

Club Régional des SIAO

Observation sociale

« mieux évaluer les besoins et les réponses apportées »

C'est le double objectif fixé à l'observation sociale par le Ministère du logement, de l'égalité des territoires et de la ruralité.

Circulaire N° DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 relatif au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO).

L'observation sociale est donc une des missions constitutives des SIAO. Pour apprécier les conditions qui en favorisent le développement le Club Régional des SIAO (à l'époque des travaux délimité à l'ancienne région Midi-Pyrénées) a souhaité conduire une double enquête (en juin et juillet 2016) auprès :

- > de deux départements repérés comme "exemplaires" : sans être des modèles ces deux départements (les Hautes-Pyrénées et le Tarn-et-Garonne) ont en effet développé des démarches de nature à favoriser l'observation sociale
- > des huit départements de la région (Midi-Pyrénées) : les "bonnes pratiques" issues de ce retour d'expérience ont été soumises (par voie de questionnaire) à l'ensemble des SIAO et DDCS(PP) pour en apprécier la pertinence et la validité.

Les enquêtes ont été réalisées avec l'appui de la Coopérative Cisame. Les résultats sont présentés dans ce document sous trois grandes parties :

- # une synthèse de ces résultats
- # une présentation des positions pour chacune des conditions soumises aux votes
- # les éléments qui pourraient constituer des pistes de travail pour le Club Régional.

Les verbatims (issus de l'enquête) sont à voir comme les arguments, ou les "bémols", venant en appui des adhésions qui se sont manifestées dans les différents votes.



CISAME choisit dans les verbatims de valoriser certaines assertions :

- > en rouge lorsqu'elles nuancent l'adhésion,
- > en plus gros caractères quand elles semblent particulièrement "parlantes".

Ce que l'on peut retenir ...



Les résultats présentés sont issus des 12 répondants : 7 SIAO et 5 DDCSPP.



L'homogénéité des réponses peut être regardée comme un effet des travaux collectifs du Club régional des SIAO.



Les résultats de l'enquête sont exprimés à travers une note unique (sur 10) qui agrège (en les pondérant) tous les "votes".

Les 10 conditions soumises au vote ont toutes recueillies une adhésion nette. Quatre modalités étaient proposées pour manifester, dans la perspective d'une valorisation de l'observation sociale des SIAO, le niveau d'adhésion retenue : "Oui, tout à fait", "Oui, plutôt", "Ce n'est pas déterminant", "Cela n'a pas d'importance".

Aucune des conditions envisagées n'a été rejetée : le dernier item ("cela n'a pas d'importance") n'a en effet jamais été choisi. Malgré leur proximité, les adhésions peuvent être classées en quatre grands groupes.

9,57 pts sur 10
= unanimité

L'observation sociale et un point clé des missions du SIAO.

Elle suppose une culture partagée où se combinent approche statistique et connaissance sociale.

Elle se nourrit des échanges des acteurs réunis dans des groupes de travail...



Il est indispensable de disposer de cette analyse pour pouvoir écrire au mieux la contractualisation, faire le dialogue de gestion et adapter éventuellement son fonctionnement.

Le SIAO dispose d'une vision globale et exhaustive des demandes d'hébergement et des besoins non couverts. Il occupe une place centrale au sein du dispositif AHI et est en relation avec tous les autres acteurs.

9,10 pts sur 10
= consensus

L'observation sociale appelle des temps de dialogue spécifiques entre le pilote et son prestataire (DDCS et SIAO).

Elle se positionne comme une contribution permanente au Diagnostic à 360° et une ressource pour les nouveaux PDALHPD.



L'observation sociale repose sur la nécessité d'un pilote et/ou référent qui coordonne l'ensemble des données et les acteurs.

Il faut que les DDCSPP soient convaincues que cette mission est aussi importante que les autres missions du SIAO et surtout qu'il y ait des effectifs disponibles pour assurer la fonction de pilote.

C'est une activité à part entière qui représente du temps de travail.

8,46 pts sur 10
= ça se discute

L'observation sociale permet de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées : l'État fait connaître ses propositions si des carences sont avérées/établies.

Elle produit plus d'impacts si elle implique conventionnellement les interlocuteurs du SIAO.

Elle doit être placée sous une gouvernance avec les toutes parties prenantes de l'AHI.



