

Pistes d'actions

pour favoriser la participation des personnes accueillies au sein des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) de Bourgogne-Franche-Comté

Avec le soutien de la DRDJSCS Bourgogne-Franche-Comté



DRDJSCS
**Direction régionale
et départementale
de la jeunesse, des sports
et de la cohésion sociale**

Remerciements :

Nous remercions les personnes qui ont accepté de nous rencontrer pour leur collaboration.

Pour les personnes accueillies, nous sommes conscients de la difficulté de se prêter à un exercice ne permettant pas forcément un impact direct sur leur situation personnelle, quand celle-ci pourtant le requiert parfois ; tout comme nous sommes conscients de la difficulté de prendre la parole devant plusieurs personnes, d'autant plus pour donner un avis sur le fonctionnement complexe de services publics encore mal connus ou méconnus pour certains. Nous saluons le courage et l'engagement dont ils ont fait preuve à ces deux niveaux.

Pour les professionnels rencontrés, nous savons leurs emplois du temps chargés, et donc leur temps précieux, voire très précieux. Merci à vous pour vos contributions.

Méthodologie :

L'ensemble de ces travaux a été mené par la Fédération des acteurs de la solidarité, en convention avec la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS), et en collaboration avec les opérateurs SIAO et leurs directions, les Directions Départementales de la Cohésion Sociale (DDCS), et pour certaines, de la Protection des Populations (DDCSPP), et des personnes accueillies qui se sont mobilisées en petits groupes départementaux pour l'occasion.

Nous appellerons « personnes accueillies » l'ensemble des citoyens concernés rencontrés, qu'il s'agisse de personnes accueillies, accompagnées et/ou hébergées, ou l'ayant été, qui ont déjà fait une demande au SIAO ou non.

Chaque catégorie d'acteurs professionnels a été sollicitée pour une rencontre individuelle sur chaque département, de manière à favoriser la liberté de parole :

- entretien individuel avec le coordinateur SIAO
- entretien individuel avec le directeur de la structure porteuse du SIAO
- entretien individuel avec l'institution pilote du SIAO : Direction Département de la Cohésion Sociale (et de la Protection des Populations) (DCS(PP))
- groupe de travail collectif avec des personnes accueillies ou qui l'ont été.

L'ensemble des personnes ont été interrogées dans le cadre d'entretiens semi-directifs.

Les échanges ont pu s'éloigner davantage de ces grilles préconçues, notamment dans le cas de la rencontre de professionnels ayant une réflexion particulièrement avancée, complexe et transversale sur la question de la participation, ou dans le cas des personnes accueillies, où un temps plus ou moins long a dû être consacré à l'explication du SIAO (les commissions d'orientation, les instances de gouvernance) et de leurs droits.

Les échanges ont permis de faire ressortir un maximum de bonnes pratiques ou de bonnes idées, d'identifier les interrogations, et d'alimenter notre réflexion, afin de proposer des pistes d'actions les plus opérationnelles possibles.

Pour en savoir plus sur la méthodologie, les personnes accueillies rencontrées, se reporter en annexe.



Textes de référence :

PRINCIPES DES SERVICES INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION (SIAO)

Les SIAO ont pour vocation de répondre aux principes du service public, et ont donc pour objet d'assurer une équité de traitement, (en application de la **loi n°2014-366 du 24 mars 2014**, dite loi ALUR, le **décret n°2015-1446 du 6 novembre 2015** relatif aux SIAO actualise les modalités d'admission en structure, pour prendre en compte les orientations du SIAO.). Ainsi, les décisions des commissions d'orientation partent des besoins de la personne, non de l'offre existante, même si cette dernière peut conditionner l'attribution finale. Ainsi, les SIAO permettent l'identification des besoins non couverts, et donc l'adaptation de l'offre à ces derniers et à l'évolution des publics (mission observation). A cette fin, la territorialisation du dispositif peut favoriser la couverture optimale des besoins, une interconnaissance avec les acteurs locaux, ainsi qu'une plus grande proximité avec les lieux d'implantation des personnes.

Pour en savoir plus sur le SIAO et son fonctionnement, rendez-vous en annexe .

PARTICIPATION DES PERSONNES EN DEMANDE AU SEIN DES COMMISSIONS D'ORIENTATION INSERTION DU SIAO

La **loi 2002-2** prévoit d'assurer à « toute personne prise en charge par des établissements et services médico-sociaux », « la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne » (**article L-311-3 7° du CASF**). La **loi informatique et liberté** de la CNIL, dans son article 1 affirme que « toute personne dispose du droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant, dans les conditions fixées par la présente loi ». L'usage fait des données à caractère personnel lors de la commission d'orientation SIAO insertion concerne donc directement les personnes en demande d'hébergement (articles 2 et 6 notamment). Il n'existe

pas de décret d'application relatif à la participation au sein des commissions d'orientation SIAO insertion, mais ces éléments constituent un cadre réglementaire clair. Lors de la Conférence Régionale des SIAO du 6 décembre 2017, la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS) a rappelé que la participation des personnes accueillies aux commissions d'orientation du SIAO ne recouvre pas de caractère obligatoire, bien que cette démarche participe du développement de l'autonomisation des personnes accueillies en les rendant actrices de leur propre parcours. C'est une pratique que la DRDJSCS entend promouvoir.

REPRESENTATION DES PERSONNES ACCUEILLIES/ACCOMPAGNEES AU SEIN DES SIAO

La **circulaire du 8 avril 2010** prévoit d'associer le Conseil Régional des Personnes Accueillies (CRPA) à l'évaluation des SIAO.

La **loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 (articles L. 345-2 à L. 345-10 du code de l'action sociale et des familles - CASF)**, dite loi ALUR, par son article 30 relatif au renforcement des SIAO, consacre la participation des personnes accueillies au sein des SIAO. Les conditions d'application de la loi sont détaillées dans la **circulaire n° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 (p.4)**. L'**article L-345-2-5 du CASF** précise que la convention de délégation conclue entre l'Etat et la personne morale portant le SIAO comporte « 3° les modalités de participation à la gouvernance du service des personnes prises en charge ou ayant été prises en charge dans le cadre du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ». Le **décret du 26 octobre 2016** désigne le Conseil Régional des Personnes Accueillies (CRPA) pour siéger dans les instances réglementaires : instances de gouvernance du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) ; du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD) ; Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH) ; Commission de médiation du Droit Au Logement Opposable (COMED DALO).

Introduction :

QU'ENTEND-ON PAR « PARTICIPATION » ?

Premièrement, l'utilisation du terme « participation » renvoie à la participation de ceux que l'on désigne communément par les termes de « bénéficiaires », d'« habitants », ou, plus généralement de « citoyens », et, dans le secteur qui nous concerne, d'« usagers ». Ce dernier mot faisant référence aux individus qu'il désigne comme étant dans une attitude passive, et l'objet d'interventions, plutôt que des acteurs, nous lui préférons l'expression de « personnes accueillies ». Par souci de simplification, cette expression sera utilisée pour désigner toute personne accueillie, accompagnée, hébergée ou l'ayant été, ayant déjà fait ou non une demande au SIAO, ayant déjà participé ou non à une commission d'orientation.

Deuxièmement, il y a plusieurs lieux et niveaux de participation possibles.

Le premier lieu correspond aux commissions d'orientation elles-mêmes, où sont prises les décisions d'orientation, en réponse aux demandes d'hébergement des personnes accueillies. Cette participation entre plus généralement dans le cadre de l'implication des personnes accueillies dans la construction de leur parcours (co-construction).

Le deuxième lieu correspond aux instances de gouvernance (comité technique, comité de pilotage...) du SIAO.

Le premier niveau correspond à de la participation directe. En commission d'orientation, il s'agirait pour la personne accueillie de participer au moment du traitement de son dossier, pour donner son point de vue, apporter de nouvelles informations ou les rectifier, et participer à la décision d'orientation, et donc, à la co-construction de son parcours. Dans les instances de gouvernance, il s'agirait de solliciter l'avis des personnes accueillies sur les dispositifs et politiques publiques (le SIAO, l'offre, etc...).

Le deuxième niveau correspond à de la représentation. La représentation est véritablement effective lorsqu'une parole collective peut-être portée. Mais il existe entre ces deux niveaux des situations intermédiaires, par exemple, lorsqu'un représentant, à défaut de pouvoir porter une parole collective car il n'a pas pu interroger ses pairs et favoriser la construction de cette parole au préalable, pourra s'appuyer sur son expérience vécue et ce qu'il connaît de l'expérience de ses pairs pour apporter une expertise. En commission d'orientation, il pourrait s'agir de personnes accueillies ayant été formées pour accompagner, soutenir leurs pairs souhaitant participer à la commission d'orientation lors du traitement de leur dossier, par exemple. Dans les instances de gouvernance, il s'agirait idéalement de porter une parole collective, construite au préalable, pour contribuer à mieux orienter les politiques publiques, en l'occurrence mieux adapter le fonctionnement du SIAO et l'offre du territoire.

L'IMPORTANCE DES REALITES DEPARTEMENTALES ET DE L'APPROPRIATION DES PISTES D'ACTIONS PAR LES ACTEURS LOCAUX

Il est important de mettre en avant que ces travaux ont été réalisés dans des contextes départementaux variés.

Parfois, la participation des personnes accueillies au sein des commissions d'orientation (d'affectation) insertion ou des instances de gouvernance relevait d'une « possibilité » plus ou moins pensée par les porteurs SIAO au moment de la mise en place de ces instances, mais peu mise en œuvre. Dans d'autres cas encore, elle pouvait avoir fait l'objet d'expérimentations ou être devenue pratique courante, sans cesser toutefois de soulever des questions.

Il est souvent ressorti des échanges la nécessité d'une réflexion approfondie et d'un accompagnement des acteurs (changement de culture, bientraitance des personnes accompagnées), nécessitant du temps, ce qui explique que tous les SIAO ne soient pas parvenus à investir ce champ de réflexion pour le moment. Au-delà même, un réel besoin de transformation des pratiques du travail social a pu être identifié, tantôt posé comme frein extérieur sur lequel le SIAO ne peut avoir d'appui, tantôt comme préalable à la

participation des personnes accueillies, et tantôt comme objectif pouvant être atteint grâce à l'utilisation (sous réserve de la mise en place des conditions nécessaires) du SIAO comme levier d'action.

Aussi, il paraît important de rappeler que l'inclusion active de l'ensemble des acteurs concernés de près ou de loin (personnes accueillies, travailleurs sociaux prescripteurs ou évaluateurs, coordinateurs SIAO, gestionnaires d'hébergement, institutions pilotes des SIAO, membres des commissions et instances de gouvernance...) est primordiale, afin d'assurer, dans le respect des textes réglementaires, la pertinence territoriale et le portage réel des orientations et de leurs modalités de mise en œuvre. La participation est l'affaire de tous.

CONTENU DU DOCUMENT

La première partie de ce document, « pistes d'actions », se veut opérationnelle. Elle se présente sous la forme de pistes d'actions, réunies en une partie synthétique, rapidement consultable.

La deuxième partie de ce document, « synthèse régionale », se veut plus réflexive. Elle donne à voir les interrogations et réflexions qui ont traversé les personnes accueillies et professionnels rencontrés lors des entretiens (citations notamment), complétées par celles de la Fédération des acteurs de la solidarité BFC, avec en face les pistes d'actions correspondantes, ainsi que quelques encarts 'pour aller plus loin' (écrits encadrés oranges) ou 'que dit la loi ?' (écrits encadrés bleus).

Chaque partie se divise en deux sous-parties : une concernant la participation directe ou la représentation au sein des commissions d'orientation, l'autre la participation directe ou la représentation au sein des instances de gouvernance du SIAO.

Pistes d'action

1. La participation des personnes accueillies dans la construction de leur parcours

Mettre fin à la méconnaissance du SIAO et du droit à la participation des personnes accueillies dans les commissions d'orientation

Public cible => les professionnels :

- réaliser et diffuser chez tous les partenaires une plaquette explicative du SIAO et des droits des personnes accueillies (cf. document en annexe)
- proposer des réunions d'information du SIAO et des droits des personnes accueillies, chez les partenaires

Public cible => les personnes accueillies :

- réaliser et diffuser chez tous les partenaires une plaquette explicative du SIAO et de leurs droits (en libre accès) (cf. document en annexe)
POUR ALLER PLUS LOIN : la méthode du FALC, facile à lire et à comprendre
- accompagner les travailleurs sociaux à expliquer aux personnes accueillies le SIAO et leurs droits, à l'aide de l'une ou l'autre des plaquettes
- former les personnes accueillies sur les dispositifs, et sur leurs droits

Faire évoluer les représentations mutuelles des travailleurs sociaux et des personnes accueillies

Public cible => les professionnels :

- intégrer la participation des personnes accueillies en transversalité dans la formation initiale des travailleurs sociaux
- proposer aux travailleurs sociaux des modules sur la participation des personnes accueillies en formation continue
- accompagner les professionnels dans ces changements de pratique
POUR ALLER PLUS LOIN : le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (DPA-PC)

Public cible => les personnes accueillies :

- former les personnes accueillies à la participation, à la communication avec les professionnels...

