

Travail avec les SIAO : une culture commune est en train de naître

La mise en place des SIAO, services intégrés d'accueil et d'orientation, n'est pas sans impact sur le quotidien des gestionnaires. Interlocuteurs uniques des personnes en difficulté d'accès au logement pour le dépôt des demandes et l'orientation vers les logements disponibles, ils ne partagent pas forcément la même culture que les acteurs du logement accompagné – d'où certaines incompréhensions dans les premiers temps. Car, si chaque gestionnaire tient à mettre en œuvre le projet social de son établissement, le travail avec les SIAO est aussi l'occasion de mieux accueillir les personnes exclues des circuits communs. Regards croisés sur une collaboration parfois compliquée mais en constante amélioration.



Savoir argumenter ses refus

Lætitia Guidec, directrice territoriale Seine-et-Marne d'Adoma

« Cela fait presque 4 ans que le travail avec les SIAO a été intégré dans la culture d'entreprise d'Adoma et ça se passe globalement bien. Il y a bien eu quelques incompréhensions au début mais, à force d'expliquer nos contraintes et nos limites, nos interlocuteurs comprennent mieux nos métiers et ciblent mieux les dossiers qu'ils nous envoient. Ainsi, il est essentiel que la personne

orientée puisse, si besoin, continuer à être accompagnée au sein de la résidence sociale. Il vaut toujours mieux argumenter les positions du gestionnaire, notamment si c'est un refus plutôt que d'accepter un candidat et se retrouver en situation d'échec au bout de quelques mois. Mais même si quelques rares difficultés subsistent, nous continuons à avancer ensemble. D'ailleurs, en 2013, sur les 170 personnes logées par le SIAO de Seine-et-Marne, 61 l'ont été dans des logements gérés par Adoma. La preuve que nous avons trouvé un bon équilibre. »

ZOOM

Le système d'information des SIAO (SI SIAO) : une bonne idée, compliquée à déployer

Afin d'optimiser la gestion des demandes de logements et des attributions, l'État incite les acteurs du logement accompagné, à commencer par les gestionnaires, à adopter le SI SIAO, son système d'information spécialement développé pour l'occasion. L'objectif : centraliser, dans un seul et même outil informatique sécurisé, l'ensemble des fiches de demande et d'évaluation des publics.

Si le système doit permettre à chacun d'avoir accès à la même information au même moment, son déploiement risque de se heurter, dans certains cas, aux outils déjà implémentés chez certains acteurs. Chez Adoma par exemple, l'expérimentation menée depuis octobre en Seine-et-Marne s'est révélée peu concluante : en effet, la non-compatibilité des formats impose aux équipes de saisir deux fois chaque dossier, une fois au sein du système d'information d'Adoma et une seconde fois au sein du SI SIAO. L'enjeu aujourd'hui est, dans un premier temps, d'avoir une version stabilisée du SI SIAO intégrant des fonctionnalités plus performantes et, dans un second temps, d'envisager les interfaces entre le SI SIAO et les logiciels des adhérents.

La centralisation des demandes facilite l'attribution des logements

Christine Gavend-Bellini,
directrice d'Aates

« L'État a confié à Aates la gestion d'une des antennes SIAO Insertion de Haute-Savoie: nous sommes donc maintenant au cœur du dispositif et nous en comprenons mieux les mécanismes. Avant chaque commission mensuelle, l'Antenne est informée des places de logements vacants et les dossiers sont donc instruits en toute connaissance de cause. Cela évite notamment aux travailleurs sociaux d'avoir à présenter un dossier dans toutes les structures: il leur suffit de donner leur prescription d'orientation sur la fiche d'évaluation commune et d'attendre la décision de la commission. Et puis surtout, quand il s'agit de traiter les cas les plus complexes, tous les acteurs sont autour de la table pour trouver une solution. En seulement quelques mois, on a d'ailleurs pu noter une amélioration très nette des relations entre les différents gestionnaires. »

« Renforcer les échanges entre les différents gestionnaires »

Il faut définir un cadre de référence commun

Marc Jeanjean,
directeur général d'Alotra

« Pour que le dispositif fonctionne, il est important de ne pas envisager le travail avec les SIAO de manière purement administrative. Si on commence à raisonner uniquement en termes de dossiers, en se disant que 30% doivent arriver via le guichet de l'État, on ne parviendra pas à répondre aux réalités territoriales. Chez Alotra, une grande partie des gens que nous accueillons est fragilisée socialement et exclue des circuits locatifs traditionnels: ils relèvent donc déjà du dispositif SIAO. Pourtant, ils ne rentrent dans le quota que s'ils sont envoyés directement par le SIAO Marseille. Il faut donc définir un cadre de référence commun avec des critères de priorité, afin de pouvoir donner de la lisibilité à notre contribution au relogement de ces publics. Cela simplifierait le quotidien de chacun, à commencer par celui des bénéficiaires. »



▲ Commission d'attribution à Marseille.

Chacun doit faire des efforts

Gilles Desrumaux,
délégué général de l'Unaf

« La situation actuelle demande des efforts de part et d'autre. Il faut d'abord que les SIAO comprennent qu'il y a, au sein du logement accompagné, un équilibre très particulier qui explique la réussite de chaque structure: des projets sociaux, des modes de gestion, un savoir-faire, des cultures professionnelles à respecter... Mais il convient aussi que certains gestionnaires dépassent leur frilosité à accueillir les publics les plus précaires. Le logement très social est un secteur vaste, mais j'ai le sentiment qu'au fil des mois, on assiste à la naissance d'une culture

commune. Nos approches métiers sont parfois différentes, mais nous partageons tous le même objectif d'aide aux plus démunis. L'important est que chacun comprenne les exigences de l'autre et que les gestionnaires conservent la souplesse nécessaire au quotidien pour que l'intérêt de l'individu passe toujours au premier plan. »

« J'ai le sentiment d'assister à la naissance d'une culture commune »