L'observation sociale sera réussie si elle conduit à des réponses concrètes en termes d'ajustement de l'offre d'hébergement existantes et/ou en création de dispositifs alternatifs.

7,95 pts sur 10
= dissensus ?

L'observation sociale ne peut pas se penser en l'absence des usagers (personnes accueillies ou accompagnées) même si les modalités ne vont pas de soi.

Elle repose sur des temps dédiés (côté SIAO) financés en tant que tels.



L'envoi d'un formulaire (ou de l'utilisation d'un logiciel) n'est pas suffisant en soi ! L'analyse plus fine des besoins passera par les SIAO qui font le choix d'accueillir en direct et par téléphone ces publics.

L'observation sociale demande du temps de recueil, d'enregistrement, de traitement des données, du temps pour l'analyse et pour favoriser échange et accordage entre les partenaires etc.



Le SIAO est devenu charnière entre les besoins des usagers, puisqu'il centralise l'intégralité des demandes, et l'offre d'hébergement. Sur ce dernier point, le SIAO est le seul à disposer d'une vision exhaustive des dispositifs existants.

L'observation sociale est contractualisée mais n'est pas explicitement définie.

Elle permet une évaluation fine des besoins territoriaux.

L'observatoire social est un outil d'évaluation des besoins sur un territoire, en ce sens il permet de faire évoluer l'offre en adéquation avec les besoins repérés.

L'observation sociale permet de visualiser les besoins du public en matière d'hébergement et donne un outil d'analyse aux services de l'État pour ajuster l'offre d'hébergement.

Pour acter l'importance de cette mission, il faut la formaliser à travers une convention, permettant à l'opérateur SIAO d'en faire référence aux acteurs concernés qui l'alimenteront, et d'animer et organiser celle-ci.

Cela permet pour le moins l'examen équitable des situations.
Permet une visibilité sur l'ensemble du Département.

L'observation sociale en tant qu'approche relativement nouvelle dans le champ social mérite d'être définie communément et faire l'objet d'une culture partagée.

Encore faut-il que les SIAO disposent de travailleurs sociaux en interne.

L'observation sociale combine un savoir-faire technique, quantitatif (extractions, mises en forme, graphiques, ...) et qualitatif (travail social).

Il faut effectivement bien parler de la même chose et bien connaître les missions de chacun.

L'approche statistique est insuffisante si elle n'est pas combinée avec la connaissance sociale, mais cela ne suppose pas nécessairement une culture partagée, les points de vue variés selon des logiques ou des regards divers peuvent être complémentaires.

Les travailleurs sociaux, majoritaires dans le département, partagent déjà une culture professionnelle et des valeurs communes favorables à un langage commun facilitateur des échanges autour d'une meilleure connaissance des publics.

Une culture partagée permet de parler le même langage. S'entendre sur ce qu'on veut compter en associant une analyse du travail social permet d'affiner le quantitatif mais aussi le qualitatif, à savoir quelles réponses en termes de travail social à apporter auprès des publics rencontrés.

Il est important de se nourrir des expériences de chacun. Il ne faut pas hésiter à réinterroger les pratiques en y associant les opérateurs.

Permet de faire émerger les besoins et évolutions.

Richesses des échanges.

Le domaine de l'observation sociale de l'hébergement étant assez complexe, les échanges sont absolument nécessaires pour être bien sûr que derrière les mots chaque acteur comprend la même chose.

Il est important de pouvoir échanger entre partenaires notamment sur des thématiques définies.

Les expériences de chacun nourrissent le groupe. Le partage des pratiques nous éclaire sur les choix effectués.

Les statistiques, aussi bien analysées soient-elles, ne peuvent pas rendre compte de tout. Utilité de compléter par des échanges, des groupes de travail, pour mettre des éclairages sur des aspects que les données chiffrées ne montrent pas.

L'aspect qualitatif notamment au travers de l'organisation de temps de rencontre, groupes de travail et primordial et complémentaire aux statistiques.

Les données des tableaux de bord servent de base pour échanger entre les différents acteurs (confrontation de données).

L'observation sociale permet de poser les problématiques rencontrées et d'élaborer des pistes d'action pour certaines expérimentales.

L'animation des "comités d'hébergement" et les groupes de travail diagnostique à 360° doivent permettre de questionner l'observation sociale, et de la coconstruire avec les opérateurs.