Encadrer le secret partagé

Public cible => les professionnels et les personnes accueillies :

- afficher la loi informatique et liberté dans les structures et en parler en introduction du formulaire de demande d'hébergement/de la fiche évaluation des SIAO
[QUE DIT LA LOI ? La loi informatique et liberté.](#)
- élaborer une charte de confidentialité en concertation avec les partenaires et les personnes accueillies

Assurer la place des personnes accueillies dans la co-construction de leurs parcours, de l'évaluation sociale à la participation en commission d'orientation

Public cible => les professionnels :

- accompagner la mise en œuvre de pratiques en cohérence avec l'esprit de la [loi 2002-2](#)
- former et informer les professionnels (travailleurs sociaux notamment) à l'évaluation dans le cadre du SIAO
- faire de la fiche d'évaluation un espace où la personne accueillie :
 - peut écrire ou faire écrire,
 - indique son accord ou son désaccord quant au contenu de l'évaluation et à la diffusion de ce contenu à la commission d'orientation (phrase précédant la signature)
 - indique son souhait de participer ou non à la commission (phrase précédant la signature)

Public cible => les personnes accueillies :

- former les personnes accueillies aux droits découlant du principe de participation
- les accompagner à être actrices de leur parcours
- leur expliquer le déroulé et les objectifs de la commission d'orientation, et les suites des décisions possibles de la commission

(Ré)organiser la commission d'orientation

Public cible => les professionnels :

- réserver un court temps d'échange avant de faire entrer la personne, pour instaurer un climat de confiance et de bienveillance favorable au bien-être de la personne accueillie, comme des professionnels :
 - que chaque professionnel sache se positionner
 - que les professionnels non concernés sortent

Public cible => les personnes accueillies :

- prévoir un tour de table, en incitant les professionnels à être clairs sur leur fonction, et en intégrant la personne accueillie à ce tour de table (personne sujet et non objet)
- rappeler à la personne accueillie le déroulé et les objectifs de la commission d'orientation
- il est envisageable de proposer à la personne accueillie de se faire accompagner par un pair, en prenant en compte les points suivants :
 - avoir plusieurs pairs-aidants possibles dans chaque département (selon le parcours, la localisation, le sexe...)
 - clarifier avec les pairs-aidants leur rôle
 - former ces pairs-aidants, pour qu'ils apprennent à se positionner par rapport au pair accompagné, vis-à-vis des professionnels, et intègrent les règles de confidentialité
 - leur faire signer la charte éthique/de confidentialité
 - prendre en charge le défraiement de leurs déplacements/repas et/ou les rémunérer (travail pair)

POUR ALLER PLUS LOIN : les experts du vécu en Belgique

Partager la décision d'orientation

Public cible => les professionnels et les personnes accueillies :

- clarifier les critères d'orientation : la commission vise à déterminer l'orientation vers le dispositif le mieux adapté à la situation de la personne, indépendamment des places disponibles/du temps d'attente ; si le temps d'attente est trop long, des solutions temporaires peuvent être mises en place
- réaliser un annuaire des structures intégrant une explication des critères d'orientation dans les structures (public accueilli et autres conditions d'entrée, accompagnement proposé, etc...) diffusés chez tous les partenaires, par les cadres dans les équipes, par les équipes vers les personnes accueillies, et pour les personnes hébergées ou accompagnées, inclus dans le livret d'accueil.

Pistes d'action

2. La participation des personnes accueillies dans les instances de gouvernance

Mettre fin à la méconnaissance du SIAO et des possibilités de participation des personnes accueillies dans les instances de gouvernance

Public cible => les professionnels et les personnes accueillies :

- élaborer et diffuser un outil présentant les instances de gouvernance du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), leurs articulations et leurs rôles (cf. document en annexe)
POUR ALLER PLUS LOIN : la méthode du FALC, facile à lire et à comprendre
- clarifier les attentes envers la participation des personnes accueillies dans les instances de gouvernance : participation directe et/ou représentation* ? participation aux réflexions ? participation aux décisions opérationnelles et/ou politiques (validation) ? voix délibérative ou consultative ?
POUR ALLER PLUS LOIN : les élections sans candidat (sociocratie)

*NB : Les personnes accueillies peuvent assurer une fonction de **représentation**, en tant que délégué du Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées, Président d'un Conseil de Vie Sociale, ou autre. Elles peuvent alors prendre la parole au nom de l'instance qu'elles représentent, lorsque les sujets abordés ont été débattus dans le cadre de cette instance. Mais elles peuvent également, au titre de leur histoire personnelle, apporter un témoignage ou une analyse au titre de leur expérience vécue, ou de celle de leurs pairs, comme toute personne accueillie. Il s'agit alors de **participation directe**.

Assurer la participation des personnes accueillies aux réflexions et décisions opérationnelles : de la consultation à la co-construction

Il s'agit ici d'organiser la participation et/ou la représentation des personnes accueillies dans les instances opérationnelles/techniques, qu'il s'agisse de **comités techniques, groupes de travail, commissions de concertation...**

Public cible => les personnes accueillies :

- associer une ou plusieurs personnes accueillies aux instances techniques, mais attention à la confidentialité lorsqu'un temps dans ces instances est consacré aux échanges sur les situations complexes.
- solliciter le point de vue des personnes accueillies via les Conseils de Vie Sociale (CVS), le Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées (CRPA), des questionnaires, des réunions départementales ou infra-départementales...
- donner les moyens logistiques aux personnes accueillies qui siègent dans les instances (représentants) d'aller à la rencontre de leurs pairs pour les concerter (transmission anticipée des ordres du jour, mise à disposition de salles de réunions, matériel et produits alimentaires (accueil café...), envoi des invitations, etc...)
- assurer la formation et l'accompagnement des personnes accueillies siégeant dans les instances : méthodologie d'animation, de réunion et d'enquête (questionnaires/entretiens), rédaction de compte-rendu, co-construction et compréhension des ordres du jour)

Assurer la participation des personnes accueillies à la validation des orientations politiques

Il s'agit ici d'organiser la représentation des personnes accueillies dans les instances politiques (**comité de pilotage, comité de direction, comité responsable...**), pour porter leur parole et participer à la validation des orientations politiques.

Public cible => les personnes accueillies :

- associer un ou deux représentants des personnes accueillies dans l'instance politique où sont prises les décisions finales relatives aux orientations politiques du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)
- s'assurer que le.s représentant.s a.ont compris, à chaque nouvelle réunion, l'ordre du jour, les décisions soumises à approbations, les décisions validées ou rejetées, et les motifs liés à ces décisions :
 - veiller à la rédaction des ordres du jour et compte-rendu pour faciliter leur compréhension par les personnes accueillies
 - nommer un référent, ou une personne-ressource, avec qui le représentant des personnes accueillies peut échanger avant et pendant les réunions
 - proposer un temps d'échange entre le représentant des personnes accueillies et le SIAO et/ou l'Etat, avant et après chaque réunion de l'instance décisionnelle, pour la préparer et en faire le bilan (compréhension de l'ordre du jour et à cette fin explication des politiques publiques nationales et départementales, et des dispositifs...)
 - élaborer un lexique pour expliquer les sigles

Articuler la participation dans les instances opérationnelles et décisionnelles, et favoriser le lien avec les personnes accueillies du département

Public cible => les personnes accueillies :

- assurer la participation aux instances opérationnelles du représentant des personnes accueillies qui siègent dans les instances décisionnelles
- donner les moyens techniques aux représentants des personnes accueillies de faire remonter et redescendre l'information entre les niveaux opérationnels et décisionnels, et vers/depuis les diverses instances de participation des personnes accueillies (envoi de compte-rendu aux présidents des Conseils de Vie Sociale (CVS), aux représentants du Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées (CRPA), ou autres...)

Former les représentants de personnes accueillies à la représentation

Les pistes d'actions précédentes impliquaient l'intervention directe du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (et de la Protection des Populations) (DDCS(PP)) et de leurs partenaires (travailleurs sociaux, cadres intermédiaires et direction) dans la formation et l'accompagnement des personnes accueillies. A l'inverse, les formations citées ici prévoient l'intervention d'un organisme de formation ayant développé une expertise dans la participation des personnes accueillies.

Public cible => les personnes accueillies :

- former les représentants des personnes accueillies, actuels ou en devenir, à prendre la parole en public, porter une parole distanciée et/ou collective, rendre compte et communiquer
- former les représentants des personnes accueillies, actuels ou en devenir, à la participation (cadre légal et cadre théoriques, pratiques)
- former les représentants des personnes accueillies, actuels ou en devenir, sur les dispositifs institutionnels et les politiques publiques nationales et régionales (les spécificités territoriales des instances pouvant être expliquées par l'institution pilote/l'opérateur).

Synthèse régionale

1. La participation des personnes accueillies dans la construction de leur parcours

Mettre fin à la méconnaissance du SIAO et du droit à la participation des personnes accueillies dans les commissions d'orientation...

...par les personnes accueillies :

Le SIAO était largement méconnu des personnes accueillies rencontrées lors de ces travaux, et pas uniquement des personnes accueillies sur l'urgence. Certaines personnes accueillies dans des dispositifs d'hébergement d'insertion ou de logement adapté n'avaient pas conscience que leur demande était passée par le SIAO. Même pour les personnes accueillies ayant une fonction de représentant, le SIAO reste flou : « *c'est pour trouver un toit, mais à part ça...* » ou « *le SIAO sert à évaluer les besoins des demandeurs* ». L'intégration du 115 au SIAO, et l'articulation entre SIAO et accès au logement, ont nécessité des explications.

« *Certaines personnes ne savent pas toujours que leur dossier passent en commission* », affirmait un professionnel rencontré.

Les personnes accueillies rencontrées préconisent :

- des réunions « *de sensibilisation* » et « *d'information* » pour les personnes en structure d'hébergement ou non (« *à la mission locale, à la maison départementale des solidarités...* »)
- des documents avec « *schémas expliquant le SIAO dans le livret d'accueil* » et l'instruction d'une demande d'hébergement»
- pour « *être aidées dans la formulation de leur demande* », être informées « *par des personnes accueillies sur les structures où on peut être hébergées*», « *les*

conditions de passage en commission » et les « *critères sur lesquels ils se basent pour définir les orientations* »

...par les professionnels :

On constate que l'intérêt que le SIAO peut représenter, en termes d'équité de traitement, de meilleure adaptation des orientations aux besoins des personnes, et d'adaptation de l'offre existante (en hébergement, en accompagnement) est mal identifié par certains partenaires du SIAO. Cela peut-être corrélé à la difficulté de déconstruire des pratiques héritées, antérieures au SIAO. Un professionnel rencontré constatait : en général « *la demande est cohérente* », mais « *le rapport social* » parfois trop idyllique. Cela peut laisser supposer une stratégie du référent social qui se fait une idée des critères que la personne en demande doit remplir pour que le dispositif souhaité soit celui préconisé par la commission... et un écart entre ces critères supposés par le référent social, et ceux sur lesquels la commission s'appuie réellement pour prendre sa décision.

La manière de réaliser l'évaluation sociale « *dépend de la position du prescripteur* », identifiait un professionnel rencontré : « *avocat/porte-parole, ou est-ce qu'il fait appel à sa propre expertise pour être dans une discussion avec la personne ?* » On peut donc également interroger la place laissée par les professionnels aux personnes accueillies dans la construction de leur projet, dans l'évaluation sociale, la décision de réaliser une demande d'hébergement, etc...

❖ Pistes d'action :

❖ Public cible => les professionnels :

- réaliser et diffuser chez tous les partenaires une plaquette explicative du SIAO et des droits des personnes accueillies (cf. document en annexe)
- proposer des réunions d'information du SIAO et des droits des personnes accueillies, chez les partenaires

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- réaliser et diffuser chez tous les partenaires une plaquette (en libre accès) explicative du SIAO (rôle, fonctionnement des commissions d'orientations, avant, pendant et après, etc...) et de leurs droits (cf. document en annexe)

POUR ALLER PLUS LOIN : la méthode du FALC, « facile à lire et à comprendre ».

Il s'agit d'un ensemble de règles pour rendre les documents faciles à lire et à comprendre, développées en 2009 dans le cadre du projet européen Pathways. Pour plus d'informations : http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileAlire.pdf

- accompagner les travailleurs sociaux à expliquer aux personnes accueillies le SIAO et leurs droits, à l'aide de l'une ou l'autre des plaquettes
- former les personnes accueillies sur les dispositifs, et sur leurs droits

Faire évoluer les représentations mutuelles des travailleurs sociaux et des personnes accueillies

Les représentations du travailleur social : de sachant à personne-ressource

Que l'on échange avec des personnes accueillies sur l'urgence, l'insertion ou en logement adapté, on constate que certaines personnes ont intégré le référent social, comme partie prenante des décisions relatives à chaque étape de leur parcours. Dans certains cas, elles hésitent à engager des démarches seules, comme si l'aval de ces professionnels était d'abord nécessaire. Les personnes accueillies, voient pour la plupart les travailleurs sociaux à travers la figure du « sachant », un sachant parfois unilatéral, et souvent bienveillant : « *non ce n'est pas important [de savoir ce qui est mis dans mon évaluation sociale], affirmait une personne rencontrée, car je fais confiance à la personne [entendre le référent social], si elle a mis quelque chose en plus ou en moins c'est elle qui est compétente pour le faire. C'est à elle d'être compréhensive et de bien mettre ce qu'on lui demande* ». Ceci est davantage vrai pour les personnes hébergées sur l'urgence ou fréquentant un accueil de jour, qui ont tendance (ce qui semble corrélé à la précarité particulière de leur situation) à placer davantage de confiance dans leur référent social, et ne souhaitent pas forcément être présentes en commission, sauf si cela donne davantage de chance à leur demande d'aboutir : « *le plus important, c'est que notre dossier puisse passer.* »

En effet, le référent social dispose d'informations et de connaissances sur lesquelles s'appuyer pour développer des stratégies d'action, en faveur de la personne accompagnée. Cependant, ce n'est pas à lui de décider seul de ces actions, de ces stratégies. Tout un pan de l'accompagnement réalisé par le référent social doit permettre de rendre la personne auteure et actrice des actions qui la concernent.

On constate également que des personnes qui ont davantage l'habitude de participer dans des instances, ou sont accueillies en établissement d'hébergement d'insertion ou logement adapté depuis un certain temps, sont davantage dans cette posture de sujet, acteurs de leurs propres choix, et n'attendent pas le travailleur social pour agir, sans pour autant lui enlever les connaissances et compétences conférées par son métier. Ils attendent du travailleur social qu'il « *soit à l'écoute* ». « *Je veux bien être accompagné, mais pas mal accompagné.* »

La figure du travailleur social, vue par les personnes accueillies, oscille donc (d'une personne à l'autre, mais aussi parfois pour une même personne) entre :

- la figure du « sachant » faisant autorité pour décider d'un projet de vie ;
- la figure du « sachant » faisant autorité pour décider, avec ses pairs, d'une orientation (à cet égard, on le voit, la frontière est ténue) ;
- la figure de la « personne-ressource », qui apporte des informations et accompagne le changement, la décision quant à ses choix de vie relevant de la personne en demande.

La commission d'orientation, un tribunal ?

