



**PRÉFET  
DE L'ORNE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**SIAO 61**

Service public de la rue au logement

**coallia**

pour l'insertion, vers l'autonomie

**flers** Agglo

## CONVENTION TRIPARTITE DE PARTENARIAT

régissant les relations entre l'Etat, le SIAO et les entités gestionnaires de dispositifs du secteur Accueil - Hébergement - Insertion (AHI) et les responsabilités de l'utilisation du SI SIAO

### Entre l'Etat,

représenté par la direction départementale de l'emploi, du travail, des solidarités et de la protection des populations (DDETSPP) de l'Orne,  
ci-après « l'Etat »

### et l'association Coallia portant le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO)

Siret : 77568030900611

dont le siège social est sis 16 AU 18 16 COUR SAINT-ELOI 75012 PARIS 12  
représentée par Jean-François VANNIER, directeur territorial  
ci-après « le SIAO »

### et la collectivité Flers Agglo

Siret : 20003581400017

dont le siège social est sis 41, rue de la Boule – CS 149, 61103 Flers Cedex  
représentée par M. PREVOST Jérémie, Président de Flers Agglo dénommé ci-après le  
« gestionnaire d'entité »  
ci-après « Flers Agglo » ou « l'entité gestionnaire »

## Considérant

- Le règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) ;
- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le décret n° 2019-536 du 29 mai 2019 ;
- Le code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L.345-2 à L.345-2-11 et R. 345-1, R. 345-4, R 345-7 et D 345-8, et considérant que les missions listées au L.345-2-4 du même code ont été confiées par le représentant de l'Etat dans le département à Coallia [le SIAO], par convention du 04/09/2023 ;
- Le code de la construction et de l'habitation, notamment ses articles L633-1 à L633-5 et L365-1 ;
- Le décret n° 2010-817 du 14 juillet 2010 modifié instituant un délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées ;
- L'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement ;
- L'instruction interministérielle DGCS/SD1A/DGEF/2019/143 du 4 juillet 2019 relative à la coopération entre les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et l'Office français de l'immigration et de l'intégration (OFII) pour la prise en charge des demandeurs d'asile et des bénéficiaires d'une protection internationale ;
- La circulaire interministérielle N° DGCS/DIHAL/DAP/2016/151 du 13 mai 2016 relative à la coordination entre les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP), pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sortant de détention ou faisant l'objet d'un placement à l'extérieur ;
- La circulaire interministérielle n° CABINET/2013/197 du 12 avril 2013 relative aux relations entre les services intégrés d'accueil et d'orientation et les associations spécialisées dans la prise en charge des femmes victimes de violences, en particulier conjugales ;
- Les plans quinquennaux pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme ;
- Le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées du 16/12/2025 du département 61 ;
- L'accord-cadre pour la mise à disposition aux SIAO des places en résidences sociales relevant du contingent préfectoral entre l'Etat, l'Unafop et l'Unhaj, signé le 3 décembre 2024
- La ou les conventions qui lient l'Etat à Flers Agglo

**Il est convenu ce qui suit**

## Préambule

Les missions du **Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) unique** dans le département sont définies par l'article L.345-2-4 du code de l'action sociale et des familles (CASF). Afin de les mettre en œuvre, le SIAO peut conclure une convention avec les personnes mentionnées à l'article L.345-2-6 du CASF. Le SIAO tient sa légitimité de la loi et du mandat qui lui est attribué par le représentant de l'Etat.

**Le Service public de la rue au logement instauré par le décret n° 2010-817 du 14 juillet 2010 modifié et la stratégie du Logement d'abord** portée par l'Etat engagent les acteurs du champ de l'Accueil Hébergement Insertion, du logement d'insertion, du logement social, et plus généralement les acteurs de l'accompagnement social des personnes en précarité à l'égard du logement, à un changement de paradigme. Il s'agit pour l'ensemble du secteur de s'organiser pour faire accéder au logement le plus rapidement possible les personnes qui bénéficient de leurs actions – en évitant autant que possible les passages dans l'hébergement –, en s'appuyant sur leurs forces et compétences, en assurant une couverture partagée du risque, et en assurant à ces personnes lorsque c'est nécessaire un accompagnement social adapté vers et dans le logement.

**L'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO)** pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement fait du SIAO l'outil opérationnel partagé de la politique du Logement d'abord. Elle engage à installer une gouvernance élargie du SIAO, sous la forme d'un comité stratégique partenarial présidé par le Préfet, réunissant les collectivités territoriales, les associations, les acteurs de santé, les bailleurs sociaux et les représentants des personnes accompagnées, dans l'exercice de leurs compétences et missions respectives en matière de lutte contre l'exclusion. L'instruction instaure aussi la recherche de performance sociale du secteur dans le cadre d'une responsabilité partagée.

