

2017

Héberger

REPÈRES

L'orientation des ménages
vers les places d'hébergement
rendues disponibles
par l'accès au logement.
Synthèse de l'enquête



Auteurs

Service Accueil Hébergement Insertion
Service Accès au Logement et Prévention
des Expulsions
Service Observatoires, Etudes, Evaluations



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET
DE LA REGION ILE DE FRANCE
PREFET DE PARIS

DIRECTION RÉGIONALE
ET INTERDÉPARTEMENTALE
DE L'HÉBERGEMENT
ET DU LOGEMENT

Éléments de synthèse

Cette enquête menée par la DRIHL en 2016 porte sur un échantillon de ménages précédemment hébergés à Paris et dans le Val-d'Oise et ayant récemment quitté leur hébergement pour rejoindre un logement.

L'étude aborde les pratiques des structures, des SIAO et leur coordination quant à l'anticipation de la libération des places et à l'orientation de nouveaux ménages vers les places libérées.

Cette étude vise à identifier les bonnes pratiques, mais aussi les freins et les obstacles qui pourraient être levés afin d'améliorer la fluidité du dispositif d'hébergement.

En amont de la libération de la place, il est tout d'abord mis en évidence l'hétérogénéité des pratiques concernant le recours au droit au logement opposable (certaines structures d'hébergement cumulent systématiquement la demande de logement social à une demande de reconnaissance DALO), ainsi que concernant la labellisation dans le système d'information priorité logement, qui permet d'identifier les ménages prioritaires au relogement (l'inscription sur SYPLO est réalisée plus ou moins tôt selon les structures).

Le délai de libération d'une place d'hébergement est d'abord fonction du temps de travail social nécessaire en amont pour préparer l'accès au logement, puis du délai d'obtention d'un logement social. Une fois le ménage prêt au logement, le délai restant peut se trouver prolongé par la mise à jour ou la complétude du dossier de demande de logement social (les SIAO et les structures anticipent ce travail pour limiter le délai induit), par le délai d'attribution d'un logement en Île-de-France (qui concerne l'ensemble des demandeurs de logement social), mais aussi par le délai très court laissé au ménage pour se positionner sur une proposition (il peut y avoir une perte d'opportunité lorsque le ménage est injoignable dans le délai imparti). Enfin, le dernier délai à prendre en compte se trouve entre l'attribution du logement, la signature du bail et l'installation dans les lieux (la remise en état du logement peut prolonger ce délai).

Une fois la place d'hébergement libérée, la remise en état de la chambre peut prolonger le délai de réattribution. Si le délai de proposition d'une candidature par le SIAO est souvent très rapide suite à une déclaration de vacance, le processus d'admission propre à chaque structure peut être plus ou moins long. Pour limiter ce délai, les SIAO s'efforcent de prévenir les refus d'orientation des ménages (notamment en préparant le changement de situation dans le cadre de l'accompagnement à l'hôtel) et des structures (en travaillant notamment sur la motivation des refus et sur l'orientation adaptée à chaque situation).

Introduction

En mars 2016, la DRIHL a initié une étude sur le processus d'attribution d'une place d'hébergement ou d'intermédiation locative rendue disponible pour une sortie vers le logement.

L'objectif était de mieux comprendre comment s'organise la fluidité dans le dispositif d'hébergement afin d'identifier des pistes de progrès. En effet, accélérer l'attribution d'une place devenue vacante contribue à accroître, in fine, les capacités d'accueil.

L'enquête porte sur un échantillon de ménages ayant récemment quitté, pour rejoindre un logement, leur hébergement dans des structures identifiées à Paris et dans le Val-d'Oise.

Les entretiens ont été menés par la DRIHL fin 2016-début 2017 avec :
un échantillon de quatorze structures d'hébergement (CHU et CHRS) a été interrogé (soit l'examen de la situation de sept ménages à Paris et sept ménages dans le Val-d'Oise);
le SIAO Insertion 75
le SIAO 95
le GIP HIS qui assure la régulation du dispositif Solibail.