Six professionnels de trois départements et une personne accueillie ont fait spontanément référence au risque que la commission peut être vécue comme un « **tribunal** » par la personne en demande, deux ont employé le terme « **juger** » et un autre craint que « *la personne se sent[e] face à un jury, [...] j'ai du mal à voir comme la personne pourrait se sentir à l'aise. [...] il ne faut pas que ce soit perçu comme une **commission de sélection** qui se retrouve* ». Trois professionnels ont évoqué que cela pouvait être « **impressionnant** », un que les personnes risquent d'être « **intimidées** », un autre que « *ça demande de prendre du temps* ». Un professionnel a aussi évoqué un « **stress** » lié à l'enjeu que représente la décision de la commission pour la personne en demande (quand ce stress, évoqué par une personne accueillie, était plutôt rattaché à la difficulté de prendre la parole en public).

Pour certains professionnels, cela implique que la personne ne peut être présente pendant le débat, mais seulement pour présenter sa situation et répondre aux questions.

En effet, les personnes accueillies rencontrées insistent sur l'importance de pouvoir, si elles le souhaitent, être présentes en commission pour « *se défendre soi-même* ». Voici en ce sens d'autres paroles des personnes accueillies rencontrées :

- « *C'est moi qui parlera pour ma situation parce que certains éducateurs ne la connaissent pas, je ne leur dis pas tout* »

- « *Que nos paroles soient prises un peu plus au sérieux, un peu plus en compte* »

- « *Si j'avais été en commission ça aurait peut-être été plus vite* »

- « *Au moins il n'y a personne qui parle à ta place, tu peux utiliser tes mots. Si j'ai oublié de dire quelque chose à mon référent social, je peux le rajouter en commission* »

- « *Les décisions prises en commission SIAO ne répondent pas toujours à la demande de la personne.* »

En nous appuyant sur ces paroles, nous pouvons affirmer qu'écarter les personnes accueillies, à n'importe quel moment de la commission (pour arrêter une décision avant sa venue, pendant le temps du débat ou pour finaliser la décision) risque de renforcer l'effet tribunal (voir aussi les paroles rapportées dans la partie « Encadrer le secret partagé »).

Différentes réponses ont été imaginées par les professionnels rencontrés lors des entretiens, pour « *mettre [les personnes accueillies] à l'aise* » :

- pour deux professionnels, « *il y aussi la question de la préparation de la personne par son référent social qui entre en jeu* » ;
- pour plusieurs professionnels, il faut limiter le nombre d'interlocuteurs (seules deux personnes posent des questions à la personne en demande) ou le nombre de professionnels présents pendant tout le temps de passage de la personne en demande (« *la demande de la personne est lue en fin de commission et seules les professionnels concernés de près restent présents,*

les membres restant pouvant se positionner davantage comme facilitateurs en termes d'échange » ; « ne restent pour recevoir la personne en demande que les responsables de structure qui potentiellement peuvent accueillir cette dernière ») ; (NB : voir point de vigilance paragraphe 6 p.21)

- deux professionnels ont fait référence à l'importance de la qualité de l'animation pour protéger les personnes et gérer la distribution de la parole, et trois aux notions de bienveillance et/ou bientraitance des personnes accueillies : « *faire en sorte que tout le monde soit bienveillant* ».
- « *on ne lui dit pas juste qu'elle va présenter son dossier, mais on lui explique aussi tous les gains et les avantages pour elle d'aller présenter son projet* »

❖ Pistes d'action :

❖ Public cible => les professionnels :

- intégrer la participation des personnes accueillies en transversalité dans la formation initiale des travailleurs sociaux
- proposer aux travailleurs sociaux des modules sur la participation des personnes accueillies en formation continue
- accompagner les professionnels dans ces changements de pratique

POUR ALLER PLUS LOIN : le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectifs (DPA-PC)

« L'approche centrée sur le DPA a pour conséquence une remise en question des postures sur lesquelles beaucoup d'intervenants sociaux ont construit leur compétence. Co-construire avec les personnes accompagnées quels sont les problèmes contribue à ne plus être en posture d'expert unilatéral. Du côté du professionnel, cela implique de ne plus penser que sa compétence professionnelle dépend de sa propre et unique capacité à résoudre les problèmes des personnes accompagnées. [...] Face aux personnes accompagnées, il est important que le travailleur social montre sa propre relative impuissance : c'est

paradoxalement la garantie de son efficacité et ce qui va permettre de l'ouverture et de la mise en mouvement » (JOUFFRAY, Claire (dir.) 2014. *Développement du pouvoir d'agir, une nouvelle approche de l'intervention sociale*, p.23).

Cette approche est développée en France par l'Association Nationale pour le Développement du Pouvoir d'Agir, (ANDA DPA). *Pour plus d'informations, vous pouvez nous contacter ou demander une intervention.*

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- former les personnes accueillies à la participation, à la communication avec les professionnels...

Encadrer le secret partagé

Les personnes accueillies : entre craintes et incompréhensions

Des personnes accueillies ayant participé à la commission d'orientation pendant le passage de leur dossier (mais pas forcément pendant le temps de débat/prise de décision), ont parfois eu le sentiment que les décisions étaient prises à l'avance : *« en fait on a l'impression que c'est décidé d'avance. C'est comme quand tu arrives au tribunal »*. Certaines personnes accueillies craignent que les éléments échangés en leur absence en commission d'orientation dépassent le cadre des éléments inscrits dans l'évaluation sociale, ce qui suscite de vives inquiétudes : *« ils donnent leur version à eux et non ce que tu as dit sur le papier »*. En effet, elles s'attendent à un respect total de la confidentialité des informations communiquées à un professionnel en qui elles ont confiance, et se demandent pourtant si, dans le cadre du secret partagé, ces informations ne viennent pas à être communiquées. De plus, le fait que les établissements et services n'envoient pas toujours les mêmes représentants en commission d'orientation SIAO insertion est perçu comme une source potentielle de fragilisation de la confidentialité. C'est un sujet sur lequel les personnes accueillies ont besoin d'être rassurées.

Pour une personne ayant été présente en commission d'orientation insertion lors du traitement de sa demande, le fait de devoir sortir de commission pendant le débat/la décision d'orientation finale amène davantage à se sentir comme dans un tribunal : *« il y a forcément un jugement quand on te demande de sortir »*. Une autre pense que demander à la personne accueillie de sortir pendant le débat, *« ça permet aux personnes [membres de la commission] de partager des informations sur nous que l'on a demandé à ne pas partager. »*

Les professionnels : un manque d'outils et de repères ?

Spontanément, beaucoup de professionnels rencontrés avaient tendance à se demander dans quels cas prévoir la participation des personnes accueillies aux

commissions d'orientation, plutôt que de partir du principe d'un droit applicable à la demande de la personne (crainte de *« recommencer l'entretien qui a été fait avec le travailleur social »* : proposition que les personnes accueillies participent dans le cas de dossiers complexes, tout en reconnaissant qu'il s'agit d'informer toute personne de ce droit ; *« est-ce qu'il faut imposer ou dire que c'est une possibilité ? »* ; *« est-ce que ce sont les personnes qui sont le plus loin qu'il faut aller chercher ? »*)

Un opérateur SIAO proposait : « il faut laisser la possibilité aux deux de se saisir de cet espace-là. Pas uniquement la commission, car le but n'est pas de rajouter une autre contrainte à l'usager, [...], on laisse le choix à l'usager, mais [...] aussi la possibilité à la commission d'interpeller la personne (dossier complexe ou si on sent que la personne a envie de venir) ».

Pour une majeure partie des professionnels rencontrés, n'ayant pas mis en place la participation des personnes en demande aux commissions d'orientation lors du passage de leur dossier, il est nécessaire que le temps de débat et/ou la prise de décision finale ait lieu sans la personne en demande. C'est aussi la vision de deux départements sur trois ayant expérimenté la participation des personnes en demande au débat.

La raison principalement évoquée est de pouvoir recueillir toutes les informations essentielles à la décision (*« si l'on ne sait pas comment les personnes se comportent au quotidien, ça enlève des éléments »*). **Cependant, l'ensemble des éléments renseignés dans l'évaluation sociale et lors de la commission d'orientation, doivent être connus par la personne accueillie, qui doit avoir validé la diffusion et l'utilisation de ces informations.** Certains sujets peuvent être difficiles à aborder en commission, ce qui rend encore plus essentiel qu'ils soient travaillés en amont entre la personne accueillie et le référent social. Tout comme la formulation employée pour évoquer ces sujets dans l'évaluation sociale et en commission est essentielle. Par exemple, pour une personne souffrant d'une addiction rendant difficile la gestion quotidienne d'un logement, on pourra plutôt évoquer cette conséquence plutôt que la

cause : il s'agit d'évaluer l'autonomie des personnes (cela renvoie aux critères autonomie travaillés dans le cadre de l'accompagnement SIAO-santé auquel ont participé les SIAO 21 et 39). **Cela permettrait de rendre le passage de la personne accueillie en commission moins « violent », comme le craignait un professionnel, d'éviter de « les exposer », comme le craignait un autre, et d'aborder uniquement si cela est nécessaire et de façon constructive les sujets délicats** (« *je ne vois pas la personne dire en commission qu'elle a une addiction, ou une situation de violence qu'elle aurait vécu* », s'exprimait un autre professionnel). Comme le disait un professionnel rencontré, **« peut-être qu'il faut qu'on arrête d'avoir peur et de penser que [...les personnes en demande] ne peuvent pas entendre ce que l'on va dire. Est-ce que moi j'aurais envie qu'on prenne des décisions à ma place ? »**

❖ **Pistes d'action :**

❖ **Public cible => les professionnels et les personnes accueillies :**

- afficher la **loi informatique et liberté** dans les structures et en parler en introduction du formulaire de demande d'hébergement/de la fiche évaluation des SIAO
- élaborer une charte de confidentialité en concertation avec les partenaires et les personnes accueillies

QUE DIT LA LOI ? La loi informatique et liberté.

La commission d'orientation insertion relève d'un traitement non automatisé de données à caractère personnel, défini dans l'article 2 de la loi informatique et liberté de la CNIL : « Constitue un traitement de données à caractère personnel toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction. » L'article 1 affirme que « toute personne dispose du droit de décider et de contrôler les usages qui sont faits des données à caractère personnel la concernant, dans les conditions fixées par la présente loi » et l'article 6 alinéa 2 précise : « Elles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes ». La loi informatique et liberté comporte également l'obligation de diffuser une information claire et complète aux personnes sur leurs droits et les modalités de traitement, préalablement à la collecte des données (article 32). En vertu de cette loi, il n'est donc pas permis de collecter et diffuser des informations à caractère personnel sans avoir obtenu préalablement le consentement de la personne concernée. Ceci s'applique donc au contenu de l'évaluation sociale et aux données échangées lors des commissions SIAO. En ce sens, la co-construction de l'évaluation sociale et la participation des personnes à la commission traitant leur dossier permettent de garantir l'effectivité de ces droits.

Assurer la place des personnes accueillies dans la co-construction de leurs parcours, de l'évaluation sociale à la participation en commission d'orientation

Le sens de la participation des personnes accueillies en commission

Parmi les professionnels rencontrés, plusieurs défendaient l'importance de la participation des personnes accueillies en commission :

- la personne en demande « est la plus à même de répondre aux questions que pourraient avoir les différents intervenants pour avoir une vision globale des besoins de la personne (pas forcément retranscrits dans le rapport) ».
- c'est permettre « à la personne de s'exprimer, d'être entendue, reconnue en tant qu'adulte capable de faire des choix, et d'être actrice de son projet » ; « cela permet de la responsabiliser ».
- « c'est mettre de l'humain sur de l'administratif. »
- « la personne peut se sentir entendue, être plus motrice dans la prise de décision ».
- la participation de la personne en demande permet « d'établir un rapprochement entre [...] trois diagnostics : le prescripteur, le SIAO, et la personne en demande ».
- « Imaginer ce qui est bien pour les autres c'est une chose, mais demander à la personne concernée si ce qu'on a imaginé est bien pour elle permet de mieux coller [à son] projet » ; « il peut y avoir un delta [...] entre l'évaluation qui passe par la sphère de l'évaluateur, qui a des schèmes de perception particuliers, et avec la personne qui peut compléter son dossier ».

Cet intérêt a aussi été évoqué par les personnes accueillies (cf. citations pp.14 et 16).

Le souhait d'être accompagné lors de cette participation par son référent social varie surtout en fonction :

1/ du tempérament des personnes interrogées : « si je n'avais pas eu quelqu'un avec moi je n'aurais pas pu me débrouiller tout seul. Surtout dans une

période difficile de ma vie, quand je n'avais pas d'hébergement stable » ; « il faut toujours passer par du social, pourquoi ? On pourrait se défendre tout seul ! ». Les personnes à l'aise dans la prise de parole en public sont plutôt indifférentes quant à sa présence, estiment que « ça dépend si c'est un bon travailleur social, c'est-à-dire qu'il connaisse bien les droits, qu'il n'ait pas peur de parler et qu'il veuille vraiment nous aider », ou envisagent une relation de réciprocité : « le travailleur social est là pour aider tout le monde, mais il faut l'aider aussi ».

2/ de la situation des personnes : pour rappel, les personnes hébergées sur l'urgence ou fréquentant un accueil de jour ne souhaitent pas forcément être présentes en commission, sauf si cela donne davantage de chance à leur demande d'aboutir : « le plus important, c'est que notre dossier puisse passer. » (p.12) ; de plus, pour les personnes ne maîtrisant pas la langue française, la présence du travailleur social est essentielle. « Il connaît mieux ton dossier. Il connaît la loi, la langue, les codes (politesse, relations sociales). »

Quoiqu'il en soit, il semble important de s'adapter au souhait de chaque personne accueillie : « certaines personnes ont des choses à dire » et veulent contribuer à l'évaluation, « alors que d'autres ont surtout envie d'entendre ce qui va être dit », soit la décision d'orientation de la commission ; « la personne en demande vient et veut parler de sa demande, il y a donc toujours un décalage, toujours un fonctionnement à se réapproprier. »

Cette participation ne se résume pas à la présence de la personne accueillie en commission d'orientation, ni à solliciter son accord pour un projet d'insertion dans la définition duquel elle ne se serait pas sentie suffisamment impliquée, pour de multiples raisons.