En renforçant les responsabilités du SIAO en matière de coordination des acteurs de la veille sociale, de suivi de la réalisation des évaluations sociales dites « flash » et approfondies, d'orientation des ménages vers les acteurs de l'hébergement et du logement et de prescription de mesures d'accompagnement, l'Etat fait du **SIAO l'interface partenariale de co-construction des parcours d'accompagnement et d'accès au logement**. Les objectifs de continuité de l'accompagnement social et de son adaptation en fonction des besoins, souhaits et priorités de la personne sont ici réaffirmés comme facteurs de réussite du Logement d'abord.

La Délégation interministérielle à l'hébergement et l'accès au logement (Dihal) met à disposition du SIAO et de ses partenaires, en tant qu'utilisateurs, le traitement de données SI SIAO dont elle est le responsable en vertu de sa mission d'intérêt public. Le **SI SIAO** est l'outil unique de recensement et d'orientation de la demande en matière d'accès à l'hébergement et au logement d'insertion financé par l'Etat, et le levier numérique de la mise en œuvre du Logement d'abord.

## Article 1 - Objet de la convention

La présente convention a pour objet de traduire en termes opérationnels les orientations de l'instruction ministérielle du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement, et du

guide qui l'accompagne. Elle définit l'articulation des responsabilités du SIAO et celles de ses partenaires, en complément de la convention pluriannuelle d'objectifs qui détermine l'étendue des missions qu'exerce le SIAO pour le compte de l'Etat dans le Département.

Flers Agglo et le SIAO s'engagent ainsi, sous l'égide de l'Etat et en accord avec les orientations prises par le Comité Stratégique Partenarial du SIAO, à contribuer ensemble à l'amélioration de l'identification, de l'évaluation sociale, de l'orientation et les modalités de prise en charge des personnes en situation de précarité à l'égard du logement, dans l'objectif que les personnes concernées accèdent au logement, ou à défaut à un hébergement, ainsi qu'à un parcours d'accompagnement social adapté à leurs besoins, leurs souhaits et leurs priorités.

La présente convention définit les modalités de coordination, de communication et d'organisation entre Flers Agglo et le SIAO, et, s'il y a lieu, de régulation de leurs relations par les services de l'Etat. Elle établit les engagements des parties, et leurs responsabilités respectives dans la construction des parcours d'accès au logement, ou à l'hébergement, des personnes, en lien avec les personnes elles-mêmes. Elle détermine aussi les rôles, obligations et responsabilités de chacune des parties en matière de traitement et de protection des données personnelles dans le SI SIAO.

Pour les entités qui gèrent des résidences sociales, les engagements dans la présente convention, concernent uniquement les ménages relevant du contingent préfectoral pour leur orientation, ainsi que les ménages logés dont la réorientation est réalisée par le SIAO.

## Article 2 - Missions du SIAO

### Article 2.1 – Missions légales

Le SIAO, au titre de l'article L.345-2-4 du code de l'Action Sociale et des Familles, a pour missions :

- de recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- de gérer le service d'appel téléphonique 115 ;
- de veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;
- de suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation ;
- de contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- d'assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale (...) ;
- de produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- de participer à l'observation sociale.

## Article 2.2 – Déclinaison opérationnelle des missions du SIAO

De manière opérationnelle et au titre de l'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services intégrés d'accueil et d'orientation pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement, le SIAO a vocation à :

- assurer le suivi de la progression des parcours des personnes sans domicile ;
- veiller à ce que toutes les personnes sans domicile bénéficient d'une évaluation « flash » et d'une évaluation « approfondie », et le cas échéant identifier et solliciter les travailleurs sociaux de ses partenaires susceptibles de mener ces évaluations, selon leurs moyens ;
- rechercher systématiquement une orientation vers le logement pour les personnes dont la situation administrative le permet, et s'il y a lieu, après habilitation par le représentant de l'Etat, labelliser comme prioritaire le ménage dans SYPLO ;
- prescrire des mesures d'accompagnement social mises à sa disposition par ses partenaires et chercher à construire avec les partenaires des parcours d'accompagnement adaptés et sans rupture ;
- se constituer en pôle d'expertises et de ressources à l'attention de ses partenaires.