9,7pts sur 10

"L'observation sociale doit être formulée comme un point clé des missions du SIAO"

Cette première condition fait l'unanimité (chez les répondants) à une réserve près : l'observation sociale doit être définie aussi précisément que possible dans la convention qui lie le SIAO à l'Etat.

9,5pts sur 10

"L'observation sociale suppose une culture partagée entre les différents acteurs du champ où se combinent approche statistique et connaissance sociale (au sens du travail social) à tous les niveaux (services de l'État inclus)"

Cette deuxième condition fait également l'unanimité : quantitatif et qualitatif se combinent plus qu'ils ne s'opposent mais l'intérêt d'une approche type "travail social" est souligné.

9,5pts sur 10

"L'observation sociale ne s'épuise pas dans les seuls « tableaux de bord » (même pensés comme des statistiques à analyser qualitativement) : elle se nourrit des échanges des acteurs réunis dans des groupes de travail ou des comités ad hoc"

Cette troisième condition fait aussi l'unanimité : l'observation sociale est d'abord une production collective.

9pts sur 10

"L'observation sociale appelle des temps de dialogue spécifiques entre le pilote et son prestataire (DDCS et SIAO)"

Cette condition fait consensus (chez les répondants) mais ils sont nombreux à considérer que ces temps de dialogue sont perfectibles.

9,2pts sur 10

"L'observation sociale conduite par le SIAO se positionne comme une contribution permanente au Diagnostic à 360° et une ressource pour les nouveaux PDALHPD"

Cette condition fait aussi consensus : elle est vue comme une manière d'inscrire le champ AHI dans un ensemble plus vaste où le logement a toute sa place. C'est une façon de donner corps à la préconisation des textes réglementaires : "participer à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées".



Ces temps [de dialogue] devraient être réguliers.

Le prestataire doit pouvoir se faire préciser les missions qui lui sont demandées et pouvoir indiquer ce qu'il est en mesure de faire en fonction des moyens donnés.

Ces temps de dialogue sont indispensables.

Ils permettent de recentrer les actions dans le cadre des missions assignées par l'État et de définir conjointement les pistes d'évolution nécessaires.

Cela se fait peu, beaucoup de remontées statistiques, parfois avec de l'analyse qualitative (rapport d'activité) mais peu d'échanges sur l'observation sociale si ce n'est le diagnostic 360°. Intérêt pourtant à ce que l'observation sociale soit partagée.

Relève des commissions SIAO où siège un représentant de la DDCSPP.

L'importance de faire des bilans entre le SIAO et la DDCSPP, d'avoir des temps de réajustements. Ce sont des temps techniques.

Les dispositifs des SIAO ont été mis en œuvre par des textes réglementaires très généralistes avec des grandes lignes directrices.

Dans la pratique, le dispositif s'est souvent trouvé confronté à des questions où il faut trouver des réponses immédiates pour assurer la continuité d'un bon fonctionnement.

Il paraît essentiel d'instaurer un tel dialogue afin que les constats/besoins dressés puissent être suivis d'une réponse quelle qu'elle soit et que ce travail ne se fasse pas de manière unilatérale.

Relation directe avec les instances pour exprimer des besoins, difficultés...

C'est un élément essentiel.

Il s'agit d'une obligation.

Au-delà cela permet de mieux articuler les différents dispositifs et génère une synergie entre les partenaires institutionnels.

Par contre les éléments observés dans les diagnostics 360°, doivent évoluer.

Le SIAO est l'élément central du dispositif AHI.

Il contribue de manière active à alimenter le Diagnostic à 360° et sera le "partenaire ressource" incontournable dans l'élaboration du nouveau PDALHPD.

C'est une des contributions de ce document qui couvre aussi d'autres domaines comme le logement.

Quid de l'offre d'hébergement des conseils départementaux (centre maternel place ASE foyers etc.).

Prise en compte des principales observations dans ces plans.

C'est bien un outil qui doit permettre d'alimenter nos schémas et plans.

L'observation sociale doit être prise en compte dans tous les documents et plans territoriaux.

L'observation sociale doit être valorisée et développée au sein du réseau des SIAO, La convention est un moyen d'y parvenir.