La participation dès l'évaluation sociale

En ce qui concerne la rédaction de l'évaluation sociale, les opérateurs SIAO ont exprimés les attentes suivantes :

« On aurait besoin de temps de travail pour savoir ce qu'on met dans cette fiche ou non, voir ce que font les autres départements. Pour que les travailleurs sociaux référents soient impliqués dans la démarche et [outillés pour accompagner] les personnes à se préparer à présenter leur situation en commission, il faudrait diffuser les conclusions du groupe de travail lors d'une réunion d'information aux chefs de services qui retranscrivent à leurs équipes, avec une plaquette explicative de la démarche et un mail commun. »

« Il doit être procédé à une évaluation complète. Tous les éléments importants de la vie de la personne doivent avoir été abordés [entre la personne et son référent social] avant le passage en commission [...]. Si ce n'est pas abordé, nous, on les pose. [...Mais] on ne pose pas sur la feuille des choses que la personne ne veut pas voir écrites. Si les personnes sont dans le déni, on utilise les axes d'accompagnement (évaluation d'un bilan de santé, etc...) pour évoquer ces éléments de sa situation. »

« Le processus d'évaluation sociale doit permettre d'avoir une photographie claire de la situation, avec les potentiels et les freins ».

« J'ai souvent des évaluations à un instant T, et aussi des [prescripteurs] qui rappellent ce que les personnes [en demande] ont fait il y a deux ans. Je rappelle que la question se pose à un instant T. » A ce sujet, le parcours antérieur peut permettre d'éviter de répéter certains échecs, mais il est aussi important de respecter et appliquer le droit au recommencement.

« L'évaluation sociale écrite [doit être] connue de l'usager ». « Ça me semble tellement le BA-ba que je ne sais pas quoi dire. Je ne pense pas qu'il y ait besoin d'une formation, mais d'une prise de conscience ».

« Il y aura sûrement une part de formation pour dire comment développer transmettre, recueillir la participation. Je pense que certains travailleurs sociaux le font déjà dans le cadre de l'accompagnement des personnes. Ça peut faire partie

des formations des établissements, de la formation professionnelle continue. [...] Ça peut être un choix régional de définir un opérateur sur cet échange. »

C'est lors des rencontres successives pour réaliser l'évaluation sociale et co-construire le projet d'insertion que le référent social pourra :

1/ mettre en place les conditions pour que la personne accueillie raconte : *« raconter soi-même son récit de vie, c'est être considéré comme sujet ; ça peut être le début de la renarcissisation de la personne. »* Il peut s'agir *« qu'elle élabore sa parole, ce qu'elle va dire, [...avec des] notes, [...pour être] synthétique », [...].* Cela permet *« de modéliser une vision plus riche de l'usager. Même si [...l'] expertise [du travailleur social] est fondamentale, elle peut s'enrichir de ce que la personne a à dire » ; « amener un peu d'histoire de vie de la personne » ; « il faut qu'il y ait de la confiance avec le prescripteur, mais il faut que le prescripteur soit convaincu que c'est utile ».*

2/ *« expliquer à la personne les raisons pour lesquelles elle pourrait participer. Lui expliquer quels types de partenaires il y a en commission, quels types de questions on va lui poser, la rassurer sur son intervention ».*

Il faut laisser à *« la personne la possibilité de réfléchir et de revenir sur sa décision ».*

Laisser émerger et mûrir le projet avant de réaliser la demande d'hébergement

A ce sujet, un professionnel mettait en avant qu'avant de faire une demande d'hébergement d'insertion, l'hébergement d'urgence peut permettre une période d'observation, *« solliciter le SIAO au bout de 3-4 jours est trop rapide » : « actuellement, on perd la moitié des dossiers par rapport à ceux qui passent en commission (plus de nouvelle de l'usager) ».*

Cette période d'observation n'est pas toujours possible, car un nombre non négligeable de personnes ne passent pas par l'hébergement d'urgence. De plus, la durée de séjour en hébergement d'urgence devrait tendre à se réduire au maximum au regard de sa mission première, et les politiques de prévention des expulsions locatives et du logement d'abord tendent à éviter le recours à

l'urgence. Néanmoins, comme le constatait un autre professionnel, « *les évaluations sont plus intéressantes quand il y a eu plusieurs rencontres avec le référent social et que la personne a muri sa demande* ». Ce temps-là devrait être pris, autant que possible.

❖ Pistes d'action :

❖ Public cible => les professionnels :

- accompagner la mise en œuvre de pratiques en cohérence avec l'esprit de la **loi 2002-2**
- former et informer les professionnels (travailleurs sociaux notamment) à l'évaluation dans le cadre du SIAO
- faire de la fiche d'évaluation un espace où la personne accueillie :
 - peut écrire ou faire écrire,
 - indique son accord ou son désaccord quant au contenu de l'évaluation et à la diffusion de ce contenu à la commission d'orientation (phrase précédant la signature)
 - indique son souhait de participer ou non à la commission (phrase précédant la signature)

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- former les personnes accueillies aux droits découlant du principe de participation
- les accompagner à être actrices de leur parcours
- leur expliquer le déroulé et les objectifs de la commission d'orientation, et les suites des décisions possibles de la commission

QUE DIT LA LOI ? La loi 2002-2

La loi 2002-2 a un objectif de **refondation de l'action sociale**. L'esprit de la loi est de « **redonner une place centrale aux personnes accueillies, partenaires à part entière dans la vie de l'association** » et « **définir et garantir les droits des personnes accueillies ou accompagnées** ».

Elle défend pour les personnes accueillies les droits suivants :

- les droits au respect, à la dignité, à l'intégrité, à la vie privée, à l'intimité, à la sécurité, et droit d'aller et venir librement ;
- le droit de pouvoir choisir librement parmi les prestations adaptées à sa situation,
- le droit d'être informé pour choisir d'accepter ou non l'accompagnement proposé (recherche du consentement éclairé), et le droit de pouvoir renoncer aux prestations proposées ;
- le droit d'accéder et rectifier les informations qui les concernent et le droit à la confidentialité ;
- enfin, le droit de participer directement ou avec l'aide de son représentant légal, à la création et à l'application du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

(Art. L311-3 du CASF)

(Ré)organiser la commission d'orientation

La posture des professionnels et le rôle central de l'animateur

La plupart des personnes accueillies interrogées sur cette question trouve nécessaire que les personnes présentes en commission d'orientation déclinent leur identité et leur fonction : *« pour nous c'est important de connaître la profession des personnes en face. »* Trois personnes pensent même qu'il est mieux de le savoir avant de se rendre en commission d'orientation.

Parmi les personnes rencontrées, quelques-unes ont été interrogées sur la pertinence de réduire le nombre de professionnels présents autour de la table lors de leur passage. Là encore, la réponse dépendait notamment du tempérament des personnes, mais aussi de la stabilité de leur situation. Beaucoup répondaient que cela importait peu, mais il s'agissait de personnes relativement bien insérées au moment de ces échanges (en logement autonome ou maisons-relais depuis plusieurs années), ou de personnes accueillies en CHRS ayant un caractère fort : *« je peux être devant un directeur et moi une petite ouvrière, je vais avoir mon langage et lui le sien, mais il est capable de comprendre et de m'expliquer. »*

Pour autant, elles admettaient que pour certaines personnes plutôt timides, ou dans une situation insécurisante à un moment donné de leur vie, cela pouvait être une bonne solution : *« Des gens vont à une réunion et ils sont fixés du regard toute la réunion et ils ne reviennent pas. »*

Deux personnes ont confirmé qu'elles trouvent plus facile de parler avec un nombre restreint de personnes, voire en tête à tête, ce qui ramène dans ce deuxième cas aux relations entre la personne et son référent social : *« C'est plus facile de parler en tête à tête qu'avec beaucoup de gens. Quand on parle en tête à tête il ne va pas le répéter. Quand il y a beaucoup de gens on ne peut pas tout dire. »* Une personne a relevé que ce n'était pas tant le nombre de personnes qui importait, mais l'utilité de leur présence : *« moi ça ne me gêne pas qu'il y ait 15*

personnes, mais il faut que leur présence soit utile », et à l'inverse, *« s'il n'y a pas toutes les personnes il n'y a pas toutes les réponses. »*

Enfin, une autre personne a relevé que potentiellement, *« si un éducateur connu à qui on n'a pas dit la vérité avant est présent, ça peut restreindre la liberté de parole. »*

Attention cependant, nous émettons un point de vigilance quant à la réduction du nombre de membres professionnels présents autour de la table. En effet, il n'est pas envisageable que seuls certains types de structure soient représentés, car on pré-orienterait la personne vers tel ou tel type d'établissement. Toutes les possibilités d'orientations doivent pouvoir être envisagées suite et compte tenu de l'évaluation sociale et des échanges avec la personne accueillie et les autres membres.

Dans certains départements, en commission, *« tu n'as jamais le même groupe en face »*. **L'animateur s'adapte à ses interlocuteurs, comme l'ensemble des membres s'adapte à chaque personne accueillie. L'animateur pourra veiller à organiser un très court échange avant l'arrivée de la personne accueillie, pour organiser le traitement de sa demande (postures des professionnels, sortie de certains partenaires, etc...) et donner les indications nécessaires pour accueillir la personne dans un climat bienveillant et adapté. Pendant la commission, il gère le temps de parole, veille au bien-être de tous les participants, et régule les tensions potentielles. L'Etat peut avoir un rôle complémentaire dans l'animation, pour garantir, dans sa fonction de pilote, la diffusion des principes réglementaires encadrant le dispositif SIAO.**

Un pair-aidant pour soutenir la personne accueillie ?

Cette question a été relativement peu abordée dans le cadre des échanges concernant la commission d'orientation insertion. Deux représentants des personnes accueillies l'ont mentionnée. L'un a évoqué la pertinence de l'appui d'un représentant des personnes accueillies *« pour aider pour les sigles... »*, ce à

quoi une autre personne accueillie a répondu « *pourquoi pas* ». L'autre a demandé à pouvoir être présent lors des commissions d'orientation de son département, et il a été décidé avec le SIAO concerné que les personnes accueillies pourraient faire appel à son soutien.

Certains professionnels ont envisagé cette possibilité :

- avec enthousiasme : « *Je rêve d'un SIAO avec un représentant d'usager présent en commission qui apporte son avis. Ça nous obligerait à parler autrement, ne pas être dans le jargon, être clair. [...] Ça soulève la question de la préparation. Ce serait des personnes qu'il faut accompagner tout le temps et tenir compte de leur avis* ». L'accompagnement devrait leur permettre « *d'être au clair sur les dispositifs, les institutions* ». « *Elles peuvent nous aider [...] pour construire les dispositifs et les penser différemment. On a créé et conçu des dispositifs sans l'avis des personnes qui vivent à l'intérieur* ». On aurait « *un intérêt à faire participer des personnes qui pourraient nous renvoyer nos escaliers, nos certitudes* ». » ;

- avec scepticisme : « *c'est beaucoup moins positif pour moi si c'est en commission d'orientation (anonymat : il pourrait même sans le nom reconnaître l'histoire d'un autre résident)* » ; « *il aurait quel rôle ?* » ; « *des difficultés supplémentaires en termes de diffusion des informations [...] à caractère confidentiel. [...] Comment diffuser une information anonymisée pour sécuriser le partage d'information ? Comment intégrer la notion de secret professionnel pour des personnes non-professionnelles ? [...] Les représentants élus [ou désignés] peuvent connaître les personnes [en demande...], cela peut faire résonnance avec leur vécu ou leur histoire. Le risque peut apparaître en termes d'objectivité notamment sur la prise de décision de la part des personnes accueillies ; la mise à distance est une des notions intégrée aux formations diplômantes. [...] Faut-il envisager des formations spécifiques pour les personnes accueillies ou représentants ?* » ; « *L'ordre du jour ne lui serait pas envoyé pour des questions de confidentialité* ». »

- ou encore en apportant leurs conditions : « *La question de la confidentialité se pose [...]. Il vaudrait mieux que ce soit des personnes qui ont été accueillies. Ce*

ne serait pas trop d'avoir la personne en demande et le Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées ; « [...] quelqu'un qui est actuellement hébergé ou qui a un parcours d'hébergé. Apporter un témoignage vécu. Participer à la présentation des dossiers, amener un éclairage. Mais sachant que souvent ce type de représentants ne représenteront qu'eux-mêmes [et que] la population [hébergée] est fluctuante, le fait d'être représenté est quelque chose qui leur échappe. [Les représentants] n'ont pas la possibilité de voir l'ensemble des personnes du département. Quels moyens on [leur] donne ? » ; « Ça nécessite du temps de formation [...] : on a créé des dispositifs déjà peu lisibles pour nous, les professionnels, alors comment on forme les usagers, surtout dans le domaine de l'hébergement et du logement ? » ; « Un représentant d'usager [aurait] besoin de sensibilisation, préparation accompagnement à/sur la prise de parole en public, la relation avec les autres usagers de la structure et le recueil de point de vue, ainsi que tout le côté éthique et déontologique (posture décentrée par rapport à son propre vécu). Souvent ce serait plutôt un éclairage supplémentaire, mais pas une parole rapportée. »

❖ Pistes d'action :

❖ Public cible => les professionnels :

- réserver un court temps d'échange avant de faire entrer la personne, pour instaurer un climat de confiance et de bienveillance favorable au bien-être de la personne accueillie, comme des professionnels :
 - que chaque professionnel sache comment se positionner
 - que les professionnels non concernés sortent (tant que cela ne restreint pas les possibilités d'orientation)

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- prévoir un tour de table, en incitant les professionnels à être clair sur leur fonction, et en intégrant la personne accueillie à ce tour de table (personne sujet et non objet)
- rappeler à la personne accueillie le déroulé et les objectifs de la commission d'orientation
- il est envisageable de proposer à la personne accueillie de se faire accompagner par un pair, en prenant en compte les points suivants
 - avoir plusieurs pairs-aidants possibles dans chaque département (selon le parcours, la localisation, le sexe...)
 - clarifier avec les pairs-aidants leur rôle
 - former ces pairs-aidants, pour qu'ils apprennent à se positionner par rapport au pair accompagné, vis-à-vis des professionnels, et intègrent les règles de confidentialité
 - leur faire signer la charte éthique/de confidentialité
 - prendre en charge le défraiement de leurs déplacements/repas et/ou les rémunérer (travail pair)

POUR ALLER PLUS LOIN : les experts du vécu en Belgique

« L'expert du vécu est un expert dûment formé dans le domaine de la pauvreté et de l'exclusion sociale sur la base de son propre vécu. C'est une personne qui a expérimenté la pauvreté, qui a assimilé et élargi cette expérience qui a reçu, par le biais d'une formation, les attitudes, aptitudes et méthodes afin d'utiliser l'expérience élargie de la pauvreté de façon compétente dans un ou plusieurs secteurs de la lutte contre la pauvreté. »

ATD Quart Monde, Pauvreté et représentation politique : un défi.