L'ensemble de ces entretiens ont fait l'objet de comptes-rendus validés conjointement avec les personnes rencontrées.

L'étude aborde les pratiques des structures, des SIAO et leur coordination quant à l'anticipation de la libération des places et à l'orientation de nouveaux ménages vers les places libérées. La présente synthèse a pour objectif d'identifier les bonnes pratiques, mais aussi les freins et les obstacles qui, une fois identifiés, pourraient être levés afin d'améliorer la fluidité de l'ensemble du dispositif d'hébergement.

Étudier le parcours de ménages sortis vers le logement permet d'analyser les pratiques des structures, mais également celles des SIAO, quand la sortie du ménage a pu être anticipée.

I) La libération des places d'hébergement ou d'intermédiation locative

Une fois qu'un ménage est identifié comme prêt au relogement, plusieurs facteurs influent sur les délais de relogement et de libération de la place d'hébergement :

L'identification du ménage prêt au logement

L'objectif des équipes des CHU et CHRS est d'accompagner vers l'autonomie les ménages qui ont intégré leur établissement. Cet accompagnement social est particulièrement orienté sur leur besoin et/ou projet. Cela consiste dans un premier temps à procéder à l'ouverture des droits du ménage, à l'apprentissage de la langue française, le cas échéant, et à la gestion des ressources. L'accès au logement reste l'objectif central.

Le processus d'accès au logement diffère entre les deux départements concernés par l'étude.

Afin d'accélérer le processus d'attribution d'un logement, en entretien, les structures parisiennes interrogées déclarent constituer de manière systématique un dossier DALO en soutien de la demande de logement social. Sur les sept structures interrogées, sept jugent indispensable le fait d'être reconnu DALO pour obtenir un logement.

En revanche, les structures interrogées du Val-d'Oise ne jugent pas nécessaire le recours systématique au DALO. En 4 ans, le CHRS X déclare n'avoir constitué qu'un seul dossier DALO pour une personne en situation de handicap. Le CHRS Y est le seul établissement interrogé qui déclare avoir fait une demande de reconnaissance DALO pour Monsieur B., compte tenu des nombreuses démarches n'ayant pas abouti.

La totalité des structures interrogées sur ce département encourage, dans un premier temps, l'inscription des ménages sur SYPLO - Système Priorité Logement - lorsque ces derniers sont jugés prêts au logement. Dans certains cas, le SIAO 95 estime que l'inscription SYPLO est demandée prématurément par les structures.

Au sein des structures du Val-d'Oise, avant et après la labellisation d'un ménage dans SYPLO, les ménages dits prêts au logement sont accompagnés de différentes manières. Au sein du CHRS Z, où Madame K. souhaite accéder au logement, l'équipe initie avec elle un travail de déconstruction des représentations liées à l'accès au logement (taille des logements, localisations possible, montants des loyers...) puis, suite à une proposition de logement, l'équipe réalise avec elle une simulation du reste à vivre avec l'APL, une estimation du temps de transport domicile/travail...

La demande de logement social

Un dossier remis tardivement ou incomplet peut allonger le délai d'accès au logement. C'est pourquoi certaines structures anticipent la réception de documents spécifiques tels que l'acte de jugement de divorce ou encore l'avis d'imposition. La situation du ménage est analysée et les documents sont recueillis en amont.

Après proposition de logement, le bailleur demande au ménage d'envoyer son dossier complet dans les meilleurs délais. Toutefois, afin de limiter le temps de constitution du dossier, une grande partie des CHU/CHRS rencontrés constituent au préalable et conservent le dossier des demandeurs de logement. Cela évite les pertes et vols de documents et permet de gagner du temps lors de la préparation et l'envoi du dossier.

Pour vérifier si le ménage est effectivement prêt au logement et avant la proposition de logement, le SIAO 95 précise qu'il effectue une première vérification des pièces qui seront nécessaires à la constitution du dossier de demande de logement.

La durée d'attente du logement social

Une fois l'ensemble du dossier remis au bailleur, le délai de réponse est très variable.

