



SIAO 91

SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL
ET D'ORIENTATION

RAPPORT D'ACTIVITÉ
2022

SIAO 91

croix-rouge française



41 rue Paul Claudel
91000 Évry

SOMMAIRE

LE SIAO 91.....	4
LES ACTUALITÉS 2022.....	6
LE PÔLE MISE À L'ABRI 115.....	9
LE PÔLE HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE.....	17
SYPLO.....	29
LE PROFIL DES MÉNAGES.....	31
L'OBSERVATOIRE.....	39
LES PERSPECTIVES 2023.....	49

SIAO 91

Le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), créé par la circulaire du 8 avril 2010, a été consolidé dans ses principes et ses missions par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR). Afin de **favoriser l'accès au logement et la fluidité des parcours de l'hébergement vers le logement**, la loi prévoit qu'une convention soit passée entre le représentant de l'Etat dans le département et un opérateur unique chargé d'assurer, à l'échelon départemental, un SIAO compétent à la fois dans les domaines de l'urgence, de l'insertion et du logement adapté.

Le SIAO 91, plateforme unique portée par la Croix-Rouge française depuis 2016, est organisé en 3 pôles.



PÔLE MISE À L'ABRI - 115

Le numéro 115 est au cœur du dispositif d'urgence sociale. Il peut être sollicité 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Il est le premier maillon de la chaîne qui va de l'urgence sociale à la réinsertion en proposant une mise à l'abri (abris de nuit ou hôtel).

Ce sont avant tout les usagers directs qui sollicitent le 115, mais il est également un relais essentiel pour les partenaires associatifs et institutionnels.

Les missions du 115 :

- L'accueil et l'information,
- L'écoute,
- L'évaluation et l'orientation.



PÔLE HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE

Il identifie, recense et analyse toutes les demandes d'hébergement (urgence et insertion) du département.

Il régule les places d'hébergement financées par l'État, en centralisant les disponibilités des places d'urgence, d'insertion (CHRS/stabilisation), d'ALT, en résidence sociale (contingent Etat), en pension de famille (contingent Etat), en résidence accueil (contingent Etat) et sur le dispositif Solibail.

Il oriente les ménages (selon leur statut prioritaire et l'antériorité de leur demande) vers les places adaptées à leur situation en lien avec le travailleur social référent.



PÔLE OBSERVATOIRE

Il crée, déploie et met en œuvre des outils d'observation afin de mieux évaluer les besoins de son public et de contribuer à l'analyse des solutions apportées.

Il est l'observatoire de la veille sociale du département.

L'équipe du SIAO 91 est composée de 26 salariés*

Angéline Valenti
Directrice du pôle 91

Thomas Blanc
Directeur Adjoint du pôle 91

Alison Lozano
Cheffe de service

Charlotte Poulet
Cheffe de service

**PÔLE MISE À L'ABRI
115**

2 responsables
d'équipe

10 écoutants

**PÔLE HÉBERGEMENT
ET LOGEMENT
TEMPORAIRE**

2 assistants
administratifs

4 chargés
d'orientation

1 référent public
jeunes

1 référent public
spécifique

OBSERVATOIRE

1 chargé de
mission

1 référent
DAHO/SYPLO

2 chargés d'études

ACTUALITÉS 2022

Des changements au sein de l'équipe

En 2022, la création de postes, l'évolution des missions de certains salariés comme le départ de collaborateurs a engendré du mouvement dans les équipes.

Si le recrutement n'est pas aisé pour le secteur social actuellement, le nombre de postes vacants, les conditions particulières de ceux-ci (CDD, travail de nuit et week-end pour le 115) sont venues accroître la difficulté laissant ainsi plusieurs postes vacants au sein des équipes. De plus, les salariés des SIAO font partie des exclus de la revalorisation salariale du Ségur, équivalent à 183 € net mensuel, ce qui vient complexifier davantage le recrutement.

Malgré ces conditions, les équipes ont fait preuve d'un investissement important pour mener à bien leurs missions. Elles se sont, de plus, engagées dans la formation des nouveaux collaborateurs afin que les transmissions se fassent dans les meilleures conditions.

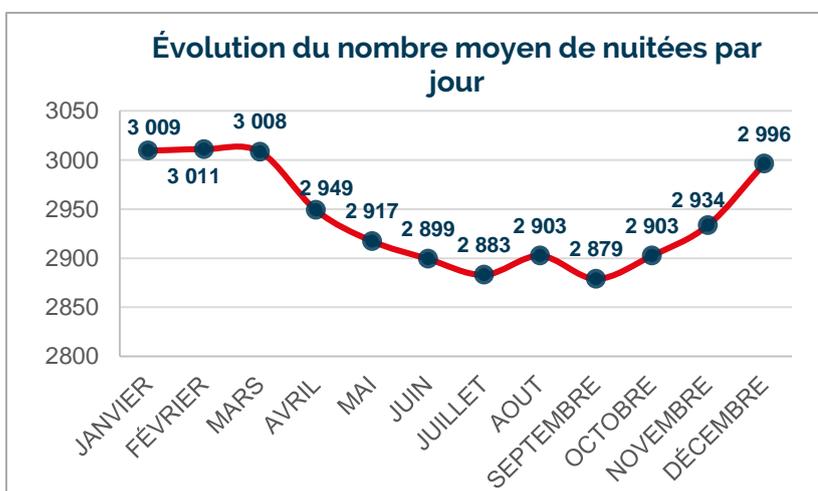


Au 31/12/2022 :

26 salariés

composent l'équipe du SIAO 91

Le pôle mise à l'abri 115 - L'évolution des nuitées hôtelières



En 2022, **1073362** nuitées hôtelières ont été mobilisées par le 115 de l'Essonne, **2941 personnes** ont en moyenne été prises en charge quotidiennement à l'hôtel. Cela représente une baisse de 4,5% par rapport à 2021.

En juillet 2022, 2868 personnes étaient prises en charge à l'hôtel, soit une baisse de 13% des nuitées par rapport à juillet 2021.

En décembre 2022, **2996 personnes sont en moyenne hébergées à l'hôtel**. Une augmentation progressive de 128 nuitées est à noter entre septembre et décembre 2022. En effet, en période hivernale, au vu des basses températures, le nombre de ménages pris en charge a augmenté.

La mise en place d'un plafond dans le cadre de la **réduction des nuitées hôtelières** s'est traduite par un resserrement des critères de vulnérabilité. À savoir :

- Les personnes victimes de violences
- Les personnes à mobilité réduite
- Les femmes enceintes de plus de 6 mois
- Les personnes sous tutelle
- Présence d'un enfant de moins de 3 mois

Le pôle hébergement et logement temporaire

NOUVELLES FONCTIONS SUPPORT AU PHLT

Le Pôle Hébergement et Logement temporaire (PHLT) s'est appuyé cette année sur **2 postes d'assistant administratif** permettant de réaliser un suivi de proximité des orientations et du parc hébergement sur le SI SIAO. Le développement de cette mission nous a permis de gagner en réactivité sur la circulation des informations relatives aux orientations et de pouvoir ainsi prévenir le 115 au plus tôt du départ d'un ménage de l'hôtel. Les actions menées ont également apporté une qualité de gestion des places d'hébergement sur le SI SIAO permettant à l'observatoire d'être au plus près de la réalité de l'état d'occupation du parc.



MISE EN OEUVRE D'UN POSTE DE TRAVAILLEUR SOCIAL RÉFÉRENT PUBLIC SPÉCIFIQUE

Le déploiement de cette mission a permis de travailler sur les trois thématiques suivantes :

- Violences conjugales
- Sortie de détention
- Public Accueil de jour/Maraude

La première étape a été de rencontrer l'ensemble des acteurs afin de réfléchir ensemble à une **meilleure prise en compte du besoin des ménages dans l'objectif de fluidifier leurs parcours à travers des orientations adaptées.**

Nous avons ainsi pu, ensemble, lever des points de blocage et réaliser des orientations dont l'issue a été positive notamment pour le public en situation de rue depuis de nombreuses années.

OUVERTURE D'UN POSTE RÉFÉRENT CEJ JR

Les SIAO franciliens se sont vu doter d'un poste de **référént Contrat Engagement Jeune en rupture**. Fleurine Triguel assure cette mission pour un an, à partir du 1er décembre 2022, pour le SIAO 91 avec pour missions principales :

Faciliter le parcours du jeune vers le logement :

- Identifier les jeunes pouvant bénéficier du CEJ JR
- Construire avec les partenaires des solutions logement - accompagnement sur mesure pour chaque jeune intégré au CEJ JR
- Suivre le parcours d'insertion du jeune sur le volet logement

Développement territorial :

- Identifier et mobiliser l'ensemble des solutions existantes
- Contribuer à la montée en compétences des acteurs de terrain
- Anticiper les besoins d'accès au logement avec les prescripteurs (ASE et PJJ notamment)

Le pôle observatoire

Le pôle observatoire s'enrichit d'un poste de **chargé d'étude - Communication** pour 1 an. Nous avons ainsi accueilli Coralie Nado au mois de décembre 2022 dont la mission principale sera le développement des supports de communication internes et externes.

Coordination du SIAO avec des partenaires

CONSEIL DÉPARTEMENTAL

En 2022, la coordination s'est poursuivie entre le **115** et le **Conseil Départemental** dans le cadre d'une convention établie entre l'Etat et le Conseil Départemental. L'objectif est d'assurer une meilleure prise en charge du public en fonction du besoin repéré. Un lien étroit avec le Conseil Départemental est établi afin d'assurer une prise en charge adaptée de ce public (hébergement, protection de l'enfance, suivi social). Des réunions hebdomadaires ont lieu afin d'affiner la coordination entre nos services et le traitement des données statistiques.

ASSOCIATIONS FVV

Afin de faciliter l'identification, la prise en charge et la protection des femmes ayant subi des violences conjugales ou issues de la prostitution, les associations qui accompagnent ces publics peuvent désormais saisir le 115 directement via une adresse mail partenaire. Les associations peuvent ainsi informer le 115 de la nécessité de mise à l'abri d'un ménage par mail afin qu'une prise en charge soit réalisée par le 115 qui en informera le ménage ainsi que l'association accompagnant le ménage. Une convention est établie entre l'Etat et les associations, elle est revue chaque année afin de répondre au mieux aux évolutions et aux besoins des bénéficiaires.

AIDE ALIMENTAIRE

En 2022, des rencontres trimestrielles ont eu lieu entre le SIAO et les différents dispositifs d'aide alimentaire implantés sur la commune de Corbeil-Essonnes. Ce travail a permis d'identifier les services proposés par chaque dispositif ainsi que les modalités d'accès.

PASH

Une instance de coordination rassemblant le SIAO (PHLT et 115) et la PASH a été mise en place afin d'aborder les situations complexes et d'envisager des orientations en tenant compte des besoins du ménage. De même, des échanges ont lieu entre le 115 et la PASH concernée lorsque cela est nécessaire (difficultés rencontrées à l'hôtel, non adhésion à l'accompagnement social, ajout d'un membre à l'hôtel) ces échanges permettent d'assurer une prise en charge adaptée et une continuité entre les actions menées.

PRESCRIPTEURS

Le PHLT rencontre et échange régulièrement avec l'ensemble des **structures d'hébergement** comme avec les **services prescripteurs** de demande afin de mieux cerner les besoins et les difficultés de chacun. Ce lien étroit favorise les échanges et le maintien du lien entre les services.

ÉDUCATION NATIONALE

En décembre 2022, un partenariat entre l'Éducation Nationale et le 115 a débuté. En effet, les établissements scolaires accueillent des enfants qui peuvent se trouver sans hébergement et en grande précarité. Les enseignants peuvent désormais par l'intermédiaire d'un interlocuteur unique, interpeller le 115 afin qu'une mise à l'abri soit proposée aux familles identifiées.



Du côté du parc de l'hébergement accessible au SIAO

coallia⁷

Transformation de **169** places d'urgence en CHRS (diffus), dont 27 places jeunes.



Communauté Jeunesse

Création de **30** places Urgence FVV - Femmes Solidarité (diffus).



Angerville

Création de **30** places en CHU reconstitution.



