

SIAO du Val-de-Marne



PREFET  
du  
VAL-DE-MARNE

DIRECTION RÉGIONALE  
ET INTERDÉPARTEMENTALE  
DE L'HÉBERGEMENT  
ET DU LOGEMENT

# GUIDE DES DISPOSITIFS D'HEBERGEMENT – LOGEMENT ADAPTE DANS LE VAL-DE-MARNE

Octobre 2019

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE</b> .....	2
Un référentiel pour qui ? Pourquoi ? .....	3
Les principales procédures et règles de fonctionnement et modalités d'accueil des différentes structures d'hébergement .....	4
Les principales procédures d'orientation en logement adapté .....	7
Le SIAO 94 .....	9
Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) .....	13
Dispositif hivernal.....	14
Nuitées d'hôtel via le 115.....	15
Centre d'Hébergement et de Stabilisation (CHS) pour personnes isolées .....	16
La commission d'orientation siao 94 .....	18
Centre d'Hébergement et de Stabilisation (CHS) pour les familles.....	20
Centre d'Hébergement et de Reinsertion Sociale (CHRS) .....	21
Résidence Sociale (RS).....	22
Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT) .....	23
Pension de Famille/Maison-Relais.....	24
Résidence Accueil .....	25
Places alternatives à l'hôtel .....	26
Intermediation Locative - SOLIBAIL.....	27

## **Un référentiel pour qui ? Pourquoi ?**

Le présent document résulte d'une collaboration entre la DRIHL 94 et le SIAO du Val-de-Marne. Il s'adresse aux services sociaux ainsi qu'aux différents acteurs de la lutte contre l'exclusion et partenaires du SIAO.

Il leur donnera les éléments nécessaires à la compréhension du fonctionnement du SIAO du Val-de-Marne et aux dispositifs qu'il régule.

La présentation des types de structure a pour objet, d'aider les travailleurs sociaux dans la définition des préconisations, en fonction de l'évaluation des situations des personnes en difficulté.

Ce document sera actualisé pour tenir compte des éventuelles évolutions.

L'accueil et l'accompagnement des personnes sans domicile stable est une priorité de l'État. A cette fin, un dispositif d'Accueil Hébergement Insertion (AHI) est mis en place en lien avec un large cercle de partenaires institutionnels et associatifs, avec une exigence de respect des droits des personnes accueillies, et de qualité de leur accueil et de leur accompagnement.

L'accueil en hébergement est une réponse à une situation de rupture sociale. L'objectif principal de l'accompagnement proposé vise la sortie du statut d'hébergé vers un accès à une solution d'habitat durable et adaptée dans le cadre d'une insertion sociale effective.

## **Les principales procédures et règles de fonctionnement et modalités d'accueil des différentes structures d'hébergement**

### **1 - Processus d'admission et d'entrée dans l'établissement**

L'admission d'un ménage sur un dispositif d'hébergement relevant de l'Urgence ou de l'Insertion ne peut se faire qu'**après orientation par le SIAO sur une place vacante**.

Ceci suppose donc que le SIAO dispose :

- de la déclaration de la place vacante avec ses caractéristiques
- que l'évaluation sociale du demandeur soit actualisée depuis moins de 6 mois

L'admission relève de la responsabilité de la direction de l'établissement.

L'accueil des ménages orientés est mis en œuvre selon le principe d'inconditionnalité conformément à la législation et en fonction des caractéristiques des places proposées.

**Sur le volet urgence**, l'accueil des ménages orientés est inconditionnel et immédiat.

L'entrée dans l'établissement doit pouvoir avoir lieu au plus tard dans les 24 heures suivant l'orientation. Un entretien d'accueil peut être mis en place le jour de l'orientation pour présenter la structure et son fonctionnement. Les refus d'admission par la structure ne peuvent dès lors être motivés que sur un motif d'équilibre de peuplement et doivent être transmis par écrit par l'établissement auprès du SIAO urgence. Si nécessaire, le refus est porté à la connaissance de la DRIHL par le SIAO.

1. **Sur le volet insertion**, l'admission se fait sur la base d'une proposition formulée par le SIAO. Cette proposition est effectuée sur la base d'évaluations sociales actualisées. La structure d'hébergement prend contact sous 2 jours ouvrés avec le ménage pour fixer un rdv pour un entretien d'admission. La structure se met en lien avec le travailleur social référent.

Refus par la structure : les refus d'admissions ne sont tolérés que lorsqu'ils sont fondés sur les critères inscrits dans la convention d'aide sociale passée avec l'État ou à défaut le projet d'établissement, ainsi que, au cas par cas, un souci d'équilibre de peuplement.

Ils doivent être motivés par écrit par l'établissement auprès du SIAO. Si nécessaire, le refus est porté à la connaissance de la DRIHL par le SIAO.

Dès leur admission, un livret d'accueil est remis aux ménages accueillis auquel sont annexés la charte des droits et libertés de la personne accueillie et le règlement de fonctionnement du centre d'hébergement. Les principales dispositions du règlement de fonctionnement sont explicitées oralement aux personnes accueillies afin que l'établissement d'accueil puisse s'assurer de leur bonne compréhension du cadre de leur accueil dans la structure. Lorsque le ménage

bénéficie déjà d'un accompagnement social, le processus d'accueil est porté à la connaissance du travailleur social partenaire impliqué, qui peut y être associé.

## **2 - Cadre de l'accueil et l'accompagnement au sein du centre d'hébergement**

Les établissements d'hébergement s'engagent à tout mettre en œuvre pour garantir les droits et libertés individuelles des personnes accueillies prévus notamment à l'article L311-3 du CASF.

Ils veillent notamment à assurer le respect de la dignité, de l'intégrité, de la vie privée, de l'intimité et de la sécurité de ces personnes.

L'objectif principal de l'accompagnement proposé vise la sortie du statut d'hébergé vers un accès à une solution d'habitat durable et adaptée dans le cadre d'une insertion sociale. Pour tous les ménages dont la situation le permet, l'accès à un logement de droit commun, adapté ou spécifique doit être privilégié.

Il est donc attendu des gestionnaires que la préparation à la sortie soit rapidement anticipée avec le ménage (personne ou famille). Une sensibilisation des ménages au contexte de forte tension sur le logement en Île-de-France est nécessaire. L'accompagnement proposé doit également viser à encourager l'acceptation par le ménage d'une demande de logement élargie afin d'augmenter ses chances d'accéder rapidement à un logement.

Afin de favoriser la sortie des ménages hébergés, l'établissement signale au SIAO, les ménages prêts au relogement. Ce signalement entraîne l'inscription du ménage sur SYPLO (outil de gestion et de proposition des ménages pour un logement social de l'ETAT).

Cette inscription permet la reconnaissance de « public prioritaire » pour le relogement au titre

des accords collectifs départementaux pour tous les réservataires.

Le signalement réalisé par la structure engage celle-ci à veiller à l'actualisation de la DLS par le ménage.

### **Formalisation des règles et du cadre de l'accueil des ménages dans un règlement de fonctionnement**

Le règlement de fonctionnement définit les droits et obligations de la personne accueillie nécessaire au respect de la vie collective au sein de l'établissement. Il doit répondre aux exigences de la réglementation en vigueur en cohérence avec les orientations du projet d'établissement de la structure.

Certains établissements limitent le règlement de fonctionnement à une série d'interdictions et n'évoquent pas l'accompagnement mis en place auprès des personnes accueillies dans le cadre de leur hébergement. Or, celui-ci est au cœur des missions des établissements d'hébergement, dans l'objectif de permettre aux ménages accueillis de recouvrer une autonomie sociale qui se traduira notamment par la sortie de l'établissement vers une solution d'habitat durable.

### **Il est nécessaire que le règlement de fonctionnement précise au minimum :**

- **la dimension temporaire de la prise en charge** qui s'impose à l'établissement et aux personnes accueillies,
- **Les modalités d'élaboration et de révision du contrat de séjour ou du document individuel de prise en charge (DIPC) : durée, rythme et modalités des rendez-vous...**

**Le refus par une personne d'une orientation adaptée à sa situation.** Le refus d'une proposition adaptée de logement et/ ou SOLIBAIL est un motif obligatoire de fin de prise en charge sur le volet urgence comme sur le volet insertion. Cette disposition doit figurer explicitement au règlement de

fonctionnement comme au contrat de séjour de la personne accueillie.