Mme B. a été reconnue DALO en août 2015. Un logement lui est proposé le même mois mais son dossier est incomplet : l'avis d'imposition 2014 est manquant. La commission d'attribution décidera d'attribuer le logement à un autre ménage. Elle reçoit son avis d'imposition en novembre 2015 et est désormais en mesure de compléter son dossier. En décembre 2015, elle obtient une autre proposition de logement, sur laquelle l'équipe du CHU la positionne. Elle obtient un avis favorable de la CAL en janvier 2016 et quitte le CHU pour intégrer son logement en avril 2016, suite à des travaux qui ont été réalisés dans le logement. Huit mois se seront alors écoulés entre la reconnaissance du statut DALO et l'obtention d'un logement social.

Les longs délais d'attente peuvent provoquer une incompréhension et une déception chez les personnes en demande de logement. C'est le cas de Monsieur B., qui a attendu près de 14 mois avant d'obtenir un logement. La

première proposition lui a été faite lors de ses vacances, il n'a pas pu y donner suite. Une seconde proposition lui a été faite par Paris Habitat. Son dossier a été envoyé dans les temps. Cependant, sans nouvelle de la part du bailleur, le CHRS a appris que l'appartement était amianté et qu'une autre proposition lui serait faite. Cette proposition n'est pas venue et M. B. a en fin de compte été orienté vers la préfecture.

La réponse du ménage à la proposition de logement

Une fois la proposition de logement émise, le temps de réponse accordé au demandeur de logement est souvent très court. Plusieurs situations analysées exposent la même problématique lorsqu'une proposition de logement intervient à un moment où le demandeur n'est pas disponible.

C'est le cas de Madame B. qui, pendant ses heures de travail, a manqué un appel du SIAO qui souhaitait lui faire une proposition de logement et obtenir une réponse immédiate. N'ayant pu répondre à temps, le logement a finalement été proposé à une autre personne.

La question du refus des ménages

Les restitutions d'enquête n'apportent pas d'éléments détaillés sur les cas de refus de logement. Pour limiter ces situations, les équipes sociales des structures d'hébergement travaillent en amont sur les attentes et les représentations liées à l'accès au logement.

En outre, depuis avril 2017, l'accès à SYPLO en mode consultation aux structures d'hébergement du 75, ainsi qu'à l'ensemble des opérateurs gestionnaires Solibail, est un outil supplémentaire majeur afin d'accélérer la fluidité vers le logement et la lutte contre les refus apparemment injustifiés de propositions. En effet, les équipes sociales ayant désormais systématiquement connaissance des propositions de logement en cours des ménages, pourront davantage les accompagner dans la constitution du dossier bailleur et l'acceptation de cette proposition.

Le délai entre l'attribution du logement et la signature du bail

Quand une proposition de logement aboutit à une décision favorable en commission d'attribution des logements, les équipes des CHU / CHRS interrogés accordent au ménage une période de transition lui permettant d'organiser son déménagement. Durant cette période, très variable selon les structures mais qui peut aller jusqu'à 15 jours, le ménage dispose à la fois de sa place d'hébergement et de son nouveau logement. Il récupère la totalité de ses effets personnels, vide et remet en état son hébergement. Dans certains cas analysés, c'est également le moment pour la structure de faire le point sur les participations financières qui restent à payer avant la restitution de la caution.

Dans certains cas, le logement proposé n'est pas en mesure d'accueillir immédiatement le ménage. C'est le cas de Monsieur A. qui visite un appartement le 25 janvier 2016. Des travaux sont réalisés avant son entrée. La signature du bail a lieu le 10 mai 2016. Cet homme quitte définitivement le CHU le 15 juin 2016, soit plus de 4 mois après l'attribution du logement.

Autre cas de figure : après avoir signé le bail, Monsieur B. intègre son logement très rapidement. Le CHRS, n'ayant pas reçu la réponse de la CAL, ni été informé de la date du déménagement, contacte l'ancien résident et apprend qu'il a intégré son logement depuis déjà 3 jours. La place d'hébergement est donc restée vacante car le CHRS n'a pas reçu l'information de la décision de la CAL.