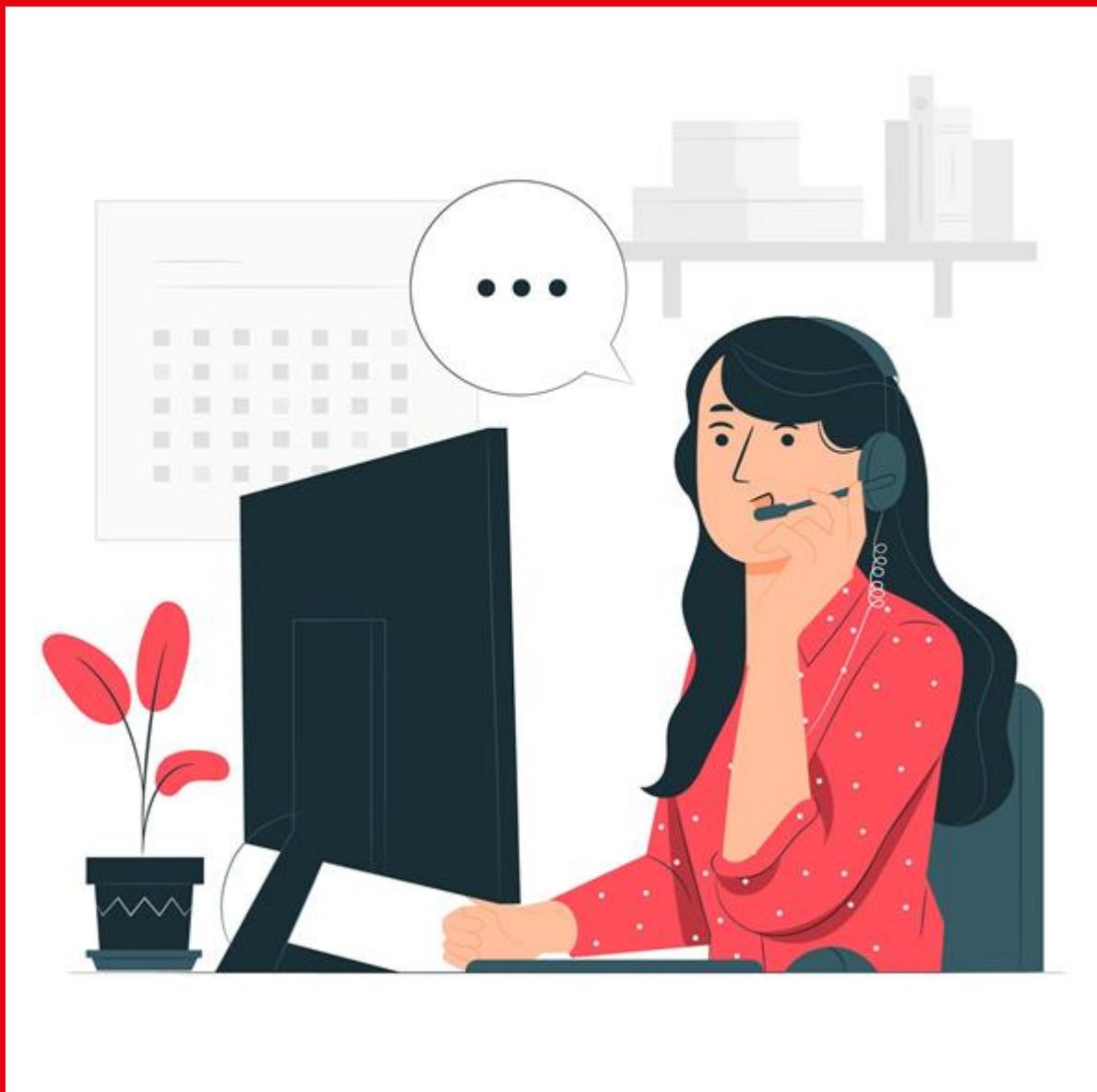
Ouverture de 41 nouvelles places en CHU reconstitution - **Paray Vieille Poste**

Ouverture d'un CHU reconstitution : 52 places - **Les Ulis**

FERMETURE

Le CHU temporaire de SIF a quant à lui fermé ses portes en juillet (50 places).

PÔLE MISE À L'ABRI - 115



En moyenne, par jour, en 2022...

254 APPELS TRAITÉS

171 PERSONNES EN DEMANDE
DE MISE À L'ABRI

48 PERSONNES MISES À L'ABRI
(hôtel et abris de nuit)

123 PERSONNES EN DEMANDE
NON POURVUES

17 PERSONNES DISTINCTES
MISES À L'ABRI

Mise à l'abri 115

1. J'appelle le 115

- pour toute demande d'hébergement d'urgence (immédiate ou pour les jours à venir)
- pour tout signalement de personnes en détresse sociale



3. Proposition de mise à l'abri

Demande pourvue

Demande non pourvue



OU



OU

Si aucune place disponible :

- Orienter vers les dispositifs locaux

2. L'écoutant en ligne

- Évaluation de l'urgence et des besoins
- Orientation vers les dispositifs adaptés en fonction des disponibilités et du caractère urgent de la situation



4. Orientation vers les dispositifs locaux

Si situation d'extrême urgence :



1. Les demandes de mise à l'abri pourvues

En 2022 le 115 a répondu à **92831** appels, soit en moyenne **254 appels traités par jour**. Soit une augmentation de 23% d'appels décrochés par rapport à 2021.

En 2022, **27%** des personnes en demande de mise à l'abri ont eu une prise en charge à l'hôtel ou à l'abri de nuit. Ce sont donc au total **1073362** nuitées (dont 98% à l'hôtel), soit **2941 nuitées par jour** et une augmentation de 232 nuitées par jour par rapport à 2021. Cela représente une baisse de 7%.

Ces **1073362** nuitées ont concerné **2544 ménages distincts**, soit **6264 personnes distinctes**. Ces ménages ont bénéficié en moyenne de **246** nuitées en 2022, soit **124** nuitées de moins que l'année précédente.

98% des prises en charges réalisées par le 115 correspondent à des nuitées d'hôtel. Cela représente 1 point de plus par rapport à l'année précédente.

2% des prises en charge ont été réalisées au sein des abris de nuit. Cela représente 1 point de moins par rapport à 2021.



Abri de nuit

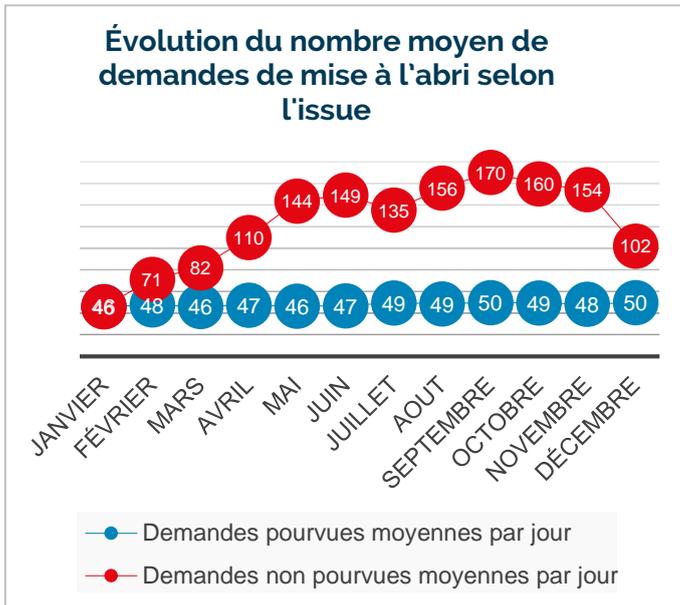
À ce jour, l'Essonne compte **4 abris de nuit** pour un total de 108 places :

- Étampes (Croix-Rouge) pour femmes seules ou femmes avec enfants : 19 places
- Corbeil-Essonnes (Croix-Rouge) pour les hommes seuls : 20 places
- Massy (Secours Islamique) pour les femmes seules ou femmes avec enfants : 24 places
- Massy (Coallia) pour les hommes seuls : 45 places. *Cet abri de nuit était temporaire et a pris fin en avril 2022.*

Réponses positives 2022		Nuitées 115	DONT hôtel	DONT abris de nuit	Dont abri de nuit CRF Étampes	Dont abri de nuit CRF Corbeil-Essonnes	Dont abri de nuit Secours Islamique Massy	Dont abri Grand Froid Coallia Massy
TOTAL	Nb de nuitées	1073362	1046942	26420	6812	7193	8725	3691
	Moy/jour	2941	2868	72	19	20	24	10

Mise à l'abri 115

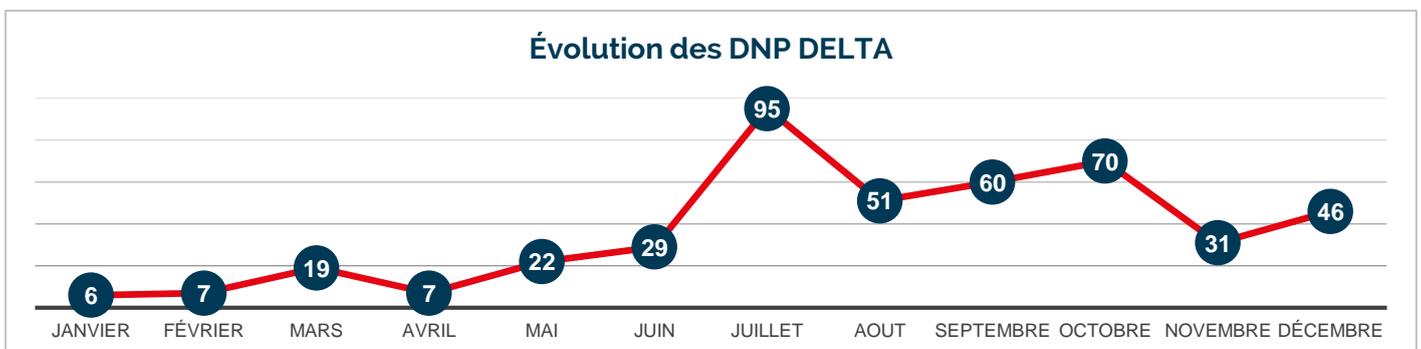
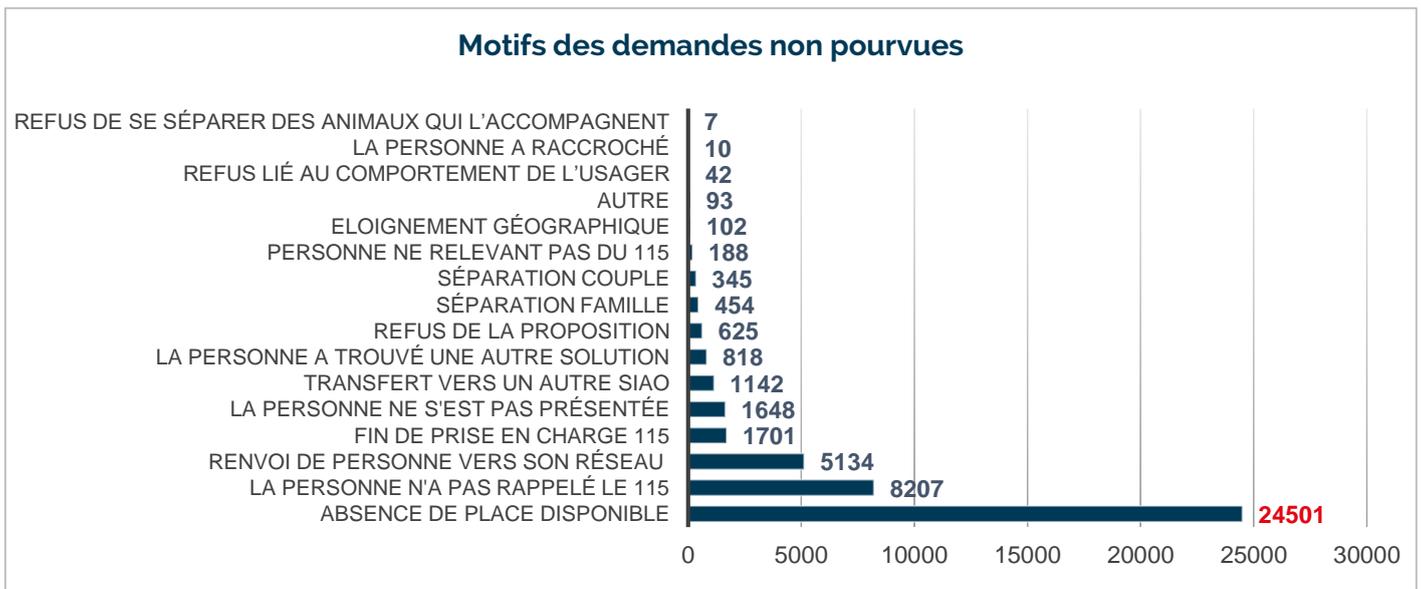
2. Les demandes de mise à l'abri non pourvues



73% des demandes (en personne) de mise à l'abri faites au 115 sont **non pourvues** soit 4 fois plus par rapport à 2021.