Les conventions permettent la formalisation d'objectifs et de modalités d'échanges avec le SIAO servant ainsi la "logique de réseau" dans une démarche d'harmonisation des pratiques des opérateurs AHI, favorable à la mise en synergie de leurs compétences.

Il est important d'acter que chaque opérateur participe à la fonction observatoire afin que chacun s'y implique et contribue à alimenter les réflexions menées. Il est nécessaire que le SIAO rende compte aux opérateurs et qu'ensemble ils discutent et valident les perspectives N+1.

Une convention est un écrit et donc l'engagement des parties signataires est formalisé. Le formalisme permet des rappels à l'ordre quand on veut sortir des chemins balisés. L'écrit a le mérite de bien définir le rôle et les missions de chacun. Il doit être relativement souple et à rajuster si besoin.

L'observation sociale doit être partagée et consensuelle, à chacun ensuite d'utiliser les données dans ses logiques propres en fonction de sa place au sein du réseau d'acteurs. Il semble utile que les acteurs soient engagés dans cette démarche, volontairement c'est mieux, contractuellement si nécessaire.

L'observation est une mission du SIAO réaffirmée par la loi ALUR. Elle nécessite donc une assise contractuelle autant dans la convention SIAO/État que dans les conventions État /structures d'hébergement. La mission d'observation ne peut se faire qu'avec l'adhésion, et la participation de tous.

Une convention facilite les relations entre partenaires et définit bien le rôle de chacun.

Permet une cohérence entre établissement et SIAO afin de connaître l'offre et répondre aux besoins.

La Convention stipule les règles de fonctionnement entre partenaires. L'observation sociale aura d'avantage d'impact si elle est pertinente.



8,7pts sur 10

"L'observation sociale produit davantage d'impacts si elle implique conventionnellement les différents interlocuteurs opérationnels du SIAO dans une logique de mise en réseau"

Cette condition est assez discutée (chez les répondants) : le conventionnement ne fait pas tout même s'il semble (très) utile.

C'est l'objectif final de l'observation sociale.

Point sensible lorsqu'on fait état de carences. Les contraintes budgétaires prennent souvent le pas sur la mise en place de mesure alimentées par l'observation sociale.

Le SIAO doit rester sur une mission d'observation et l'État exerce celle de contrôle.

L'État en tant que financeur et pilote s'inscrit dans la mise en œuvre sur le territoire des politiques sociales en faveur notamment de l'hébergement et du logement. À ce titre, il se doit d'activer toutes les ressources mobilisables et de faire remonter les besoins au niveau régional voire national.

C'est un vœu pieux l'observation sociale, une fois partagée et consensuelle, aurait pourtant un vrai intérêt à être déclinée et prise en compte dans les politiques, sinon risque de lassitude et d'inutilité de la démarche.

Le SIAO seul n'a aucun moyen d'apporter des réponses concrètes, il est bien du rôle de l'État de remplir cette mission.

Le SIAO est prestataire de l'État. L'État doit se positionner en tant que pilote.

Dans la mesure du possible. L'enjeu étant que les services de l'État doivent avoir les moyens de réajuster en termes de financement les carences établies.

Mais confronté souvent à la limite budgétaire...

Le cas échéant l'État rappelle les obligations réglementaires et les évolutions législatives.

8,7pts sur 10

"L'observation sociale doit permettre in fine (selon la circulaire d'application du 17 décembre 2015) de « mieux évaluer les besoins et les réponses apportées » : si des carences sont établies/avérées l'État doit faire connaître ses propositions"

Cette condition est également discutée du fait principalement des contraintes budgétaires.

Cela paraît évident afin que l'observation sociale soit la plus complète, précise et qualitative possible.

Tous siègent déjà en commission SIAO.

Chaque acteur du champ AHI (des accueils de jour au logement adapté en passant par les dispositifs d'hébergement) contribue amplement à l'observation sociale de par ses missions complémentaires des autres, permettant ainsi de l'enrichir.

À l'état actuel du fonctionnement (...),

il n'y en a pas une nécessité première. Toutefois, si cela doit se mettre en place, il faut l'élargir aux acteurs du logement, afin de prendre en compte la veille sociale, l'hébergement et le logement.

Meilleure articulation entre SIAO et les différents acteurs et instances du secteur AHI (PDALHPD, BAL-CAL pour le logement de droit commun...).

Savoir ce qu'on observe nécessite de le partager avec tous.

