

## ENQUÊTE

### **L'évaluation sociale dans le cadre du SIAO 93 modifie-t-elle vos pratiques ?**

**Novembre 2012 – Mai 2013**

#### **Préambule**

Les SIAO ont pour objectif principal de centraliser les demandes des personnes sans abri - ou risquant de l'être - et les places d'hébergement disponibles afin de proposer la prise en charge la plus adaptée possible.

La porte d'entrée du dispositif est l'évaluation sociale de ménages à travers une fiche d'entretien et d'évaluation ou saisine du Conseil général de Seine-Saint-Denis, remplie par le travailleur social référent en présence du ménage. Cette fiche d'évaluation est venue remplacer et/ou compléter l'habituel rapport social. Elle se substitue aux différentes demandes d'hébergement que transmettaient les travailleurs sociaux aux centres d'hébergement.

#### ***I. Objectifs de l'enquête***

Le réseau associatif Interlogement93 souhaitait questionner les professionnels du secteur sur :

- ✓ leurs pratiques de l'évaluation sociale et leurs évolutions depuis l'avènement du SIAO et l'utilisation de la fiche d'entretien et d'évaluation (FEE) ou de la saisine du Conseil général de Seine-Saint-Denis,
- ✓ leur perception des impacts de cette nouvelle approche, en particulier sur la prise en compte des besoins des ménages.

Un objectif secondaire est lié au prochain déploiement du système d'information des SIAO, le SI-SIAO. L'enquête nous permettra d'appréhender le niveau d'information des travailleurs sociaux du département sur ce système d'information.

## II. Méthodologie

### 1. Planification

*Cf. Chronogramme en annexe*

### 2. Phase de rédaction du questionnaire

Un groupe de travail s'est constitué pour la rédaction du questionnaire. Il était composé de Virginie Baillon (chef de service SIAO), Florence Giancatarina (ancienne coordinatrice AVDL, CEFR), Laetitia Chastanet (coordinatrice AVDL actuelle), Julie Bechenec (coordinatrice du pôle social) et Gaëlle Dariet (animatrice réseau). Le travail réalisé était validé par Abilio Brazil, directeur général d'Interlogement93.

Le groupe de travail s'est basé sur un questionnaire sur le même thème réalisé par Virginie Baillon. Plusieurs réunions et une phase de test ont permis d'aboutir à la version finale.

### 3. Cible de l'enquête

L'enquête s'adressait à l'ensemble des travailleurs sociaux du département susceptibles de rechercher un hébergement ou un logement pour leurs publics ou de proposer des places.

Notre méthode s'est voulue exhaustive : nous espérons impacter la très grande majorité des travailleurs sociaux du département répondant aux critères ci-dessus.

*Cf. liste des organismes sollicités en annexe*

### 4. Administration du questionnaire

Le questionnaire a été testé entre le 1<sup>er</sup> et le 20 février 2013.

Groupe "test"	Nb sollicités	Nb ayant répondu
Salariés d'IL93	22	3
Professionnels du réseau	43	5
Membres du CA d'IL93	25	3
Conseil général (D. Bonnet)	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>12</b>

Le questionnaire a été diffusé par mail avec une brève présentation de l'enquête, mentionnant le délai de réponse et l'encouragement à diffuser le questionnaire. Le mail comprenait un lien permettant de renseigner le questionnaire grâce à LimeSurvey, logiciel libre de sondage en ligne.

La phase de recueil des données s'est étalée entre le 15 mars et le 15 avril 2013.

Des relances ont été envoyées par mail le 25 mars et le 5 avril.

#### 5. Traitement et analyse des données

Le traitement a été facilité par le logiciel LimeSurvey, qui permet d'alimenter directement une base de données à partir des éléments saisis par chaque répondant. La base de données a pu être analysée une fois exportée sous Excel.

Dans le cas où la proportion des répondants pour chaque terrain professionnel ne correspondrait pas à celle enregistrée par le SIAO 93 pour les prescripteurs, il avait été prévu que les données soient présentées par type de terrain professionnel, pour ne pas surévaluer ou sous-évaluer un groupe.

Dans un premier temps, nous nous sommes attachés à extraire et analyser les résultats pouvant servir d'illustration pour le colloque sur l'évaluation sociale organisé par Interlogement93 le 14 mai 2013.

#### 6. Restitution

Les résultats pouvant servir d'illustration au colloque, sur le thème de l'évaluation sociale, ont été mis en forme de manière à être très lisibles. Ils ont été projetés et présentés en introduction à la première table-ronde.

Par la suite, ce rapport a été rédigé avec l'ensemble des résultats de l'enquête. L'objectif est qu'il alimente la réflexion du SIAO 93.

### *III. Résultats de l'enquête*

Un total de 167 personnes a participé à l'enquête. 153 personnes supplémentaires ont fait la démarche d'accéder au questionnaire mais ne l'ont pas rempli. Même si la raison exacte nous est inconnue, nous supposons qu'elles ne se sont pas senties concernées par l'enquête à la lecture de la présentation, en particulier lorsqu'elles ne connaissaient pas le SIAO. Cette hypothèse est corroborée par le fait qu'un seul répondant sur les 167 dit ne pas connaître le SIAO.

Il est également possible que le système de sondage en ligne ait connu des dysfonctionnements.

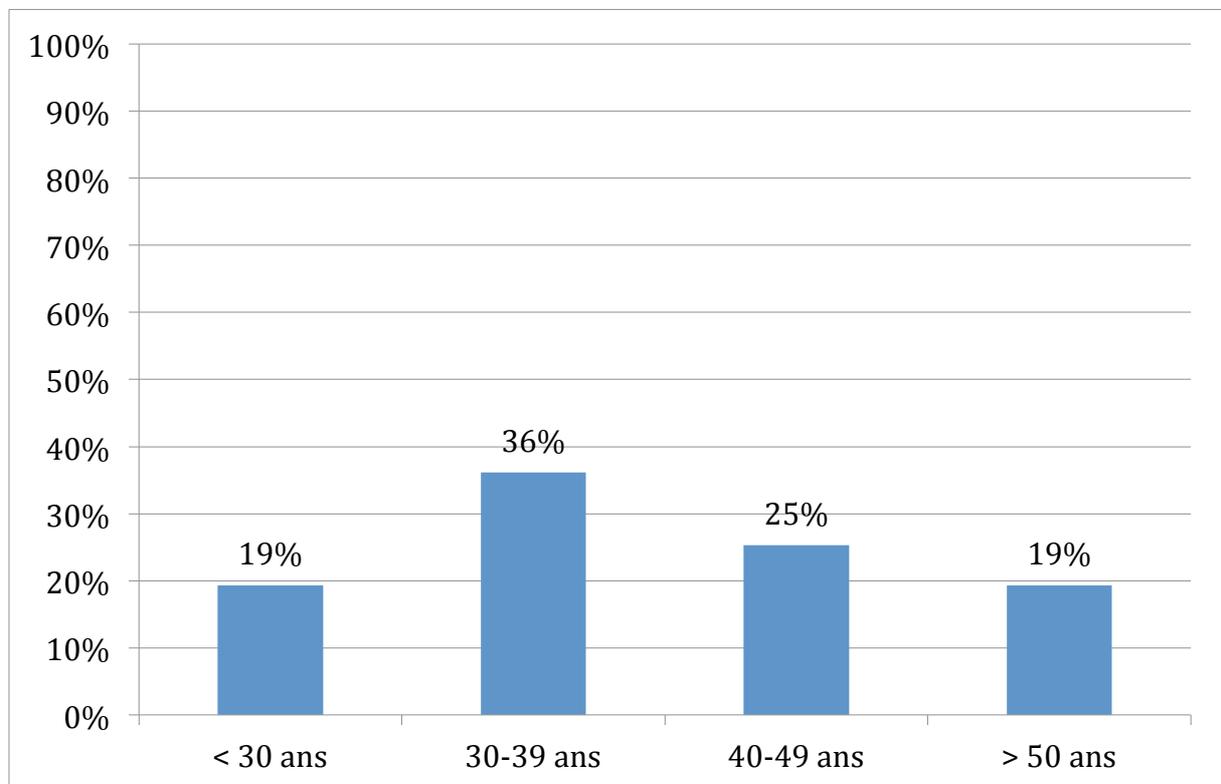
## 1. Profil des répondants

### ↳ *Genre*

Parmi les 167 répondants, 84% sont des femmes, ce qui correspond à peu près aux statistiques nationales (en 2007, 74,9 % de femmes dans le secteur de l'éducation-santé-action sociale<sup>1</sup>).