## Article 2.3 – Missions conventionnelles

En outre, au titre des conventions qui le lient à ses financeurs et ses partenaires, le SIAO a pour mission :

- de contribuer à la mise en œuvre du Logement d'Abord et notamment de prescrire des mesures d'accompagnement vers et dans le logement.
- de gérer pour le compte de l'Etat le dispositif de réservation de nuitées hôtelières pour l'hébergement des personnes sans domicile.
- De mettre en œuvre des actions d'aller-vers et évaluations sociales pour les personnes ne pouvant bénéficier d'une structure de premier accueil ou d'accompagnement

## Article 3 - Missions de Flers Agglo

Non applicable à la convention avec Flers Agglo.

### Article 3.1 – Dispositifs de veille sociale et d'hébergement

Non applicable à la convention avec Flers Agglo.

### Article 3.2 – Dispositifs de logement adapté

#### Article 3.2.1 – Intermediation locative

Non applicable à la convention avec Flers Agglo.

#### Article 3.2.2 – Résidences sociales de type Pension de familles et Résidence Accueil

Non applicable à la convention avec Flers Agglo.

### Article 3.2.3 – Résidences sociales généralistes et RS Foyer de jeunes travailleurs

Flers Agglo, au titre des conventions qui le lient à la DDETSPP de l'Orne, gère les résidences sociales généralistes, dont les résidences sociales jeunes actifs, et les résidences sociales de types Foyer de jeunes travailleurs (FJT) suivants, qui reçoivent les orientations du SIAO au titre de la mobilisation du contingent préfectoral réaffirmée par l'accord-cadre entre l'Etat, l'Unafop et l'Unhaj susvisé, et qui reçoivent le cas échéant une subvention de l'Etat au titre de l'Aide à la gestion locative sociale (AGLS), qui doivent être recensés dans le SI SIAO :

- Résidence Habitat Jeunes de Flers

### Article 3.3 - Dispositifs d'accompagnement social au logement

Non applicable à la convention avec Flers Agglo.

### Article 3.4 - Dispositifs de premier accueil

Non applicable à la convention avec Flers Agglo.

## Article 4 – Engagements des parties à l'égard du SI SIAO

Le SI SIAO est un traitement de données qui poursuit deux grandes finalités :

- La coordination des parcours des ménages en situation de précarité à l'égard du logement ;
- Le pilotage de la politique publique du champ de l'accueil, hébergement et insertion dans le logement.

La qualité de la prise en charge des personnes bénéficiaires et du service fourni par le SIAO à ses partenaires, ainsi que l'observation des besoins et le pilotage de la politique publique reposent sur la complétude, l'exactitude et la mise à jour des données du SI SIAO. Son bon usage par l'ensemble des parties est obligatoire, dans le respect de sa politique de confidentialité.

### Article 4.1 – Qualité des parties signataires

Le préfet de département représente le responsable de traitement du SI SIAO qu'est le Délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées. A ce titre, il détermine par la présente convention et par les conventions qui le lient aux parties le cadre opérationnel et les moyens du traitement des données. C'est le représentant de l'Etat qui autorise l'accès au SI SIAO des utilisateurs.

Le SIAO et Flers Agglo mettent en œuvre des missions qui leur sont confiées par la loi, le règlement ou par l'Etat et qui répondent aux finalités du traitement de données SI SIAO. C'est au titre de ces missions et par la présente convention que le SIAO et Flers Agglo sont autorisés à habilitier des utilisateurs du SI SIAO au sein de leurs équipes.

## Article 4.2 – Habilitation des utilisateurs du SI SIAO

Un compte utilisateur du SI SIAO est attribué à une personne physique, pour accomplir les missions qui lui sont confiées dans le cadre de ses fonctions au sein d'une organisation. Un compte utilisateur SI SIAO est strictement personnel et nominatif, et ne peut être ni partagé ni cédé, afin d'assurer la sécurité des données personnelles. L'authentification de l'utilisateur du SI SIAO repose sur son adresse email professionnelle individuelle et son mot de passe. Les accès au SI SIAO d'une personne doivent être révoqués dès lors qu'elle quitte l'organisation qui lui a créé son compte utilisateur ou lorsque l'évolution de ses missions ne justifie plus un accès au SI SIAO.

L'*administrateur national* du SI SIAO, rattaché à la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement, crée dans le SI SIAO le compte d'*administrateur départemental*, destiné aux services de l'Etat dans le département. L'*administrateur départemental* peut, par délégation, créer d'autres comptes d'*administrateur départemental* au sein de son département. Il appartient à l'*administrateur départemental* de révoquer les accès au SI SIAO des personnes qui quittent ses équipes ou changent de mission.