La gouvernance de toutes les parties du l'AHI n'est peut-être pas nécessaire mais le partage et une définition commune, l'est.

8,5pts sur 10

"L'observation sociale exige d'être placée - en tant que telle - sous une gouvernance élargie associant toutes les parties prenantes du champ de l'AHI de la veille sociale au logement adapté"

Cette condition est particulièrement discutée : le partage de l'observation sociale ne passe pas nécessairement par une gouvernance élargie.

7,9pts sur 10

"L'observation sociale portée par le SIAO (en qualité d'élément structurant du « service public de l'hébergement et de l'accès au logement ») ne peut pas se penser sans la présence, d'une manière ou d'une autre, des « usagers » (personnes accueillies ou accompagnées). Les modalités sont à inventer mais l'objectif doit être réitéré"

Cette condition fait plutôt dissensus (chez les répondants) contrairement à ce que laissent à penser les verbatims. Les plus réservés n'ont pas argumentés leur position.

7,9pts sur 10

"L'observation sociale repose sur des temps dédiés (côté SIAO) financés en tant que tels (par la puissance publique)"

Cette condition fait aussi dissensus (relativement car l'adhésion reste très élevée) : certains considèrent que l'observation sociale est (déjà) inclus dans la prestation d'ensemble du SIAO, alors que d'autres appellent des moyens supplémentaires,



Accord sur l'objectif d'associer les premiers concernés, surtout sur l'aspect observation sociale.

Il faut l'élargir aux usagers mais il y a un préalable à poser : il s'agit de les accompagner dans cette démarche afin qu'ils ne soient pas mis en difficulté et qu'ils y trouvent leur place.

Il s'agit effectivement d'un point fondamental qui mérite d'être développé.

Les personnes confrontées aux difficultés d'hébergement sont les mieux placées pour exprimer leurs besoins mais aussi comment ils vivent dans les structures qui les accueillent. Leur connaissance peut apporter des éléments d'analyse à prendre en compte pour ajuster l'offre d'hébergement et les prestations.

Intéressant mais en limitant les interventions (confidentialité) des usagers. Permet l'émergence des difficultés, besoins, ressentis des usagers.

Les dispositifs de "service public" doivent être au service des "usagers". Il est donc normal que "l'utilisateur" soit l'élément central de ces dispositifs.

Cette mission est exercée pour eux, il est effectivement indispensable qu'ils puissent donner leur avis.

Mais que fait-on pour celles qui n'ont pas la chance d'obtenir un hébergement ?

L'optimisation du partenariat actuel doit permettre de faire de "l'observation sociale" dans la limite des financements alloués.

À ce jour, ce travail est empirique. Pour un SIAO gérant un nombre important de demandes et de places, un poste dédié (urgence et insertion) est devenu indispensable.

Le SIAO doit s'organiser pour pouvoir y répondre.

Cela nécessite compétence spécifique et moyens humains dévolus à cette activité, ce que nous n'avons pas pour l'instant.

Il s'agit d'une mission à part entière qui se doit d'être financée au même titre que les autres missions du SIAO.

C'est primordial car l'observation sociale demande du temps de recueil, d'enregistrement, de traitement des données, du temps pour l'analyse et pour favoriser échange et accordage entre les partenaires etc. On ne peut être que d'accord avec les affirmations ci-dessus (les autres conditions) que si les moyens le permettent.

La mission d'observation sociale est financée dans la prestation de l'opérateur du SIAO puisqu'elle est clairement désignée dans les textes.

En fonction de l'organisation du SIAO et des mutualisations faites, il y aura ou pas la nécessité de moyens financiers supplémentaires, sachant qu'il faut du temps dédié pour cette mission.

Intéressant au vu des évolutions des missions du SIAO afin d'éviter une surcharge de travail.

Retour sur les 2 sites pilotes

Toutes les conditions soumises au vote emportent peu ou prou l'adhésion.



On ne peut être que d'accord avec les affirmations (les conditions) ci-dessus ... que si les moyens le permettent.



Si la moitié d'entre elles font l'unanimité ou consensus, il ne faut pas en déduire que les conditions concernées n'appellent aucune intervention.

Le SIAO de Tarn-et-Garonne souligne par exemple, que dans le cadre du Diagnostic à 360°, il n'a pas été impliqué en qualité d'observatoire local mais simplement consulté.