- **La participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien :** La participation financière fait partie des obligations faites aux personnes accueillies dans les centres d'hébergement assurant un accueil 24h/24 en continuité, en fonction des ressources dont elle dispose. Cette participation à valeur pédagogique, permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget personnel ou du budget familial.

Le taux de participation au regard des ressources de la personne accueillie.

Le montant de la participation financière est précisé au contrat de séjour de la personne accueillie.

Le non versement de la participation financière peut entraîner une fin de prise en charge, sur décision du responsable du centre d'hébergement. Il ne constitue pour autant pas un motif de fin de prise en charge systématique. Les principales règles entourant la fixation du montant de la participation financière et la procédure de son recouvrement doivent figurer au règlement de fonctionnement.

- **Absences tolérées des personnes accueillies :** l'accueil et la prise en charge des personnes accueillies dans le dispositif d'hébergement sont financés par l'État au titre de la solidarité nationale du fait de leur situation de détresse.

Cette situation génère une obligation d'occupation effective des lieux par les personnes accueillies. Les absences pour motif personnel sont ainsi tolérées jusqu'à maximum 15 jours consécutifs sur autorisation de la direction de l'établissement

Les principales règles entourant les absences doivent figurer au règlement de fonctionnement (principe d'occupation effective des lieux et cadrage des absences : modalités de demande d'autorisation d'absence, personnel habilité à délivrer une autorisation d'absence, durée maximale autorisée des absences - modalités et délais

au-delà duquel une absence est considérée comme un départ volontaire. - dispositions en cas d'absence indépendante de la volonté du ménage accueilli).

- **Sanctions en cas de non-respect du règlement de fonctionnement :** Le non-respect du règlement de fonctionnement par les personnes accueillies peut donner lieu à l'établissement d'une sanction. Les sanctions relèvent de la responsabilité de la direction de l'établissement. Toute mesure d'exclusion temporaire ou définitive doit faire l'objet d'un entretien préalable et d'une notification écrite précisant le motif de la sanction, les modalités selon lesquelles la personne peut le cas échéant reprendre ses effets personnels et les éléments de son dossier social. Un délai raisonnable doit être laissé au ménage accueilli pour quitter la structure. Cependant, en cas de violences caractérisées à l'encontre d'autres résidents ou du personnel de l'établissement et de mise en cause de la sécurité des personnes, le directeur peut prononcer une fin de prise en charge à effet immédiat.

**La formalisation d'un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge est élaboré avec la participation de la personne ou de la famille accueillie, sur la base d'un document type.**

- Il est conclu entre la personne ou la famille accueillie et le représentant de l'établissement, et signé dans un délai maximal d'un mois suivant l'entrée du ménage accueilli dans la structure.
- Ce contrat, établi pour la durée qu'il fixe, décrit notamment les objectifs de la prise en charge définis avec l'usager ainsi que les conditions de séjour et d'accueil. Il prévoit le montant de la participation financière du ménage, et les modalités applicables en cas d'absence ou d'hospitalisation.

- Les objectifs d'accompagnement du ménage font l'objet d'une révision minima annuelle, formalisée dans le contrat de séjour. Tous les 6 mois au maximum, un bilan est réalisé avec le ménage accueilli de manière formalisée par écrit sur sa situation et la réalisation des objectifs d'accompagnement. Ce bilan est conservé dans le dossier social de la personne accueillie.
- Le contrat de séjour doit prévoir une clause indiquant qu'en cas de refus par le ménage d'une proposition de réorientation adaptée à sa situation, il sera mis fin à sa prise en charge.
- Ce document doit également prévoir que le refus ou le non-respect du contrat d'accompagnement social peut constituer un motif de fin de prise en charge.

#### **Participation à la vie sociale**

- Le centre d'hébergement institue un conseil de la vie sociale (CVS) ou, à défaut, toute autre forme d'expression et de participation des usagers. Le conseil de la vie sociale se réunit au moins trois fois par an. Le centre d'hébergement organise la tenue de comptes rendus des sessions du conseil de vie sociale.

#### **La fin de prise en charge.**

- Le séjour de la personne accueillie prend fin avec la réalisation des objectifs fixés dans le contrat individualisé, l'accès au logement ou la réorientation vers d'autres dispositifs plus adaptés.
- Il peut aussi être interrompu :
  - sur décision de la personne ou de la famille accueillie,
  - sur décision du directeur, en cas de non-respect du règlement de fonctionnement (sanction) - sur décision du directeur, en cas de refus d'une proposition d'orientation adaptée à la situation du ménage,

- sur décision du directeur, en cas de refus / non-respect du contrat d'accompagnement social par la personne ou de la famille accueillie,
- pour les CHRS, en cas de refus motivé de prolongation de l'admission à l'aide sociale par le Préfet.

Quel qu'en soit le motif, la fin de prise en charge du ménage accueilli est notifiée par l'établissement et remise à la personne. Elle doit également être signalée au SIAO dès que sa date est connue et au plus tard dans un délai d'un jour ouvré après le départ effectif du ménage.

En cas de refus du ménage de quitter la structure suite à la rupture ou au non renouvellement du contrat de séjour, une procédure d'expulsion de droit commun doit être engagée.

Une fin de prise en charge liée à une sanction n'interdit pas à la personne de présenter une nouvelle demande d'hébergement auprès du SIAO. Elle ne peut cependant donner lieu à une priorisation auprès du SIAO.

#### **Les principales procédures d'orientation en logement adapté**

L'admission se fait sur la base de trois propositions hiérarchisées par ordre de priorité. Ces propositions sont formulées par le SIAO sur la base d'évaluations sociales actualisées. Les personnes orientées sont informées par courrier et incitées à prendre contact avec la structure dans un délai maximum de 7 jours.

Le responsable prend contact avec le ménage en première position pour fixer un rdv pour un entretien d'admission.

En cas de refus par :

- Le premier candidat, la structure passe à l'étude de la deuxième candidature. Il est nécessaire que la structure informe le SIAO du motif de refus de la personne.
- Il est indispensable que la structure motive son refus auprès du SIAO.

En cas de refus de la deuxième orientation, la structure passe à l'étude de la troisième candidature

Le retour de la structure est important car il permet au pôle Insertion de statuer sur la demande dans le dispositif. Par exemple : s'il y a un refus injustifié du demandeur, une sortie du dispositif est prononcée; si le refus vient de la structure, le motif du refus est important afin de savoir s'il faut envisager un changement de préconisation ou une sortie de dispositif.

Suite au retour de la structure, si la première personne est admise, les deux autres candidatures sont maintenues en liste d'attente à condition de s'être manifestées auprès de la structure.



## **Le SIAO 94**

Le SIAO est la plateforme d'accueil, d'évaluation et d'orientation des ménages sans abri.

Il a pour vocation d'assurer l'articulation de la veille sociale, l'hébergement et de logement en donnant de la fluidité aux moments de transition entre l'urgence, l'insertion et le logement. Il participe au travail partenarial permanent entre les acteurs locaux de l'accueil, de l'hébergement et du logement.

Porte d'entrée unique du dispositif d'hébergement et de logement de transition du contingent Etat dans le département, il est chargé d'orienter les personnes sans abri ou en détresse vers les services ou les structures répondant à leurs besoins. Il structure le service public de l'hébergement et de l'accès au logement et garantit l'équité dans le traitement des demandes.

Dans le Val-de-Marne, sa gestion a été confiée à la Croix-Rouge Française et il se compose d'un POLE Urgence, d'un POLE Insertion et d'un Observatoire social.