L'*administrateur départemental*, ou à défaut l'*administrateur national*, crée le compte d'*administrateur SIAO*, qui est attribué au responsable hiérarchique du SIAO dans le département. L'*administrateur SIAO* peut, par délégation, créer d'autres comptes *administrateur SIAO* au sein du SIAO afin d'assurer la continuité de service. L'*administrateur SIAO* crée les comptes *opérateur SIAO* et *écoutant 115* pour les équipes du SIAO. Il appartient à l'*administrateur SIAO* de révoquer les accès au SI SIAO des personnes qui quittent ses équipes ou changent de mission.

L'*administrateur départemental*, ou à défaut l'*administrateur national*, crée le compte de *gestionnaire d'entité*, qui est attribué au responsable hiérarchique de Flers Agglo dans le département. Le *gestionnaire d'entité* peut, par délégation, créer d'autres comptes de *gestionnaire d'entité* au sein de Flers Agglo dans le département afin d'assurer la continuité de service. Le *gestionnaire d'entité*, ou à défaut l'*administrateur SIAO*, crée les comptes de *responsable de dispositif*, *assistant* et *travailleur social* pour les équipes de Flers Agglo dans le département. Il appartient au *gestionnaire d'entité* de révoquer les accès au SI SIAO des personnes dès qu'elles quittent ses équipes ou changent de mission.

## Article 4.3 – Nomenclature des dispositifs

L'*administrateur départemental* crée dans le SI SIAO les dispositifs qu'il finance au sein de l'entité Flers Agglo dans son département, la nature (typologie) et les caractéristiques (nombre de places ou de mesures d'accompagnement financées par type de financement, publics cibles, orientation 115 ou commission unique d'orientation, etc.) de chacun. L'*administrateur départemental* met à jour les dispositifs de Flers Agglo dans son département dès qu'une modification est apportée au financement, au nombre de places ou de mesures, à l'offre de services ou de prestations des dispositifs de Flers Agglo.

L'*administrateur départemental* valide la création dans le SI SIAO des autres dispositifs de l'entité Flers Agglo concourant à la lutte contre la grande exclusion et le sans-abrisme dans son département, après instruction par l'*administrateur SIAO*.

Le *gestionnaire d'entité* de Flers Agglo, détaille dans le SI SIAO le projet social de chacun de ses dispositifs (public accueilli, horaires, modalités d'accompagnement, conditions de ressources, prestations, etc.) afin d'en améliorer la connaissance par le SIAO et d'aider aux décisions d'orientation des ménages, y affecte des utilisateurs, et s'assure du bon recensement de la capacité opérationnelle (groupes de places ou logements, mesures, prestations).

## Article 4.4 - Confidentialité des données personnelles

Sous réserve du contenu des articles 226-13 et 226-14 du code pénal, et compte tenu de l'article L.345-2-10 du code de l'action sociale et des familles, ainsi que de l'article 32 du RGPD, les données personnelles des ménages et des personnes qui les accompagnent traitées dans le SI SIAO sont confidentielles. Toute transmission de données personnelles extraites du SI SIAO à des tiers non-autorisés est strictement interdite.

Conformément l'article 4 (Responsabilités des utilisateurs à l'égard des données – saisie, extractions) de la politique de confidentialité du SI SIAO, Flers Agglo et le SIAO s'engagent expressément à mettre en place sans délai et n'avoir recours qu'aux outils, aux procédures et aux pratiques visant à prévenir tout risque de destruction, perte, altération ou violation (accès, divulgation non-autorisée) de données personnelles, que ce soit de manière accidentelle ou délibérée. Flers Agglo et le SIAO mettent à la disposition du responsable du traitement ou de son représentant toutes les informations nécessaires pour démontrer leur respect des obligations découlant directement du règlement (UE) 2016/679 susvisé. En cas de violation de données personnelles au sein du SI SIAO ou issues du SI SIAO dont il aurait connaissance, la partie concernée informe immédiatement le responsable de traitement et les autres parties signataires de la présente.

L'Etat n'est pas destinataire des données personnelles des ménages bénéficiaires traitées dans le SI SIAO. Toutefois, en tant qu'autorité publique, lorsqu'il est formellement investi d'une mission d'inspection ou de contrôle et acquiert de ce fait la qualité de tiers autorisé en vertu de l'alinéa 9 de l'article 4 du règlement (UE) 2016/679 susvisé, il est susceptible d'en recevoir communication, sous réserve que leur transmission soit sécurisée, et que le périmètre de données concernées soit minimisé et proportionnel à la finalité de l'inspection ou du contrôle. En outre, dans le strict respect des finalités et du périmètre de données définis par le cadre de transmission de données personnelles déterminé par le Délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement, le SIAO est autorisé à communiquer certaines données nominatives à l'Etat.