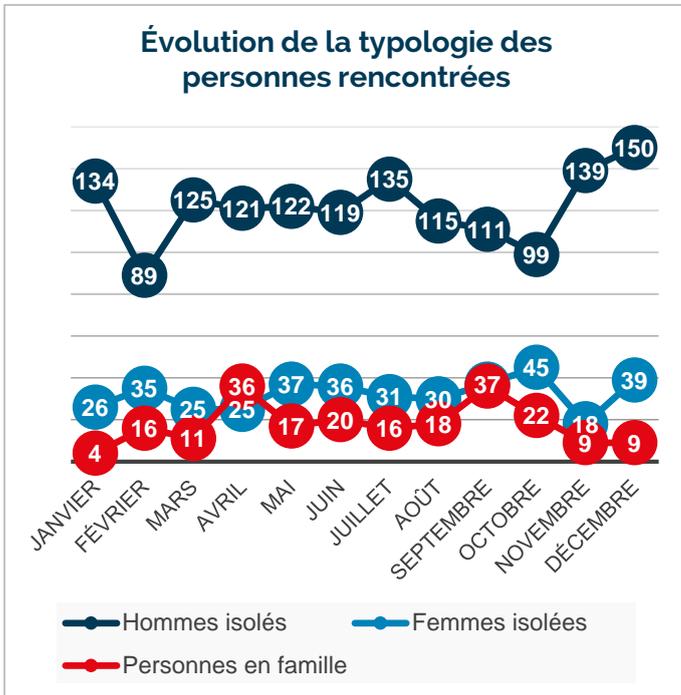
→ La saturation du dispositif et la mise en place d'un plafond s'est traduite par l'impossibilité de proposer une prise en charge à chacune des familles faisant appel au 115. De même, 21% des personnes isolées se trouvent en absence de place disponible.

→ La saturation actuelle du dispositif hôtelier se traduit par le fait que certains ménages sont sans solution d'hébergement en l'absence de place hôtelière adaptée à leur situation ou à leur composition familiale.



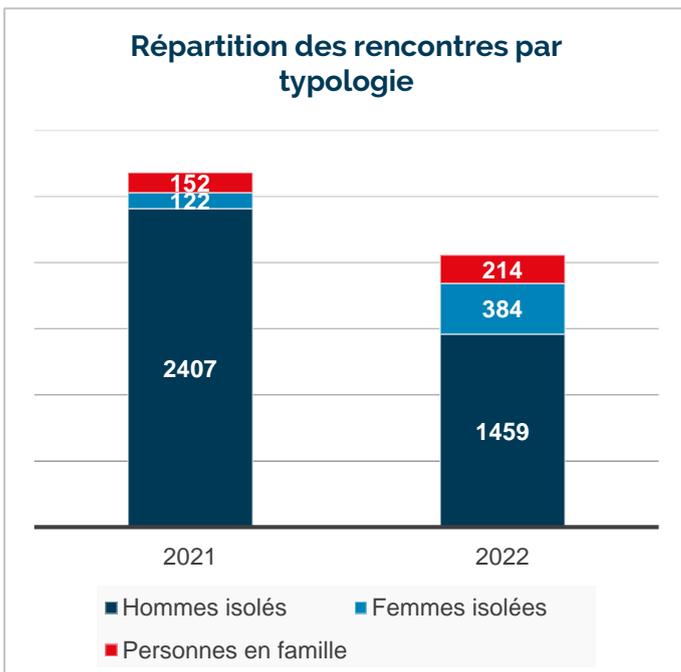
Des demandes de prises en charge hôtelières sont instruites pour des ménages répondant aux critères de vulnérabilité auprès de DELTA (opérateur régional des réservations hôtelières). Toutefois, certaines peuvent rester non pourvues du fait de l'absence de chambre d'hôtel disponible correspondant à la composition familiale ou à la situation du ménage (chambre PMR, en RDC). Les demandes non pourvues par DELTA peuvent ainsi sur un même mois concerner un seul ménage. En effet, la demande est instruite chaque jour par le 115 jusqu'à ce qu'une orientation adaptée soit proposée.

3. La maraude



En 2022, **485 appels ont donné lieu à un signalement par le 115 à la maraude**. En effet, toute personne peut prendre contact avec le 115 afin de signaler une situation de rue. La maraude peut ensuite se déplacer sur site afin d'évaluer la situation et d'établir un contact avec l'usager. Une hausse de **152 signalements** via le 115 est à noter par rapport à 2021.

En 2022, la maraude a rencontré **2057 personnes**, en baisse de 23% par rapport à 2021.



Le nombre de personnes en famille rencontrées est passé de 152 à 214 entre 2021 et 2022, ce qui représente **une hausse de 41%**. La part des personnes en famille dans l'ensemble des personnes rencontrées est passée de 5% à 10%. Cette tendance s'explique notamment par la **hausse du nombre de demandes de mise à l'abri des familles non pourvues par le 115**.



Le nombre de femmes isolées ayant été rencontrées par la maraude a été **multiplié par 3** par rapport à 2021. Cela peut s'expliquer par le fait que l'abri de nuit du Secours Islamique qui accueille les femmes isolées héberge, sur la moitié des places, des femmes enceintes de plus de 6 mois. Ce qui réduit les places disponibles pour ce public.

Mise à l'abri 115

4. Coordination avec les plateformes d'accompagnement des ménages

Les ménages pris en charge à l'hôtel par le 115 bénéficient d'un accompagnement social via la PASH (Plateforme d'Accompagnement Social des ménages Hébergés à l'hôtel) du département sur lequel ils sont mis à l'abri. Le 115 coordonne avec les PASH d'Ile de France les inclusions des ménages en attente d'un suivi social.

Suivi au 31/12/2022	Nombre de ménages
PASH 91	455
Autres PASH	15
GIP	10
En attente de RDV	489

Au 31 décembre 2022, **489 ménages pris en charge par le 115-91 sont dans l'attente de la mise en place d'un suivi social via les PASH**. Les ménages pris en charge par le 115 de l'Essonne étant majoritairement hébergés dans le département, le nombre de ménages en attente d'un suivi social par la PASH 91 est plus important que pour les autres PASH d'Ile de France.

L'accompagnement social des ménages pris en charge par le 115 est primordial. Il permet **d'accompagner les bénéficiaires dans leurs démarches d'insertion et de les orienter vers les dispositifs locaux afin de faire face à leurs besoins**. De plus, la réalisation d'une demande SI SIAO par le travailleur social référent est cruciale pour favoriser l'orientation du ménage vers un hébergement pérenne.

Le **GIP** (Groupement d'Intérêt public) assure **le suivi social des personnes isolées prises en charge à l'hôtel dont la situation est favorable à l'accès au logement**. En 2022, 10 ménages ont bénéficié de cet accompagnement. Une coordination entre le GIP et le SIAO est établie via des temps d'échanges trimestriels.

Mise à l'abri 115

5. Coordination 115 - Conseil Départemental (CD)



La coordination entre le 115 et le Conseil Départemental a pour objectif d'assurer **une meilleure prise en charge** du public ciblé, en fonction du besoin repéré. Elle vise à **apporter systématiquement aux ménages** (femme enceinte et famille monoparentale avec enfant(s) de moins de trois ans) **en demande de mise à l'abri une évaluation par le CD** dans le cadre de la protection de l'enfance. En fonction de celle-ci, le CD peut réorienter le ménage vers le 115 pour une mise à l'abri ou être pris en charge par le CD et parallèlement un accompagnement social de secteur peut être assuré.

PUBLIC CONCERNÉ

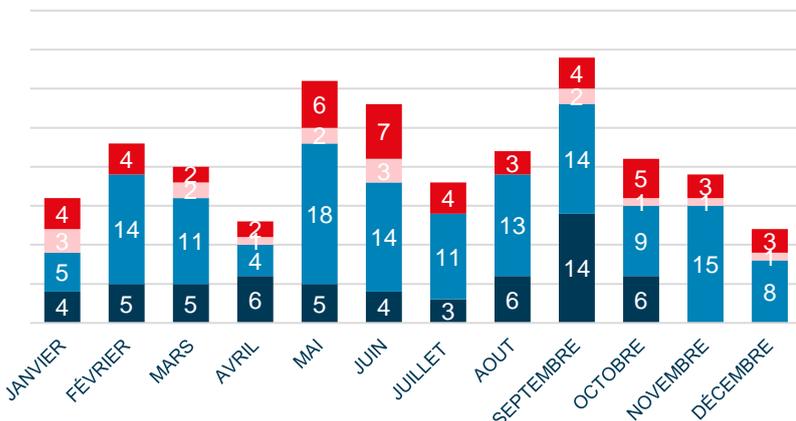
	Femmes enceintes		Femmes avec enfant(s) de moins de trois ans		TOTAL	
	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes
Orientation 115 vers CD	58	58	136	284	191	337
Orientation CD vers 115	16	16	47	110	67	133
TOTAL	74	74	183	394	258	470

En 2022, **258 ménages** ont été orientés vers le 115 ou le CD, dont :

- **191** ménages sont orientés par le 115 vers le CD. Le 115 a orienté 136 femmes avec enfant(s) de moins de trois ans et 58 femmes enceintes vers le CD. Cela représente 74% des orientations entre les deux services.
- **67** ménages sont orientés par le CD vers le 115. Le CD a orienté 16 femmes enceintes et 47 femmes avec enfant(s) de moins de trois ans vers le 115. Cela représente 26% des orientations entre les deux services.

Typologie des ménages orientés par le CD et le 115 (en ménages)

■ Femmes enceintes 115 vers CD ■ Femmes avec enfant 115 vers CD
 ■ Femmes enceintes CD vers 115 ■ Femmes avec enfant CD vers 115



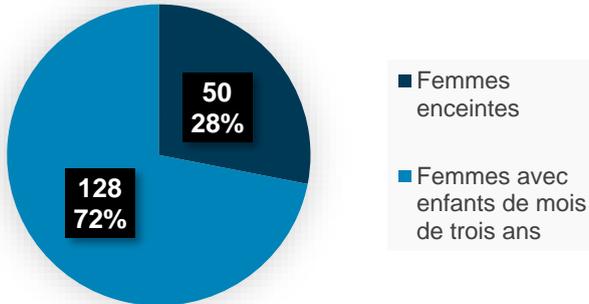
Par mois, en moyenne :

- **11** femmes avec enfant(s) de moins de 3 ans font appel au 115 et sont orientées vers le CD. C'est en mai 2022 que ce public fait le plus appel au 115 de l'année.
- **4** femmes avec enfant(s) de moins de trois ans se présentent au CD et sont orientées vers le 115. C'est en juin 2022 que ce public en demande de mise à l'abri se présente le plus auprès d'une MDS.

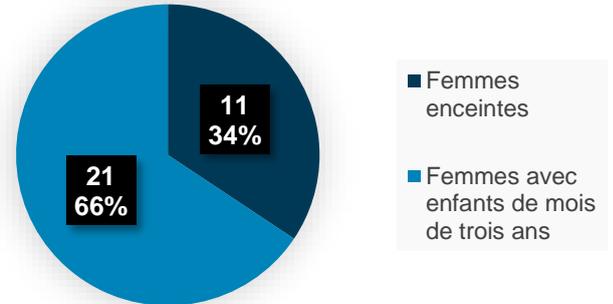
Mise à l'abri 115

PRISE EN CHARGE DES MÉNAGES

Typologie des ménages pris en charge par le 115 en 2022



Typologie des ménages pris en charge par le CD en 2022

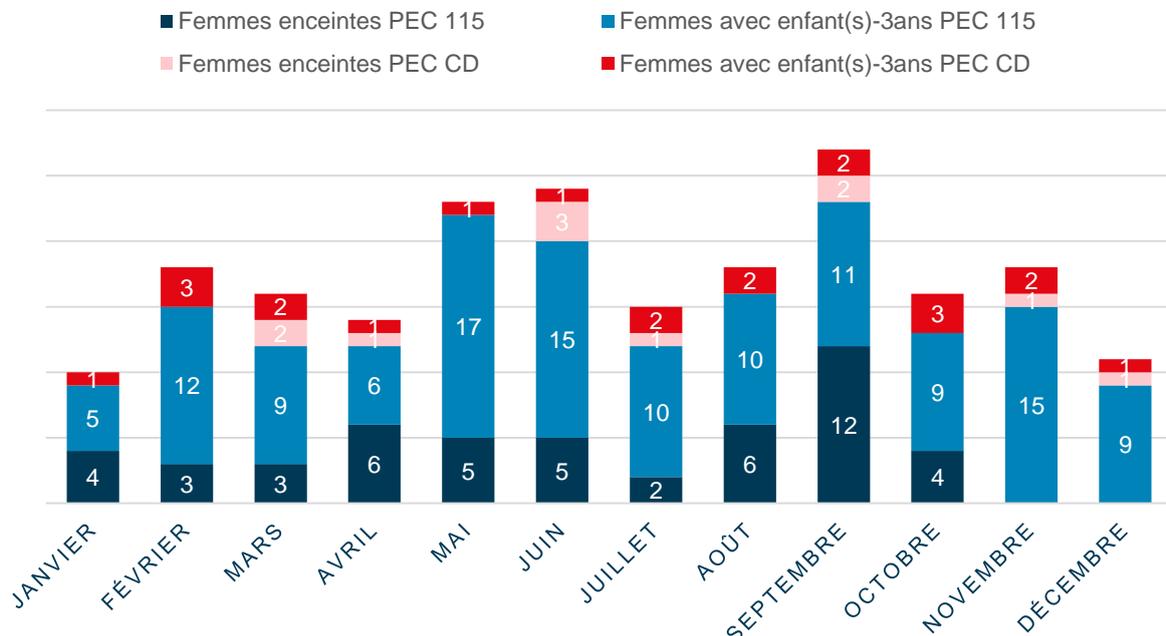


	Femmes enceintes		Femmes avec enfant(s) de moins de trois ans		TOTAL	
	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes
PEC 115	50	50	128	277	178	327
<i>Dont PEC 115 après PEC CD</i>	-	-	1	2	1	2
PEC CD	11	11	21	46	32	57
<i>Dont PEC CD renouvelées</i>	9	9	18	41	27	50
TOTAL	61	61	149	323	210	384

En 2022, sur les 258 ménages ayant été orientés vers le 115 ou le CD, **210 ont bénéficié d'une prise en charge** :

- **178** ménages ont été pris en charge par le 115 soit 85% des prises en charge.
- **32** ménages ont bénéficié d'une mise à l'abri par le CD cela représente 15% des prises en charge réalisées.