## **Le pole urgence**

### **La plateforme téléphonique 115**

7 jours sur 7 et 24h sur 24, les écoutants répondent aux appels réceptionnés au numéro unique 115. Ils réalisent un diagnostic de la détresse sociale de la personne qui les contacte. Selon les besoins évalués et les disponibilités, ils orientent vers les dispositifs d'hébergement permettant une mise à l'abri en structure ou en hôtel ou vers les partenaires du département (EDS, accueils de jour, associations spécialisées dans l'accueil de certains publics...).

## **Les équipes mobiles d'urgence sociale**

Les maraudeurs sillonnent de jour et de nuit l'ensemble du département, ainsi que l'aéroport d'Orly pour rencontrer les personnes en errance. Ils instaurent un lien avec elles, apportent une aide alimentaire minimum et le nécessaire d'hygiène. Selon le diagnostic social réalisé, une orientation / un accompagnement sont mis en place vers les dispositifs répondant aux besoins (structures d'hébergement, accueils de jours, hôpitaux, CAF, CCAS, EDS, etc...). Les équipes se déplacent sur tous les signalements (de partenaires, de particuliers...) enregistrés par le 115.

## **Le pôle hôtelier**

Les travailleurs sociaux du pôle hôtelier rencontrent les personnes prises en charge en hôtel par le 115. Ils réalisent une évaluation afin d'établir la préconisation la plus adaptée de la situation et se mettent en lien avec les acteurs du suivi de ces personnes afin d'accompagner ensemble les personnes vers une sortie de l'hôtel.

## **Le pole insertion**

### **Le pôle insertion**

L'équipe centralise, gère et organise la demande et l'offre d'hébergements d'insertion et de logements de transition financée par l'Etat. Elle préconise le dispositif le plus adapté et oriente les personnes vers les places disponibles en fonction de critères de priorité.

### **Le pôle accompagnement vers et dans le logement (AVDL)**

L'équipe identifie les ménages considérés comme prêts au relogement et devant sortir du dispositif accueil hébergement insertion (AHI). Elle assure l'interface entre les structures et les bailleurs, établit des bilans diagnostics, réalise des mesures d'accompagnement vers et dans le logement, mène des réunions d'information en structures.

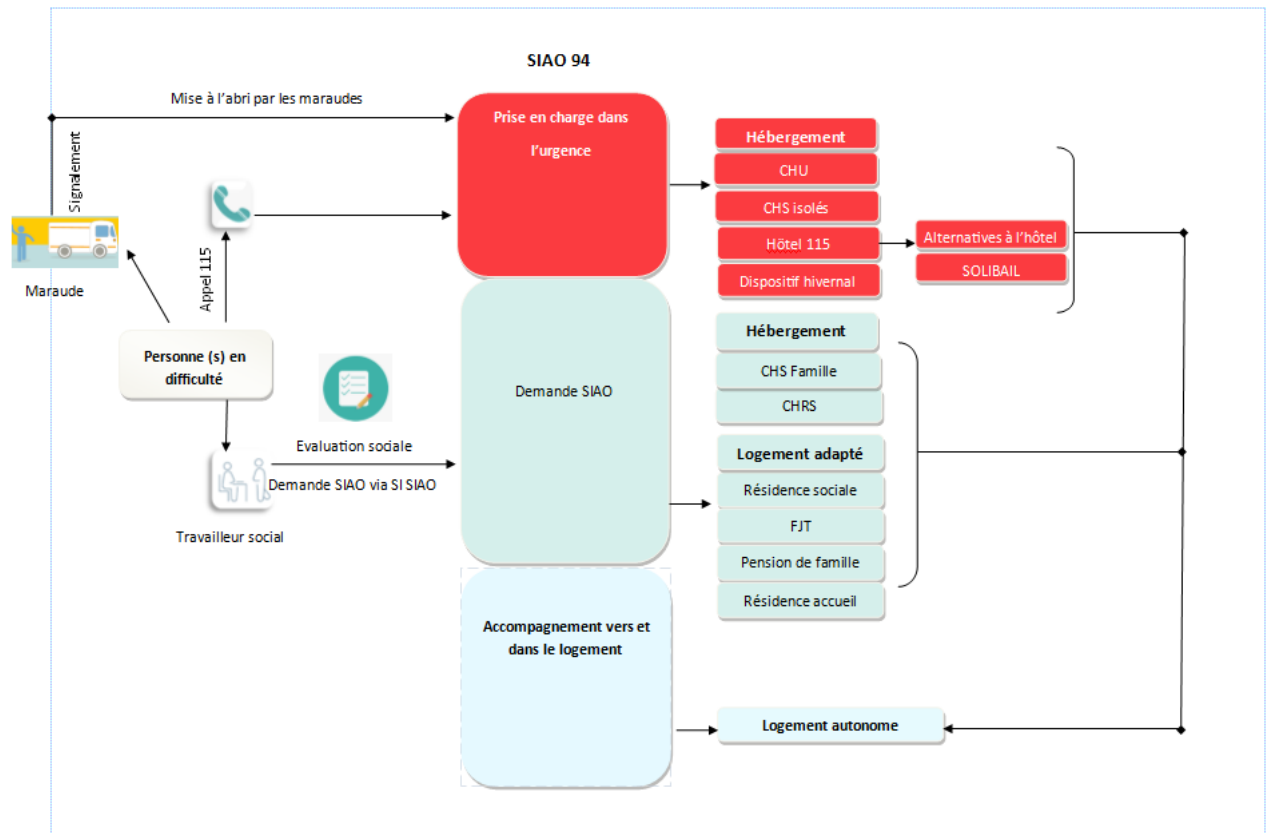
## **L'observation sociale et systèmes d'information**

**L'observatoire social** Il a pour mission de contribuer à l'amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande en matière d'hébergement logement par sa connaissance, de l'offre départementale disponible et l'analyse des besoins des personnes en demande. Il répond aux sollicitations et enquêtes demandées par les services de l'Etat et les partenaires.

Il participe aux groupes de travail franciliens d'autres instances telles que : la FAS, la DGCS, la DRIHL IDF, l'OFPRUH (l'Observatoire francilien des personnes à la rue ou hébergées).

### **Le déploiement des SI SIAO – SI 115**

En parallèle de la mission d'observation sociale, le SIAO accompagne le déploiement des systèmes d'informations (SI) permettant la gestion des demandes d'hébergement en corrélation avec l'offre du département. Il assure la formation des utilisateurs des SI et participe à l'adaptation et l'évolution de l'outil par la formulation de demandes d'évolution. Le SIAO 94 a déployé progressivement le SI-SIAO insertion depuis 2012 et le SI 115 depuis octobre 2018.



**PRISE EN CHARGE DANS  
L'URGENCE**

### **CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE (CHU)**

#### **Mission**

Les CHU offrent un accueil aux personnes sans abri. Ils apportent une première évaluation sociale, une aide dans les démarches d'accès aux droits et une préconisation d'orientation vers une structure d'insertion adaptée ou un logement.

#### **Public accueilli**

Accueil «inconditionnel»

#### **Critères d'admission**

Pas de critères d'admission

#### **Type d'hébergement proposé**

Hébergement collectif, semi-collectif ou diffus selon le type de place disponible.

#### **Durée de la prise en charge**

Le séjour dure aussi longtemps qu'une solution durable n'est pas proposée à la personne ou la famille, sauf si elle ne le souhaite pas ou enfreint le règlement de fonctionnement du centre d'hébergement.

#### **Participation financière**

Pas de participation financière en cas d'absence de ressources.

Entre 10 % et 20 % des ressources mensuelles selon le type d'hébergement et les services proposés.

Cette participation, à valeur pédagogique, permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget personnel ou du budget familial.

#### **Références**

article 73 de la loi du 25/03/2009

circulaire du 16/01/2009

L.345-2-2 CASF

**Attention !  
L'orientation des  
personnes vers les  
places urgence  
relève du 115**



### **DISPOSITIF HIVERNAL**

#### **Mission**

Accueillir, héberger et accompagner les personnes sans-abri en période hivernale (généralement du 1er novembre au 31 mars).

Lors des épisodes de grand froid, des places supplémentaires sont mobilisées au sein de structures d'hébergement, gymnase, ... pour la durée du grand froid.

