

Titre

Mercredi 17 mars 2021

[ATELIER] L'importance de mieux connaître les publics : une meilleure évaluation des besoins pour une meilleure prise en charge

Comment les SIAO assurent leur mission d'observation sociale et comment s'organisent-ils pour participer à une observation régionale et nationale. Dans le contexte national d'observation sociale, quelle est la plus-value de l'observation réalisée par les SIAO afin d'améliorer la prise en charge des personnes et contribuer au futur service public de la rue au logement ?

Animatrice

- **Valérie PUVILLAND**, Directrice du SIAO et des actions transversales, Interlogement 93

Synthèse intervention de Valérie PUVILLAND (Interlogement 93)

Valérie PUVILLAND, directrice du SIAO et des actions transversales à Interlogement 93, a présenté les résultats de l'enquête de l'ANSA portant sur la thématique de l'observation sociale. A titre illustratif, en 2019, 61% des SIAO avaient affecté des ressources humaines pour assurer la mission d'observation sociale. Il est nécessaire de renforcer cette mission considérée comme partiellement remplie pour la moitié des SIAO et la moitié des services de l'état.

L'association fédérative Interlogement 93 gestionnaire du SIAO a créé au sein de ses services un pôle d'observation sociale, avec du personnel qualifié ce qui lui permet d'être performant en matière de production d'outils pour produire des statistiques (maquette statistique) et de formations pour sensibiliser au remplissage des informations (définition de variables obligatoires pour les évaluations sociales).

Documentation :

- **Enquête nationale sur les SIAO** – Agence Nouvelle des Solidarités Actives – Février 2020
https://www.solidarites-actives.com/sites/default/files/2020-03/Ansa_DGCS_Enqu%C3%AAt%20SIAO_2002_Synth%C3%A8se.pdf

Synthèse intervention de Marine GUICHARD (FAS BFC) et Christelle CIRBEAU (SIAO-115 Côte d'Or)

Marine GUICHARD, cheffe de projet AHIL - Observation – CRPA à la FAS Bourgogne-Franche-Comté et **Christelle CIRBEAU**, chargée de mission au SIAO-115 Côte d'Or ont fait une présentation commune.

Elles ont partagé leur retour d'expérience sur une dynamique régionale d'observation sociale en faisant entrer les participant.es dans les coulisses de la production du baromètre 115 SIAO de Bourgogne-Franche-Comté.

Ce projet a permis :

- aux SIAO 115 de s'équiper d'outils et d'indicateurs communs pour la réalisation d'une observation sociale au niveau régional,
- d'ouvrir un espace de réflexion sur une démarche et une méthodologie adaptées pour rendre compte des besoins sur nos territoires,
- d'impliquer pleinement les SIAO 115 dans l'analyse des données et de mettre en évidence des constats intéressants afin d'aiguiller les services déconcentrés de l'Etat sur l'adaptation de l'offre d'hébergement.

Documentation :

- **Baromètre 115 SIAO – Janvier à juin 2019**, Fédération des acteurs de la solidarité (FAS)

https://www.federationsolidarite.org/wp-content/uploads/2020/11/Barometre-115-SIAO_BFC_2019.pdf

Synthèse intervention de Carole LARDOUX (FAS)

Carole LARDOUX, responsable de l'animation de l'observation à la FAS, a dressé un état des lieux de l'observation sociale en France où des enquêtes nationales sont réalisées au niveau de la statistique publique, par des associations et fédérations, au niveau des villes et métropoles. Dans ce contexte, les SIAO ont un rôle majeur à jouer car ils sont une source de connaissance riche et ils permettent d'apporter des éléments pour améliorer la prise en charge des personnes.

Les SIAO sont un des acteurs de la veille sociale et son observation doit être couplée à l'observation produite par d'autres dispositifs tels que les maraudes, les accueils de jour et les centres d'hébergement et logement afin d'avoir une vision d'ensemble de toutes les personnes concernées.

Questions/Réponses

- **Comment mutualiser les outils développés par les SIAO et les partager notamment avec ceux qui sont moins avancés dans l'observation sociale ?**

Possibilité d'avoir accès à la maquette statistique développée par le SIAO du 93, capitalisation par la FAS d'outils développés par les SIAO pour accompagner les utilisateurs du logiciel et exploiter les données, nécessité que les SIAO disposent du guide de remplissage des variables et items, d'un manuel pour exploiter les données statistiques et que des formations métier et sur les statistiques soient dispensées, poursuivre le travail au national de définition d'indicateurs

- **Comment améliorer la qualité de l'observation sociale ?**

Vérifier l'exhaustivité des variables, encourager les utilisateurs du logiciel à saisir les informations dans les items et pas uniquement dans les champs commentaires, les notes... en leur expliquant les enjeux, définition d'un socle de variables devant être renseignées à minima lors des évaluations sociales, associer les SIAO et leurs partenaires au traitement des données : pas uniquement le rôle de produire des chiffres mais implication totale qui donne du sens, faire des choix des informations à conserver lorsque l'on fait une observation entre départements pour faire une observation fiable

- **Pouvez-vous apporter des précisions sur les enquêtes sur le non-recours ?**

Interlogement 93 : Interroger les personnes fréquentant l'accueil de jour pour leur demander si elles ont sollicité ou non le 115 et sinon pourquoi

FAS BFC : étude en cours, démarrage dans la Nièvre pour étendre ensuite à la région. 1^{ère} étape : associer tous les interlocuteurs concernés et construire un outil de comptage

D'autres régions ont mené des enquêtes sur le non-recours

- **Quelle est la suite apportée au baromètre régional BFC ?**

Objectif de publication des résultats pour la FAS, en attente d'action de la part des décisionnaires, trop tôt pour une prise de décision + crise sanitaire a modifié l'organisation de l'accueil des personnes, l'observation régionale permet de soulever aussi des difficultés au niveau départemental, nécessité d'avoir les moyens humains, techniques et financiers pour faire de l'observation régionale, aide à valoriser l'utilisation de l'observation pour la prise de décision

- **Comment analyser les parcours des personnes ?**

Impossibilité d'avoir l'évolution de la situation sociale des personnes car l'information est écrasée lorsqu'une nouvelle information est saisie, difficulté pour suivre les parcours ou définir des durées d'hébergement

- **Les personnes qui sollicitent le SIAO sont-elles associées à l'observation sociale ?**



Pour le moment, pas d'association des personnes => à développer
Valoriser leur expertise du vécu, un plus qu'il faut mettre en œuvre

Conclusion

L'observation sociale est une mission à part entière des SIAO pour laquelle des moyens humains, techniques et financiers doivent être déployés. Leur observation permettra d'alimenter le futur Service Public De la rue au logement.