### ↳ *Âge*

Les sondés ont une moyenne d'âge de 39 ans. Le graphique ci-dessous donne leur répartition par classe d'âge.



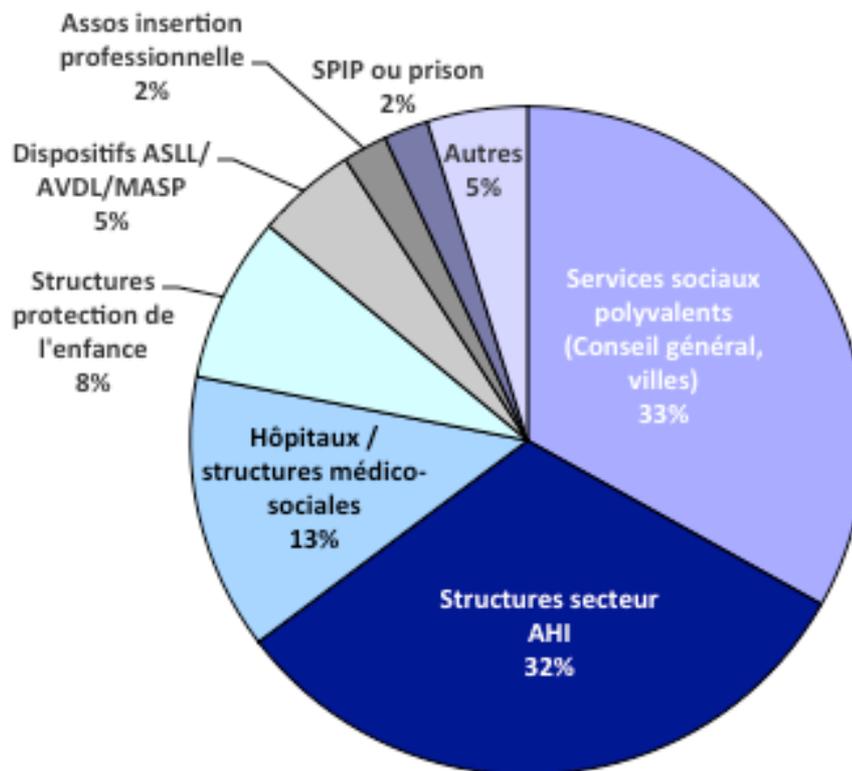
### ↳ *Terrain professionnel*

Les répondants avaient la possibilité de donner leur domaine d'activité principal et un second domaine d'activité éventuel. Pour le traitement des données, l'ensemble des champs professionnels mentionnés a été cumulé.

<sup>1</sup> Source : observatoire des inégalités : <http://www.inegalites.fr/spip.php?article1048>

Ainsi, 33 % des répondants évoluent au sein d'un service social polyvalent (SSP), relevant du Conseil général de Seine-Saint-Denis ou d'une commune, et 32% travaillent pour une structure du secteur AHI (Accueil Hébergement Insertion).

Terrain professionnel



Nous avons souhaité savoir si cette répartition correspond à la part des demandes envoyées par chaque prescripteur du SIAO 93. Le tableau suivant présente l'origine des demandes reçues par le SIAO au cours du premier semestre 2013 :

Prescripteurs SIAO 93	Nombre de demandes	%
Services sociaux polyvalents	409	54,5%
Structures secteur AHI	188	25,1%
Hôpitaux / structures médico-sociales	29	3,9%
Insertion professionnelle	9	1,2%
SPIP	11	1,5%
Autres	104	13,9%
<b>TOTAL</b>	<b>750</b>	<b>100%</b>

Dans notre échantillon, on constate que les services sociaux polyvalents et le SPIP (service pénitentiaire d'insertion et de probation) sont sous-représentés alors que les structures du secteur AHI et les hôpitaux / structures médico-sociale sont surreprésentés.

La base de données du SIAO 93 ne nous a pas permis de faire ressortir de manière précise les autres champs professionnels mis en avant dans l'enquête (protection de l'enfance,...).

De fait, nous nous attacherons à présenter la plupart des résultats par champ professionnel, ou au minimum les chiffres relatifs aux quatre principaux champs représentés dans notre échantillon (SSP, structures AHI, hôpitaux/structures médico-sociales, protection de l'enfance).

### ↘ **Position vis-à-vis du SIAO 93**

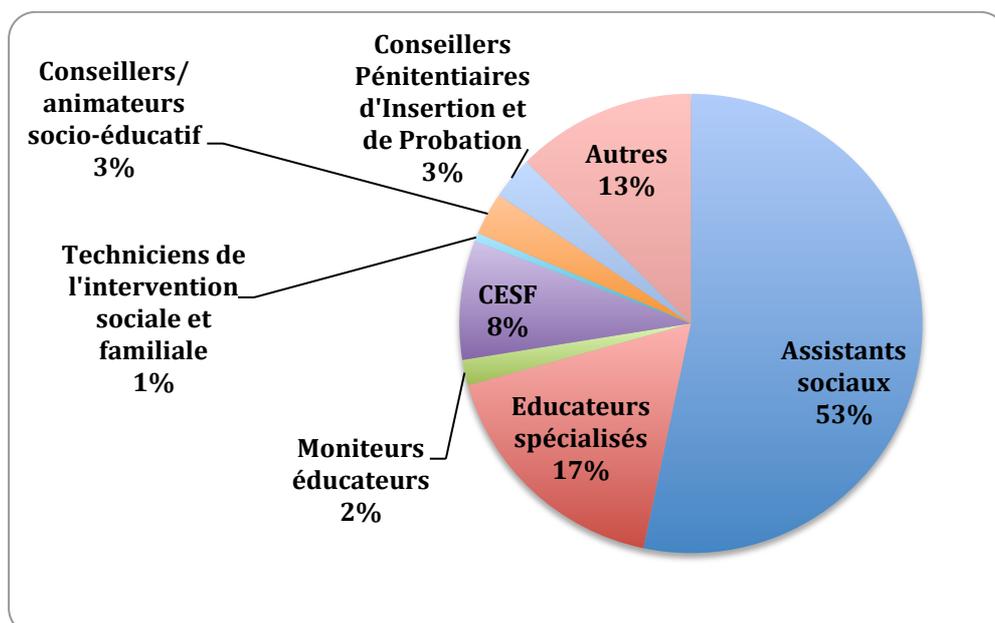
Parmi les répondants, 74% des professionnels sont prescripteurs, c'est-à-dire envoient la fiche d'entretien et d'évaluation au SIAO pour constituer une demande d'hébergement-logement. 7% sont destinataires de la fiche d'entretien et d'évaluation, c'est-à-dire reçoivent des orientations de la part du SIAO. 19% sont à la fois prescripteurs et destinataires : c'est par exemple le cas d'un centre d'hébergement d'urgence qui recherche des solutions d'hébergement-logement pour la sortie de ses hébergés, mais qui reçoit également des orientations de la part du SIAO lorsqu'une place se libère.

### ↘ **Appartenance au réseau**

Près de la moitié des répondants travaillent pour une association adhérente à Interlogement93 (46%).