#### **Public accueilli**

Personnes seules, couples, familles selon la typologie des places ouvertes.  
Accueil «inconditionnel»

#### **Type d'hébergement proposé**

Hébergement collectif, semi collectifs ou diffus.

#### **Durée de la prise en charge**

Prise en charge pendant la période hivernale avec évaluation sociale et préconisation pour une sortie vers un dispositif adapté.

#### **Participation financière**

Pas de participation financière.



**375 places ont été  
mobilisées durant la  
période hivernale  
2018-2019**

### **NUITÉES D'HOTEL VIA LE 115**

#### **Mission**

Accueil des familles et des personnes vulnérables en situation de détresse sur orientation du 115.

#### **Public accueilli**

Des familles en situation de précarité/ rue  
Accueil inconditionnel

#### **Critères d'admission**

Pas de critères d'admission hormis la situation de vulnérabilité

#### **Type d'hébergement proposé**

Hébergement collectif, semi-collectif selon le type de places disponibles.

#### **Durée de la prise en charge**

Par nuitée hôtelière renouvelable selon le besoin et la situation  
Mise en place d'un accompagnement sociale base par les EDS pour les personnes relevant du Val de marne.  
Le séjour à l'hôtel peut être interrompu en cas de refus de l'accompagnement social par l'EDS de secteur ou par le pôle hôtelier et en cas de non-respect des règles de vie en collectivité et contrat de séjour.

#### **Participation financière**

Aucune participation financière en cas d'absence de ressources.  
Lorsqu'une participation est mise en place, elle se traduit par le financement d'un nombre de nuitées déterminées en fonction des ressources.  
Cette participation, à valeur pédagogique, permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget familial.

#### **Références**

Circulaire UHC/IUH/6 n°2000-16 du 9 mars 2000 relative aux opérations financées sur la ligne Références d'urgence.

**1059 Familles sont prises en charge par le SIAO 94**

**Le pôle hôtelier du SIAO 94 évalue les ménages pris en charge à l'hôtel pour proposer une orientation adaptée à leur situation**

## CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE STABILISATION (CHS) POUR PERSONNES ISOLEES

### Mission

Hébergement proposant un accompagnement social pour permettre aux personnes éloignées de l'insertion de se stabiliser, gagner en autonomie et préparer leur orientation ultérieure vers des dispositifs d'insertion ou de logement.

### Public accueilli

Personnes seules désocialisées à la rue et ayant vécu des périodes d'errance.

### Critères d'admission

Accueil inconditionnel, dans le respect du projet d'établissement.

### Type d'hébergement proposé

Hébergement collectif, semi-collectif ou diffus selon le type de place disponible et en fonction de l'autonomie du ménage

### Durée de la prise en charge

6 mois renouvelable jusqu'à une sortie vers une solution pérenne.

### Participation financière

Entre 10 % et 20 % des ressources mensuelles selon le type d'hébergement et les services proposés.

Cette participation, à valeur pédagogique, permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget personnel ou du budget familial.

### Références

PARSA du 08/01/2007

Circulaire du 16/01/2009

L312-1 8° et L.345-2-2 CASF

113 places de  
stabilisations pour  
personnes isolées



CHS La passerelle de l'espoir- Villejuif

### Préconisation 1

Dispositif \*

Hébergement

Type  
d'établissement  
niveau 1

Hors CHRS

Type  
d'établissement  
niveau 2

Hébergement Stabilisation



**DEMANDES D'HEBERGEMENT-  
LOGEMENT ADAPTE**

## **LA COMMISSION D'ORIENTATION SIAO 94**

La Commission d'orientation est une instance qui réunit le SIAO avec ses partenaires (services de l'Etat, travailleurs sociaux des services instructeurs, travailleurs sociaux des structures d'hébergement, opérateurs de logements adaptés). Elle a pour objet d'étudier et de définir collectivement, à partir des éléments communiqués dans l'évaluation sociale d'un ménage, la préconisation la plus adaptée à la situation du ménage demandeur.

L'évaluation sociale doit être le reflet de la demande de l'utilisateur.

- Une demande incomplète pénalise l'utilisateur (exemple (pas d'adresse))
- Une demande irréaliste doit être retravaillée avec le demandeur (exemple demande d'une résidence sociale pour un ménage ne remplissant pas les conditions d'accès)

**Le SIAO ne dispose que du dossier transmis : La qualité de l'évaluation sociale transmise au SIAO, son actualisation (tous les 6 mois) est donc un élément déterminant d'une préconisation efficiente et d'une orientation réussie.**

La commission d'orientation a également un rôle d'information sur les différents dispositifs du département. Elle permet aux intervenants d'avoir une meilleure connaissance des structures et de l'offre départementale.

Environ 20 à 25 situations sont présentées à chaque commission par le travailleur social du SIAO qui anime la réunion. Les situations examinées sont celles qui nécessitent un échange sur la préconisation, compte tenu des problématiques mentionnées dans l'évaluation sociale.

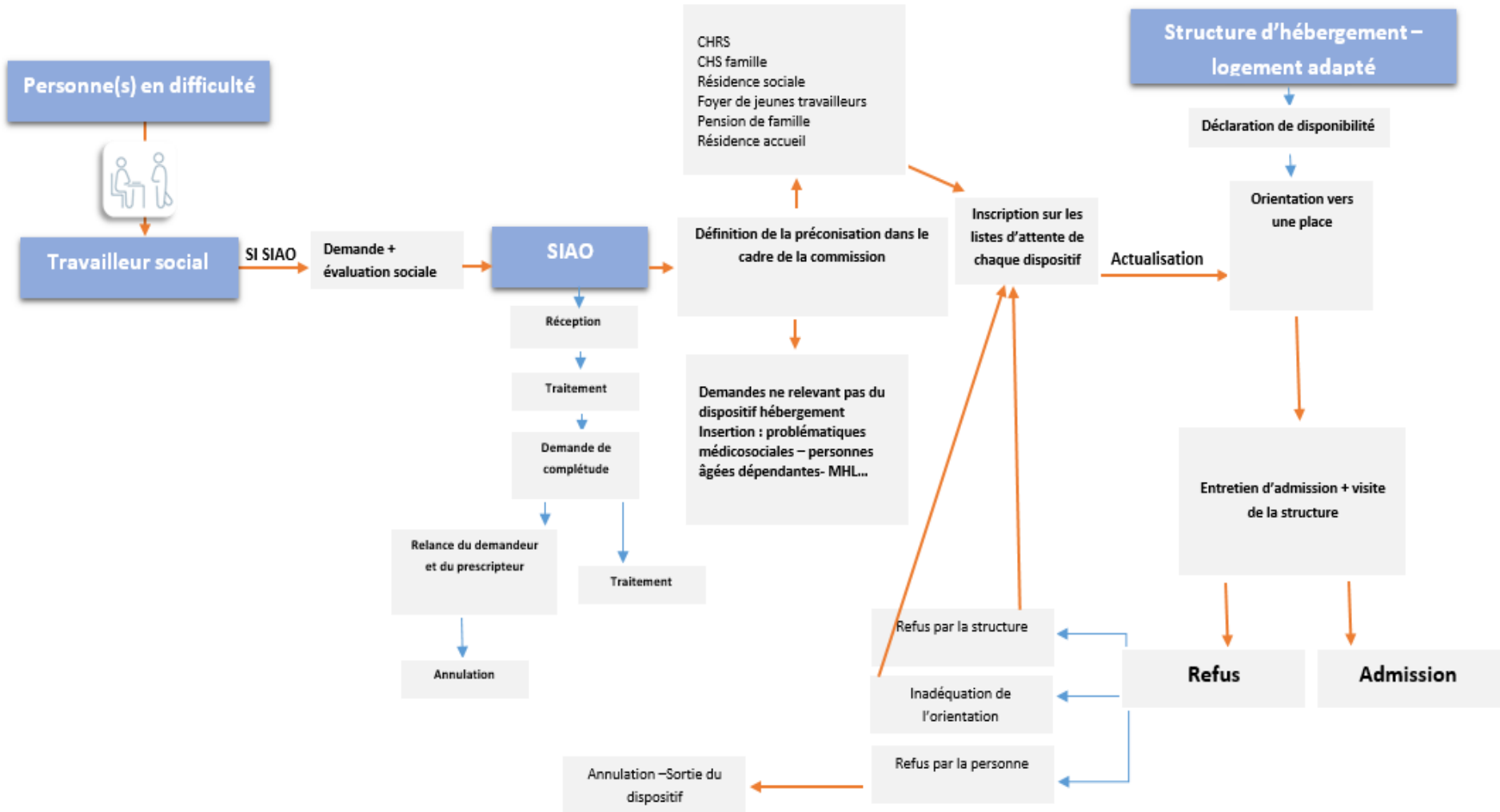
La préconisation permet d'inscrire la demande en liste d'attente lorsqu'elle relève du périmètre du SIAO. En effet, certaines préconisations ne relèvent pas du périmètre géré par le SIAO : MHL, CROUS, CCAS, ...