II) La ré-attribution des places d'hébergement ou d'intermédiation locative

Le délai de ré-attribution des places d'hébergement est fonction de plusieurs facteurs :

La réhabilitation de la chambre / du studio

Une fois que le ménage quitte son hébergement, plusieurs cas de figure peuvent se présenter :

- Si l'hébergement est en bon état : le CHU/CHRS déclare immédiatement la vacance de la place auprès du SIAO.
- Si l'hébergement nécessite un rafraîchissement : des travaux sont réalisés, pendant une durée de 7 à 15 jours.

De façon générale, les structures du Val-d'Oise interrogées anticipent et annoncent au SIAO une date prévisionnelle de vacance avant que la place d'hébergement ne soit disponible. Toutefois, le SIAO précise que l'affichage du SISIAO ne permet pas de renseigner aisément la date prévisionnelle de libération des places. Les structures parisiennes, en revanche, ne déclarent au SIAO une place d'hébergement vacante que lorsque celle-ci est effectivement libérée et prête à recevoir un nouveau ménage.

Afin de réduire le temps de travaux et permettre une réorientation plus rapide, certains CHU/CHRS assurent un entretien régulier des chambres d'hébergement (tous les mois). Les conditions de remise en état avant départ sont strictes et conditionnent la restitution de la caution.

La proposition du SIAO

Lorsqu'une place d'hébergement est déclarée vacante, les SIAO 95 et 75 proposent une orientation dans un délai très bref. Lorsque le SIAO 95 a connaissance d'une place vacante, il propose à l'établissement une candidature dans un délai de 48h via le SISIAO. Parallèlement, un mail est envoyé à l'établissement pour l'informer de la proposition qui a été émise sur le SISIAO car il n'y a pas de système d'alerte automatique. Les SIAO font le choix de n'orienter qu'un seul ménage à la fois, ce qui permet une analyse des motifs de refus.

Le processus d'admission

Pour le Val-d'Oise

Le SIAO a mis en place un protocole de fonctionnement avec les gestionnaires des structures (hébergement et logement accompagné) concernant les places du contingent État.

Ce protocole définit les procédures de fonctionnement entre SIAO et gestionnaire d'établissement. Il délimite notamment le rôle et les missions de chacun des deux partenaires et permet :

- au SIAO de demander la liste à jour des places sur lesquelles il est compétent pour orienter des personnes,
- de connaître l'ensemble des personnes hébergées sur les places qui lui sont dédiées.

Ce document a pour objectif d'harmoniser les pratiques sur le département.

Concernant les modalités d'admission, l'établissement réalise un entretien de pré-admission avec le futur résident et lui laisse un délai de réflexion, si son profil est retenu. En cas d'admission, la date d'entrée dans les lieux est renseignée par l'établissement dans le logiciel SISIAO. Celle-ci est parfois décalée, notamment lorsque des travaux apparaissent nécessaires au moment de la libération.

Parallèlement, l'établissement signale par mail au SIAO l'entrée dans les lieux ou le refus via la fiche « retour orientation ». Dans le cas d'un refus de la structure, celui-ci est notifié dans le SISIAO par l'établissement qui indique le(s) motif(s) de refus de manière détaillée.

De façon générale, les refus sont peu nombreux chez les ménages hébergés à l'hôtel dans le Val-d'Oise, car l'équipe mobile du SIAO 95 travaille dès le début de la prise en charge sur la préparation de la sortie.

Des ré-orientations en interne de la structure ont parfois lieu. Le SIAO 95 ne s'y oppose pas, mais demande à en être informé en amont afin de valider la cohérence du parcours de la personne ou bien refuser s'il a connaissance d'une situation plus urgente nécessitant un hébergement.