## Article 4.5 - Modalités d'exercice des droits des personnes

Les équipes du SIAO et de Flers Agglo assurent l'exercice effectif des droits des personnes à l'information, à l'accès, et à la modification de leurs données personnelles.

Le SIAO et Flers Agglo désignent les délégués à la protection des données personnelles, ou en faisant fonction, au sein de leur organisation :

- Le délégué à la protection des données personnelles du SIAO est Secrétariat général, délégué à la protection des données
  - Adresse email : [dpd@coallia.org](mailto:dpd@coallia.org)
  - Téléphone : +33 (0)1 53 46 38 38



- Le délégué à la protection des données personnelles de Flers Agglo dans le département est ROYNEL Lucrèce
  - Adresse email : rgpd@cdg61.fr
  - Téléphone :

Les délégués à la protection des données personnelles du SIAO et de Flers Agglo communiquent au responsable de traitement les demandes d'exercice du droit à la limitation, à l'opposition et à la suppression des données personnelles des ménages à l'adresse [sisiao@dihal.gouv.fr](mailto:sisiao@dihal.gouv.fr) ou celle définie par l'Administration centrale.

Les délégués à la protection des données personnelles du SIAO et de Flers Agglo s'assurent de la licéité et de la proportionnalité des transmissions de données personnelles aux destinataires et aux tiers autorisés.

## Article 5 - Accueil et évaluation sociale des ménages

Le succès des parcours résidentiels et d'accompagnement des ménages repose en grande partie sur la qualité des transmissions d'informations entre intervenants sociaux. Le recueil et la mise à jour des informations pertinentes dans le SI SIAO, en vertu de l'article L345-2-10 du code de l'action sociale et des familles et dans la limite des articles 226-13 et 226-14 du code pénal, permet la constitution d'un dossier des ménages partagé entre professionnels, introduit les principes de « dites-le-nous une fois » et de continuité de la prise en charge, et ouvre des possibilités nouvelles de coordination entre acteurs.

### Article 5.1 – Engagements du SIAO

Le SIAO s'engage auprès de Flers Agglo et des ménages concernés, en complément de ses engagements auprès de l'Etat détaillés dans sa convention pluriannuelle d'objectifs, à

- Compléter et mettre à jour en continu l'ensemble des informations des fiches ménage dans le SI SIAO, notamment celles liées à la vulnérabilité et aux évaluations approfondies, lorsque ses services sont en contact direct avec le ménage ;
- Prescrire des mesures d'évaluation approfondie pour les ménages lorsque ces derniers ne disposent pas d'un travailleur ou d'un intervenant social référent, ou lorsque Flers Agglo n'a pas la capacité d'assurer un accompagnement ou de réaliser une évaluation approfondie en mobilisant ses partenaires en fonction de leurs capacités à faire.

### Article 5.2 – Engagements de l'entité gestionnaire

Pour l'ensemble des ménages que son organisation accueille, loge et/ou accompagne au sein des dispositifs qu'elle gère en lien avec le SIAO, Flers Agglo s'engage à

- Identifier pour chaque ménage un référent principal de parcours au sein de ses équipes dès lors que des travailleurs sociaux en font partie, ou – si cette fonction est assurée par un travailleur social appartenant à une autre entité – à s'assurer avec ce dernier que cette donnée est bien renseignée dans le SI SIAO. En cas de besoin d'accompagnement avéré et non couvert, le référent principal du ménage peut solliciter auprès du SIAO la prescription d'une mesure d'accompagnement.

- S'assurer que le référent principal de parcours et les autres travailleurs sociaux accompagnant le ménage complètent et mettent à jour en continu l'ensemble des informations des fiches ménage dans le SI SIAO, et que ces informations sont exactes et exhaustives en l'état de leurs connaissances de la situation lors de la saisie ;
- Publier dans le SI SIAO les évaluations approfondies des ménages, comprenant les besoins, souhaits et priorités du ménage en termes de parcours résidentiel et de temporalité d'accompagnement, un rapport social et une évaluation de l'intensité des besoins d'accompagnement, à une fréquence proportionnelle à l'intensité de l'accompagnement social délivré.
  - Tous les 2 mois en hébergement d'insertion, tous les 3 mois en hébergement d'urgence, tous les 6 mois en IML/RS

## Article 5.3 - Dispositions spécifiques aux dispositifs de veille sociale et d'hébergement

Non applicable à la convention avec Flers Agglo.