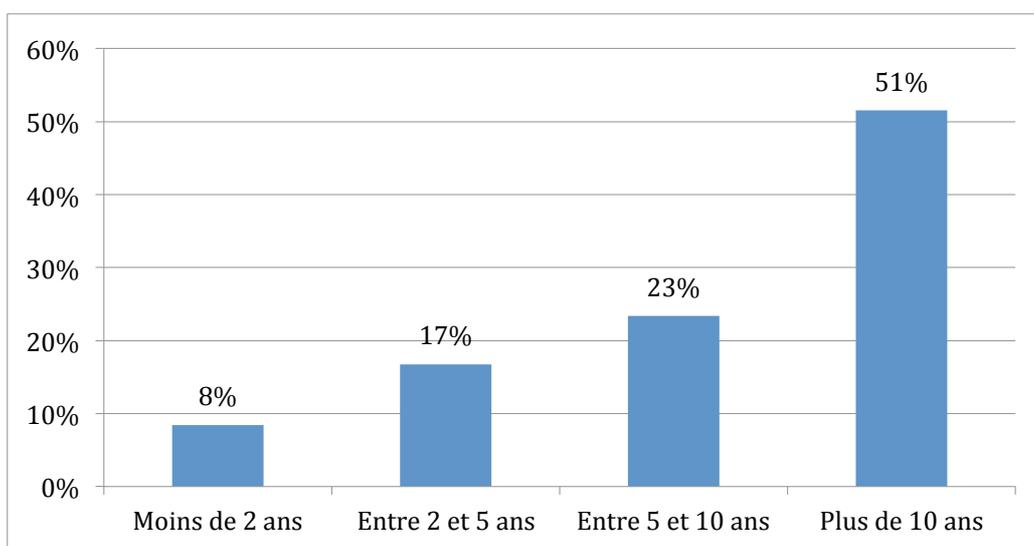
### ↘ **Formation initiale**

La très grande majorité des sondés est issue d'une formation du travail social. Les autres ont une formation juridique, médicale ou autre.



### ↳ *Expérience dans le secteur social*

Près de trois quart des répondants ont plus de 5 ans d'expérience dans le secteur.



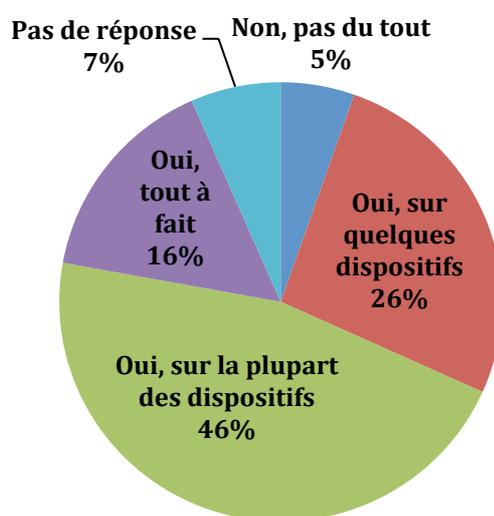
## 2. Les pratiques des travailleurs sociaux

### ↳ *Connaissance du SIAO 93*

Les personnes ayant répondu au questionnaire sont majoritaires (62%) à bien connaître les différents dispositifs d'hébergement-logement (réponses « Oui, tout à fait » et « Oui, sur la plupart des dispositifs »). Néanmoins, près d'un tiers d'entre elles ne connaissent que quelques dispositifs, voire aucun.

Cette question mentionnait la liste des dispositifs : CHU, CHRS, centres de stabilisation, résidences sociales, foyers jeunes travailleurs, pensions de famille, maisons relais, Solibail et AVDL.

## Connaissez-vous les dispositifs accessibles via le SIAO ?



Le tableau suivant donne, pour chaque champ professionnel, la part des personnes connaissant bien les dispositifs. On note que le niveau de familiarisation est assez disparate selon le secteur d'intervention.

Champs professionnels	Part ayant une bonne connaissance des dispositifs
Structures secteur AHI	87%
Dispositifs ASLL/AVDL/MASP	71%
Structures protection de l'enfance	63%
Services sociaux polyvalents (Conseil général, villes)	58%
Assos insertion professionnelle	50%
Hôpitaux / structures médico-sociales	46%
SPIP ou prison	33%
Autres	75%

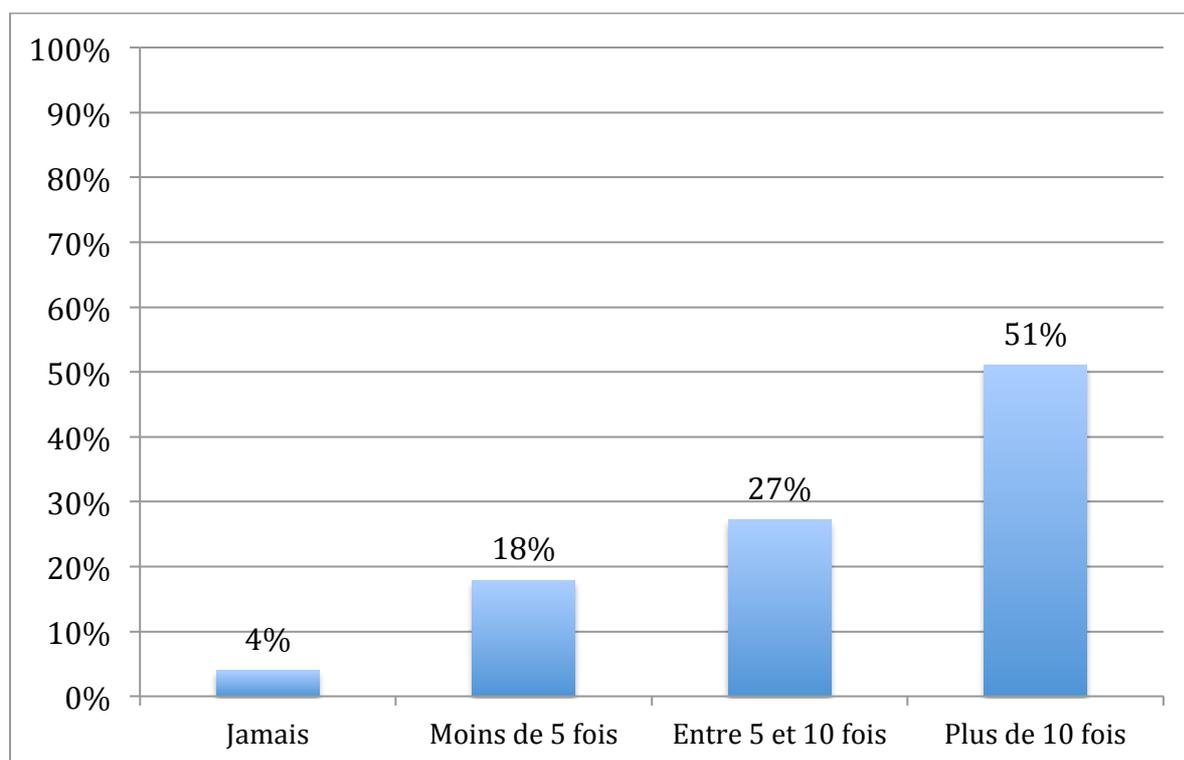
Les adhérents à Interlogement93 ont tendance à mieux maîtriser les dispositifs que les autres (67% contre 58%), certainement parce que l'accompagnement vers le logement est au cœur de leurs métiers.

Après analyse, on note que la connaissance des dispositifs n'est pas corrélée à l'expérience des professionnels.

### ↳ *Les pratiques dans le cadre de la demande d'hébergement-logement*

La fiche d'entretien et d'évaluation est un nouvel outil introduit par les SIAO et devenu obligatoire pour la formulation d'une demande d'hébergement-logement. En théorie, elle vient remplacer le rapport social.

La fiche d'entretien et d'évaluation du SIAO 93 est connue de 96% des sondés. Ils sont près de 80% à l'avoir utilisée plus de cinq fois.