Pour Paris

Le délai entre la déclaration de vacance d'une place d'hébergement et l'admission d'un nouveau ménage peut aller de 4 jours à plus d'un mois. Chaque structure d'hébergement dispose d'un fonctionnement spécifique et donc d'une procédure d'admission particulière. Du fait de l'importance de la demande, les structures parisiennes ont tendance à développer une spécialisation plus forte, de sorte que l'orientation d'un ménage qui correspond au critère de la place peut prendre plus de temps (notamment pour les familles dont les compositions sont très variables).

De façon générale, la mise en place du SIAO a permis de réduire cette spécialisation des structures parisiennes par la priorisation du public en demande. L'évolution vers la mixité réduit les places disponibles pour les hommes isolés, qui restent pourtant les demandeurs les plus nombreux. Il est à l'inverse difficile de trouver des couples pour les places pour couples.

Le délai lié aux refus et critères d'admission des structures

Les refus des structures, qui augmentent les délais d'admission, sont parfois liés au besoin de fluidité et à leur équilibre financier (les personnes les plus éloignées de l'insertion réalisent des séjours plus longs et sont moins

aptes à participer financièrement à leur hébergement). Les refus d'admission des ménages, pour leur part, sont le plus souvent motivés par l'éloignement du lieu de vie ou par les contraintes liées à la vie en collectivité, notamment dans les structures parisiennes. Actuellement, sans pouvoir indiquer de délai moyen, le délai entre la signature du bail et l'emménagement du ménage est considéré comme court.

Afin de réduire les refus d'admission et les longs délais de vacances des places, et de pouvoir fluidifier la ré-attribution des places d'hébergement, les chargés d'orientation du Val-d'Oise ont une fine connaissance des projets d'établissement. Ils y font attention autant que possible lorsqu'ils proposent une personne à la structure. Il reste toutefois difficile de déconstruire l'image que peut avoir un ménage, sur les CHRS ou les CHU en général ou sur certains centres en particulier. C'est le cas d'un établissement (CHRS) pour lequel 4 orientations sur 5 ont fait l'objet de refus de la part des ménages. La commune dans laquelle se situe le CHRS est tout d'abord mal desservie en transports en commun. De plus, les chambres et studios de l'établissement ne permettent pas aux personnes hébergées de cuisiner. Au sein de l'établissement, ces facteurs rendent difficile et ralentissent le processus de ré-attribution des places vacantes.

La bonne connaissance du ménage ainsi que de sa composition est importante afin d'éviter, lors de l'entretien de pré-admission, des incohérences entre les informations figurant sur la fiche SIAO et les informations recueillies lors de l'entretien. Étant donné que le SIAO n'oriente qu'un ménage à la fois, la prise en compte de l'ensemble de ces éléments, lors de l'attribution d'une place d'hébergement augmente le taux d'orientation aboutissant à une admission.

Le dispositif d'intermédiation locative : Solibail

Dans le cadre de ses engagements conventionnels, l'opérateur Solibail doit informer le GIP HIS et le SIAO de la date d'entrée du nouveau ménage dans le logement, afin d'anticiper la libération de la place en hôtel ou en structure d'hébergement. Concernant l'anticipation de la libération des logements Solibail, les opérateurs gestionnaires ont des pratiques hétérogènes : dans une finalité de lutte contre la vacance des logements, certains opérateurs sollicitent une candidature de ménage dès que l'occupant du logement Solibail reçoit une proposition de logement ; à l'inverse, afin d'éviter la frustration pour des ménages actuellement à l'hôtel ou en structure, ainsi qu'un travail initial pour les orienteurs et les gestionnaires en cas de non-libération effective du logement Solibail, d'autres opérateurs ne sollicitent une candidature qu'après l'accord CAL du bailleur.

Lorsqu'une nouvelle candidature est adressée au gestionnaire, la durée de traitement est encadrée par la convention de la façon suivante :

- La DRIHL finance 3 jours de vacance entre la date de réception de la candidature et la date à laquelle le gestionnaire a pu contacter le candidat.
- La DRIHL finance 12 jours de vacance entre la date du premier contact avec le ménage et la date d'entretien d'admission.
- La DRIHL finance 15 jours de vacance entre la date de notification de la décision positive au ménage et son entrée dans les lieux.