La commission est organisée un mardi matin/ 2 semaines de 9h30 à 12h30 à l'adresse du SIAO 94 : 46 rue Eugène Dupuis, 94000 Créteil.

L'inscription : [insertion@siao94.fr](mailto:insertion@siao94.fr) . Un calendrier annuel est proposé aux travailleurs sociaux des services prescripteurs.

Le pôle Insertion régule les places en CHRS / CHS familles, résidences sociales, Foyers de jeunes travailleurs, Maison relais, Pension de famille, résidence accueil.

## Parcours de la demande SIAO



### CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE STABILISATION (CHS) POUR LES FAMILLES

#### Mission

Hébergement proposant un accompagnement social pour permettre aux personnes éloignées de l'insertion de se stabiliser, gagner en autonomie et préparer leur orientation ultérieure vers des dispositifs d'insertion ou de logement.

#### Public accueilli

Familles désocialisées à la rue et/ ou ayant des périodes d'errance.

#### Critères d'admission

Accueil inconditionnel est spécifique des places d'urgence dans le respect du projet d'établissement

#### Type d'hébergement proposé

Hébergement collectif, semi-collectif ou diffus selon le type de place disponible et en fonction de l'autonomie du ménage

#### Durée de la prise en charge

6 mois renouvelable jusqu'à une sortie vers une solution pérenne.

#### Participation financière

Entre 10 % et 20 % des ressources mensuelles selon le type d'hébergement et les services proposés.

Cette participation, à valeur pédagogique, permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget personnel ou du budget familial.

#### Références

PARSA du 08/01/2007  
Circulaire du 16/01/2009  
L312-1 8° et L.345-2-2 CASF

254 places dans le Val de Marne dont  
141 places  
stabilisations pour familles

#### Préconisation 1

Dispositif \*

Hébergement

Type  
d'établissement  
niveau 1

Hors CHRS

Type  
d'établissement  
niveau 2

Hébergement Stabilisation

### CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE (CHRS)

#### Mission

Hébergement d'insertion, incluant un accompagnement social global  
Les CHRS proposent un hébergement associé à un accompagnement socio-éducatif permettant d'aider les personnes à retrouver leur autonomie professionnelle et sociale.

#### Public accueilli

Personnes isolées ou familles en difficulté économique et sociale  
Adhésion à un accompagnement social global et soutenu, en vue d'une insertion sociale professionnelle et un accès au logement.

#### Critères d'admission

Personnes inscrites dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle, sans critères de ressources.

#### Type d'hébergement proposé

Hébergement collectif, semi-collectif ou diffus selon le type de place disponible et en fonction de l'autonomie du ménage

#### Durée de la prise en charge

6 mois renouvelable jusqu'à une sortie vers une solution pérenne.

#### Participation financière

Entre 10 % et 25 % des ressources mensuelles selon le type d'hébergement et les services proposés.

Cette participation, à valeur pédagogique, permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget personnel ou du budget familial.

#### Références

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale,

Décrets 2001-576 du 03 juillet 2001 et 2003-1010 du 22 octobre 2003,

Circulaire UHC/IUH/6 n°2000-16 du 9 mars 2000 relative aux opérations financées sur la ligne d'urgence,

#### Préconisation SI SIAO

Préconisation 1

Dispositif *	Hébergement	Type d'établissement niveau 1	CHRS
Structure			
Type de place *	Place d'Insertion		

575 places CHRS  
Insertion dans le Val  
de Marne



CHRS Clair Amitié- Champigny-sur-Marne



CHRS l'Ilot- Villiers- sur- Marne

## RESIDENCE SOCIALE (RS)

### Mission

Proposer des logements temporaires meublés à des personnes en difficulté sociale et/ou économique.

### Public accueilli

Personnes seules, couples sans enfant, jeunes en mobilité professionnelle, familles monoparentales en capacité à vivre de façon autonome avec une perspective d'une sortie vers un logement de droit commun.

### Critères d'admission

Situation administrative stable.

Ressources stables permettant de s'acquitter des redevances mensuelles (au minimum le RSA)

Demande de logement social en cours.

Nota bene : Les dettes locatives non traitées peuvent constituer un motif de refus par la structure.

### Type de structure proposé

Structures proposant des logements individuels meublés adaptés à la typologie des ménages et comprenant des espaces collectifs.

### Durée de la prise en charge

Durée optimale de 24 mois

### Participation financière

Redevance mensuelle définie par la structure en fonction de la superficie et de la typologie du logement ; possibilité de bénéficier de l'APL.

### Références

Art. L633-1 CCH, R351-165 et s CCH

Circulaire du 04/07/2006

Décrets du 23/12/1994 modifiant la réglementation des foyers logements

### Préconisation SI SIAO

**Préconisation 1**

Dispositif \*  Type d'établissement niveau 1

Type d'établissement niveau 2

Type d'établissement niveau 3

4811 places dans le Val de Marne dont 1443 places régulées par le SIAO 94

L'intervenant social ou le demandeur peut solliciter les opérateurs directement sur leurs propres plateformes



ADEF Résidence sociale 127/131 rue Paul Hochart (94)



ADEF Studio T1 Résidence sociale 1/5 avenue Rondu Choisy-le-Roi (94)

## FOYER DE JEUNES TRAVAILLEURS (FJT)

### Mission

Proposer des logements temporaires meublés à des personnes en difficulté sociale et/ou économique.

### Public accueilli

Personnes seules, couples sans enfant ente 18 à 25 ans (30 ans maximum pour les résidences JAM) ayant une activité professionnelle ou engagés dans un projet d'insertion et en capacité à vivre de façon autonome.

### Critères d'admission

Situation administrative stable.

Ressources stables permettant de s'acquitter des redevances mensuelles (au minimum le RSA)

Demande de logement social en cours.

Nota bene : Les dettes locatives non traitées peuvent constituer un motif de refus par la structure.

### Type de structure proposé

Structures proposant des logements individuels meublés adaptés à la typologie des ménages et comprenant des espaces collectifs.

### Durée de la prise en charge

Durée optimale de 24 mois

### Participation financière

Redevance mensuelle définie par la structure en fonction de la superficie et de la typologie du logement ; possibilité de bénéficier de l'APL.

### Références

loi n°2000-1208 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain,  
circulaire 96-753 du 17 décembre 1996 relative aux FJT.

### Préconisation SI SIAO

Préconisation 1

Dispositif \*

Type d'établissement niveau 1

Type d'établissement niveau 2

Type d'établissement niveau 3

927 places dans le Val-de-Marne dont 278 places régulées par le SIAO 94



"Crédit photos : Jon Ongkiehong"



"Crédit photos : Jon Ongkiehong"

Résidence JAM ALJT de Cachan

## PENSION DE FAMILLE/MAISON-RELAIS

### Mission

Proposer un habitat durable sans limitation de durée aux personnes en situation d'isolement ou d'exclusion et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile.

### Public accueilli

Personnes seules ou en couple très désocialisées, fréquentant ou ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire. Au vu de la fragilité psychologique, un accompagnement par des services de soin est requis.