Évolution de la répartition des prises en charge en fonction des typologies



ACCOMPAGNEMENT SOCIAL DES MÉNAGES PAR LE CD

Accompagnement	Femmes enceintes		Femmes avec enfant(s) de moins de trois ans		TOTAL	
	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes
Régulier	11	11	31	74	42	85
Ponctuel	33	33	77	164	110	197
TOTAL	44	44	108	238	152	282

Sur les 258 ménages évalués par le CD ou le 115, 152 bénéficient d'une mesure d'accompagnement par le CD soit 65 % des ménages.

- **42** ménages rencontrés par le CD soit 16% bénéficient d'un accompagnement régulier.
- **110** ménages évalués par le CD soit 43% bénéficient d'un accompagnement ponctuel.

6. Coordination avec les associations d'aide aux victimes de violences

La **coordination avec les associations d'aide aux victimes de violences vise à faciliter la prise en charge par le 115** de ces dernières. En effet, les associations saisissent le 115 via une adresse mail dédiée, afin qu'une prise en charge soit réalisée par le 115. Le ménage ainsi que l'association qui accompagne le ménage seront par ailleurs informés par le 115 de l'orientation et des modalités de prise en charge.

Le 115 est sollicité afin de proposer une mise à l'abri d'urgence au ménage dans l'attente qu'une place adaptée lui soit proposée. Parallèlement, l'accompagnement est maintenu par le dispositif qui accompagne le ménage dans ses démarches. Ce lien étroit entre le 115 et les associations d'aides aux victimes permet d'assurer une continuité dans les actions menées auprès des ménages.

Ces **ménages sont inclus en priorité par la PASH** afin d'être soutenus dans leurs démarches.

Associations	Nombre de ménages
LEA	36
Femmes Solidarité	2
NID	6
Paroles de Femmes – Le Relais	2
TOTAL	46

En 2022, **46** ménages ont été orientés par une association d'aide aux victimes vers le 115 de l'Essonne et ont bénéficié d'une prise en charge hôtelière.

PÔLE HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE



En 2022...

3705 NOUVELLES DEMANDES
D'HÉBERGEMENT

2615 DEMANDES SUR LISTE
D'ATTENTE AU 31/12/2022

2568 DEMANDES MISES À JOUR
TRAITÉES

861 MÉNAGES ENTRÉS EN
STRUCTURE, DONT :

505 EN HÉBERGEMENT

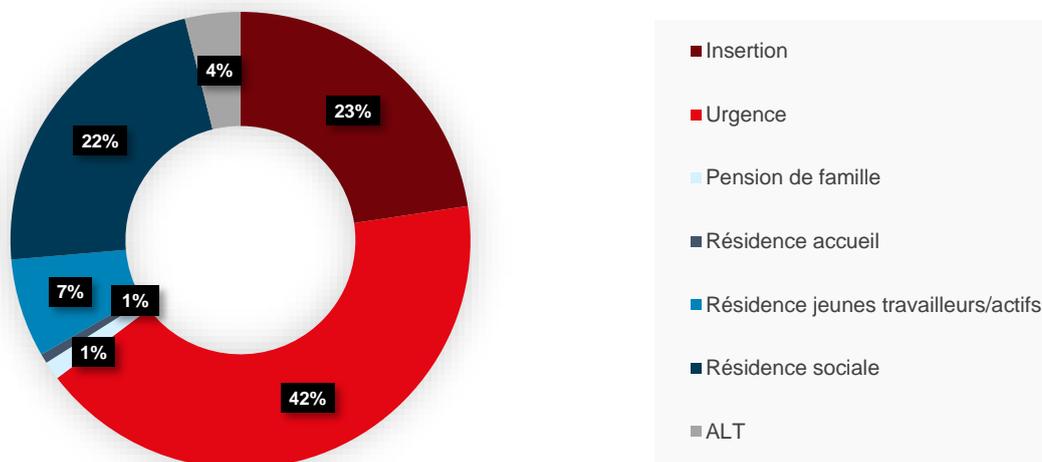
349 EN LOGEMENT TEMPORAIRE

7 EN LOGEMENT ACCOMPAGNÉ PÉRENNE

Hébergement et logement temporaire

1. Le parc accessible

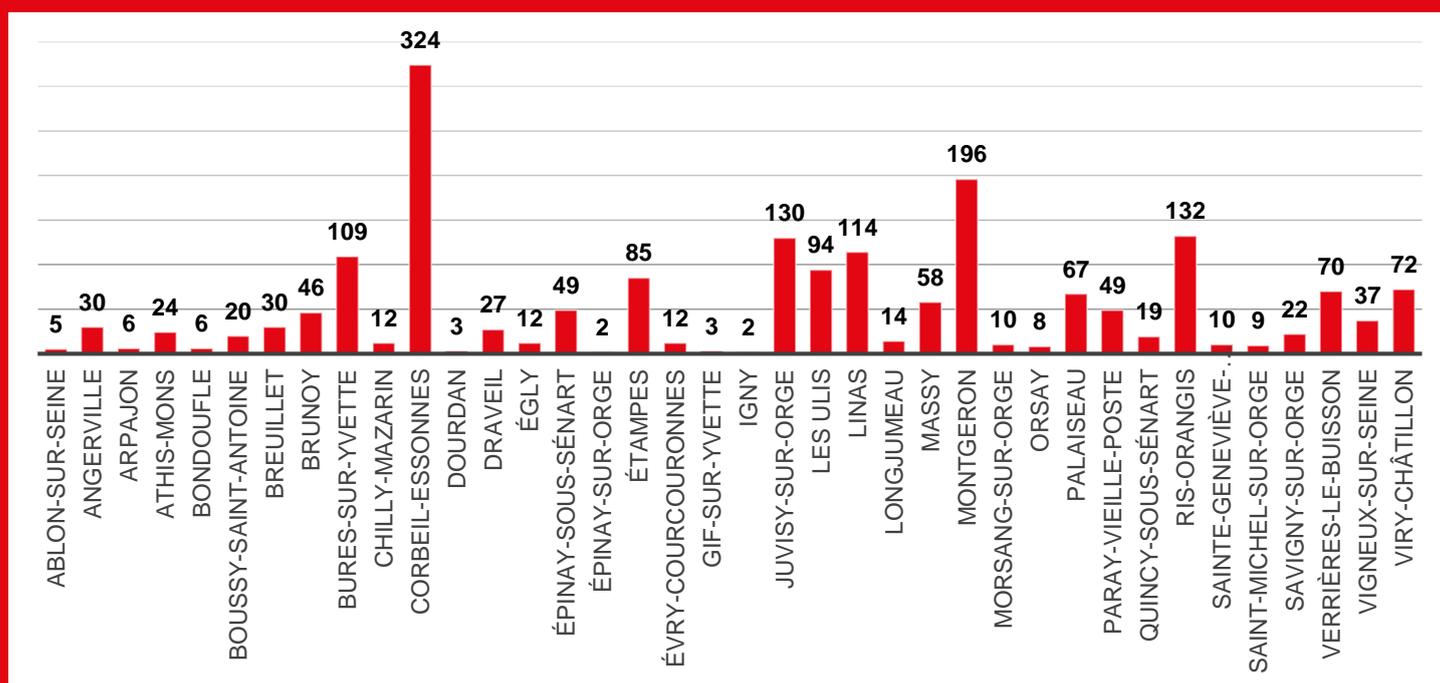
Répartition du parc accessible au PHLT par dispositif



Hébergement d'urgence (CHU) – 1899 places personnes (2042 en 2021)

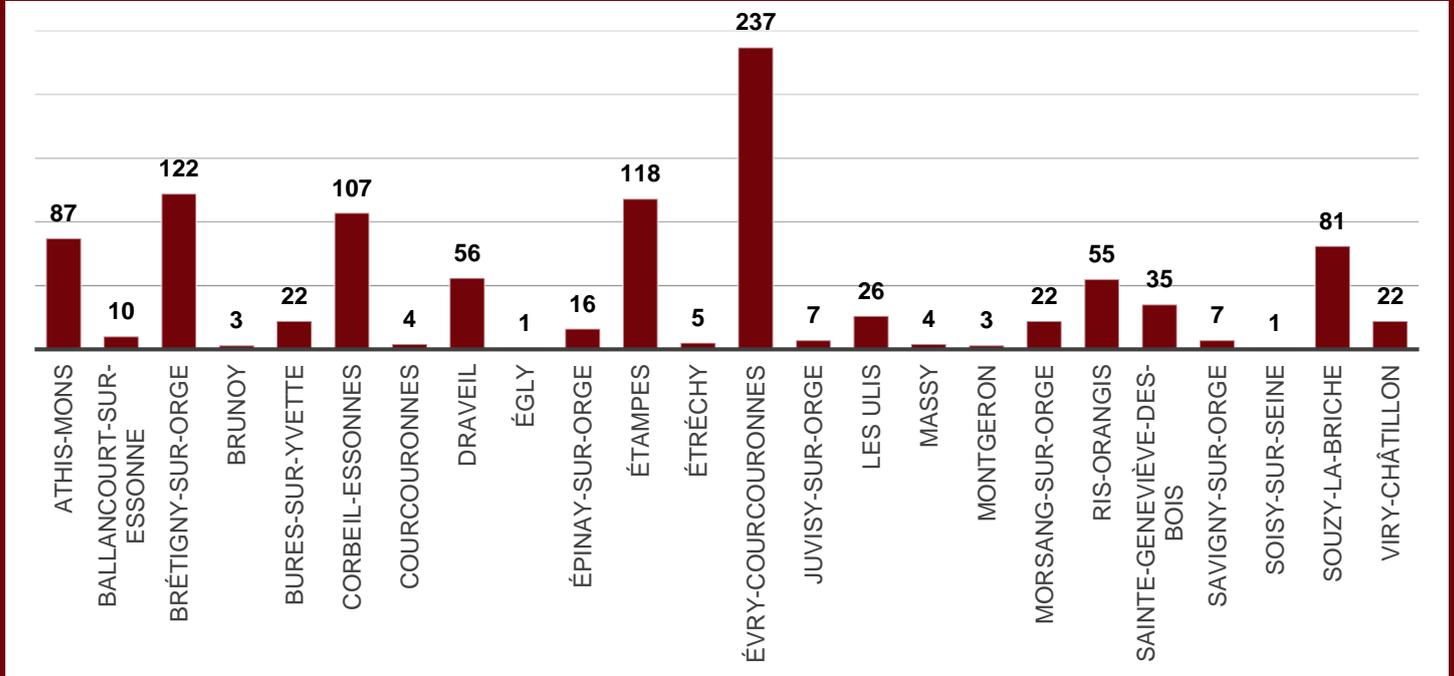
- 1315 places tout public
- 40 places pour les moins de 25 ans,
- 412 places ALTHO (appel à projet dans le cadre de réduction des nuitées d'hôtel pour les familles).
- 132 places FVV
- 12 places pré/post maternité

La diminution des places d'urgence s'explique par la transformation de places d'urgence par Coallia en places CHRS et la fermeture de certains CHU temporaires.