Concernant l'accompagnement vers la sortie du dispositif Solibail, le GIP HIS précise que certains opérateurs accompagnent leurs ménages dans la constitution d'un dossier DALO au bout de 18 mois, mais parfois avant cette échéance.

Actuellement, le GIP comptabilise en moyenne un refus pour chaque entrée dans un logement Solibail. Il faut noter que beaucoup de ces refus aboutissent à une entrée, après réexamen de la situation. Sans pouvoir indiquer un délai moyen, le GIP HIS précise que le délai entre la signature du bail et l'emménagement du ménage est court.

Le GIP HIS estime à 5 % la part du parc Solibail vacante. Le principal sujet est celui des longues vacances qui se concentrent sur certains logements, notamment du fait du manque d'attractivité de certains territoires (notamment le 77 et le 78). Tout comme pour les CHU, il arrive que le GIP HIS ne soit pas systématiquement informé des mutations internes, ce qui pose problème dans le suivi global du dispositif. Ces mutations doivent en principe rester exceptionnelles, la priorité de sortie restant le logement de droit commun.

Le délai de réattribution du logement pouvant être prolongé par des refus d'orientation de la part des opérateurs au motif d'une insuffisance du reste à vivre, la DRIHL travaille actuellement à l'harmonisation des règles de calcul du reste à vivre pour accéder au dispositif Solibail.

ANNEXES



ANNEXE 1 :

Tableau récapitulatif des logements attribués aux usagers dont la parcours a été examiné dans le cadre de l'enquête

-VAL D'OISE-

	Structure d'hébergement	Date de signature du bail	Date de sortie du ménage	Bailleur	Contingent	Date d'entrée du nouveau ménage	Délai de vacance
95	CHS APUT Les Villageoises	14/03/2016	21/03/2016	Osica	Etat	fin mars 2016	Environ 10-11 jours
95	CHRS Rives de Seine - Aurore	22/03/2016	22/03/2016	Ermont Habitat	Etat	13/04/16	3 semaines
95	CHRS Elan - COALLIA	17/02/2016	23/02/2016	Logement francilien	Action logement	02/03/16	1 semaine
95	CHRS La prairie, ARS 95	30/08/2016	07/09/2016	HLM Immobilière Moulin Vert		08/12/16	3 mois
95	CHRS Piscop MAAVAR	22/03/2016	25/04/2016	Domaxis	Action Logement	Non renseigné	4 refus avant l'entrée de Mme N
95	CHRS Oasis - Esperer95	31/03/2016	08/04/2016	I3F	Etat	18/04/16	10 jours
95	CHU Les Carrières - Esperer95	29/03/2016	01/04/2016	I3F	Etat	11/04/16	11 jours

-PARIS-

	Structure d'hébergement	Date de signature du bail	Date de sortie du ménage	Bailleur	Contingent	Date d'entrée du nouveau ménage	Délai de vacance
75	CHRS Emmanüs Pyrénées	27/04/2016	18/05/2016	OPH Saint-Ouen	Action logement	01/06/16	2 semaines
75	CHS Enfants du Canal	25/04/2016	26/05/2016	Paris Habitat	Etat	26/05/16	aucun
75	CHU La Mie de Pain – Le Refuge	10/05 2016	15/06/2016	Efidis		-	Pas d'information
75	CHU CPCV	23/03/2016	31/03/2016	Paris Habitat	Etat	-	-
75	CHRS Le Palais du Peuple	12/04/2016	30/04/2016	OPHLM de Seine-Saint-Denis	Action logement	05/05/16	5 jours
75	CHRS Buzenval	29/04/2016	23/06/2016	Paris Habitat	Autre	24/08/16	2 mois
75	CHS Palais de la femme	22/03/2016	25/04/2016	I3F		17/06/16	3 semaines

ANNEXE 2 :

-Grilles d'entretien-

Sur la base d'un échantillon de ménages sortant d'hébergement et ayant accédé à un logement, l'étude qui a été réalisée a pour objectif d'identifier le processus qui leur a permis d'intégrer leur logement et de connaître les étapes qui ont permis la ré-attribution des places ainsi libérées. La sélection des ménages a été réalisée de façon aléatoire via le logiciel SYPLO, en lien avec le service ALPE.