L'enquête montre que **29% des sondés continuent de rédiger un rapport social en complément de la fiche d'entretien et d'évaluation**. La raison invoquée est le manque d'espace dans la fiche, ne permettant pas d'explicitier et de préciser suffisamment, l'objectif étant d'individualiser la situation sociale de la personne.

Le recours à un rapport social en complément de la fiche du SIAO n'est lié ni à l'expérience des professionnels, ni au fait d'être adhérent à Interlogement93, ni à l'âge.

Seules des variations existent en fonction du terrain professionnel :

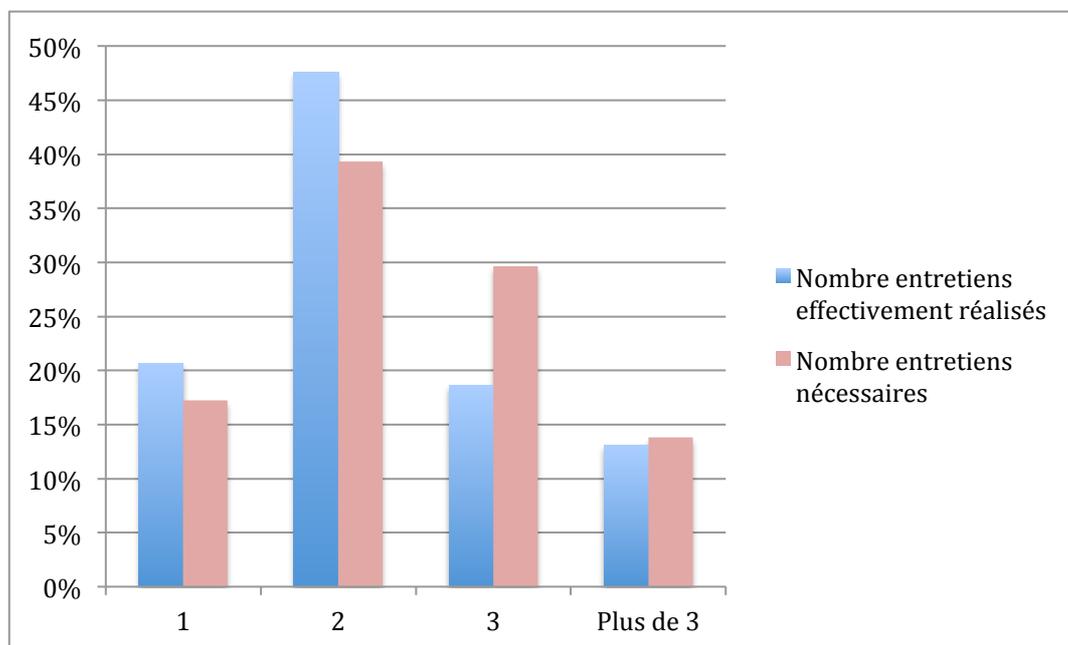
Champs professionnels	Part rédacteurs rapport social en complément
Associations insertion professionnelle	0%
SPIP ou prisons	17%
Dispositifs ASLL/AVDL/MASP	22%
Structures secteur AHI	25%
Structures protection de l'enfance	27%
Services sociaux polyvalents (Conseil général, villes)	29%
Hôpitaux / structures médico-sociales	40%
Autres	50%

En moyenne, les professionnels réalisent **majoritairement deux entretiens avec un ménage pour renseigner la fiche** d'entretien et d'évaluation du SIAO 93 (48% des répondants). Cet indicateur n'est pas corrélé au nombre d'années d'expérience des répondants.

Si 39% des sondés pensent que deux entretiens sont suffisants pour renseigner la fiche, ils sont néanmoins 30% à penser que trois entretiens seraient plus adaptés, voire plus de trois (14%).

Par ailleurs, 21% des professionnels ne réalisent qu'un entretien en vue de remplir la fiche, et 17% pensent que c'est suffisant.

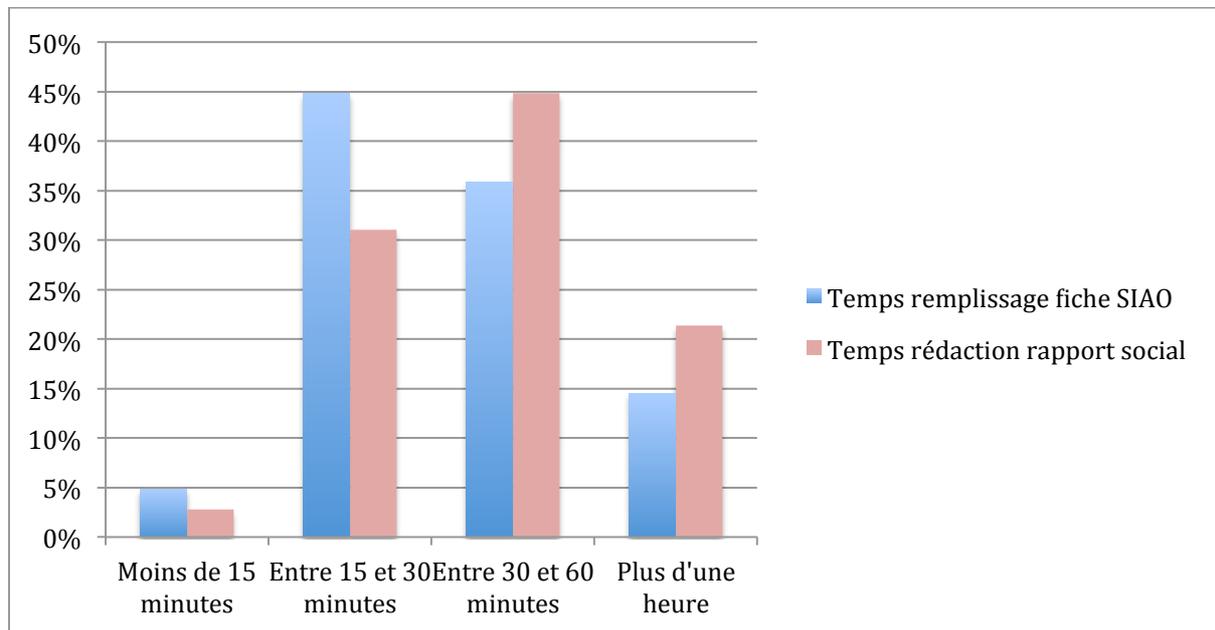
Nombre d'entretiens réalisés / nécessaires pour renseigner la fiche SIAO



Globalement, il semblerait que la **fiche d'entretien et d'évaluation demande moins de temps à rédiger qu'un rapport social**. La majorité des répondants (45%) met entre 15 et 30

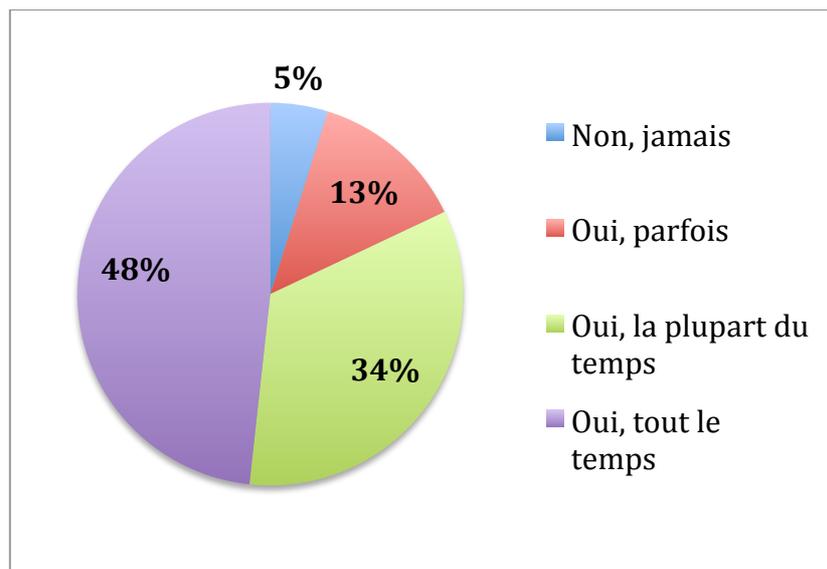
minutes pour remplir la fiche SIAO, alors qu'elle passe (ou passait) entre 30 et 60 minutes pour rédiger un rapport social dans le cadre d'une demande d'hébergement-logement.