Regards croisés sur quelques formes de représentations, p.9. URL

https://www.atd-quartmonde.be/IMG/pdf/Pauvrete_RepresentationPol.pdf

Journée d'étude « Développement et reconnaissance du travail pair : le regard des sciences sociales », 26 septembre 2017 à Grenoble.

Extraits de retours d'expérience.

« Il s'agit d'une relation de soutien entre personnes qui ont un vécu commun. Les rôles et les statuts peuvent être différents, mais l'attribution de responsabilités précises au travailleur pair est essentielle. »

Mauro STRIANO,

Chargée de mission immigration et participation à la FEANTSA et
bénévole à la Fontaine à Bruxelles

« Ce sont des personnes qui faisaient déjà ça de manière informelle dans leur communauté. »

Juliette GERVAUX,

Chargée de mission travail pair au Relais Onazam, « développement et
promotion du travail pair » financé par la DIHAL.

Partager la décision d'orientation

Lors des entretiens, la moitié des opérateurs ont mis en avant les avantages d'une telle participation, qui **favoriserait l'acceptation de la décision** :

- c'est une décision prise « *par rapport à des indicateurs, pas par rapport à des attentes* » ;

- « *ça leur permettrait de savoir où elles vont [...]* »

- « *la suite est mieux portée, à la fois par le travailleur social et la personne. Même si on sent que la personne n'a pas adhéré, même si on maintient la décision, ça permet à la structure qui va accueillir la personne de connaître ces réticences. [...Et] s'il y a des délais d'attente, on peut le dire* » ; « *parfois, le référent social anticipe que ce qui va sortir ce n'est pas forcément ce que la personne veut entendre, et en l'ayant bien préparée l'amène à la commission pour qu'elle entende des partenaires les raisons de la décision* ».

- « *on lui explique quels vont être les axes d'accompagnement* »

- « *la personne ne pourra pas dire "ils m'ont refusé ou accepté", s'il s'agit d'une décision collective, négociée au moment du passage du dossier en commission* »

- « *je ne vois pas l'intérêt que la personne vienne si le débat reprend après [son départ]* ».

- si la solution n'est pas celle souhaitée par la personne, mais que « *la commission pense vraiment que c'est la seule solution pour la personne, il faut expliquer pourquoi, [...] on dédramatise (ça peut être pour quelques mois).* »

Cela permettrait également de pousser la réflexion sur les postures évoquée précédemment (cf. encart 'pour aller plus loin' p.15) : « *la posture du travailleur social n'est pas du tout la même en présence de la personne. On serait sur une argumentation différente de pourquoi on dit oui ou non* ».

Plusieurs personnes accueillies rencontrées partagent cette vision.

Deux personnes accueillies, notamment ont mentionné l'importance de pouvoir échanger directement avec les membres de la commission :

- pour avoir leur point de vue et pouvoir y répondre : c'est mieux de pouvoir être présent soi-même pour « *avoir une réponse plus rapide. Tu t'expliques mieux quand tu es devant la personne. Tu as le retour des personnes, tu n'es pas en attente. Je pense que quand tu as une réunion tu as du dialogue, donc tu as les échanges. Quand tu poses la question tu as la réponse directement, "positif" ou "négatif" mais tu l'as. Tu ne rumines pas.* »

- pour avoir une réponse mieux adaptée : « *Tu changes d'avis en voyant la personne (l'écrit ne fait pas passer la même chose).* »

- pour être évaluées sur ce qu'elles sont et non ce qu'elles ont été : « *il faudrait qu'ils jugent les personnes par rapport à leur âge actuel, et non leur passé* ».

- pour comprendre les motifs de la décision : « *ça te permet aussi de savoir pourquoi, comment, la vraie raison de la décision de la commission.* »

- pour comprendre les enjeux qui interviennent dans la prise de décision de la commission d'orientation : « *dans une commission si on se présente on peut argumenter mais aussi réaliser qu'il y a des personnes qui ont des dossiers qui par rapport à notre difficulté ont plus de besoins que nous* ».

Enfin, plusieurs personnes accueillies ont relevé le fait que les motifs de la décision d'orientation de la commission d'orientation insertion ne leur avaient pas été expliqués : « *pour moi j'aimerais surtout pouvoir aller en commission pour qu'on m'explique la décision. La personne devrait pouvoir s'exprimer quand c'est un refus.* »

En résumé, la participation des personnes accueillies à la décision d'orientation répond à l'application d'un droit, garantie la bonne adéquation de celle-ci à leurs besoins, et contribue à leur mise en mouvement.

❖ Pistes d'action :

❖ Public cible => les professionnels et les personnes accueillies :

- clarifier les critères d'orientation (la commission vise à déterminer l'orientation vers le dispositif le mieux adapté à la situation de la personne, indépendamment des places disponibles/du temps d'attente ; si le temps d'attente est trop long, des solutions temporaires peuvent être mises en place) et les faire connaître
- réaliser un annuaire des structures intégrant une explication des critères d'orientation dans les structures (public accueilli et autres conditions d'entrée, accompagnement proposé, etc...) diffusés chez tous les partenaires, par les cadres dans les équipes, par les équipes vers les personnes accueillies, et pour les personnes hébergées ou accompagnées, inclus dans le livret d'accueil.

Synthèse régionale

2. La participation des personnes accueillies dans les instances de gouvernance

Mettre fin à la méconnaissance du SIAO et des possibilités de participation des personnes accueillies dans les instances de gouvernance...

...par les personnes accueillies et les professionnels

Généralement, les personnes accueillies ignorent comment le SIAO est piloté, que la loi prévoit leur participation à son évaluation, ou qu'elles soient représentées dans les instances de gouvernance :

Voici ce que les représentants des personnes accueillies ou accompagnées et quelques personnes accueillies ont exprimé à ce sujet :

- *Il faut « un schéma pour expliquer le COTECH [comité technique] et à quoi il sert (un mail, une animation, un diaporama) ».*
- *« on ne m'a pas dit comment sont prises les décisions et qui sont les décideurs. Ce serait bien de le savoir. »*
- *« j'aurais voulu avoir d'autres informations papier, je suis preneur de toute information (mais pas toujours suffisamment informé). »*
- *avoir une « présentation des personnes siégeant en qualité de membres ou invités dans les instances de gouvernance »*
- *« j'aimerais juste qu'il y ait un tour de table quand j'arrive. »*
- *avoir « des ordres du jour plus détaillés »*
- *« avoir les documents en même temps que les autres membres ou invités »*
- *« pouvoir demander à un travailleur social, ou chef de service ou au directeur de sa structure, quand on ne comprend pas quelque chose »*
- *« si j'ai des questions avant [la réunion du comité] je pense que je peux les poser au SIAO »*

Utiliser des outils de communication adaptés

Il semble nécessaire de s'adapter au cas par cas ; en fonction des personnes, au moyen de communication qui les arrange le plus, et en fonction de l'information à faire passer :

- *« Le système de courrier papier me plait bien »*
- *« un schéma [...] un mail, une animation, un diaporama ».*

Les professionnels, partenaires des SIAO et autres, ne connaissent pas non plus toujours ces droits. Ils ne peuvent pas, dans ce cas, en informer les personnes accueillies.

Le sens de la participation des personnes accueillies dans les instances de gouvernance

Pour rappel, cette question a peu été abordée avec les personnes accueillies lors des groupes de travail (le temps pris pour expliquer le SIAO n'a pas toujours permis d'aller au bout des échanges souhaités).

Les professionnels rencontrés en entretiens individuels ont quant à eux largement alimenté cette réflexion. Voici le sens qu'ils donnent à la participation des personnes accueillies :

- **Permettre un meilleur accès à la compréhension des dispositifs dans lesquels elles s'inscrivent, ainsi que leurs pairs :**

« Pour les usagers, c'est la compréhension du mode de fonctionnement du SIAO. »

« Ça pourrait être intéressant pour eux de voir comment ça leur permet de s'inscrire dans un continuum. »

« Il y en qui disent qu'ils ne savent pas ce qui se passe en commission. Comme l'organisation des commissions est réfléchi en comité technique c'est bien qu'ils puissent être là. »

« Est-ce qu'ils [les représentants des personnes accueillies] y verraient un intérêt ? Ça les éclairerait sur leur situation et ça pourrait participer de la sensibilisation (connaissance des dispositifs, [...], et le fonctionnement, les spécificités des structures »).

Il s'agit de pouvoir assurer « une veille sur le fonctionnement, les changements de cadre réglementaire. »

« Ça pourrait être une réunion comme une assemblée générale où on réunit l'ensemble des usagers pour leur présenter le bilan [annuel du SIAO]. »

« Ou un document qui circule dans les structures ? »

➤ **Contribuer à l'évaluation des dispositifs vécus par soi ou par ses pairs :**

« Il s'agirait de permettre la parole de la personne la plus concernée, toucher du doigt le cœur du besoin, avoir un retour sur expérience, une parole libre et légitime ; quand on est directement concerné on ose dire. »

« Ça permettrait d'appréhender l'hébergement par le vécu, l'expérience des personnes accueillies. Au-delà d'émettre des hypothèses, de travailler afin d'améliorer le secteur de l'accueil, hébergement, insertion, et de mettre en place des actions pertinentes et adaptées aux besoins des personnes. Cette approche vient contrebalancer les décisions descendantes. »

« Faire changer le regard des institutions, organismes, services de l'État, sur les problématiques individuelles ou collectives que les personnes accueillies

pourraient apporter [...et] permettre un dialogue d'égal à égal hors enjeux professionnels ou politiques. »

« Nos instances de gouvernance ne sont pas sur le terrain, ça peut être intéressant pour eux [les membres des instances] de voir comment ça se passe au réel. [...] Ça permet aussi aux usagers de faire remonter des dysfonctionnements dans les structures ou des questions d'ordre plus général sur le fonctionnement des structures ; avoir ce regard de quelqu'un qui avait transité par ces circuits de l'hébergement d'urgence, d'insertion, du RSA (revenu de solidarité active), la manière d'être accueilli [sur les dispositifs et aux guichets]. »

❖ Pistes d'action

❖ Public cible => les professionnels et les personnes accueillies :

- élaborer et diffuser un outil présentant les instances de gouvernance du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), leurs articulations et leurs rôles (cf. document en annexe)

POUR ALLER PLUS LOIN : la méthode du FALC, « facile à lire et à comprendre ».

Il s'agit d'un ensemble de règles pour rendre les documents faciles à lire et à comprendre, développées en 2009 dans le cadre du projet européen Pathways. Pour plus d'informations : http://www.unapei.org/IMG/pdf/Guide_ReglesFacileALire.pdf

- clarifier les attentes envers la participation des personnes accueillies dans les instances de gouvernance : participation directe et/ou représentation* ? participation aux réflexions ? participation aux décisions opérationnelles et/ou politiques (validation) ? voix délibérative ou consultative ?

POUR ALLER PLUS LOIN : les élections sans candidat (sociocratie)

« Ce processus permet de décider en consentement qui prendra la responsabilité d'un rôle, d'un poste, d'une fonction. [...] L'élection sans candidats est aussi une façon de créer du lien, [...], de soutenir et d'encourager un participant pour prendre sa place au sein du cercle et de nourrir notre besoin de reconnaissance. Dans une élection sans candidat, nous votons "avec" et jamais "pour ou contre". » Source : www.universite-du-nous.org-udn/ses-outils/

Pour une représentation au sein des instances de gouvernance du SIAO, on pourrait imaginer une désignation par leurs pairs de personnes accueillies au sein des structures. Attention dans le cas d'une désignation par les institutions pilotes de l'instance, « si on choisit la personne il y a un biais car on peut choisir quelqu'un qui a intégré notre discours et qui le répétera en disant que c'est celui des personnes hébergées. Alors qu'on veut une personne qui a une parole un peu différente » (un professionnel rencontré).

Après un temps d'échange, de réflexion, d'information (fonctionnement du SIAO, rôle attendu...), les personnes désignées pourraient accepter ou non la proposition.

Pour plus d'informations : BAUDON, Guy. « Sociocratie : principe 3 : l'élection sans candidat » https://youtu.be/G_QA8Nt4bK0

*NB : Les personnes accueillies peuvent assurer une fonction de **représentation**, en tant que délégué du Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées, Président d'un Conseil de Vie Social, ou autre. Elles peuvent alors prendre la parole au nom de l'instance qu'elles représentent, lorsque les sujets abordés ont été débattus dans le cadre de cette instance. Mais elles peuvent également, au titre de leur histoire personnelle, apporter un témoignage ou une analyse au titre de leur expérience vécue, ou de celle de leurs pairs, comme toute personne accueillie. Il s'agit alors de **participation directe**.

Participation des personnes accueillies : délégués du CRPA ou plus largement, représentants des personnes accueillies ou accompagnées ?

Les personnes accueillies sont amenées à siéger dans une multiplicité d'instances, dans lesquelles sont abordés d'innombrables sujets. Le réflexe est de recourir aux délégués du Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées (CRPA), à un niveau qui dépasse :

- la disponibilité de ces derniers, et l'attente que l'on peut avoir d'un engagement bénévole de personnes qui pour certaines sont en emploi à côté (couvrir l'ensemble des instances pourraient relever de réunions quotidiennes)
- les moyens dont dispose le CRPA pour réaliser des plénières,
- les moyens dont dispose les délégués pour se rencontrer, et co-construire leurs prises de parole.

En effet, au fil des années, les sollicitations des CRPA et du CNPA (Conseil National des Personnes Accueillies ou accompagnées) se sont multipliées, sans que l'adaptation des moyens aux demandes n'aient toujours pu être développés.

Or, les plénières ont pour but de prendre en compte l'avis d'un groupe de personnes accueillies, réunies pour formuler des propositions sur un thème donné. De la même manière, si elles pouvaient être suffisamment nombreuses en regard des sollicitations, les rencontres des délégués (en nombre plus important également) pourraient davantage permettre d'articuler les propositions issues des plénières avec les ordres du jour des différentes instances dans lesquelles ils siègent.