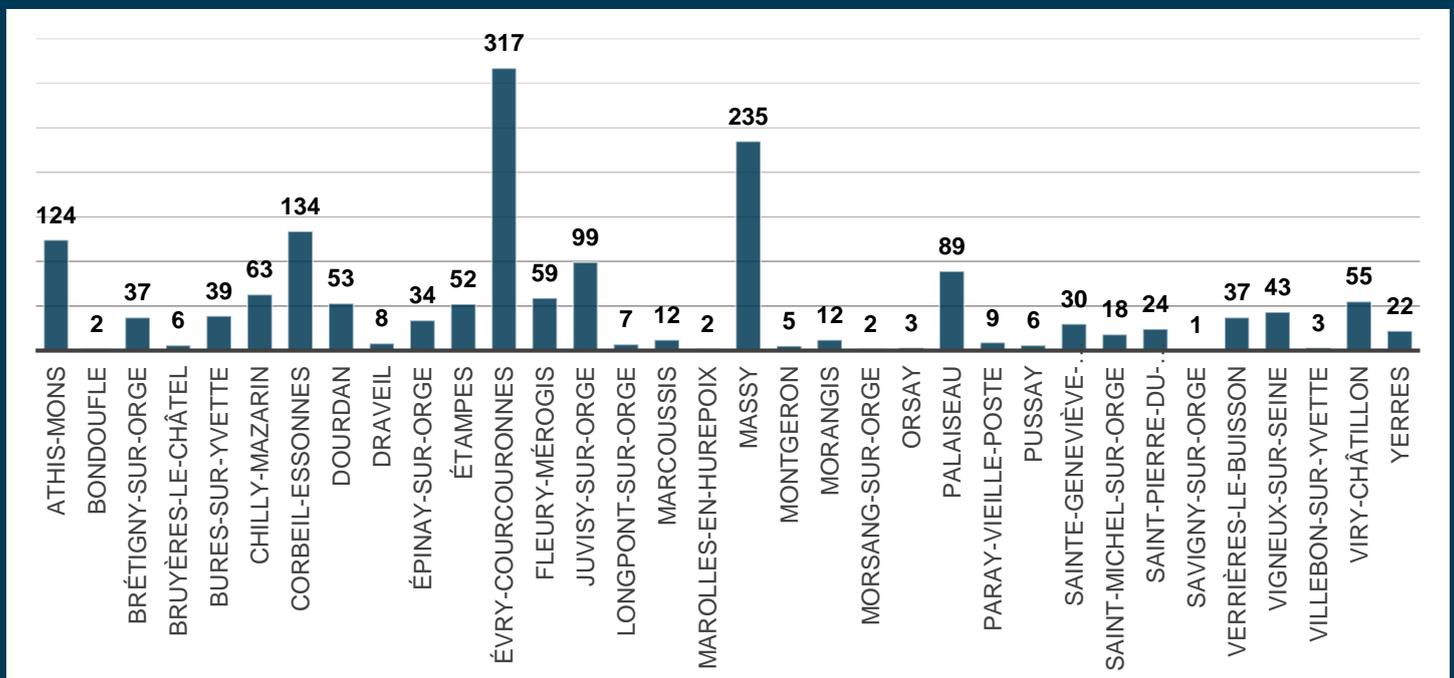
Hébergement et logement temporaire

Hébergement d'insertion (CHRS et Stabilisation) – 1029 places personnes contre 926 places en 2021



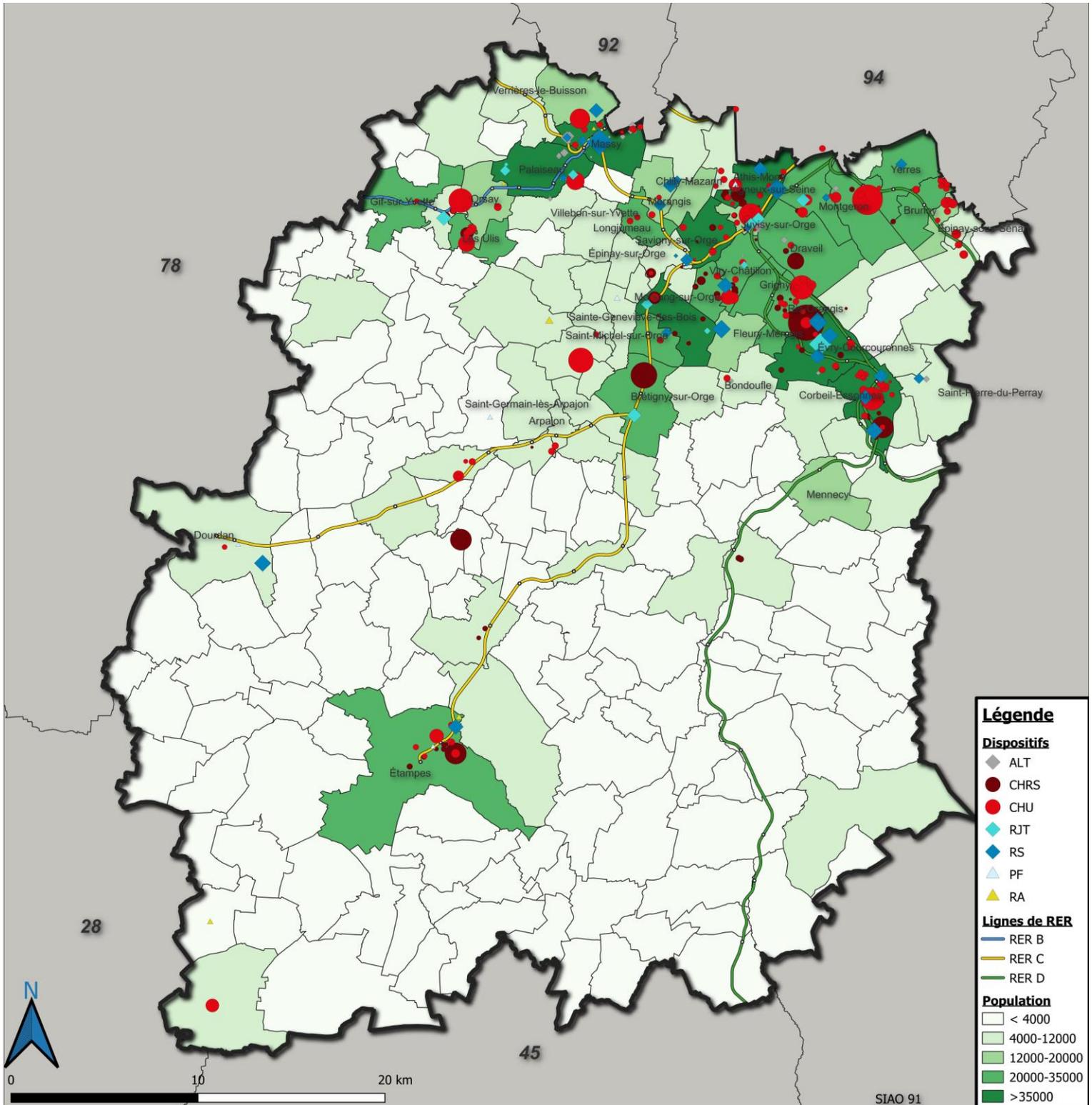
Logement temporaire et accompagné pérenne – 1317 logements (contre 1237 en 2021) pour 1642 personnes (hors Solibail)

- 8 opérateurs ALT : 79 logements (181 places personne)
- 27 Résidences sociales : 857 logements (1044 places personne)
- 11 Résidences Jeunes Travailleurs : 299 logements (325 places personne)
- 9 Pensions de famille : 53 logements (61 places personne)
- 5 Résidences accueil : 29 logements (31 places personne)



Hébergement et logement temporaire

Répartition des places SIAO par dispositif dans l'Essonne



Hébergement et logement temporaire

2. Le nombre de demandes

LA DEMANDE D'HÉBERGEMENT

QUOI ?

- Les demandes d'hébergement sont gérées par les SIAO.
- Le pôle hébergement et logement temporaire traite avec équité les demandes en fonction de l'antériorité, des priorités et de la disponibilité existante.



COMMENT ?



Uniquement un travailleur social peut créer une demande d'hébergement pour un tiers dans le besoin.

- Le référent social réalise une évaluation sociale.
- Le référent enregistre la demande sur le logiciel SI SIAO.

ET APRÈS ?



Inscription sur liste d'attente

Après analyse de la demande par l'équipe, elle est inscrite sur une liste d'attente correspondant aux besoins du ménage et aux critères des dispositifs.

- CHRS
- ALT
- Solibail
- Résidence sociale
- Pension de famille
- Résidence accueil



Proposition d'orientation dans une structure



Entrée en structure d'hébergement ou en logement temporaire



Echec d'orientation : refus par la structure ou par le ménage

Nouvelle analyse de la demande

En 2022, le pôle hébergement et logement temporaire a reçu **3705** demandes soit **25%** de moins qu'en 2021 (4945 demandes).

Ces **3705** demandes concernent **3326 ménages distincts** (un ménage peut avoir ou avoir eu plusieurs demandes dans l'année) soit 22% de moins qu'en 2021 (4267 ménages).

En moyenne, le pôle hébergement et logement temporaire a reçu **306** demandes par mois en 2022, ce nombre était de **412** par mois en 2021.

Évolution des demandes transmises



En parallèle, l'équipe du PHLT a traité **2568 demandes mises à jour** par les travailleurs sociaux prescripteurs afin de valider à nouveau la préconisation ou la modifier si besoin.

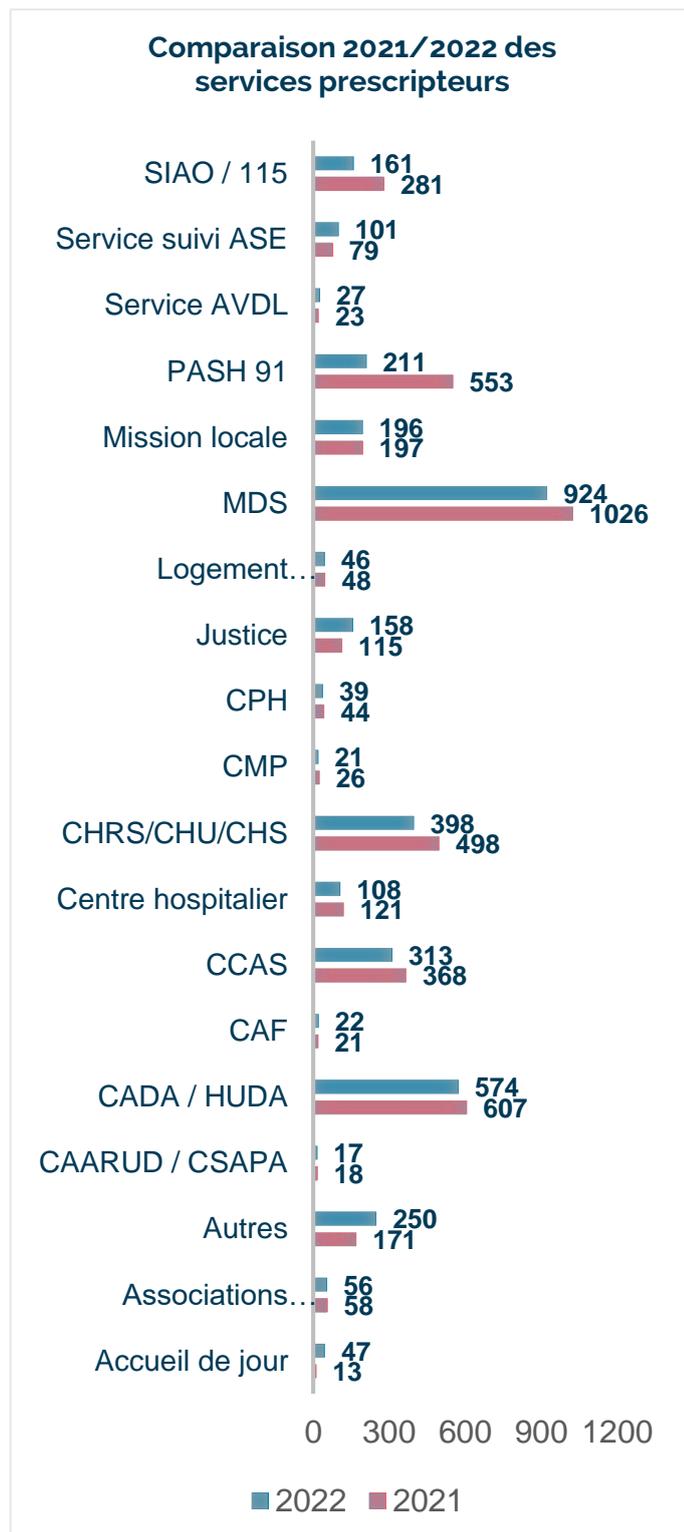
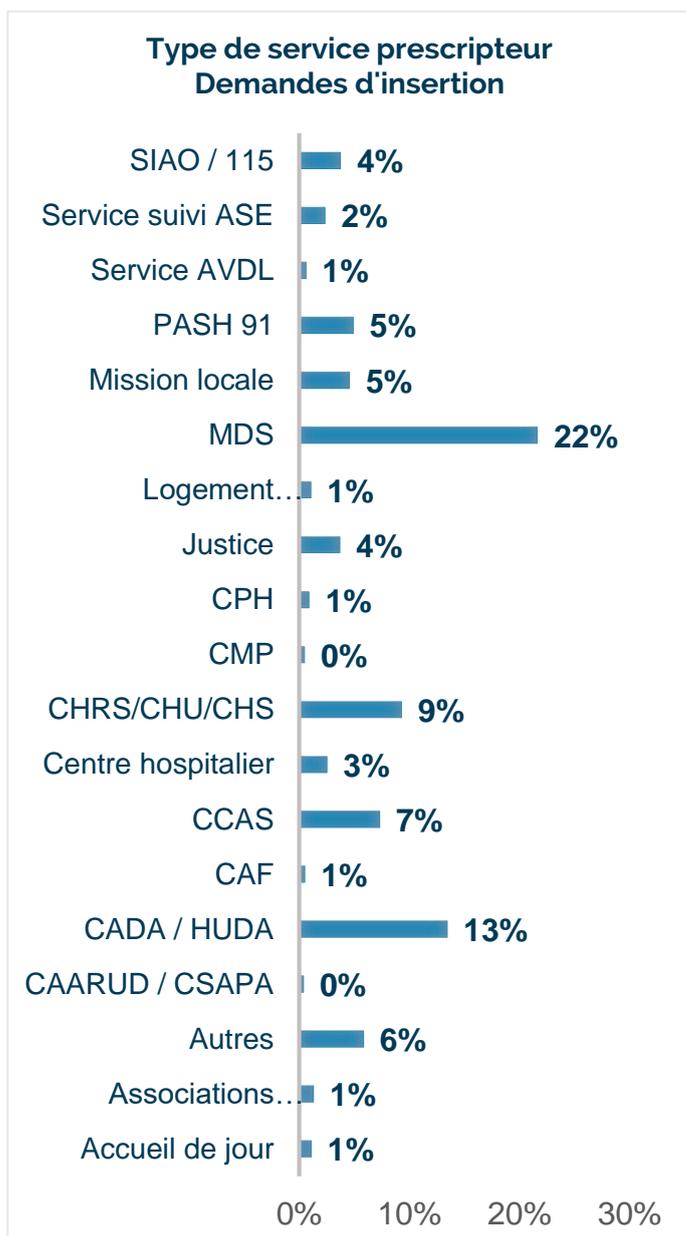
Hébergement et logement temporaire