### Critères d'admission

Situation administrative stable,  
Ressources stables permettant de s'acquitter des redevances mensuelles  
(Au minimum le RSA)  
Capacité à vivre de façon autonome, dans un cadre semi-collectif.

### Type de structure proposé

Structures proposant des logements individuels adaptés à la typologie des ménages et comprenant des espaces collectifs.

### Durée de la prise en charge

Durée indéterminée

### Participation financière

Redevance mensuelle définie par la structure en fonction de la superficie et de la typologie du logement ; possibilité de bénéficier de l'APL.

### Références

Art. L633-1 CCH, R351-165 et s CCH  
Circulaire du 10/12/2002

### Préconisation SI SIAO

**Préconisation 1**

Dispositif \*  ▼

Type d'établissement niveau 1  ▼

Type d'établissement niveau 2  ▼

Type d'établissement niveau 3  ▼

230 places dans le Val de Marne dont 59 places régulées par le SIAO 94



*Pension de famille de l'association Joly- Saint Maur des Faussés*



## RESIDENCE ACCUEIL

### Mission

Pensions de familles réservées aux personnes handicapées psychiques stabilisées bénéficiant d'un accompagnement par les services de soins. Personnes seules ou en couple sans critère d'âge suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif.

### Public accueilli

« Personnes handicapées psychiques stabilisées, sans critère d'âge, au faible niveau de ressources, en situation d'isolement ou d'exclusion sociale et suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif, dès lors qu'un accompagnement et des soins sont garantis en tant que de besoin ».

### Critères d'admission

Situation administrative stable,  
Ressources stables permettant de s'acquitter des redevances mensuelles  
Demande de logement social en cours.  
Nota bene : Les dettes locatives non traitées peuvent constituer un motif de refus par la structure.

### Type de structure proposé

Structures proposant des logements individuels adaptés à la typologie des ménages et comprenant des espaces collectifs.

### Durée de la prise en charge

Durée indéterminée

### Redevance

Redevance mensuelle définie par la structure en fonction de la superficie et de la typologie du logement ; possibilité de bénéficier de l'APL.

### Références

Note d'information DGAS/PIA/PHAN/2006/523 du 16 novembre 2006 relative à la mise en place de l'expérimentation des résidences accueil (cahier des charges),  
Circulaire n° 2006-13 UHC/IUH2 du 1er mars 2006 relative à la mise en œuvre de la politique du logement et à la programmation des financements aidés de l'État pour 2006,

### Préconisation SI SIAO

Préconisations

**Préconisation 1**

Dispositif \*

Type d'établissement niveau 1

Type d'établissement niveau 2

Type d'établissement

107 places dans le Val de Marne dont 32 places régulées par le SIAO 94



Résidence Accueil Vincennes

### PLACES ALTERNATIVES A L'HOTEL

#### Mission

La circulaire interministérielle du 20 février 2015 relative à la substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières et à l'amélioration de la prise en charge à l'hôtel, a prévu la création de places dans des dispositifs alternatifs destinés à réduire le recours aux nuitées hôtelières et permettre de répondre aux besoins des personnes accueillies. Les places de ce dispositif sont donc réservées aux familles sortantes de l'hôtel 115.

#### Public accueilli

Familles sortantes de l'hôtel 115, défavorisées, en difficulté d'insertion économique, sociale.

#### Critères d'admission

Sortant d'hôtel sur orientation du pôle hôtelier 115,  
Situation administrative stable,  
Situation d'emploi ou proche de l'emploi,

#### Type de logement proposé

Appartement diffus ou partagés avec accompagnement social

#### Durée de la prise en charge

Contrat de 6 mois renouvelable deux fois

#### Participation financière

Une participation financière

### INTERMEDIATION LOCATIVE - SOLIBAIL

#### Mission

Dispositif financé par l'État qui permet à des familles d'être logées temporairement pour ensuite accéder à leur propre logement. En priorité, ce dispositif s'adresse aux familles hébergées à l'hôtel financé par l'Etat.

#### Public accueilli

Familles, sortant de l'hôtel 115, défavorisées, en difficulté d'insertion économique, sociale.

#### Critères d'admission

Situation administrative stable,  
Reste à vivre minimum est de 7 euros par jour et par unité de consommation,  
Demande de logement social en cours.

#### Type de logement proposé

Logement autonome en intermédiation locative.

#### Durée de la prise en charge

18 mois

#### Participation financière

Une participation de 25% des ressources + les charges locatives

#### Préconisation sur SI SIAO

##### Préconisation 1

Dispositif *	Logement ▼	Type d'établissement niveau 1	Intermédiation locative ▼
		Type d'établissement niveau 2	▼