Avant de réaliser les entretiens sur place, l'équipe missionnée a dans un premier temps procédé à l'élaboration des grilles d'entretien, en lien notamment avec l'UD75 et le service ALPE : une pour le SIAO, une pour les structures et une pour le GIP HIS.

Que s'est-il passé pour M. ou Mme
Libération de la place

<p>Avez-vous anticipé son départ ?</p>	
<p>Le ménage est-il parti à la date annoncée ? (oui / non (avant ou après))</p>	
<p>Avez-vous prévu un temps pour des travaux de rénovation ou de nettoyage renforcé de la place libérée ?</p>	
<p>Avez-vous prévenu le SIAO ? Si oui à quelle date ?</p>	
<p>Comment avez-vous prévenu le SIAO ?</p>	

<p>Avez-vous mis à jour le SI-SIAO ?</p>	
<p>Le SIAO vous a-t-il répondu ? À quelle date ?</p>	

Procédure pour réattribution de la place :

<p>À quelle date le SIAO vous a fait une proposition ?</p>	
<p>Combien de candidats le SIAO vous a proposés ?</p>	
<p>Quel est le nombre de candidats que vous n'avez pas réussi à joindre ?</p>	
<p>Quelle est la procédure par laquelle vous avez choisi / refusé le(s) candidat(s) ? - Contact avec le ménage ? - Dans quel délai ? - Entretien avec le ménage ?</p>	

<p>Acceptation de la proposition du SIAO ?</p>	
<p>Refus de la proposition du SIAO ? Par qui (ménage/structure) ? Pour quel motif ?</p>	
<p>À quelle date avez-vous prévenu le SIAO du refus / acceptation de la proposition ?</p>	
<p>Si la proposition d'orientation par le SIAO a été acceptée, à quelle date le ménage est arrivé sur la place ?</p>	
<p>Si la proposition n'a pas été acceptée : le SIAO vous a-t-il fait une nouvelle proposition ?</p>	
<p>Combien de candidats vous ont été proposés (orientés) au total ?</p>	
<p>Combien de temps la place est-elle restée vacante ?</p>	

Feuille supplémentaire structure :

À quelle date le SIAO vous a fait-il une nouvelle proposition ?	
Combien de candidats le SIAO vous a proposés ?	
Quel est le nombre de candidats que vous n'avez pas réussi à joindre ?	
Quelle est la procédure par laquelle vous avez choisi / refusé le(s) candidat(s) ? - Contact avec le ménage ? - Dans quel délai ? - Entretien avec le ménage ?	
Acceptation de la proposition du SIAO ?	
Refus de la proposition du SIAO ? Par qui (ménage/structure) ? Pour quel motif ?	
À quelle date avez-vous prévenu le SIAO du refus / acceptation de la proposition ?	
Si la proposition d'orientation par le SIAO a été acceptée, à quelle date le ménage est arrivé sur la place ?	



Si la proposition n'a pas été acceptée : le SIAO vous a-t-il fait une nouvelle proposition ?



GRILLE D'ENTRETIEN SIAO

Dans le cas où un ménage est accepté en logement social, quel est en général le processus pour attribuer sa place à un nouveau ménage ?



Que s'est-il passé pour
Libération de la place

<p>Quand avez-vous su que ce ménage partait à une date précise ?</p>	
<p>Par qui et comment avez-vous eu connaissance du départ du ménage ?</p>	
<p>Était-ce inscrit dans le SI-SIAO ?</p>	
<p>Si c'est la structure qui vous a informé du départ, leur avez-vous dit que vous cherchiez un nouveau ménage ?</p>	
<p>Avez-vous anticipé le départ du ménage ?</p>	
<p>Le ménage est-il parti à la date annoncée ? (oui / non (avant ou après))</p>	

Procédure pour ré-attribution de la place

À quelle date avez-vous proposé un nouveau ménage à la structure ?	
Combien de ménage avez-vous proposé ?	
Qu'avez-vous transmis à la structure ?	
Combien de candidats n'ont pas donné de nouvelles ?	
À quelle date la structure vous a répondu ?	
À quelle date avez-vous eu connaissance du refus / acceptation de la proposition de la structure ?	