Les exemples mis en avant ici concernent les deux territoires qui ont bien voulu se soumettre, au nom de leur "exemplarité", à nos investigations.



Nous ne reprenons dans ce contexte que deux thèmes qui se trouvent questionnés par la pratique de ces SIAO :

- > la gouvernance de l'observation sociale en prenant appui sur le témoignage des Hautes-Pyrénées
- > et les effets de cette observation sociale en valorisant le point de vue du Tarn-et-Garonne.

Les conditions pour lesquelles l'adhésion est moins nette (relativement) concernent pour trois d'entre elles la question de la gouvernance :

> l'implication conventionnelle des principaux interlocuteurs/opérateurs en lien avec le SIAO

> placer l'observation sociale sous une gouvernance spécifique en lien avec toutes les parties prenantes

> associer d'une manière ou d'une autre les personnes accueillies/accompagnées à l'élaboration de l'observation sociale

La participation des structures au Comité d'Hébergement est "validée" par la signature d'une convention. [SIAO 65]



Si cela doit se mettre en place, il faut l'élargir aux acteurs du logement, afin de prendre en compte la veille sociale, l'hébergement et le logement. [DDCSPP 65]

Il y a un préalable à poser : accompagner les usagers dans cette démarche afin qu'ils ne soient pas mis en difficulté et qu'ils y trouvent leur place. [SIAO 65]

Deux dernières conditions interpellent/interrogent plus directement le lien du pilote et de son prestataire (DDCSPP/SIAO) :

> si l'observation sociale permet de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées, il importe que du côté de l'adaptation des réponses des propositions soient faites

> l'observation sociale est constitutive des missions du SIAO mais elle requiert des moyens bien identifiés

Le SIAO seul n'a aucun moyen d'apporter des réponses concrètes, il est bien du rôle de l'État de remplir cette mission. [SIAO 82]




Il s'agit d'une mission à part entière qui se doit d'être financée au même titre que les autres missions du SIAO. [DDCSPP 82]

L'observation sociale n'a de sens que si elle permet de "mieux évaluer les besoins et les réponses apportées". Ajoutons que sa crédibilité dans la durée dépend aussi de l'élaboration des nouvelles réponses aux besoins ainsi attestés.

Plusieurs pistes de travail se dégagent de cette étude sur les conditions susceptibles de conforter l'observation sociale portée par les SIAO :



- 1** La gouvernance du SIAO (au regard du volet observation sociale) vise un double objectif : inscrire son pilotage dans un contexte inter-institutionnel en y associant notamment, aux côtés de l'État, les autres collectivités publiques (conseils départementaux et intercommunalités...) ; qualifier l'observation sociale en la mettant en partage avec les acteurs opérationnels concernés et avec une représentation des personnes accueillies ou accompagnées.
- 2** Si l'observation sociale cherche à "mieux évaluer les besoins et les réponses apportées" elle ne trouve pleinement son sens que lorsque les dites réponses évoluent (dans les faits) pour mieux satisfaire les besoins mis en évidence. Autrement dit c'est le "jour d'après" qui importe : "l'observation sera réussie si elle conduit à des réponses concrètes en termes d'ajustement de l'offre d'hébergement...". Ces réponses relèvent bien évidemment moins du SIAO que du pilotage du dispositif.
- 3** La convention pluriannuelle d'objectifs à passer entre le Préfet du département et le SIAO doit être aussi claire que possible sur les attendus de l'observation sociale (la formulation suggérée dans le modèle de convention annexé à la circulaire du 17 décembre 2015 reste sans doute trop vague : "Le SIAO produit des données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement et participe à l'observation sociale..."), y compris dans les moyens qui sont mobilisés à cet effet.

 Ces trois chantiers doivent être discutés au sein du Club Régional (élargi désormais à la nouvelle grande région) pour déterminer lesquels pourraient être travaillés à son niveau.

L'observation sociale ne peut pas être dissociée des missions et actions du SIAO : elle en constitue l'une des pierres angulaires. Elle doit figurer en bonne place dans la convention pluriannuelle, y être décrite aussi précisément que possible et les moyens fléchés doivent y être indiqués en clair. Les SIAO pourraient, dans cette perspective, engager une revue (comparée) des moyens qu'ils mobilisent (financiers, techniques et humains).