Comparaison des temps dédiés à la fiche SIAO et à un rapport social



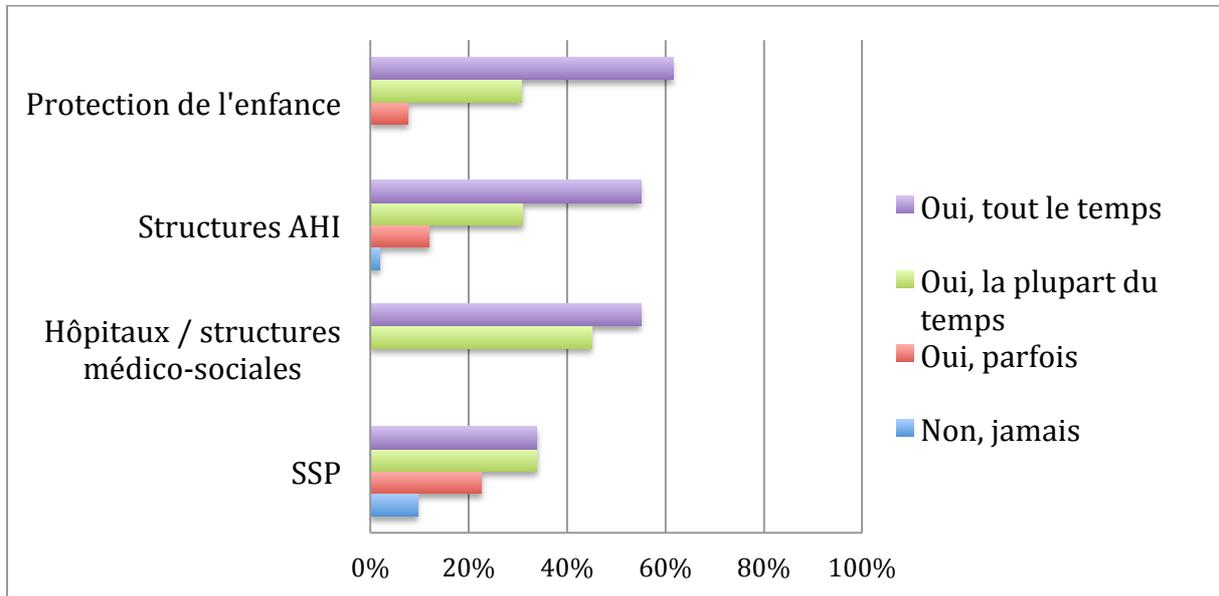
La très grande majorité des répondants (4/5) implique tout le temps ou la plupart du temps les ménages pour renseigner la fiche SIAO. A l'inverse, près d'un professionnel sur cinq ne les implique jamais ou très peu souvent.

Impliquez-vous le ménage lorsque vous remplissez le document de demande du SIAO 93 ?



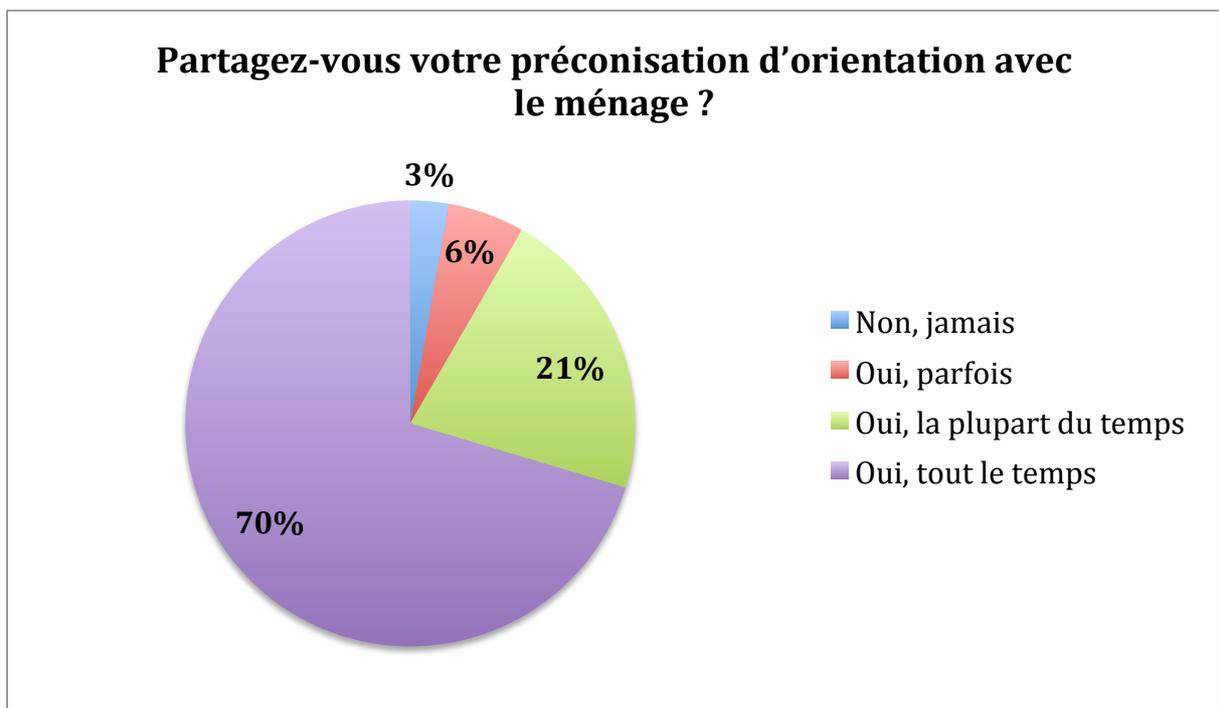
On note des pratiques différentes selon le champ professionnel. Le graphique ci-dessous, reprenant cet indicateur en fonction des principaux terrains professionnels, montre que ce

sont les services sociaux polyvalents (SSP) qui disent impliquer le moins les ménages pour le remplissage de la fiche SIAO 93. On peut supposer que les centres d'hébergement et les hôpitaux ont davantage la possibilité d'échanger avec les ménages, ces derniers étant accompagnés hébergés par leurs services.

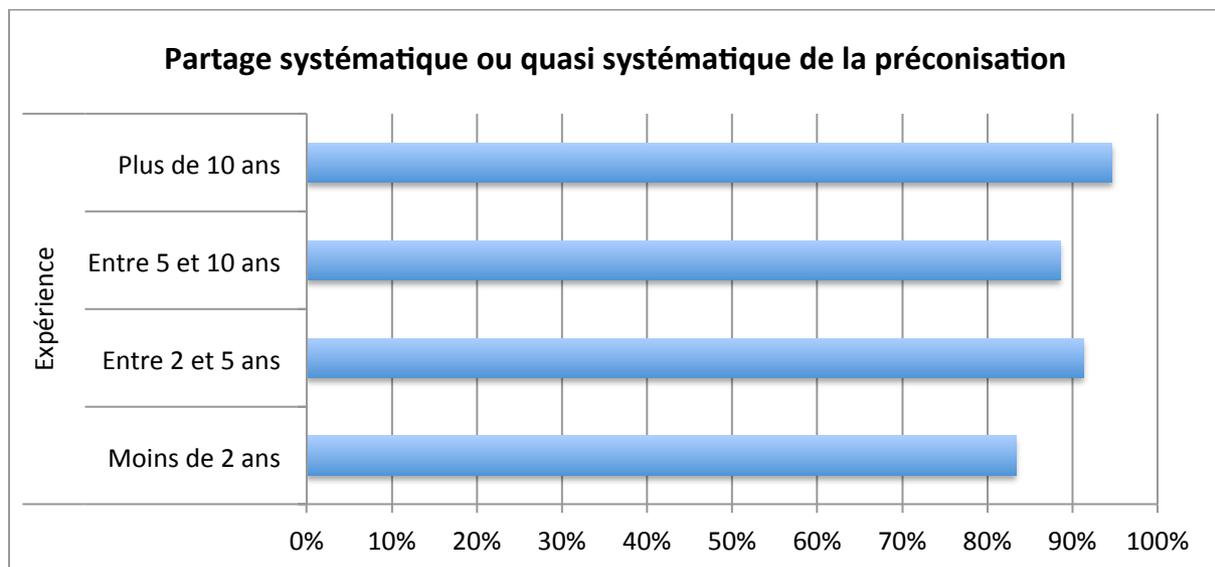


On ne remarque aucune corrélation entre les réponses à cette question et l'expérience des répondants.