3. Les services prescripteurs

En 2022, le **premier prescripteur reste les MDS**, qui représentent **25%** des demandes, un nombre très stable par rapport à 2021 (24%). Les autres principaux prescripteurs sont les CADA/HUDA à 15%, en hausse de 1 point par rapport à 2021 et les centres d'hébergement (CHU et CHRS) avec 11% des demandes exprimées.

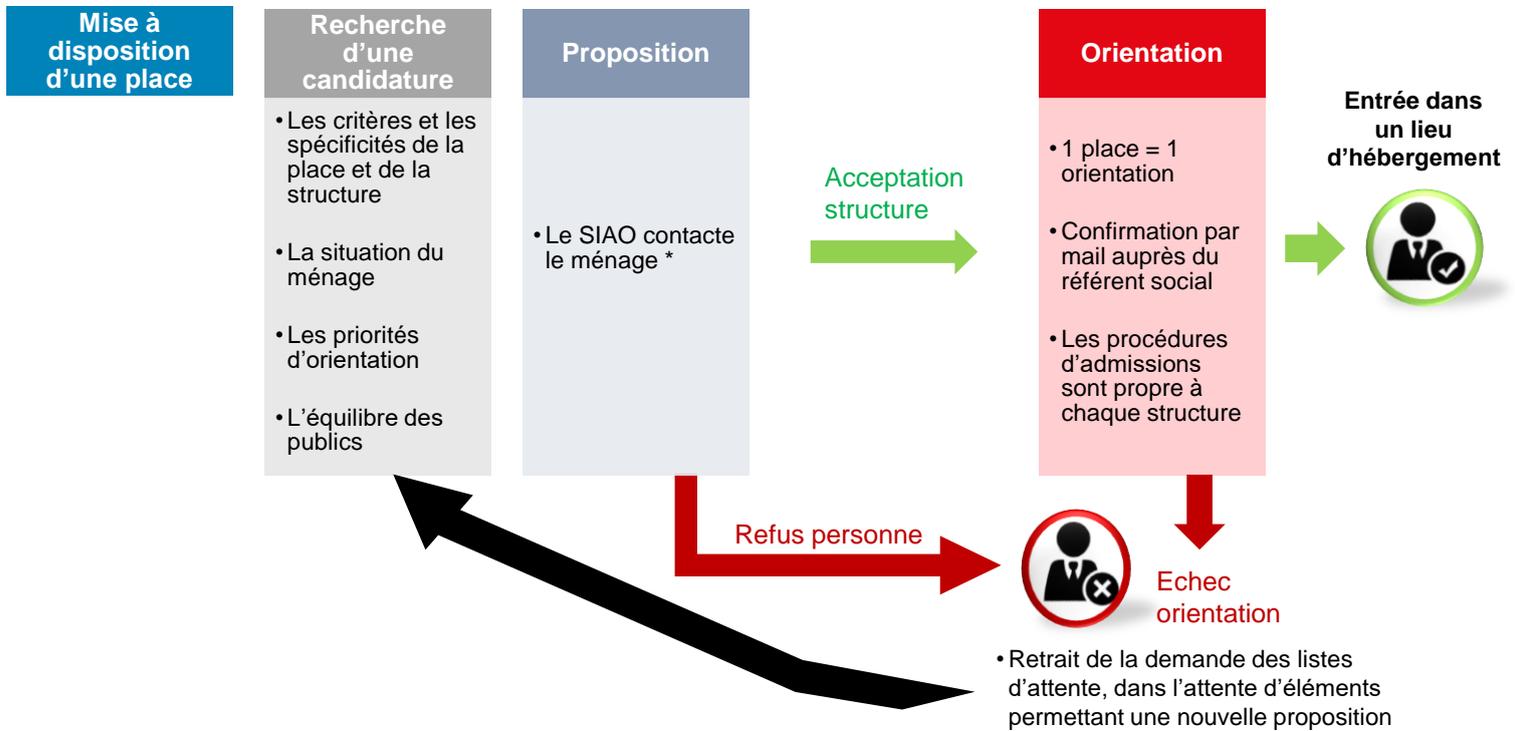
La PASH passe en revanche de 13% des demandes à 6%. Cette diminution s'explique notamment par le nombre de demandes instruites passant de 553 en 2021 à 211 en 2022, du fait de la diminution du nombre de nouveaux suivis.

Les demandes instruites par les CCAS et les Missions locales restent stables à 8% et 5% respectivement.



Hébergement et logement temporaire

4. Orientation et régulation des dispositifs



LES ENTRÉES

En 2022, 861 ménages ont intégré une place d'hébergement ou de logement temporaire soit 2056 personnes, contre 1240 ménages en 2021 (2513 personnes) soit une baisse de 30%.

Cet écart s'explique par l'absence d'ouverture de dispositif d'hiver en 2022 (si ce n'est dans le cadre du grand froid) alors que cela représentait 353 entrées en 2021.



En revanche, les entrées sur les places FVV ont progressé de 67%.



De la même manière, nous avons nettement augmenté notre captation de logements Solibail avec un nombre d'entrées qui a doublé en un an.

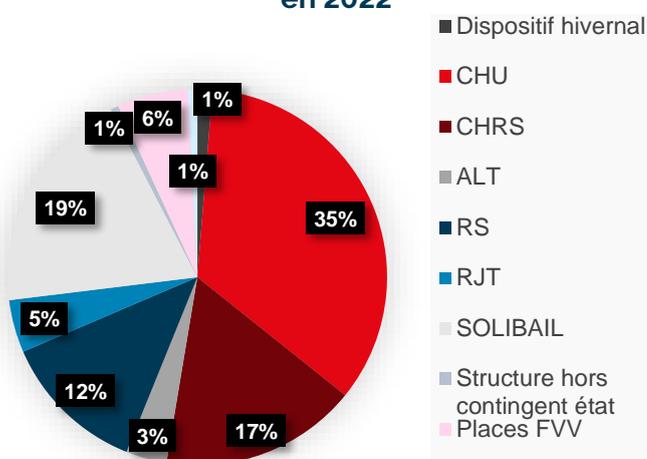
	ENTRÉES 2021		ENTRÉES 2022	
	Ménages	Personnes	Ménages	Personnes
Dispositif hiver	353	625	11	14
Places FVV	31	70	52	148
CHU	334	718	297	704
CHRS	204	479	145	333
ALT	34	57	30	69
Résidence sociale	113	148	107	127
RJT	73	78	39	40
SOLIBAIL	84	324	167	603
Structure hors contingent état	2	2	6	11
PF RA	12	12	7	7
TOTAL	1240	2513	861	2056

Hébergement et logement temporaire

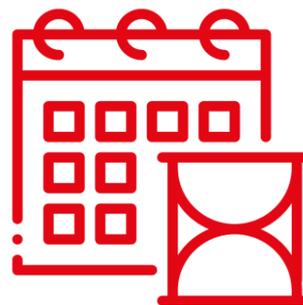
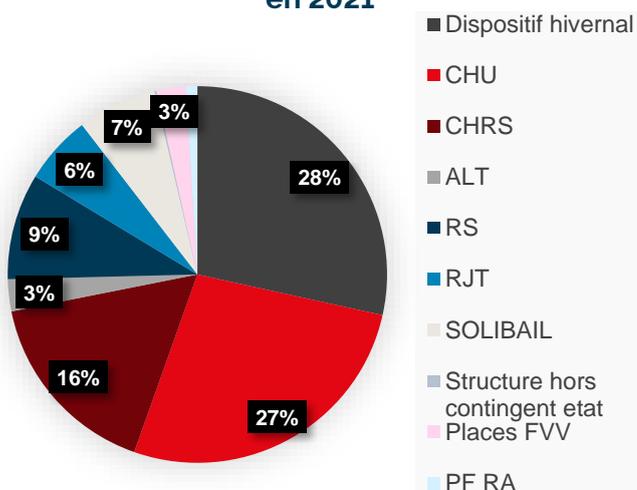
35% de ces entrées se sont faites sur des places d'urgence contre 55% en moyenne les deux dernières années.

Globalement, nous assistons cette année à un **rééquilibrage des proportions entre les entrées en hébergement et en logement temporaire**. La part d'entrée sur l'hébergement a diminué par rapport à l'année passée : 59% des entrées en 2022 contre 74% en 2021. Le logement temporaire regroupe, quant à lui, 41% des entrées contre seulement 26% en 2021.

Répartition des entrées par dispositif en 2022



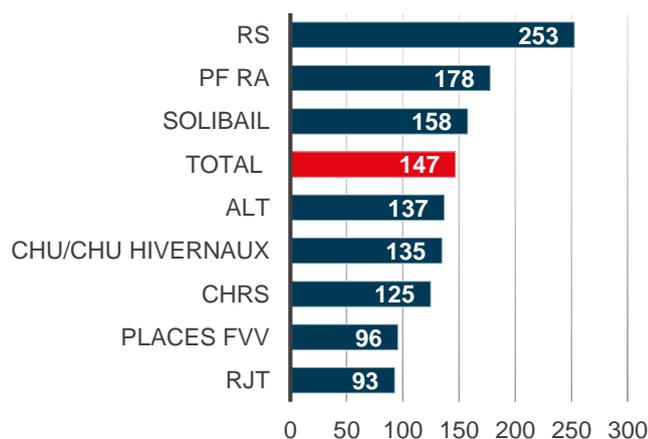
Répartition des entrées par dispositif en 2021



Le temps moyen d'attente (entre la date d'instruction de la demande et la date d'entrée effective en structure) est en moyenne de **147** jours, mais il varie grandement selon les dispositifs. En effet, il est seulement de 93 jours pour l'accès aux places RJT contre 253 jours pour une résidence sociale. Cet écart s'explique notamment par le **resserrement des critères**. En effet, plus un dispositif présente des critères élevés à l'entrée, moins de ménages y sont éligibles, ce phénomène a donc pour conséquence directe de réduire le temps d'attente.

Les résidences jeunes travailleurs ont des critères d'accès auxquels peu de personnes peuvent répondre (âge, ressources stables de 750 euros minimum, autonomie, épargne) tandis que les résidences sociales n'ont pas de critères d'âge et s'ouvrent aux personnes bénéficiaires des minima sociaux en leur permettant de ne payer que le résiduel de la redevance dans l'attente du versement des APL.