Orientation sur proposition uniquement du SIAO volet urgence

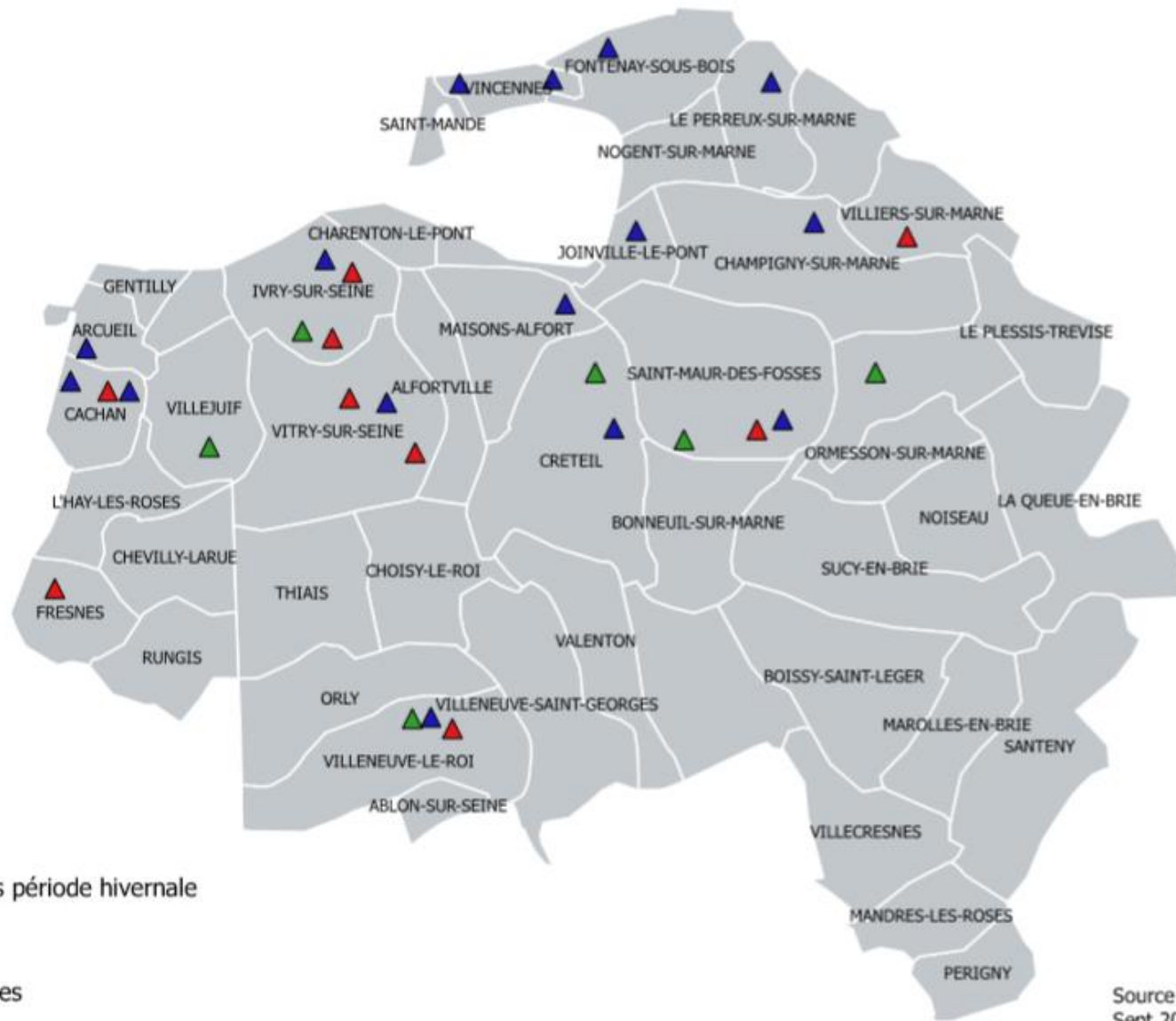
Synthèse des dispositifs	Missions	Public accueilli	Critères d'admission	Durée de prise en charge	Type d'hébergement/ structure proposée	Participation financière
<b>HEBERGEMENT</b>						
<b>CENTRE D'HEBERGEMENT D'URGENCE (CHU)</b>	Les CHU offrent un accueil aux personnes sans abri, apportent une première évaluation sociale, une aide dans les démarches d'accès aux droits et une préconisation d'orientation vers une structure d'insertion adaptée ou un logement.	Il s'agit d'un accueil «inconditionnel»	Pas de critères d'admission	Le séjour dure aussi longtemps qu'une solution durable n'est pas proposée à la personne ou la famille, sauf si elle ne le souhaite pas ou enfreint le règlement de fonctionnement du centre d'hébergement.	Hébergement collectif, semi-collectif ou diffus selon le type de place disponible et en fonction de l'autonomie du ménage	Aucune participation pour les personnes n'ayant pas de ressources.  Entre 10 % et 25 % des ressources mensuelles selon le type d'hébergement et les services proposés. Cette participation à valeur pédagogique permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget personnel ou du budget familial.
<b>DISPOSITIF HIVERNAL VIA le 115</b>	Accueillir, écouter et héberger en urgence les personnes sans abri en période hivernale.	Personnes seules, couples, familles selon la typologie des places ouvertes	Pas de critères d'admission	Prise en charge pendant la période hivernale avec évaluation sociale et préconisation pour une sortie vers un dispositif adapté.	Hébergement collectif, semi collectif ou diffus.	
<b>NUITEE D'HOTEL VIA LE 115</b>	Accueil des familles et des personnes en situation de détresse sur orientation du 115.	Des familles en situation de précarité/ rue	Pas de critères d'admission	Temporalité définie par le 115	Sur la totalité de territoire de l'Ile-de- France	Pas de participation financière en cas d'absence de ressources
<b>CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE STABILISATION (CHS)</b>	Hébergement proposant un accompagnement social pour permettre aux personnes éloignées de l'insertion de se stabiliser, gagner en autonomie et préparer leur orientation ultérieure vers des dispositifs d'insertion ou de logement.	Personnes désocialisées à la rue et/ ou ayant des périodes d'errance.	Accueil inconditionnel, dans le respect du projet d'établissement.	6 mois renouvelable jusqu'à une sortie vers une proposition pérenne et adaptée.	Hébergement collectif, semi-collectif ou diffus selon le type de place disponible et en fonction de l'autonomie du ménage	Aucune participation pour les personnes n'ayant pas de ressources.  Entre 10 % et 25 % des ressources mensuelles selon le type d'hébergement et les services proposés. Cette participation à valeur pédagogique permet d'aider les résidents à apprendre ou réapprendre la gestion du budget personnel ou du budget familial.
<b>CENTRE D'HEBERGEMENT ET DE REINSERTION SOCIALE (CHRS)</b>	Hébergement d'insertion, incluant un accompagnement social global	Personnes isolées ou familles en difficulté économique et sociale ; Adhésion à un accompagnement social global et soutenu, en vue d'une insertion sociale et un accès au logement	Personnes inscrites dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle, sans critère de ressources.	6 mois renouvelable jusqu'à une sortie vers une proposition pérenne et adaptée.		

Synthèse des dispositifs

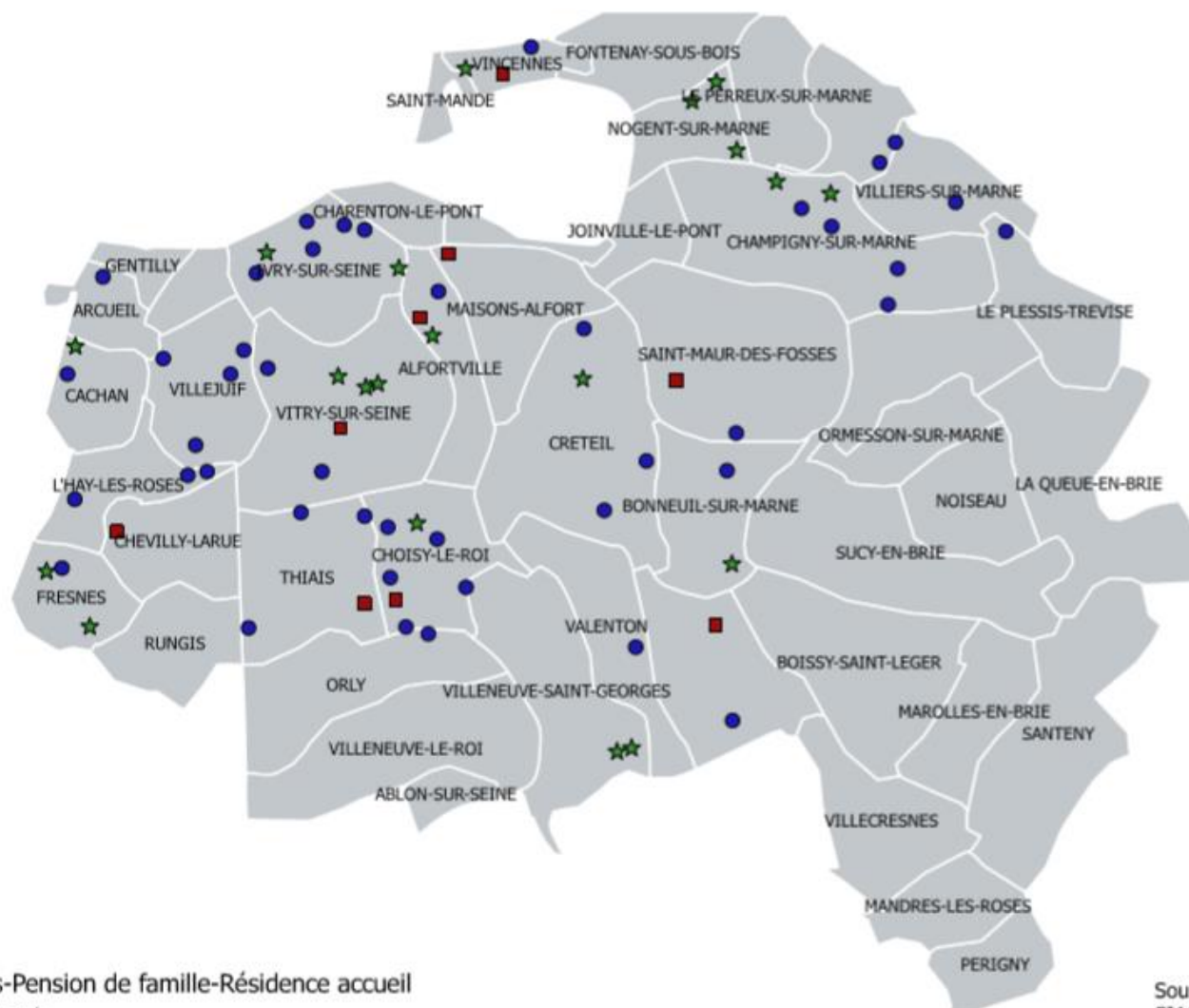
	Missions	Public accueilli	Critères d'admission	Durée de prise en charge	Type d'hébergement/ structure proposée	Participation financière
<b>STRUCTURES DE LOGEMENT ADAPTE</b>						
RESIDENCE SOCIALE (RS)	Proposer des logements temporaires meublés à des personnes en difficulté sociale et/ou économique.	Personnes seules, couples sans enfant, jeunes en mobilité professionnelle, familles monoparentales en capacité à vivre de façon autonome avec perspective d'une sortie vers un logement de droit commun.	Situation administrative stable,  Ressources stables permettant de s'acquitter des redevances mensuelles (au minimum le RSA)	Durée optimale de 24 mois	Structures proposant des logements individuels meublés adaptés à la typologie des ménages et comprenant des espaces collectifs.	Redevance mensuelle définie par la structure en fonction de la superficie et de la typologie du logement ; possibilité de bénéficier de l'APL
FOYER DE JEUNES TRAVAILLEURS (FJT)		Personnes seules, couples sans enfant entre 18 à 25 ans (30 ans maximum pour les résidences JAM) ayant une activité professionnelle ou engagés dans un projet d'insertion et en capacité à vivre de façon autonome.	Demande de logement social en cours.			
PENSION DE FAMILLE-MAISON RELAIS	Proposer un habitat durable sans limitation de durée aux personnes en situation d'isolement ou d'exclusion et dont l'accès à un logement autonome apparaît difficile.	Personnes seules ou en couple très désocialisées, ayant fréquenté de façon répétitive les structures d'hébergement provisoire.  Un accompagnement par des services de soin est requis.	Situation administrative stable, Ressources stables permettant de s'acquitter des redevances mensuelles (au minimum le RSA) Capacité à vivre de façon autonome, dans un cadre semi-collectif.	Durée indéterminée	Structures proposant des logements individuels adaptés à la typologie des ménages et comprenant des espaces collectifs.	
RESIDENCE ACCUEIL	Pensions de familles réservées aux personnes handicapées psychiques stabilisés bénéficiant d'un accompagnement par les services de soins. Personnes seules ou en couple sans de critères d'âge suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif.	« Personnes handicapées psychiques stabilisées, sans critère d'âge, au faible niveau de ressources, en situation d'isolement ou d'exclusion sociale et suffisamment autonomes pour accéder à un logement privatif, dès lors qu'un accompagnement et des soins sont garantis en tant que de besoin ».	Situation administrative stable, Ressources stables permettant de s'acquitter des redevances mensuelles Demande de logement social en cours. Nota bene : Les dettes locatives non traitées peuvent constituer un motif de refus par la structure.	Durée indéterminée	Structures proposant des logements individuels adaptés à la typologie des ménages et comprenant des espaces collectifs.	