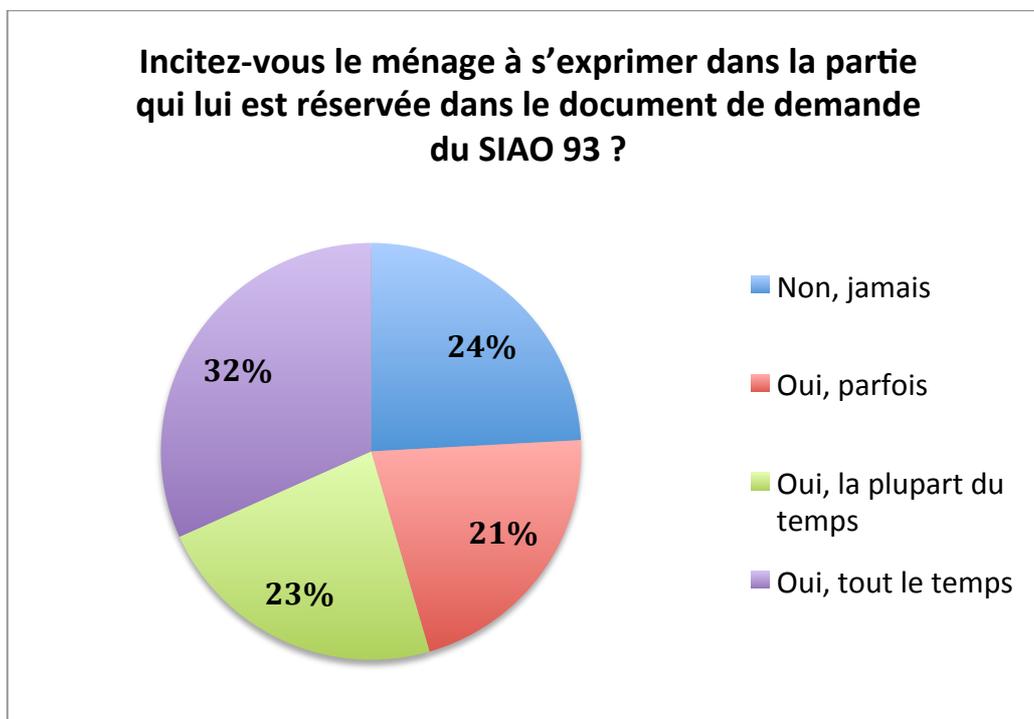
Plus de 90% des répondants partagent tout le temps ou la plupart du temps la préconisation d'orientation avec le ménage.



La part des professionnels partageant tout le temps ou la plupart du temps leur préconisation avec les ménages augmente légèrement avec l'expérience : plus le professionnel est expérimenté, plus il a tendance à partager sa préconisation.

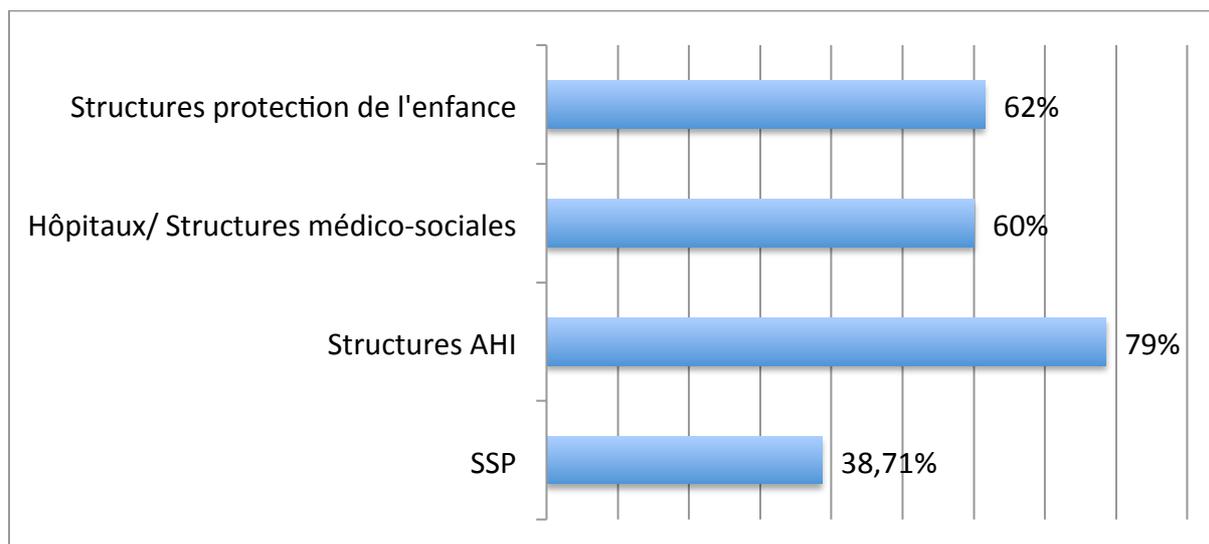


Concernant l'incitation des ménages à s'exprimer dans la fiche SIAO, les pratiques sont beaucoup plus contrastées : seul un peu plus de la moitié des professionnels impliquent tout le temps ou la plupart du temps les ménages de cette façon.



L'incitation des ménages à s'exprimer dans la partie qui leur est réservée dans la fiche SIAO est très variable selon les champs professionnels.

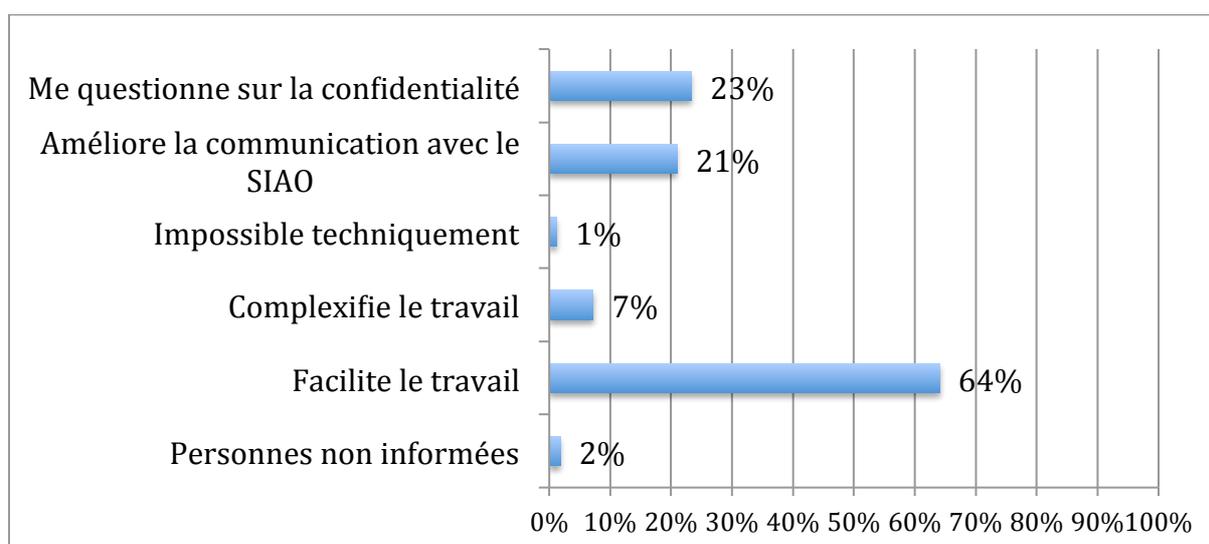
**Proportion des professionnels incitant systématiquement ou quasi systématiquement le ménage à s'exprimer dans la fiche SIAO en fonction du terrain professionnel**



Pour 40% des professionnels, la fiche SIAO prend suffisamment en compte la parole de l'utilisateur, contre 31% pensant l'inverse. Par ailleurs, 29% n'ont pas d'opinion à ce sujet.