Nombre de jours d'attente médian entre l'instruction de la demande et l'entrée en structure



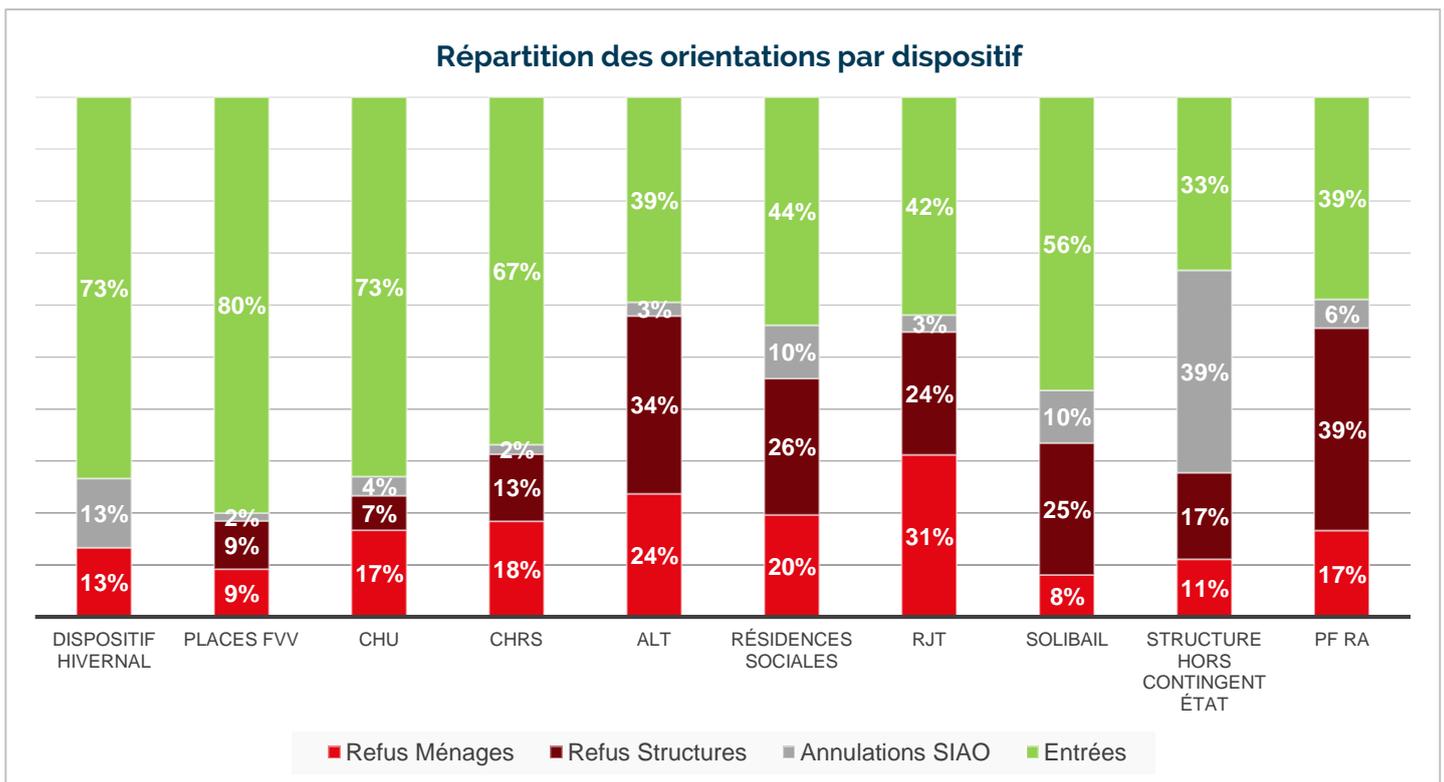
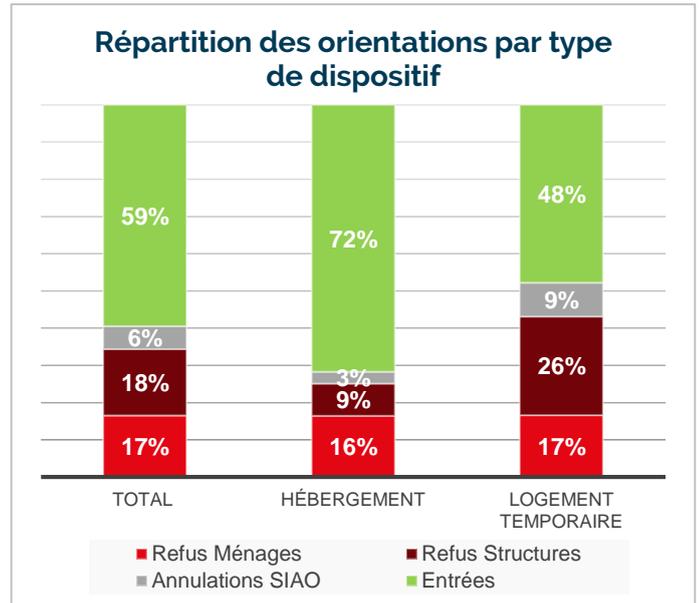
Hébergement et logement temporaire

Les orientations non abouties

Sur **1449** orientations, **59%** ont eu une issue positive. En revanche, **588** n'ont pas abouties soit 4 orientations sur 10. Ce rapport est stable comparé à 2021.

Ce sont sur les dispositifs de **logements temporaires** (ALT, RS, Solibail, ALT, RJT) que nous constatons le **plus fort taux d'échec** avec en moyenne une orientation sur 2 qui n'aboutit pas.

Cela s'explique, pour ces dispositifs, par le taux de refus des structures : **une orientation sur 4 est refusée par l'opérateur** et cela principalement en raison de la fragilité de la situation des ménages et le risque estimé de ne pas pouvoir les reloger à court terme. En effet, les dispositifs de logements temporaires présentent des critères d'accès relativement proches du logement social. Tandis que sur l'hébergement, seulement 9% des orientations sont refusées par les structures.



Plus précisément, les dispositifs pour lesquels cette tendance est la plus marquée sont : **l'ALT** (61% d'orientations non abouties), **les résidences jeunes travailleurs** (58%) et **les pensions de famille et résidences accueil** (61%)

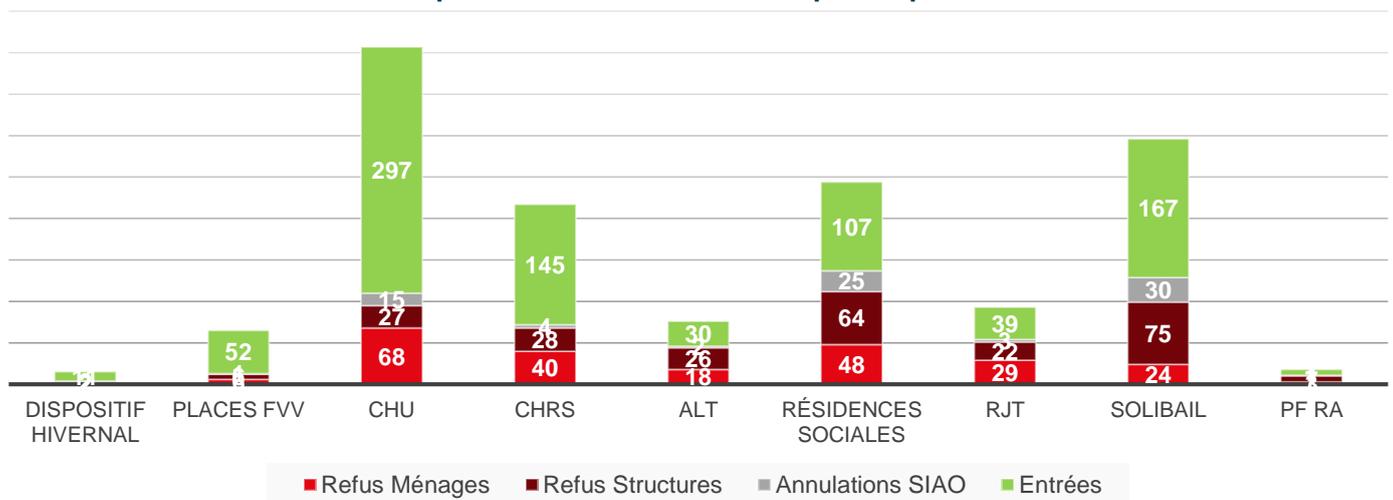
L'explication de ce phénomène dépend des dispositifs. En effet, pour l'ALT et les pensions de famille/résidences accueil, le taux d'échec est directement lié à la proportion de refus des structures. Ces refus sont motivés par une inadéquation du profil, ces deux dispositifs présentant des critères resserrés d'accès.

Pour les résidences jeunes travailleurs, nous assistons à la tendance inverse. Il s'agit en effet du dispositif cumulant le plus de refus des ménages. Ces refus sont le plus souvent liés à la localisation, au rapport coût/surface ou aux contraintes du règlement.

Au-delà de ces particularités, la part de refus ménage est globalement similaire sur l'hébergement et le logement temporaire : entre 16 et 17%.

Hébergement et logement temporaire

Répartitions des orientations par dispositif



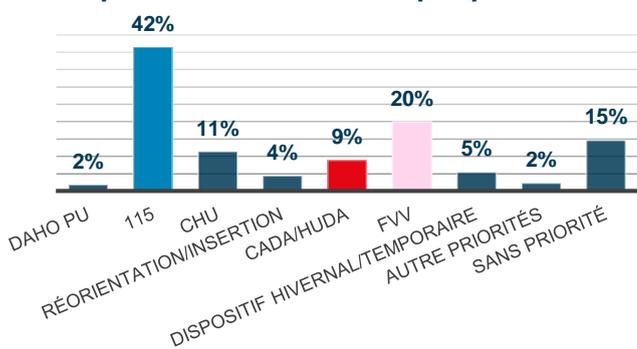
5. La priorisation des demandes

Le pôle hébergement a priorisé pour l'ensemble de ses orientations :

- Les ménages à l'hôtel par le 115, et en structures d'hébergement, afin d'assurer une fluidité des parcours
- Les réfugiés sortants de CADA/HUDA
- Les personnes victimes de violences conjugales
- Les ménages ayant le statut PU DAHO
- Les personnes sortant de détention.

L'antériorité reste un critère transversal à chacune de ces priorités. Un ménage peut cumuler plusieurs priorités.

Répartitions des entrées par priorités



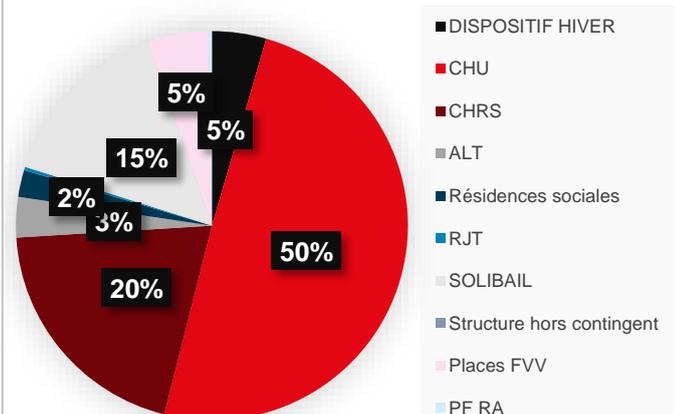
9% étaient hébergés en CADA ou HUDA (+1 point par rapport à 2021)

Si la crise sanitaire a entraîné le maintien d'un certain nombre de réfugiés statutaires au sein des CADA et des HUDA, ils sont aujourd'hui nombreux à attendre une solution de sortie. De ce fait, nous privilégions les orientations des personnes en présence indue mais cela réduit le nombre de propositions pour les personnes en sortie prévisionnelle.

42% étaient à l'hôtel 115 ou en abris de nuit (-12 points par rapport à 2021)

80% d'entre eux sont entrés sur un dispositif d'hébergement contre 91% l'année passée. Cette diminution de la proportion s'explique notamment par l'absence d'ouverture de CHU hivernaux ou temporaires.

Répartition des entrées des ménages à l'hôtel par dispositif



20% étaient des femmes victimes de violence (+11 points par rapport à 2021)

Les FVV sont orientées non seulement vers les dispositifs spécifiques d'accueil (Léa, Oppélia, Les Buissonnets, Communauté Jeunesse, Femmes Solidarité et l'AISH) mais également en priorité vers l'ensemble des places disponibles. Ces dernières années, nous faisons état d'une difficulté de repérage des violences conjugales. Nous avons progressé sur ce point notamment grâce aux signalements des partenaires via l'adresse dédiée auprès du 115, mais aussi, grâce à l'ouverture des 30 places par Femmes Solidarité. Cela nous a permis de mieux identifier les situations de violences et de les orienter en priorité.