## Article 6 – Orientation des parcours des ménages

L'objectif du Logement d'abord est l'accès au logement pérenne le plus rapide possible, y compris pour les ménages en grande difficulté, en limitant autant que possible les étapes intermédiaires. La réussite ou l'échec de l'accès au logement d'un ménage sont impossibles à prédire à l'avance, même si celui-ci a connu un long parcours d'exclusion et de rue. L'accompagnement personnalisé et centré sur les besoins est la clé de la réussite du parcours résidentiel avant, pendant et après l'accès au logement.

### Article 6.1 – Engagements de l'entité gestionnaire

Flers Agglo, pour le compte des ménages qu'il accueille, loge et/ou accompagne, engage ses équipes à saisir le SIAO par des demandes SI SIAO

- De logement adapté et / ou d'hébergement d'insertion et / ou d'accompagnement (demande insertion), dès lors qu'une évaluation approfondie de la situation du ménage a été réalisée, que le ménage le souhaite et que sa situation – quelle qu'elle soit - le justifie, et à tenir à jour ces demandes ;
- D'hébergement d'urgence (via le 115), dès lors qu'une évaluation flash a été réalisée, que le ménage le souhaite, et qu'il est à la rue ou dans une situation de détresse qui le justifie ;
- De prestation à délivrer par une équipe mobile d'une autre entité, dès lors qu'une évaluation flash a été réalisée, que le ménage en manifeste ou éprouve le besoin, et est à la rue ou dans une situation de détresse qui le justifie.

### Article 6.2 – Engagements du SIAO

Le SIAO s'engage auprès de Flers Agglo, en complément de ses engagements auprès de l'Etat détaillés dans sa convention pluriannuelle d'objectifs, à

- Traiter dans les meilleurs délais les demandes qui lui parviennent dans le SI SIAO, dans un ordre de priorité lié à la vulnérabilité et à la situation sociale du ménage, puis, à situation équivalente, par antériorité ;
- Orienter ou réorienter les ménages en priorité vers le logement, et plus largement vers des dispositifs qui correspondent au mieux à leur projet résidentiel, à leur projet d'accompagnement, et à leurs ressources et leurs droits, s'il y a lieu en prescrivant une mesure d'accompagnement social ;
- Labelliser dans SYPLO, pour le compte de l'Etat, les ménages prioritaires dans l'accès au logement social.
- N'orienter ou réorienter les ménages vers l'hébergement qu'au titre d'une solution d'attente ou à défaut de droits administratifs suffisants du ménage pour accéder au logement ;
- Mobiliser ses partenaires, notamment de la santé et de l'emploi, s'il y a lieu, au travers d'une commission dédiée pour prendre en charge de manière collective et / ou pluridisciplinaire les ménages aux situations les plus complexes, dans l'objectif d'accélérer leur accès au logement avec un accompagnement adapté à leurs besoins ;
- Chercher des solutions ou ressources complémentaires pour appuyer Flers Agglo dans la gestion d'éventuelles situations difficiles, afin assurer au mieux aux ménages la continuité et l'adaptation de leurs prises en charge à leurs besoins, et s'il y a lieu leur réorientation ;
- Mettre en œuvre, pour le compte de l'Etat, dans les délais prévus par la loi, le droit à l'hébergement opposable lorsqu'il est reconnu au ménage par la commission de médiation ;
- Anticiper avec les gestionnaires d'entité et les responsables de dispositifs les fins de prise en charge des ménages pour construire des parcours résidentiels et d'accompagnement sans rupture.

## Article 6.3 – Engagements réciproques

- Le SIAO et Flers Agglo organisent des revues de file active des ménages pris en charge sur chacun des dispositifs de Flers Agglo, et mettent en place un plan d'action conjoint pour chaque ménage dans le but d'accélérer les parcours d'accès au logement pérenne et autonome :
  - Au moins 30 fois par an pour les dispositifs d'hébergement d'urgence ;
  - Au moins 4 fois par an pour les dispositifs d'hébergement d'insertion ;
  - Au moins 2 fois par an pour les dispositifs de logement adapté.

## Article 7 – Recensement de l'offre et modalités d'admission des ménages

Le droit à l'hébergement s'adresse à tout ménage sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale. Pour les personnes dont la situation administrative le permet, l'accès au logement doit être le plus rapide possible, sans appréciation a priori de la capacité à habiter des ménages, quels que soient leurs parcours. L'accompagnement social est la clé de la réussite des parcours, et participe de la réduction du risque locatif et de la prévention des difficultés. Conformément à l'instruction ministérielle du 31 mars de 2022, c'est l'accompagnement qui doit s'adapter à la situation des ménages, et non les ménages qui doivent s'adapter aux catégories de dispositifs d'accompagnement. La confiance, la promotion du libre-choix et

l'appui sur les forces et compétences des personnes sont des déterminants essentiels de l'adhésion à l'accompagnement.