C'est à cette fin qu'il est prévu que le CRPA puisse être sollicité par toute institution pour organiser une plénière sur toute question, mais d'autres réunions, à une autre échelle que la région (départementales ; internes aux structures ; s'appuyant sur les CVS), peuvent aussi être organisées, à conditions de les financer.

Et c'est pour ces raisons qu'il semble opportun d'ouvrir la représentation dans les instances à des personnes accueillies non élues, et que les institutions sollicitant une représentation des personnes dans leurs instances, puissent, en partenariat avec les porteurs CRPA, participer à l'accompagnement et à la formation de ces représentants.

Il s'agit de réfléchir au sens de cette participation : recherche-t-on de simples témoignages, une expertise d'usage exprimée en un avis unique (participation directe) ou bien un (ou des) représentant(s) qui puissent porter la parole de ses pairs ?

Dans ce deuxième cas, comment lui (leur) permet-on d'aller chercher, de co-construire cette parole ? Et quelle valeur décisionnelle lui accorde-t-on ?

Ce sont ces trois questions qui sont abordées dans les pages suivantes.

Assurer la participation des personnes accueillies aux réflexions et décisions opérationnelles : de la consultation à la co-construction

Il s'agit ici d'organiser la participation et/ou la représentation des personnes accueillies dans les instances opérationnelles/techniques, qu'il s'agisse de **comités techniques, groupes de travail, commissions de concertation...**

Les personnes accueillies qui ont pu s'exprimer lors des groupes de travail (cf. méthodologie) souhaitent « *pouvoir échanger avec le représentant lors de réunions* » « *où on participerait directement à la réflexion pour améliorer les instances, les orientations qui correspondraient peut-être plus à l'attente du demandeur.* »

Les professionnels rencontrés (cf. méthodologie) voient plus d'intérêt à la participation des personnes accueillies dans les instances opérationnelles.

« *Si ce niveau-là existe on a un ressort, qui pourrait même être à leur initiative. En tous cas, la participation [d'usagers] devrait être envisagée dans les groupes de travail thématiques* ».

« *Parce qu' [en comité de pilotage] c'est du pilotage descendant Etat et partenaires [...] et on parle de façon abstraite, c'est en comité technique qu'on est les plus à même d'écouter [...] l'expérience du représentant [...]. En comité technique on réfléchit aux dispositifs.* »

« *Sur les comités techniques (COTECH), il ne faudrait que des représentants d'usagers qui sont dans une continuité de construction, car le COTECH de ce mois-ci a une cohérence avec le précédent.* »

❖ Pistes d'action

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- associer une ou plusieurs personnes accueillies aux instances techniques, mais attention à la confidentialité lorsqu'un temps dans ces instances est consacré aux échanges sur les situations complexes (voir charte).
- solliciter le point de vue des personnes accueillies via les Conseils de Vie Sociale (CVS), le Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées (CRPA), des questionnaires, des réunions départementales ou infra-départementales...
- donner les moyens logistiques aux personnes accueillies qui siègent dans les instances (représentants) d'aller à la rencontre de leurs pairs pour les concerter (transmission anticipée des ordres du jour, mise à disposition de salles de réunions, matériel et produits alimentaires (accueil café...), envoi des invitations, etc...)
- assurer la formation et l'accompagnement des personnes accueillies siégeant dans les instances : méthodologie d'animation, de réunion et d'enquête (questionnaires/entretiens), rédaction de compte-rendu, co-construction et compréhension des ordres du jour)

Assurer la participation des personnes accueillies à la validation des orientations politiques

Il s'agit ici d'organiser la représentation des personnes accueillies dans les instances politiques (**comité de pilotage, comité de direction, comité responsable...**), pour porter leur parole et participer à la validation des orientations politiques.

Cette représentation soulève auprès des professionnels quelques questionnements sur la place du représentant des personnes accueillies, les échanges auxquels il assisterait (les statistiques, la réglementation, les conventions, les enjeux politiques). Un professionnel rencontré a déclaré :

« Ma seule crainte c'est que tout ne soit pas dit par les membres, qu'il y ait un discours adapté, que toutes les difficultés ne soient pas abordées en profondeur et qu'il y ait des non-dits. [...] Après on peut s'adapter et mettre les points délicats en fin de réunion et les représentants d'usagers partent avant les questions diverses. »

Mais cette représentation semble essentielle pour que la parole des personnes accueillies puisse être réaffirmée au moment des prises de décision importante. De plus, cela participe de la formation du représentant, à comprendre les dispositifs, connaître les acteurs, et comprendre les enjeux du territoire, des financements, et l'articulation avec les politiques nationales.

❖ Pistes d'action

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- associer un ou deux représentants des personnes accueillies dans l'instance politique où sont prises les décisions finales relatives aux orientations politiques du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO)
- s'assurer que le.s représentant.s a.ont compris, à chaque nouvelle réunion, l'ordre du jour, les décisions soumises à approbations, les décisions validées ou rejetées, et les motifs liés à ces décisions :
 - veiller à la rédaction des ordres du jour et compte-rendu pour faciliter leur compréhension par les personnes accueillies
 - nommer un référent, ou une personne-ressource, avec qui le représentant des personnes accueillies peut échanger avant et pendant les réunions
 - proposer un temps d'échange entre le représentant des personnes accueillies et le SIAO et/ou l'Etat, avant et après chaque réunion de l'instance décisionnelle, pour la préparer et en faire le bilan (compréhension de l'ordre du jour et à cette fin explication des politiques publiques nationales et départementales, et des dispositifs...)
 - élaborer un lexique pour expliquer les sigles

Articuler la participation dans les instances opérationnelles et décisionnelles, et favoriser le lien avec les personnes accueillies du département

Trois représentants des personnes accueillies se sont fortement exprimés sur :

- le besoin de pouvoir « *aller dans les foyers, lieux de travail, lieux d'accueil...* » ;
- la nécessité de faire « *des réunions pour rendre des comptes [aux personnes accueillies] et leur demander ce qu'elles veulent voir changer* »
- Les moyens nécessaires et conditions propices pour réaliser des réunions de concertation en amont des instances politiques :
 - « *une salle à disposition pour rencontrer les personnes ; des véhicules et des éducateurs pour emmener les personnes ;*
 - *un budget pour acheter les papiers, stylos, le café, comme pour le CVS (ou la structure d'accueil pour 2 réunions par an elle peut faire le café) ;*
 - *il faut que ce soit l'après-midi (les gens ne se lèvent pas à la même heure le matin) un jour de semaine (éducateurs pas libre le week-end) ;*
 - *ce serait bien qu'on soit deux pour qu'il y en ait un qui prenne des notes ; ça pourrait être bien qu'il y ait un éducateur pour maintenir le cadre et quelqu'un qui représente le SIAO qui participe au comité de pilotage pour nous aider à préparer.*
 - *il faut prévenir le représentant 15 jours minimum avant, 1 mois c'est mieux, pour mobiliser des personnes.»*

L'une d'entre elles évoquait qu'il pourrait y avoir un représentant des personnes accueillies par ville ou par structure ; ou bien que « *les structures se réunissent, et ensuite un seul représentant va à la réunion.* »

Une autre constatait : « *on ne sait pas ce qui se passe ailleurs dans le département. On ne connaît que notre structure. On aimerait bien savoir ce qui se passe sur le département. [...]* Il y aurait beaucoup de choses à apprendre si on

était connecté les uns entre les autres. Et quand on peut, peut-être se rencontrer ».

❖ Pistes d'action

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- assurer la participation aux instances opérationnelles du représentant des personnes accueillies qui siègent dans les instances décisionnelles
- donner les moyens techniques aux représentants des personnes accueillies de faire remonter et redescendre l'information entre les niveaux opérationnels et décisionnels, et vers/depuis les diverses instances de participation des personnes accueillies (envoi de compte-rendu aux présidents des Conseils de Vie Sociale (CVS), aux représentants du Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées (CRPA), ou autres...)

Former les représentants de personnes accueillies à la représentation

L'accompagnement et la formation des représentants de personnes accueillies ou accompagnées par les institutions pilotes / opérateurs

Voici, regroupés par objectifs, des éléments apportés par les professionnels rencontrés à ce sujet :

Préparer les professionnels siégeant dans les instances de gouvernance :

- « Ça demande une vigilance de la part des partenaires d'être beaucoup moins jargonneux. Je trouve que c'est bien de faire attention à la façon dont on parle (de toute façon tout n'est pas connu de tous). »
- « Ne pas se contenter d'écouter les propos des personnes accueillies, mais de les reprendre avec comme objectif une réelle amélioration basée sur les besoins des personnes. »
- « Besoin d'évoquer les obstacles, les enjeux de chacun avant d'aller sur du commun. »

Informier, outiller, contextualiser et favoriser la prise de recul sur soi par le représentant des personnes accueillies :

- « Comment la personne va trouver de l'intérêt pour elle-même et ses pairs ? Il faut la préparer en amont et être convaincu de la place des usagers, de la participation. [...] Celui qui n'est pas convaincu que l'être humain a des ressources [...] ne peut pas créer de dynamique chez une personne. Celui qui accompagne le représentant, s'il n'y croit pas, ne pourra pas créer de l'intérêt chez la personne ».
- « Il faudrait familiariser [le représentant des personnes accueillies/accompagnées] avec des sigles, des procédures, des schémas. Qu'est-ce que le SIAO, à quoi sert un comité technique (COTECH), qu'est-ce

qu'on y fait ? [...] Lui expliquer pendant le COTECH si elle ne comprend pas. Lui donner la parole et faire exister cette personne, que ce ne soit pas une présence physique dans un coin. »

- « On ne contextualise pas assez auprès des personnes les instances, les organisations. On les parachute dans des endroits où le vocabulaire, la rapidité ne leur permet pas de comprendre, on n'est pas forcément attentif et accueillant. Il faudrait leur expliquer comme à l'IRTS (instituts de formation des travailleurs sociaux), que les personnes aient une info précise. »
- « Ce qui est compliqué, c'est comment elles peuvent se mettre à distance de leur situation. Si on prévoit un temps d'information, c'est aussi important de pouvoir préciser que la place qu'on prend, il faut la prendre avec une compréhension des instances, des processus, et qu'on soit en mesure d'objectiver – que ça soit pour une personne accueillies ou un professionnel c'est pareil. »
- « En Conseil de Vie Sociale c'est tout un travail pour amener les personnes à se décentrer et être représentante de ses pairs. Tout un travail d'information/formation en préalable. Qu'est-ce que ça veut dire de siéger dans ces instances ? Les délégués du personnel sont déjà dans le monde du travail et ils ont des formations alors pourquoi pas les usagers ? »
- « Prévoir un temps de rencontres lors des réunions Etat/SIAO. »
- « En amont, leur expliquer leur rôle, participer avec eux à l'organisation des réunions avec les usagers, les appuyer, être présent au début et peut-être ensuite, partir pour laisser la parole libre. »
- « Il y a des préalables essentiels : connaissances, mise à distance, objectivation, représentation de l'instance, compréhension des rouages du système, des financements, des missions et de la place de chacun. »

Adapter l'organisation des instances, et préparer le représentant des personnes accueillies :

- « Les ordres du jour sont adaptés [« avec un vocabulaire adapté et en les rendant plus explicites. »]. Si la personne vient ½ heure avant on reprend les différents points. On est sur des choses accessibles. »
- « [...] Je pense qu'il faut aussi expliquer les choses, être pédagogique. » « Il faudrait sans doute adapter [les ordres du jour] pour savoir sur quoi la personne pourrait intervenir. Il faudrait un temps dédié pour la parole de cette personne. »
- Il faudrait « associer les personnes à l'élaboration de l'ordre du jour plutôt que de leur envoyer tout fait, recueillir les questions, leur demander si elles voudront intervenir. Leur faire proposer des thématiques. Mais ça demande une vraie organisation. »
- Ils pourraient être « signataires d'une charte qui encadre leur intervention pour ne pas être trop sur leur cas personnel. »
- « Ça demande une préparation, on pourrait avoir des réunions pour qu'on lui précise ce qu'on attend d'elle, et créer un climat de confiance. » « Si on veut les traiter comme partenaires, il faut les traiter comme partenaires. Tous les partenaires autour de la table n'ont pas le même schéma de pensée. Tout participant qui n'est pas pro a besoin d'une note de synthèse qui ne fait pas plus d'une page, car sinon on s'arrête de lire dès qu'on ne comprend plus. »
- « En fonction des besoins de la personne, il faut lui laisser le temps de construire une parole, certains ont besoin de se préparer, mais il faut aussi une part de spontanéité. »
- Proposition du « système binôme : un professionnel et un ou plusieurs représentants de personnes accueillies (ou personnes accueillies) dans un groupe de travail/une instance. » Le professionnel peut aussi parler pendant l'instance, « tout le monde parlait même si l'intervenant parlait pour expliquer en même temps ».
- « Il faut que l'animateur facilite la parole de l'utilisateur activement, pas simplement au même titre que les autres membres. »

Accompagner le représentant à se situer dans ce qu'il peut restituer ou non aux personnes accueillies, et faire entre chaque réunion

- « Comment le compte-rendu du comité de pilotage est formulé en direction du public ? Car nous faisons un compte-rendu entre sachants, on ne redonne pas la signification, le cadre réglementaire [...] ».
- « Il n'y a pas le niveau de confidentialité comme lorsqu'on parle de situations, mais besoin d'un accompagnement pour que les personnes sachent ce qu'ils peuvent répéter ou non. Ensuite quand les personnes prennent la parole qu'elles précisent bien si c'est officiel ou non.»
- Au comité de pilotage on peut traiter des pratiques « qui laissent place à une interprétation. »
- « A la fin quand tout le monde s'en va [...] on pourrait organiser une réunion de [...] débriefing. »

Les actions de formation impliquant l'intervention directe du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), de la Direction Départementale de la Cohésion Sociale (et de la Protection des Populations) (DDCS(PP)) et de leurs partenaires (travailleurs sociaux, cadres intermédiaires et direction) dans la formation et l'accompagnement des personnes accueillies, sont précédemment citées.

