliquée dans une mission de veille sociale ou en SIAO de pouvoir accéder à un espace de groupe d'analyse des pratiques professionnelles, sans impacter les parcours de formations des salarié-e-s.

3

Permettre aux équipes de se former sur un panel large et varié de thématiques et de s'outiller, notamment au regard de l'observation sociale et du suivi des parcours. Consolider l'offre de formation continue des équipes de la veille sociale et des SIAO.

4

Développer et consolider la participation des personnes concernées en créant des instances de participation adaptées aux réalités de chaque dispositif, et permettre la participation effective des personnes concernées dans les espaces où elles sont attendues (les comités stratégiques partenariaux, les gouvernances, etc.).

5

Permettre le développement et la reconnaissance du travail pair et de la médiation en santé pair par des financements dédiés.

LA FÉDÉRATION DES ACTEURS DE LA SOLIDARITÉ (FAS) est un réseau de plus de 900 associations et 2800 structures qui accueillent et accompagnent les personnes en situation de précarité. Elle est composée d'une fédération nationale et de 13 fédérations régionales sur l'ensemble du territoire.

La Fédération lutte contre les exclusions, promeut l'accompagnement social global et favorise les échanges entre tous les acteurs du secteur social.

La Fédération représente les établissements et services adhérents dans les secteurs de l'insertion par l'activité économique, de la veille sociale, de l'hébergement, du logement adapté, du médico-social ou encore dans l'accueil des demandeurs d'asile et des réfugiés.

La Fédération soutient ses adhérents, les forme et les conseille. Elle agit également auprès des pouvoirs publics pour promouvoir une société plus juste et plus solidaire.

Elle participe enfin à des projets d'innovation sociale dont plusieurs sont soutenus par l'État, tels que les programmes SEVE Emploi et Respirations.

Pour la **SOLIDARITÉ**
contre les exclusions

federationsolidarite.org