## Article 7.1 – Engagements de l'entité gestionnaire

Flers Agglo s'engage de manière générale à

- Paramétrer dans le SI SIAO ses modalités de prise en charge, renseigner 100% de ses places ou logements financés par l'Etat ou relevant de son contingent, que son parc soit géré en flux ou en stock, et mettre immédiatement les places ou logements vacants à disposition du SIAO (en signalant par anticipation la date de vacance dès qu'elle est connue) ou à les immobiliser de façon justifiée, ainsi que ses capacités d'accompagnement ;
- Saisir dans les meilleurs délais, et par anticipation si possible, les dates et motifs de sortie des ménages de sa file active ;
- Mettre en place des pratiques favorisant le bien-être des ménages orientés, quelque soient les situations et problématiques rencontrées. Cet engagement implique, entre autres, la promotion de l'inclusion au sein du projet social, le respect des droits des ménages à détenir un animal de compagnie (sous réserve du respect des règles de sécurité, d'hygiène et de vie collective), la promotion de pratiques innovantes en matière de réduction des risques liés aux consommations, et la lutte contre toute forme de discrimination, quelle qu'en soit la nature : origine, opinions politiques, philosophiques ou religieuses, orientation sexuelle ou identité de genre ;
- A ne mettre fin à la prise en charge des ménages de manière anticipée qu'en dernier recours et en concertation avec le SIAO.

## Article 7.2 – Engagements du SIAO

Le SIAO s'engage de manière générale à

- Orienter, via le SI SIAO, sur les dispositifs de Flers Agglo, des ménages dont la composition et la typologie sont compatibles avec les groupes de places ou logements, les prestations et capacités d'accompagnement, et le projet social des dits dispositifs ;
- Orienter, via le SI SIAO, sur les dispositifs de Flers Agglo, des ménages qui ont fait l'objet d'une évaluation récente et dont les ressources sont conformes au projet des dits dispositifs ; prescrire le cas échéant, une mesure d'accompagnement complémentaire pour assurer une adéquation entre les besoins d'accompagnement du ménage et l'accompagnement effectivement reçu ;
- Orienter, via le SI SIAO, des ménages dans les meilleurs délais sur les groupes de places ou logements qui lui sont notifiés comme vacants ou allant l'être, si tant est qu'il ait connaissance de ménages relevant du dispositif concerné, dans l'objectif partagé de ne pas générer de vacance des places et logements ;
- Autoriser, dans le SI SIAO, pour une durée déterminée et renouvelable, les admissions directes sur tel ou tel dispositif qu'il régule normalement exclusivement, en cas d'absence de proposition d'orientation de sa part dans les délais impartis ci-dessous ou en cas de difficultés aiguës et récurrentes pour pourvoir les disponibilités, en informant l'Etat de cette démarche ou sur instruction directe de ce dernier, et sous réserve expresse que les données relatives à la prise en charge des ménages soient saisies et actualisées sans délai dans le SI SIAO par Flers Agglo.

## Article 7.3 – Dispositions spécifiques aux natures des dispositifs

Pour les résidences sociales généralistes, résidences sociales jeunes actifs, et résidences sociales foyers de jeunes travailleurs recensés à l'article 3.2.3, l'accord-cadre pour la mise à disposition aux SIAO des places en résidences sociales relevant du contingent préfectoral signé par la Dihal, l'Unafo et l'Unhaj le 3 décembre 2024 sert de référence pour les principes de partenariat avec le SIAO. Il précise notamment les modalités de recensement des logements, les modalités d'orientation des ménages et de gestion des réservations préfectorales, les profils des ménages éligibles et les motifs de refus légitimes par le gestionnaire.

