



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Revalorisation des personnels des SIAO

Question écrite n° 5180

Texte de la question

M. Boris Vallaud appelle l'attention de M. le ministre de la santé et de la prévention sur l'exclusion des dispositifs Ségur des services intégrés d'accueil et orientation (SIAO). En effet, les SIAO ont été exclus du périmètre d'application des mesures salariales annoncées lors de la conférence des métiers du 18 février 2022. Pour les salariés en bénéficiant, cette revalorisation prend la forme d'une prime mensuelle de 183 euros. Ces oubliés du Ségur sont de formations et profils divers : écoutants sociaux 115, coordinateurs et coordonnateurs SIAO, agents de maintenance, chargés d'observation sociale, formateurs SI-SIAO... Cette différence de traitement serait justifiée par le fait que ces métiers ne remplissent pas la condition principale d'attribution de la prime Ségur : ils ne sont pas directement au contact du public, ou alors à moins de 50 % de leur temps de travail. Les professionnels des SIAO, de même que l'ensemble des métiers de la branche d'action sanitaire et sociale exclus du Ségur, ont pourtant assuré un rôle fondamental pour la protection des personnes en errance et de tous les publics les plus défavorisés, durant les deux années de crise sanitaire et continuent chaque jour à œuvrer dans l'ombre, pour que leurs établissements fonctionnent de manière optimale avec une qualité de prise en charge assurée en continu. Le cas des écoutants 115 est l'un des plus criants : leur temps de travail est majoritairement consacré au contact téléphonique avec le public ; au quotidien, ils tentent de trouver une solution d'urgence à la détresse des appelants, avec des flux d'appels pouvant atteindre plus d'une centaine de demandes par jour par salarié, laissant de nombreuses personnes sans hébergement, faute de places disponibles. Leurs fonctions les placent dans une posture d'attente impliquant un stress et une charge mentale indéniables : à la fois garants de l'application de droits fondamentaux et acteurs de l'injustice sociale. Au moment même de la mise en œuvre du service public de la rue au logement, dont les SIAO sont censés être « la clef de voûte », ces professionnels oubliés du Ségur demandent à être intégrés à cette prime. En conséquence, il lui demande si le Gouvernement envisage de prendre des mesures pour permettre la revalorisation légitime de ces personnels des SIAO.

Texte de la réponse

La revalorisation salariale du 18 février 2022 a permis une augmentation de la rémunération de plus de 27 500 ETP du secteur de l'hébergement et du logement en contact direct au moins la moitié de leur temps avec des usagers de 183€ nets mensuels. De fait, les professionnels des SIAO, chargés de l'orientation des publics, et l'ensemble des administratifs et techniques n'ont pas été éligibles à la revalorisation salariale. Cela ne remet pas en cause la place centrale qu'occupent les SIAO dans la régulation du dispositif d'hébergement et du logement adapté et un élément central de la politique publique de l'Etat en matière de lutte contre le sans-abrisme. Dans la continuité du déploiement du Logement d'abord, le gouvernement a effectivement réaffirmé par l'instruction du 31 mars 2022 une ambition forte pour les SIAO, acteurs « clés de voûte » du Service public de la rue au logement, à l'interface entre les acteurs du secteur social et ceux du logement, mais également avec le souhait de développer le lien avec d'autres partenaires essentiels à la construction des parcours d'accompagnement des personnes sans domicile. A ce titre, une réflexion plus large est en cours pour s'assurer de l'adéquation des moyens mis à la disposition des SIAO, tant dans les effectifs que dans la rémunération des équipes et proposer une réponse adaptée à la situation des SIAO et notamment des écoutants 115. Par ailleurs, l'ensemble du

secteur AHI, et plus généralement le monde du travail social, traverse une crise sans précédent et préoccupante. Des travaux se tiennent au niveau interministériel pour renforcer l'attractivité de ces métiers, mais aussi des autres fonctions au sein de ses associations indispensables à leur bon fonctionnement (cadres, agents polyvalents, équipes techniques et administratives).

Données clés

Auteur : [M. Boris Vallaud](#)

Circonscription : Landes (3^e circonscription) - Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5180

Rubrique : Professions et activités sociales

Ministère interrogé : Santé et prévention

Ministère attributaire : Ville et logement

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [31 janvier 2023](#), page 846

Réponse publiée au JO le : [2 mai 2023](#), page 4063