Un organisme de formation ayant développé une expertise dans la participation des personnes accueillies pourrait proposer, en complémentarité, les actions de formation suivantes :

❖ Pistes d'action

❖ Public cible => les personnes accueillies :

- former les représentants des personnes accueillies, actuels ou en devenir, à prendre la parole en public, porter une parole distanciée et/ou collective, rendre compte et communiquer
- former les représentants des personnes accueillies, actuels ou en devenir, à la participation (cadre légal et cadre théorique, pratiques)
- former les représentants des personnes accueillies, actuels ou en devenir, sur les dispositifs institutionnels et les politiques publiques nationales et régionales (les spécificités territoriales des instances pouvant être expliquées par l'institution pilote/l'opérateur).

Annexes

1. Extrait de la note de cadrage du 31 mai 2017

« En ce qui concerne leur représentation au sein des instances de gouvernance, comme on le constate dans d'autres instances institutionnelles, il est relativement compliqué pour les personnes accueillies/accompagnées de trouver leur place, de porter une parole collective, cohérente et en capacité d'alimenter le débat lors de ces réunions. En effet, les orientations et autres questions stratégiques proposées et débattues sont généralement le résultat de travaux continus mobilisant l'échelon technique ou l'échelon politique du SIAO (ou les deux) et ses partenaires, et d'une réflexion sur le long terme permise par la fonction et les compétences professionnelles des acteurs.

La participation des personnes accueillies/accompagnées à vocation à compléter, alimenter cette réflexion et ces travaux. Or, telle que prévue par les textes, il est demandé aux SIAO d'organiser une simple représentation ponctuelle des personnes.

Un moyen d'améliorer l'impact de cette représentation est d'organiser des échanges en amont de chaque réunion : un accompagnement à la compréhension des politiques publiques, des enjeux, et une explication des attendus.

Cependant, et **premièrement**, les représentants des personnes accueillies/accompagnées ne sont pas toujours en mesure de prendre connaissance de l'ensemble des documents (temps ou obstacles divers), et de les comprendre en intégralité. Pour une réelle appropriation de l'ordre du jour et des documents, il faudrait que ces derniers et leur contenu soient expliqués, parfois « traduits » (schémas...)... ce qui est extrêmement chronophage, et donc coûteux. Pour une représentation au sein des instances de gouvernance du SIAO, il faudrait envisager *a minima* une formation pour que les représentants des

personnes accueillies/accompagnées comprennent ce qu'est le SIAO, son rôle, et son fonctionnement politique et technique.

Mais il ne s'agit pas non plus d'aboutir à une « professionnalisation » des personnes accueillies/accompagnées, quand une trop grande maîtrise des politiques publiques ou des compétences techniques viendrait questionner leur légitimité à porter la parole « expérientielle » de personnes qui « vivent les dispositifs ».

Deuxièmement, « représenter » signifie « porter une parole collective », « défendre des intérêts communs », et non s'exprimer à partir de sa seule situation individuelle, et encore moins défendre ses intérêts propres. Là encore, c'est un apprentissage qui nécessite une formation. Ensuite, il faut des moyens importants pour construire une parole collective. Enfin, plus les personnes consultées/concertées sont nombreuses, plus cela légitime la parole portée. Or, pour toucher le plus grand nombre, il convient de se doter de méthodes de communication, de participation et d'animation adaptées, et de donner de la place aux personnes accueillies/accompagnées dans le choix des sujets traités, à partir des priorités qui sont les leurs. C'est pourquoi les thématiques des quatre plénières annuelles ne peuvent être imposées en fonction de l'agenda institutionnel.

Nous sommes là face à des **injonctions contradictoires** :

- quand il est à la fois demandé aux représentants des personnes accueillies/accompagnées d'avoir une compréhension suffisamment avancée des dispositifs techniques et institutionnels pour pouvoir mesurer l'opportunité de formuler telle ou telle proposition, et dans le même temps de se maintenir dans

leur position « d'usagers », de « bénéficiaires », de manière à obtenir leur avis de ce point de vue-là ;

- quand il est à la fois demandé aux représentants des personnes accueillies/accompagnées de porter une parole collective construite, quand il n'est matériellement pas possible d'organiser une concertation (ou une consultation) des personnes accueillies sur chaque point à l'ordre du jour de chaque réunion pour chaque instance dans laquelle le représentant siège, et que par leur degré de technicité et complexité, les questions abordées dans les instances échappent en partie aux personnes accueillies et accompagnées et à leurs représentants.

De manière générale, on constate que la participation nécessite de multiplier les espaces, les formes, les manières de faire, les outils, les uns pouvant conduire à toucher le plus grand nombre, les autres à répondre aux exigences de l'agenda institutionnel et que faire coïncider les deux demeure compliqué – il ne s'agit pas d'avoir une vision dichotomique exclusive, simplement ce sont ces deux objectifs qu'il apparaît pertinent de mentionner ici, et la perpétuelle recherche d'équilibre et de compromis que leur poursuite implique.

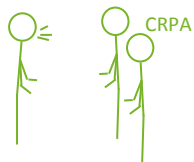
La simple réponse consistant à fournir un siège aux personnes accueillies/accompagnées pour assurer leur représentation au sein des instances de gouvernance n'est donc pas suffisante en elle-même. Elle doit être couplée d'actions permettant de consulter/concerter les personnes accueillies/accompagnées sur les sujets (certains du moins) à l'ordre du jour des réunions, et plus généralement sur le SIAO (enquêtes, groupes de travail...). Le rôle du représentant est alors ensuite, lors des réunions, de garantir que la parole constituée soit réaffirmée, entendue, et, selon les objectifs fixés, prise en compte dans les décisions relatives au SIAO.

De plus il convient de réfléchir aux modalités de cette représentation. Doit-elle être assurée au sein du comité de suivi ou de groupes de travail plus

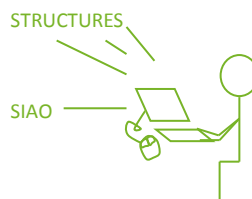
techniques (ce qui peut permettre, selon le fonctionnement des SIAO, d'associer davantage les personnes à la réflexion sur la durée) ou au sein du comité de pilotage (qui lui, assure davantage une participation à la prise de décision finale) ? Et avec voix délibérative ou simple voix consultative ?

Annexes

2. Méthodologie : compléments



Une invitation a été adressée aux personnes en demande/accueillies/accompagnées ou qui l'ont été, par le biais d'un mail dédié adressé aux structures (directeurs et chefs de services), et de vive voix en direct aux délégués du Conseil Régional des Personnes Accueillies ou accompagnées (CRPA), qui ont parfois joué un rôle important dans la mobilisation d'autres participants.



Suite aux questions de professionnels consécutives au mail d'invitation, des précisions ont dû être apportées :



- il est plus facile pour les personnes ayant déjà eu recours au SIAO, et encore mieux ayant à cet égard participé à une commission, de s'exprimer sur les conditions de mise en œuvre de la participation au sein des SIAO ;



- mais toute personne en demande/accueillie/accompagnée souhaitant participer est la bienvenue (base du volontariat, de l'envie), quelle que soit sa situation ;

- enfin, il est intéressant aussi d'évaluer la connaissance que les personnes accueillies ou accompagnées ont du SIAO, même si elles n'y ont jamais eu recours.

EXTRAIT DU MAIL ADRESSE AUX PERSONNES EN DEMANDE/ACCUEILLIES/ACCOMPAGNEES

« Ce mail est un mail d'invitation à destination des personnes accueillies. Nous remercions d'avance les professionnels qui accepteront de participer à la mobilisation des personnes accompagnées (merci aux directions de retransmettre à leurs équipes et aux SIAO aux partenaires qui ne seraient pas dans cette liste de diffusion).

Dans le cadre de la conférence régionale des SIAO, et de notre convention avec la DRDJSCS, les missions d'animation régionale de la Fédération des Acteurs de la Solidarité comprennent la mise en œuvre de la participation des personnes accueillies au sein des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO).

- dans les instances de gouvernance (où se prennent les décisions politiques)
- et dans les commissions d'orientation (où sont traitées vos demandes)

Cela veut dire que nous allons travailler avec les SIAO mais également avec vous, personnes accueillies au sein des structures, pour favoriser votre participation/représentation au sein du SIAO de votre département.

Que vous ayez déjà fait une demande auprès du SIAO, présenté votre dossier en commission d'orientation, participé à un comité de pilotage/comité technique, ou non, vous êtes le bienvenu pour venir échanger sur la question : date / lieu... »



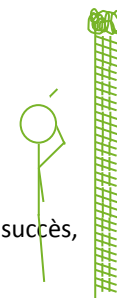
- Il est en effet préférable pour ne pas contraindre les échanges que les professionnels ne restent pas pendant le groupe de travail, mais nous pouvons nous organiser pour vous libérer pendant ce temps un espace de travail (objectif de ne pas annuler la participation des personnes en demande/accueillies/accompagnées ayant besoin d'être véhiculées par un travailleur social).



Quatre SIAO ont relayé le mail à leurs partenaires, dont un à la demande de l'Etat (Direction Département de la Cohésion Sociale (et de la Protection des Populations, DCS(PP)).



D'autres services ont pu contribuer à la mobilisation, sans succès, sans que nous en ayons eu connaissance.



SIAO



Un SIAO a sollicité ses collègues (autres services de la structure) pour mobiliser des personnes accueillies en amont et la veille du groupe de travail.



Un accueil de jour a mobilisé des personnes accompagnées le jour du groupe de travail.

Un délégué du CRPA s'est également fortement impliqué pour mobiliser des personnes en demande/accueillies/accompagnées sur son territoire, après avoir demandé des précisions sur les personnes à cibler parmi les « personnes en demande/accueillies/accompagnées ».

CRPA



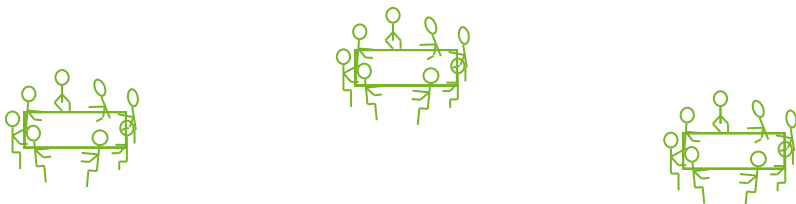
Les difficultés de mobilisation peuvent s'expliquer par (hypothèses) :

- les moyens de communication utilisés : impossibilité de prendre le téléphone pour solliciter les personnes structure par structure dans le temps imparti, incompréhension quant aux destinataires du mail d'invitation, relais insuffisant de ce mail ;

- contraintes horaires (et de délai ne permettant pas d'adapter son emploi du temps ou de trouver une solution de garde d'enfants) pour les personnes en demande/accueillies/accompagnées ;

- difficultés pour certains professionnels à expliquer clairement les objectifs et l'utilité de ce groupe de travail ;

- refus de participer de la part de personnes en demande/accueillies/accompagnées à qui l'information est parvenue (désintérêt, incompréhension ou absence de partage des enjeux...).



Suite à ces démarches, un groupe de travail départemental a pu être mis en place sur 6 départements. Sur ces 6 départements :

- 1 groupe de travail s'est composé uniquement d'un délégué et un suppléant CRPA ;

- 1 groupe de travail s'est composé d'un délégué et d'un suppléant CRPA, ainsi que d'une personne ayant été accompagnée ;

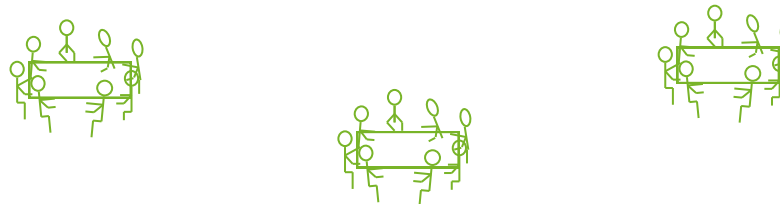
- 1 groupe de travail s'est composé d'un délégué du CRPA, de deux personnes fréquentant l'accueil de jour, de trois personnes accueillies en maison-relais, d'une personne accueillie en résidence-accueil, et d'une personne dont la situation reste imprécise (mais qui a été ou est accueillie en structure d'insertion ou logement adapté) ;

- 1 groupe de travail s'est composé d'un délégué CRPA et de trois personnes accueillies en CHRS insertion.

- 1 groupe de travail s'est composé de deux personnes accueillies en CHRS insertion.

- 1 groupe de travail s'est composé de huit personnes en hébergement d'urgence.

Les 6 groupes de travail ont donné leur avis sur la participation des personnes en demande au sein des commissions d'orientation SIAO insertion lors du traitement de leur dossier. 5 de ces groupes ont donné leur avis sur la représentation au sein des instances de gouvernance.



Annexes

3. Le SIAO en détails

1/ LA PARTICIPATION DANS LES COMMISSIONS D'ORIENTATION SIAO INSERTION

Le SIAO est le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

Ses missions sont :

- de connaître l'offre d'hébergement et les places disponibles,
- de veiller à l'évaluation sociale des personnes en demande et de les orienter vers une solution adaptée d'hébergement ou de logement,
- de contribuer à l'observation sociale pour connaître les besoins.

La commission d'orientation SIAO insertion, appelée « commission », « commission d'orientation », « commission d'attribution », ou « commission d'affectation », est un regroupement du SIAO et de ses partenaires, qui a lieu régulièrement, à un rythme défini selon les besoins et l'organisation du SIAO dans les différents départements.

Cette commission décide de l'orientation des ménages demandeurs vers un dispositif d'hébergement, de logement adapté, de logement de droit commun, avec ou sans accompagnement.

Les partenaires du SIAO présents à la commission sont **l'Etat**, qui pilote le SIAO, les **structures d'hébergement** ou de logement adapté du département, les **bailleurs sociaux**, des **partenaires spécialisés (santé, médico-social, justice)**.

Les structures sont représentées soit par **des cadres, en mesure de prendre des décisions opérationnelles** relatives à l'admission des personnes en demande, soit

par des **travailleurs sociaux**, susceptibles d'alimenter l'expertise technique relative aux choix d'orientation de la personne en demande.

Le référent social de la personne qui a fait la demande peut être présent pour expliquer la situation de la personne qu'il accompagne.