- Flers Agglo s'engage à mettre à disposition du SIAO un nombre de logements (ou d'attributions) correspondant au taux fixé dans la convention APL, à défaut le taux est fixé à 30% des logements (ou des attributions de l'année) et à mettre en œuvre les dispositions préconisées par l'accord-cadre susmentionné.
- Flers Agglo s'engage à paramétrer dans le SI SIAO ses modalités de prise en charge, renseigner les logements mis à disposition du SIAO et les caractéristiques qui leur sont associées, et à tenir à jour ce parc qu'il soit en flux ou en stock ;
- Le SIAO s'engage pour sa commission unique à orienter, via le SI SIAO, un ménage sous 192 heures (soit huit jours) à compter de la notification de la date de libération du logement et sous réserve de ménage en demande dont le SIAO a pu vérifier l'adéquation avec le dispositif ;
- Flers Agglo s'engage, en cas d'absence d'orientation par le SIAO dans le délai convenu, ou de refus du candidat, à informer le SIAO soit de l'indisponibilité du logement s'il l'attribue directement, soit d'un nouveau délai dans lequel le SIAO lui fait parvenir au moins une orientation de ménage ;
- Flers Agglo s'engage à étudier les orientations de la commission du SIAO et à renseigner dans le SI SIAO sous 20 jours ouvrables à compter de l'orientation sa décision d'admission du ménage, ou son motif de refus de l'orientation, ou une demande de compléments d'information, ou encore une demande de prescription par le SIAO d'un accompagnement social complémentaire à celui qu'il dispense ou qu'il mobilise directement auprès de ses partenaires.

Pour les dispositifs délivrant un accompagnement social à l'égard du logement sous forme de mesures prescrites par le SIAO recensés à l'article 3.3 et sous réserve de ménage en demande dont le SIAO a pu vérifier l'adéquation avec le dispositif :

- Flers Agglo s'engage à paramétrer dans le SI SIAO ses modalités de prise en charge, et à notifier le SIAO dans les meilleurs délais, la disponibilité d'accompagnement social ;
- Flers Agglo s'engage à accepter les orientations du SIAO, à affecter un travailleur ou un intervenant social au ménage, ou à défaut à motiver le refus dans SI SIAO sous 20 jours ouvrables.

## Article 8 - Engagements en termes de coordination

Flers Agglo s'engage à

- Participer, si certains de ses dispositifs en relèvent, aux instances de coordination de la veille sociale animée par le SIAO ;

- Participer, si sa présence est requise au regard de sa prise en charge ou de sa connaissance des ménages dont la situation est mise à l'ordre du jour, aux commissions partenariales organisées par le SIAO.

Le SIAO s'engage à

- Former et accompagner les équipes de Flers Agglo à l'usage du SI SIAO, notamment en matière de protection des données personnelles, en complément des tutoriels, base de connaissances et séances d'information proposés par la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement ;
- Former ses équipes sur les spécificités de chaque dispositif d'hébergement, de logement adapté, de mesures d'accompagnement et des prestations disponibles dans son département ;
- Produire et partager des données statistiques d'activité et de contexte, et des analyses d'observation sociale à fréquence régulière, voire, si ses moyens le lui permettent, à répondre à des demandes ciblées et ponctuelles de Flers Agglo, notamment à des fins de création, évaluation et révision de projet d'établissement ou de service ;
- Produire des ressources, former les équipes de Flers Agglo, et mettre à disposition son expertise et son réseau partenarial sur des thématiques identifiées par l'Etat ou par le Comité stratégique partenarial.

Le SIAO et Flers Agglo s'engagent à organiser au moins une fois par an des revues de pratiques conjointes pour améliorer les processus d'accueil et évaluation, orientation et admission des ménages dans les dispositifs de Flers Agglo, et, s'il y a lieu, à élaborer des annexes opérationnelles détaillées à la présente convention.

## Article 9 – Résolution des litiges

Le SIAO et Flers Agglo s'engagent à résoudre leurs différends à l'amiable ou à défaut avec l'arbitrage de l'Etat qui, le cas échéant, pourra inscrire le litige à l'ordre du jour du Comité stratégique partenarial du SIAO.

## Article 10 - Durée de la convention et reconduction

La présente convention entre en vigueur à la date de sa signature pour une durée de trois ans renouvelables par tacite reconduction, sans préjudice de la réglementation prévue au code de l'action sociale et des familles, au code de la construction et de l'habitation et au Règlement général sur la protection des données personnelles.

La présente convention pourra être dénoncée par l'une des parties signataires avec un préavis de 3 mois. Dans ce cas une nouvelle convention doit être négociée dans un délai de 1 mois suivant la résiliation.

## Article 11 – Annexes et modification de la convention

La présente convention pourra être assortie d'annexes complémentaires visant à préciser certaines modalités prévues, sans qu'elles n'aient valeur conventionnelle.

La présente convention ne pourra être modifiée que par avenant signé par les parties. Les avenants seront annexés à la présente convention.

Fait à Alençon en trois exemplaires le

Pour le Préfet

Pour l'association Coallia  
portant le SIAO

Pour Flers Agglo