Synthèse des dispositifs	Missions	Public accueilli	Critères d'admission	Durée de prise en charge	Type d'hébergement/ structure proposée	Participation financière
<b>DISPOSITIF ALTERNATIF A L'HOTEL</b>						
<b>ALTERNATIVE A L'HOTEL</b>	Dispositif visant à réduire le recours aux nuitées hôtelières et permettre de répondre aux besoins des personnes accueillies.	Familles sortantes de l'hôtel 115, défavorisées, en difficulté d'insertion économique, sociale.	Sortant d'hôtel sur orientation du pôle hôtelier 115, Situation administrative stable, Situation d'emploi ou proche de l'emploi,	Contrat de 6 mois renouvelable deux fois	Appartement diffus ou partagés	Participation financière
<b>INTERMEDIATION LOCATIVE SOLIBAIL</b>	Dispositif financé par l'État qui permet à des familles d'être logées temporairement pour ensuite accéder à leur propre logement. En priorité, ce dispositif s'adresse aux familles hébergées à l'hôtel financé par l'Etat.	Familles sortantes de l'hôtel 115, défavorisés, en difficulté d'insertion économique, sociale.	Situation administrative stable, Reste à vivre minimum est de 7 euros par jour et par unité de consommation, Demande de logement social en cours.	18 mois	Logement autonome en intermédiation locative	Une participation de 25% des ressources + les charges locatives

Carte de localisation des structures de d'hébergement régulées par le SIAO 94



Carte de localisation des structures de logements adaptés gérés par le SIAO 94



Légende

- Maison relais-Pension de famille-Résidence accueil
- Résidence sociale
- ★ Résidence pour jeunes- FJT
- Communes

Source: Observatoire social - SIAO94- sept 2019



## Fiche pratique : SI SIAO

Les travailleurs sociaux doivent utiliser le SI SIAO afin de saisir les demandes d'orientations vers les dispositifs d'hébergement ou de logement adapté régulés par l'Insertion. Ce système d'information fourni par la Direction Générale de la Cohésion sociale -DGCS- est déployé à l'échelle nationale. Il est utilisé par les travailleurs sociaux, SIAO, structures hébergement-logement

Un fichier unique des demandeurs d'hébergement et de logement adapté doit donner toutes les garanties de confidentialité aux personnes de façon à protéger la singularité des parcours, de permettre le droit au recommencement et de garantir la dimension éthique dans l'accompagnement proposé par les professionnels aux personnes/familles concernées.

Pour accéder à la plateforme, cliquer ici <https://siao.social.gouv.fr>



Pour saisir une demande, il est indispensable que votre structure/service soit créée sur le SI-SIAO. Le responsable de cette dernière prend contact avec la DRIHL/ SIAO et remplir la demande de création de structure premier accueil. Il sera habilité en tant que gestionnaire local. Il sera possible pour lui d'ajouter ou de supprimer des comptes utilisateurs.

Des formations sont proposées aux travailleurs sociaux afin de leur permettre de se saisir de l'outil en lien avec le fonctionnement du SIAO.

Ces formations ont lieu dans une salle informatique équipée pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des exercices de saisie et de gestion de demandes fictives sur la plateforme de formation.

Le contenu non exhaustif de la formation est le suivant :

- Présentation du SIAO 94 et du SI SIAO,
  - Recherche d'une personne,
  - Création d'une personne/ ménage,
  - Création d'une demande avec un regard sur les préconisations,
  - Modalité de reprise d'une demande active créée par un autre prescripteur,
  - Renseignement de l'évaluation sociale,
  - Transmission au SIAO,
  - Gestion des demandes de complétudes avec des exemples concrets,
  - Annulation d'une demande,
  - Reprise d'une demande par un autre travailleur social,
  - Actualisation d'une demande,
- Démonstration de la gestion de la demande par les partenaires : inscription en liste d'attente, orientation, admission et clôture de la demande.

Pour tous renseignements, contacter [Maissoun.KHAZEN@siao94.fr](mailto:Maissoun.KHAZEN@siao94.fr)

## **REDACTION**

**MAISSOUN KHAZEN & FRANÇOISE EL RAHBI**

## **CONTACTS DRIHL**

**HATTERMANN Dominique** -Responsable de service DRIHL IF/UDHL94/SHAL

[dominique.hattermann@developpement-durable.gouv.fr](mailto:dominique.hattermann@developpement-durable.gouv.fr)

**Françoise El RHABI** -Suivi social CHRS [francoise.el-rhabi@developpement-](mailto:francoise.el-rhabi@developpement-durable.gouv.fr)

[durable.gouv.fr](mailto:francoise.el-rhabi@developpement-durable.gouv.fr)

## **CONTACTS SIAO**

**Françoise Bousquet** – Directrice : [francoise.bousquet@croix-rouge.fr](mailto:francoise.bousquet@croix-rouge.fr)

**Stéphanie Schwartz** - Directrice adjointe du SIAO : [stephanie.schwartz@croix-rouge.fr](mailto:stephanie.schwartz@croix-rouge.fr)

**Oumelkhir Charif** - Cheffe de service du Volet urgence :

[Oumelkhir.charif@samusocial-94.fr](mailto:Oumelkhir.charif@samusocial-94.fr)

Adresse générique pour joindre l'équipe du volet urgence : [urgence@siao94.fr](mailto:urgence@siao94.fr)

**Mihaela Crampon** - Cheffe de service du Volet insertion :

[Mihaela.CRAMPON@siao94.fr](mailto:Mihaela.CRAMPON@siao94.fr)

Adresse générique pour joindre l'équipe insertion : [insertion@siao94.fr](mailto:insertion@siao94.fr) ; et l'équipe

AVDL: [avdl@siao94.fr](mailto:avdl@siao94.fr)

**Maissoun Khazen** – Responsable de l'observatoire social et des systèmes d'information : [Maissoun.KHAZEN@siao94.fr](mailto:Maissoun.KHAZEN@siao94.fr)