Les répondants pensent majoritairement qu'il est important que le ménage signe le document de demande du SIAO (63%) alors que 16% pensent que cela ne l'est pas. 21% n'ont pas d'opinion à ce sujet.

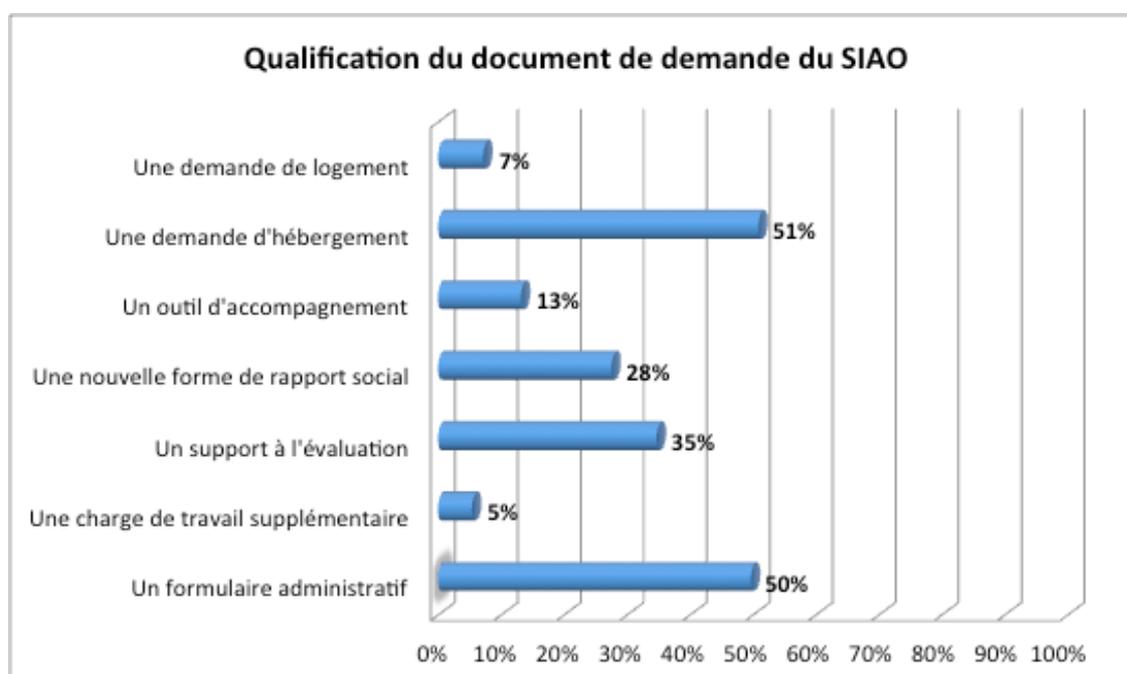
Concernant l'envoi par mail de la fiche d'entretien et d'évaluation, près des deux tiers pensent qu'il facilite leur travail. On note que près d'un quart se questionne sur la confidentialité et une personne sur cinq a le sentiment que ce fonctionnement améliore la communication avec le SIAO.



Nous avons demandé aux destinataires de la fiche d'entretien et d'évaluation du SIAO de nous donner leurs avis sur cet outil. Sur les 43 répondants concernés, 35% trouvent l'évaluation plus complète (contre 19%), 14% n'observent aucune évolution et 33% ne se prononcent pas.

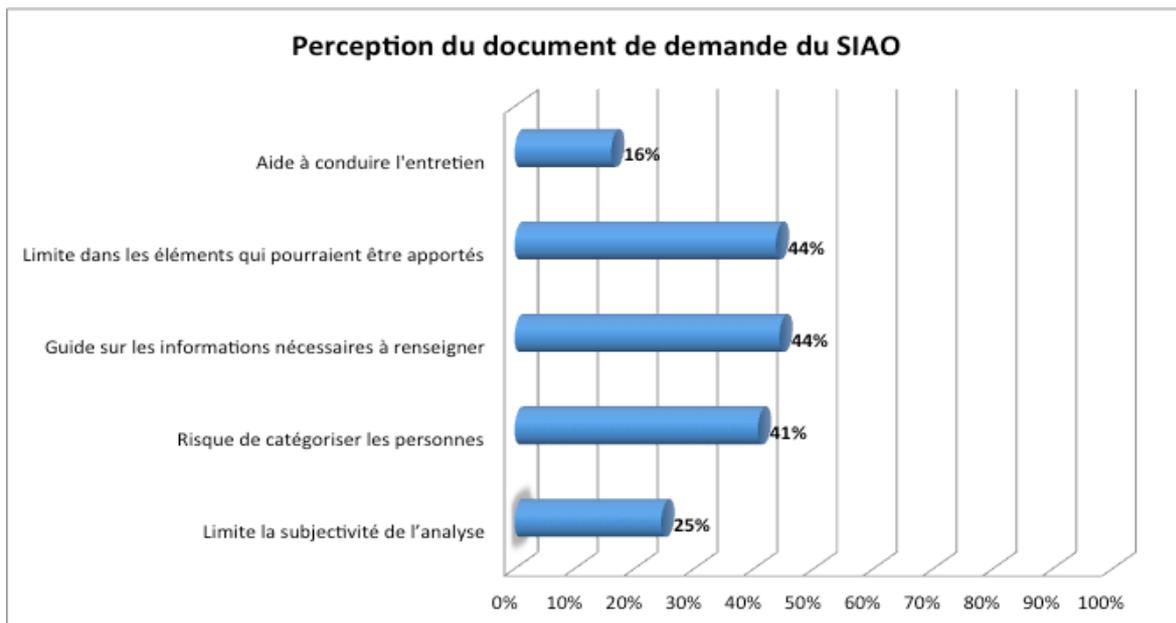
### ↳ **Points de vue sur l'évolution des pratiques**

Pour la moitié des répondants, le document de demande du SIAO 93 est avant tout un formulaire administratif permettant de constituer une demande d'hébergement. Pour environ un tiers des professionnels, la fiche est un support à l'évaluation et représente une nouvelle forme de rapport social.



Pour la moitié des sondés, l'harmonisation du format de l'évaluation sociale par la fiche d'entretien et d'évaluation constitue une évolution positive (contre 16% la considérant comme une évolution négative). 8% la considèrent comme une contrainte.

Pour plus de deux personnes sur cinq, la fiche SIAO guide sur les informations nécessaires à renseigner, mais la même proportion pense qu'elle limite le travailleur social dans les éléments qu'il pourrait apporter et constitue un risque de catégoriser les personnes.