<p>Si acceptation : Qu'avez-vous transmis comme document à la structure suite à l'acceptation de l'orientation ?</p>	
<p>Quand avez-vous su que le ménage a été accueilli dans la structure ?</p>	
<p>La proposition d'orientation a-t-elle été refusée? Par qui (ménage/structure) ? Pour quel motif?</p>	
<p>Avez-vous fait une nouvelle proposition à la structure ?</p>	
<p>D'où venait le ménage ?</p>	

<p>Combien de candidats vous ont été proposés en tout ? (sur la place laissée vacante par le ménage ayant trouvé une place en logement social)</p>	
<p>Combien de temps la place est-elle restée vacante ? (la place laissée libre par le ménage ayant trouvé une place en logement social)</p>	



Procédure pour ré-attribution de la place dans la deuxième structure

Quand avez-vous prévenu la structure du changement d'établissement pour le nouveau ménage ?	
Comment avez-vous prévenu la structure du nouveau ménage ?	
Le ménage est-il parti à la date annoncée ? (oui / non (avant ou après))	
À quelle date avez-vous proposé un nouveau ménage à la structure ?	
Combien de ménages avez-vous proposés ?	
Qu'avez-vous transmis à la structure ?	
Combien de candidats n'ont pas donné de nouvelles ?	

<p>À quelle date la structure vous a répondu ?</p>	
<p>À quelle date avez-vous eu connaissance du refus / acceptation de la proposition de la structure ?</p>	
<p>Si acceptation : qu'avez-vous transmis comme document(s) à la structure, suite à l'acceptation de l'orientation ?</p>	
<p>Quand avez-vous su que le ménage a été accueilli dans la structure ?</p>	
<p>La proposition d'orientation a-t-elle été refusée? Par qui (ménage/structure) ? Pour quel motif ?</p>	
<p>Avez-vous fait une nouvelle proposition à la structure ?</p>	

Feuille supplémentaire SIAO

À quelle date avez-vous proposé un nouveau ménage à la structure ?	
Combien de ménages avez-vous proposés ?	
Qu'avez-vous transmis à la structure ?	
Combien de candidats n'ont pas donné de nouvelles ?	
À quelle date la structure vous a répondu ?	
À quelle date avez-vous eu connaissance du refus / acceptation de la proposition de la structure ?	
Si acceptation : qu'avez-vous transmis comme document à la structure suite à l'acceptation de l'orientation ?	
Quand avez-vous su que le ménage a été accueilli dans la structure ?	
La proposition d'orientation a-t-elle été refusée? Par qui (ménage/structure) ? Pour quel motif ?	
Avez-vous fait une nouvelle proposition à la structure ?	

DESCRIPTION du MENAGE SORTI

Nom	
Prénom	
Nationalité (Français, UE, hors UE)	
Statut matrimonial	
Nom du conjoint	
Prénom du conjoint	
Nombre de personnes composant le ménage	
Date d'entrée dans le SIAO	
Reconnu DALO ?	
Emploi ?	
Ressources ?	
Handicap ?	
Maladie ?	

En jaune, les informations issues de SYPLO

DESCRIPTION du MENAGE ENTRE

Nationalité (Français, UE, hors UE)	
Statut matrimonial	
Nombre de personnes composant le ménage	
Date d'entrée dans le SIAO	
Reconnu DALO ?	
Emploi ?	
Ressources ?	
Handicap ?	
Maladie ?	

2017

Héberger
Se loger
Construire
Habiter mieux

Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement

5, rue Leblanc

75015 Paris

01 82 52 40 00

[www.http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr](http://www.drihl.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr)