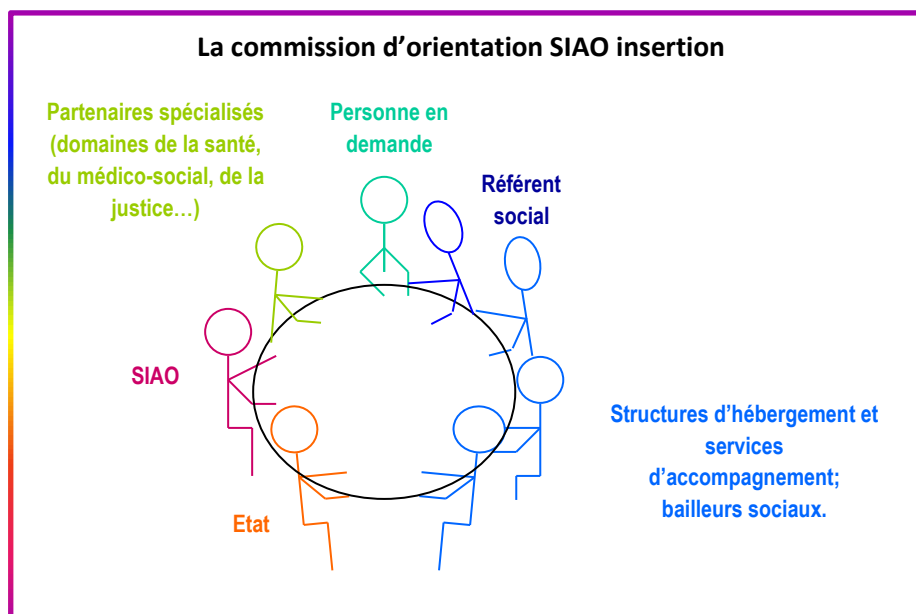
La réunion est souvent animée par le **SIAO**, qui réalise les comptes-rendus de la commission et le suivi des orientations. Par exemple, si la commission a décidé d'orienter une personne en centre d'hébergement et de réinsertion sociale, le SIAO s'assure de la mise en œuvre effective de l'orientation préconisée.

La loi 2002-2 prévoit d'assurer à « toute personne prise en charge par des établissements et services médico-sociaux », « la participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne » (article L-311-3 7° du code de l'action sociale et des familles).

Cela veut dire que ce sont les personnes accueillies ou accompagnées qui définissent, avec l'aide de leur référent social, leur projet d'insertion.

Dans l'esprit de cette loi, il apparaît important que les personnes qui ont fait une demande d'hébergement au SIAO constituent avec le référent social leur dossier (évaluation de la situation et demande d'orientation), qu'elles soient informées du fonctionnement de la commission d'orientation SIAO insertion et de la possibilité d'y participer lors du traitement de leur dossier.

C'est une volonté portée par la Direction Régionale et Départementale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRDJSCS) de Bourgogne-Franche-Comté.



Sont appelées **instances de gouvernance du SIAO** les regroupements de l'Etat (généralement la Direction Départementale de la Cohésion Sociale), du SIAO et de ses partenaires en vue de valider et orienter les activités du SIAO.

Les instances politiques, appelées **comités de pilotage** ou comités de direction regroupent des représentants institutionnels tels que l'Etat, le SIAO et les directeurs de structures d'hébergement, et ont souvent lieu une fois par an. On y valide le bilan d'activité du SIAO et les orientations pour l'année suivante, c'est-à-dire les évolutions relatives à ses missions et à son fonctionnement.

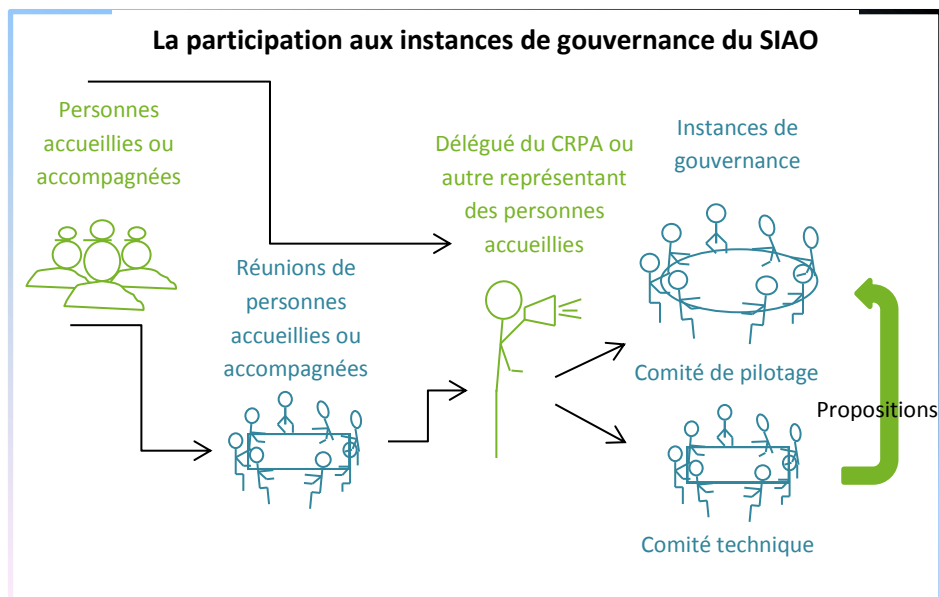
Les instances techniques, appelées **comité technique**, commission de concertation partenariale, ou groupes de travail, permettent de réunir l'Etat, le SIAO, et les représentants techniques ou opérationnels des partenaires du SIAO.

Les représentants techniques ou opérationnels sont des acteurs de terrain tels que les travailleurs sociaux, ou les cadres intermédiaires.

Les instances techniques permettent de faire des propositions relatives au fonctionnement du SIAO et aux axes de travail à investir pour mieux mettre en œuvre ses missions (participation des personnes en demande/accueillies/accompagnées, observation, référent de parcours, mise en œuvre du « logement d'abord » (favoriser l'accès direct au logement....)).

La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) du 24 mars 2014 consacre la participation des personnes accueillies au sein des SIAO. L'article L-345-2-5 du code de l'action sociale et des familles (CASF) précise que la convention de délégation conclue entre l'Etat et la personne morale portant le SIAO comporte « 3° les modalités de participation à la gouvernance du service des personnes prises en charge ou ayant été prises en charge dans le cadre du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ».

Cela signifie que **les personnes accueillies ont le droit d'être représentées dans les instances de gouvernance du SIAO**. C'est à l'Etat et au SIAO de définir, avec les partenaires (dont les personnes accueillies), les conditions de cette représentation.

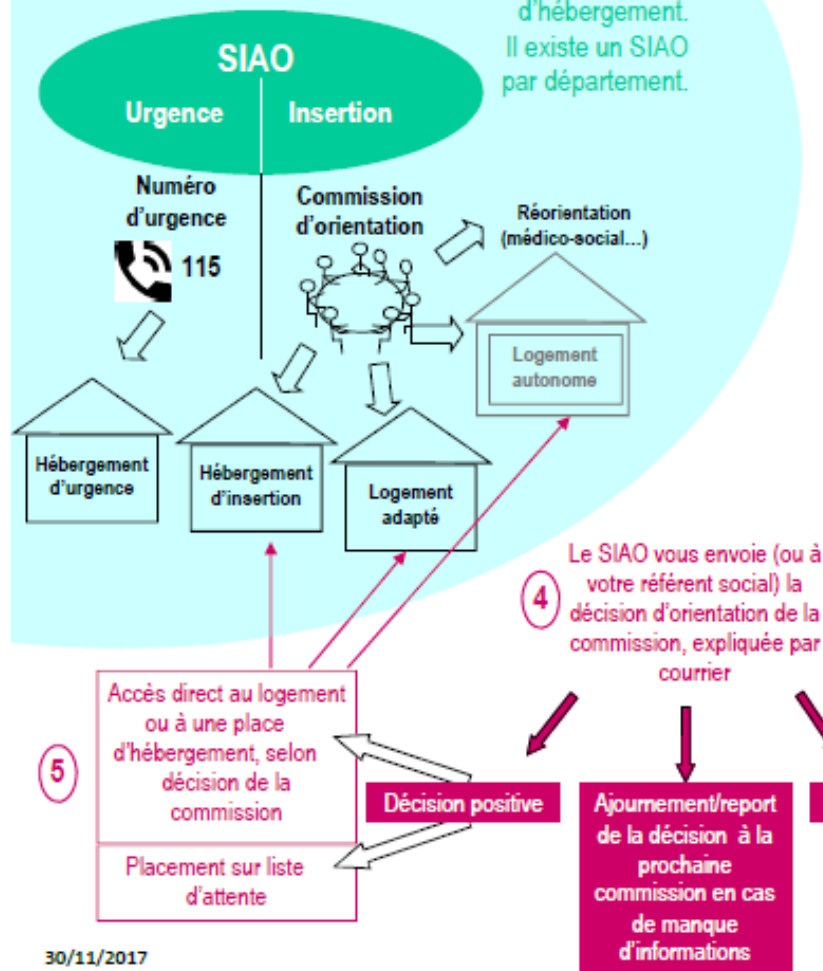


4. Exemple de document explicatif du SIAO

Qu'est-ce que le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) ?

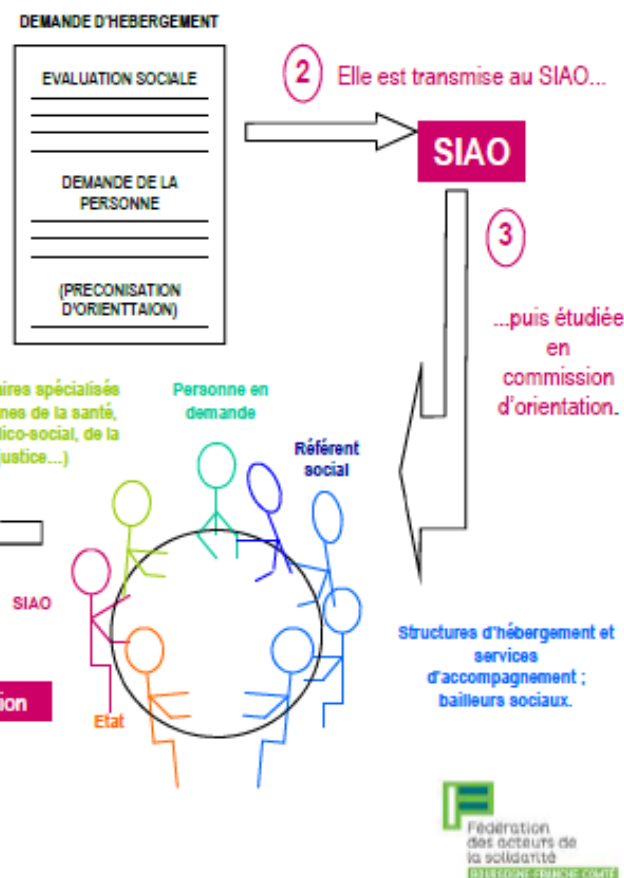
Quel est le rôle du SIAO ?

Le SIAO assure l'orientation des personnes en demande d'hébergement. Il existe un SIAO par département.



Comment se passe une demande d'orientation au SIAO ?

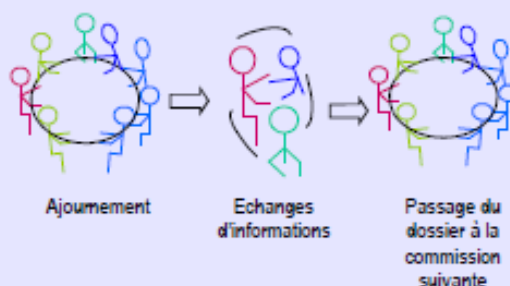
- 1 Vous renseignez une demande d'hébergement à l'aide de votre référent social



Sur quels critères la commission d'orientation SIAO prend sa décision ?

La commission d'orientation réunit différents partenaires (personne qui a fait la demande, référent social, structures d'hébergement, institutions médicales...) pour déterminer l'orientation qui répond le mieux aux besoins de la personne en demande, en fonction de ses ressources, de sa situation familiale, de son projet, de ses besoins en accompagnement...

Si la commission d'orientation manque d'informations pour décider de ce qui est le mieux pour la personne, elle ajournera le dossier, qui sera reporté à la prochaine commission.



Mais cela nécessite des adaptations, pour les accueillir dans de bonnes conditions. C'est pourquoi la représentation des personnes accompagnées au sein du SIAO n'est pas encore en place dans tous les départements.

Lorsqu'elle est en place, vous pouvez vous rapprocher de ces représentants pour leur poser vos questions, ou leur faire part de propositions d'amélioration concernant le SIAO.

Comment puis-je participer à la commission d'orientation, au moment de l'évaluation de ma demande ?

Il faut d'abord que le SIAO de votre département ait adapté le fonctionnement des commissions d'orientation pour permettre de vous accueillir.

Si tel est le cas, vous pouvez en faire la demande auprès de votre référent social (ou directement au SIAO si vous n'avez pas de référent social).

Comment puis-je participer à améliorer le fonctionnement des SIAO ?

Les décisions quant au fonctionnement du SIAO sont prises de manière partenariale, au sein d'une instance politique, souvent appelée comité de pilotage du SIAO.

Comité de pilotage (1 ou 2 fois par an)

Groupes de travail ou comité technique



Le SIAO peut aussi mettre en place des groupes de travail ou un comité technique, pour faire des propositions d'amélioration au comité de pilotage.

En théorie, des représentants des personnes accompagnées, qui sont souvent les délégués du Conseil Régional des Personnes Accueillies, peuvent participer à ces réflexions et décisions, dans l'une ou l'autre des instances.

Sommaire

REMERCIEMENTS.....	P.2
METHODOLOGIE.....	P.2
TEXTES DE REFERENCE.....	P.3
INTRODUCTION.....	P.4

PISTES D’ACTION.....	P.6
SYNTHESE REGIONALE.....	P.12
ANNEXES (dont explication du SIAO).....	P.44

Fédération des acteurs de la solidarité Bourgogne-Franche-Comté

Contact pour la réalisation du document :

- Audrey DALLAVALLE, déléguée régionale
06.15.20.26.15 –audrey.dallavalle@federationsolidarite.org

Réalisé d’octobre 2017 à avril 2018 par Gaëlle FRUCTUS,
chargée de mission participation

Avec la participation essentielle des :

**Directions Départementales de la Cohésion Sociale
(et de la Protection des Populations) et des Services
Intégrés d’Accueil et d’Orientation (SIAO) de
Bourgogne-Franche-Comté**

**Avec le soutien de la Direction Régionale et
Départementale de la Cohésion Sociale de
Bourgogne-Franche-Comté**