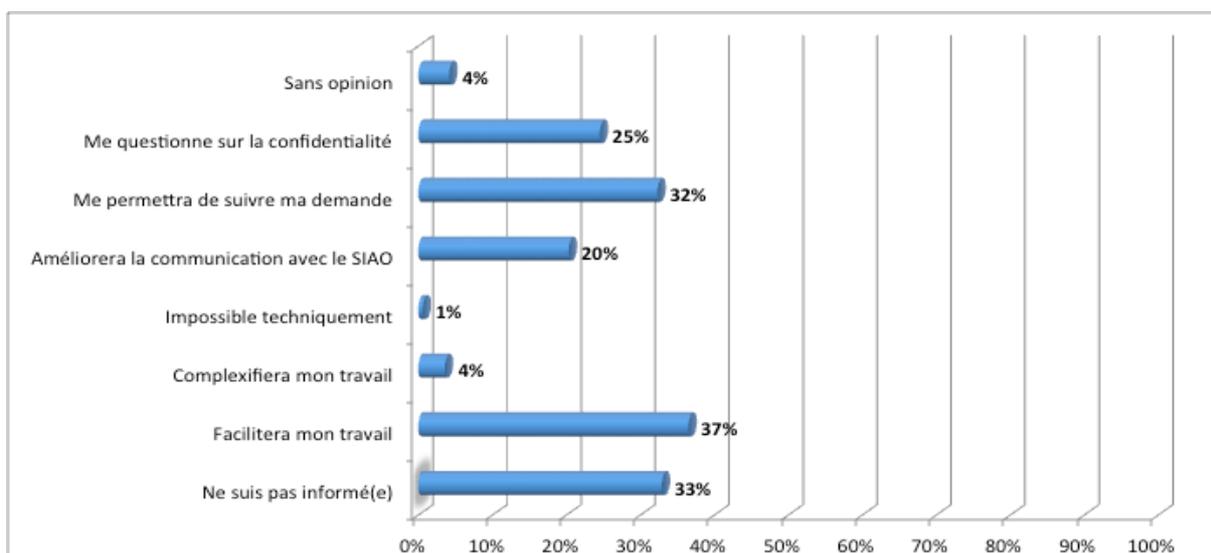


#### ↳ **Connaissance et perception des prochaines évolutions**

- Saisie en ligne des évaluations sociales

Plus de deux tiers des personnes sondées ne sont pas informées de l'intention de faire saisir en ligne les évaluations sociales destinées au SIAO 93. Ce résultat est très variable selon le type de champ professionnel : les services sociaux polyvalents sont les moins informés (14% de personnes informées), suivis du milieu hospitalier et des structures médico-sociales (32%), de la protection de l'enfance (46%) et enfin les structures du secteur AHI (57%).

On note que les professionnels pensent que ce mode de fonctionnement facilitera leur travail (37%, contre 4% pensant l'inverse) et leur permettra de suivre la demande (32%), mais les questionne vis à vis de la confidentialité (25%).

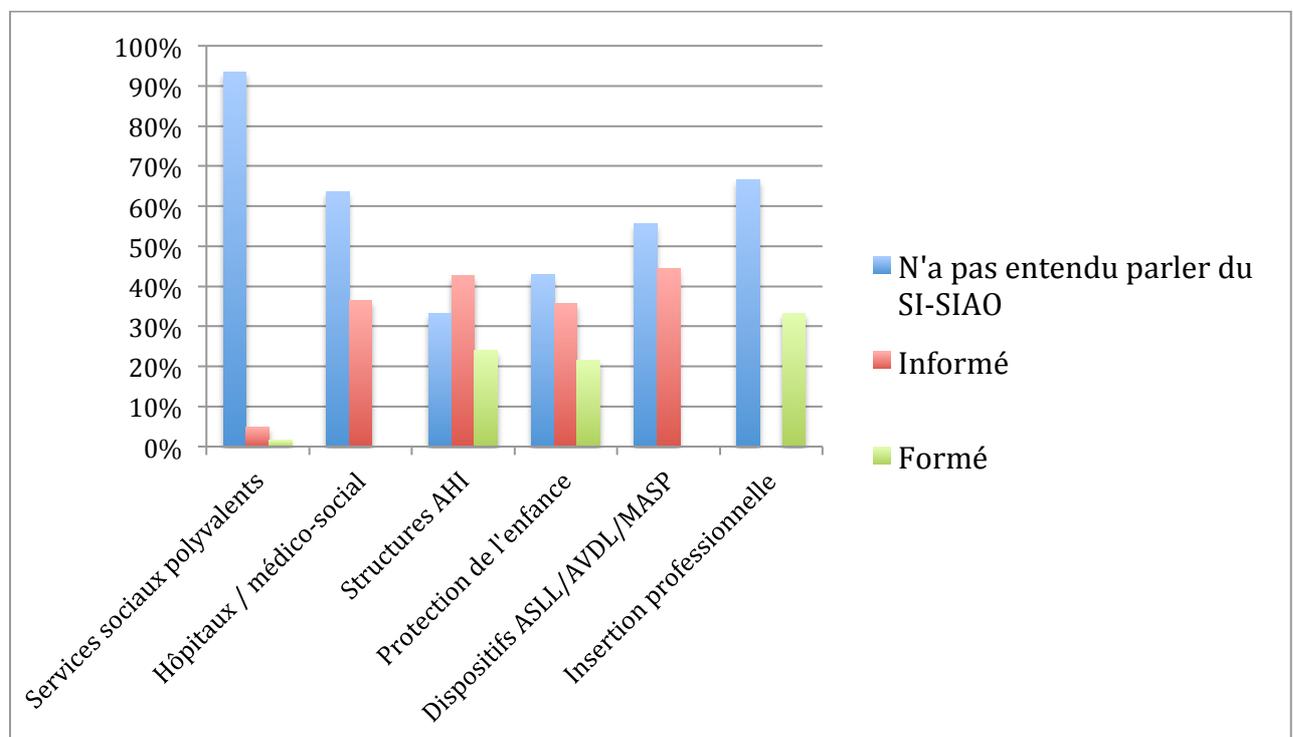


Quelques personnes soulignent le fait que la saisie en ligne ne permettra plus au ménage de signer la demande ou au supérieur du service prescripteur de la valider.

▫ Système d'information du SIAO (SI-SIAO)

Conçu par l'Etat, le système d'information n'avait pas encore été déployé en Seine-Saint-Denis au printemps 2013 car il ne présentait pas un certain nombre de fonctionnalités indispensables à l'activité du SIAO. Néanmoins, l'équipe du SIAO a continué de travailler avec l'Etat au développement du SI-SIAO pour pouvoir l'utiliser à terme et certains professionnels ont déjà été sensibilisés à cet outil.

L'enquête permet de montrer que 67% des professionnels interrogés n'ont jamais entendu parler du SI-SIAO et 9% ont déjà été formés. Encore une fois, ce résultat est très variable selon le champ professionnel.



### Conclusion

L'enquête a permis de montrer que les professionnels ont besoin d'information sur les dispositifs d'hébergement-logement, même si les attentes sont différentes selon les champs professionnels.

Une majorité de répondants pense que la fiche d'entretien et d'évaluation du SIAO 93 facilite leur travail (64%) et est une évolution positive (51%). Un tiers d'entre eux considère simplement la fiche comme une nouvelle forme de rapport social et un support à l'évaluation. Néanmoins, près d'un tiers continuent à rédiger un rapport social en

complément et deux sur cinq se considèrent limités dans les éléments qu'ils pourraient apporter sur la situation de la personne.

Les résultats de l'enquête questionnent sur la place accordée aux usagers. Si le manque de temps semble limiter le nombre d'entretiens menés pour renseigner la fiche, il pourrait aussi être la cause d'une faible implication des ménages dans le processus de formulation de la demande, en particulier pour les services ne proposant pas d'hébergement.

Le projet de déploiement sur la Seine-Saint-Denis du SI-SIAO n'est pas encore connu de tous les professionnels. Un travail de sensibilisation gagnerait à être étendu, avec une attention particulière pour certains partenaires (services sociaux polyvalents, structures médico-sociales,...). Veiller sur la confidentialité des données qui transitent par mail – ou bientôt via le SI-SIAO – est l'une des préoccupations des professionnels.

# Annexes