Hébergement et logement temporaire

6. L'orientation des ménages bénéficiant du statut PU DAHO

Le travail partenarial mis en place avec la DDETS sur le suivi des ménages ayant un statut PU a permis d'accroître la visibilité sur leur parcours.

En 2022, **8 ménages PU sont entrés en structures** (contre 9 en 2021).

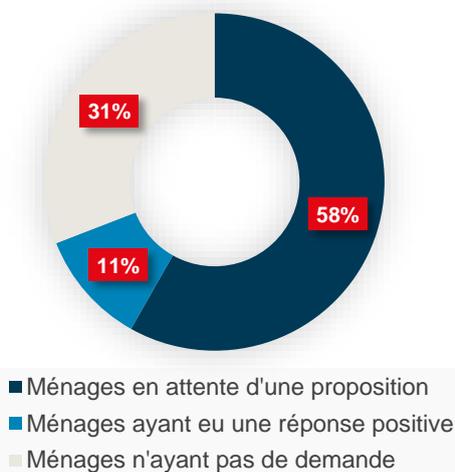
En 2022, **55 ménages** (contre 91 en 2021) **ont obtenu le statut PU pour de l'hébergement ou du logement temporaire.**

Au 1er janvier 2023, **57 ménages DAHO PU sont en attente d'une proposition** contre 67 en 2021.

4 d'entre eux **sont sous astreinte** avec une demande active.

Année d'obtention du statut	Ménages	dont sous astreinte
2015	1	-
2018	1	-
2019	1	-
2020	13	-
2021	9	1
2022	32	3
TOTAL	57	4

Situation des ménages ayant obtenu le statut DAHO PU en 2022



Afin d'optimiser les propositions faites aux ménages PU, nous procédons à un travail de suivi des situations avec des commissions internes mensuelles. Lors de ces dernières, nous étudions les situations des ménages ayant les demandes les plus anciennes ou le statut le plus daté afin de comprendre les freins à une orientation. Cela nous a également permis d'étudier des situations complexes pour lesquelles nous avons réalisé plusieurs propositions sans succès.

Parmi ces 55 ménages, au 1er janvier 2023 :

32 sont en liste d'attente pour une proposition via le PHLT,

6 ont eu une réponse positive via le PHLT,

17 ménages n'ont pas de demande d'hébergement (autre solution, pas de renouvellement, etc.) ou ne sont pas connus du PHLT, ce dernier cas devient plus fréquent. Il s'agit notamment des ménages ayant fait une demande DALO qui a été requalifiée en DAHO et qui n'avaient donc pas forcément instruit une demande d'hébergement. En l'absence d'une demande SIAO, aucune proposition d'hébergement ne sera faite par le PHLT.

Hébergement et logement temporaire

7. La file active au 31 décembre 2022

La file active, c'est l'ensemble des demandes inscrites sur liste d'attente au 31 décembre 2022 et donc, en attente d'une proposition du SIAO.

Année d'instruction de la demande	Hébergement		Logement temporaire		TOTAL	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
2016	3	0,2%	-	-	3	0,1%
2017	4	0,2%	1	0,2%	5	0,2%
2018	34	1,7%	3	0,5%	37	1,4%
2019	147	7,4%	10	1,6%	157	6,0%
2020	160	8,1%	19	3,0%	179	6,8%
2021	552	27,8%	100	15,9%	652	24,9%
2022	1087	54,7%	495	78,8%	1582	60,5%
TOTAL	1987	100%	628	100%	2615	100%

60 %

des demandes inscrites sur liste d'attente au 31/12/2022 ont été instruites en 2022.

45 %

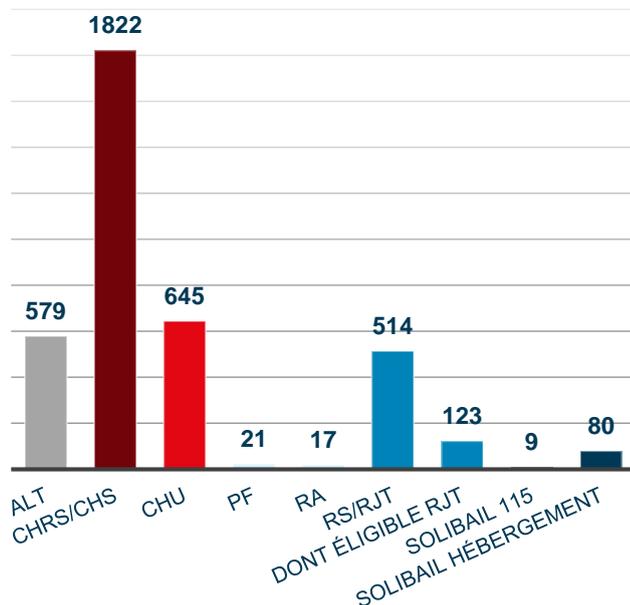
des demandes pour de l'hébergement inscrites sur liste d'attente au 31/12/2022 ont été transmises au PHLT en 2021 ou avant.

21 %

des demandes pour du logement temporaire inscrites sur liste d'attente au 31/12/2022 ont été transmises au PHLT en 2021 ou avant.

Une plus forte tension entre l'offre et la demande sur les dispositifs d'hébergement.

Ménages en demande par dispositif



Les temps d'attente les plus longs concernent **les ménages ayant des situations complexes** tant sur le plan administratif que sur le plan de la santé, mais aussi **les ménages ne bénéficiant d'aucun critère de priorité**.

Voici comment se répartissaient au 31/12/2022 les statuts des demandes transmises dans l'année :



SYPLO

SYSTÈME PRIORITÉ LOGEMENT



SYPLO est un logiciel informatique de l'État pour la gestion des attributions de logement et l'identification des publics prioritaires.

Cet outil permet d'améliorer la gestion du contingent de l'État et de faciliter le relogement en ayant une visibilité sur les demandeurs prioritaires (DALO, sortants de structure d'hébergement, ACD).



LE RÔLE DU SIAO 91

- Notification dans le logiciel SYPLO de tous les ménages **hébergés** ou **logés temporairement** en structure en Essonne qui sont **prêts au logement**



POUR QUI ?

- Être **hébergés** ou **logés** temporairement en structure
- Avoir une **situation administrative régulière**
- Avoir des **ressources**
- Avoir une **demande de logement social** active et à jour
- Être **prêt au logement**

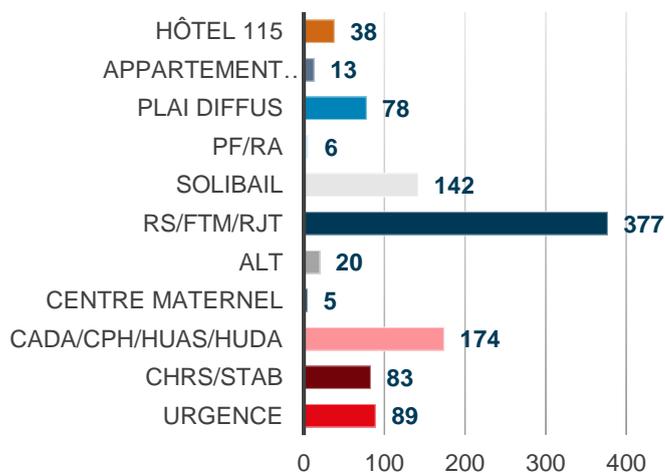


COMMENT ?

- **Identification des ménages** par le référent social de la structure
- **Transmission des données** via la fiche navette (par mail syplo.siao91@croix-rouge.fr)
- **Inscription des ménages** dans SYPLO par le SIAO
- **Proposition de logement** aux ménages par l'État, les bailleurs ou Action Logement

En 2022, le SIAO a reçu **1041 demandes d'inscriptions SYPLO** soit 246 de moins par rapport à 2021 (1287 demandes). Parmi ces demandes, **1025 inscriptions ont pu être réalisées**. Certaines demandes d'inscriptions ne peuvent aboutir en raison d'une erreur dans le numéro de demande de logement, d'un rattachement à un autre territoire, d'une erreur dans les noms des personnes, etc.

Nombre d'inscriptions SYPLO par dispositif



62 %

des inscriptions SYPLO ont été réalisées à la demande des dispositifs de logement temporaire (ALT, RS, RJT, Solibail, FTM) ce qui est cohérent avec le profil des publics accueillis.

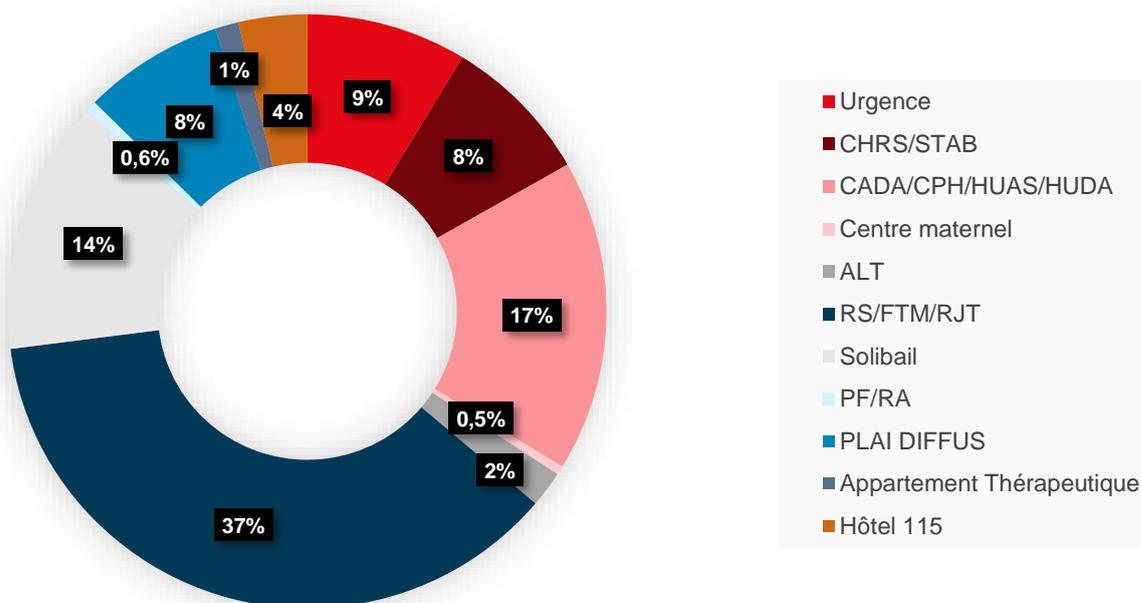
17 %

des inscriptions SYPLO ont été faites par les centres d'hébergement (CHU, CHRS).

17 %

des inscriptions SYPLO ont été faites par les dispositifs du secteur de l'asile (CPH, CADA, HUDA).

Répartition des inscriptions SYPLO par dispositif



Tout au long de l'année, nous avons mené un travail de mise à jour de la base SYPLO (changement ou sortie de structure d'hébergement) afin qu'elle soit au plus proche de la réalité afin de faciliter le relogement.

PROFIL DES MÉNAGES



Les données concernant le profil des ménages sont ici présentées pour l'ensemble des services afin de donner une visibilité transversale du public pris en charge par le SIAO. Elles ne sont toutefois pas cumulables car un ménage peut à la fois avoir été mis à l'abri par le 115 et avoir instruit une demande d'hébergement.

MISE À L'ABRI – 115

Pour le 115, les données concernent **toutes les personnes qui ont appelé le 115 au moins une fois dans l'année 2022** (si une personne a fait appel plusieurs fois au 115, elle n'est comptabilisée qu'une fois). Elles se basent sur les éléments déclarés par les personnes lors de leurs appels au 115.

HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE

Les données du PHLT sont relatives à **toutes les personnes distinctes ayant eu une demande d'insertion ou d'urgence active au cours de l'année** (quelle que soit la date de son instruction). Les données proviennent des évaluations sociales transmises au SIAO par les intervenants sociaux via le SI-SIAO.

Il est important de ne pas oublier que le profil des ménages recensés par le SIAO est le reflet des pratiques et des dispositifs auxquels il accède. Les statistiques n'expriment donc pas le profil des personnes dépourvues d'hébergement ou de logement mais bien celui des personnes ayant exprimé une demande auprès du SIAO.

Profil des ménages

1. Les demandes actives au SIAO en 2022

	Mise à l'abri 115		Hébergement et logement temporaire	
Nombre de ménages différents	4366		6680	
<i>dont nouveau ménage</i>	2984		3326	
Nombre de personnes différentes	8681		13976	
<i>dont adultes*</i>	5535	64%	7956	57%
<i>dont enfants*</i>	3146	36%	6020	43%
<i>dont enfants de moins de 13 ans*</i>	2711	31%	5059	36%

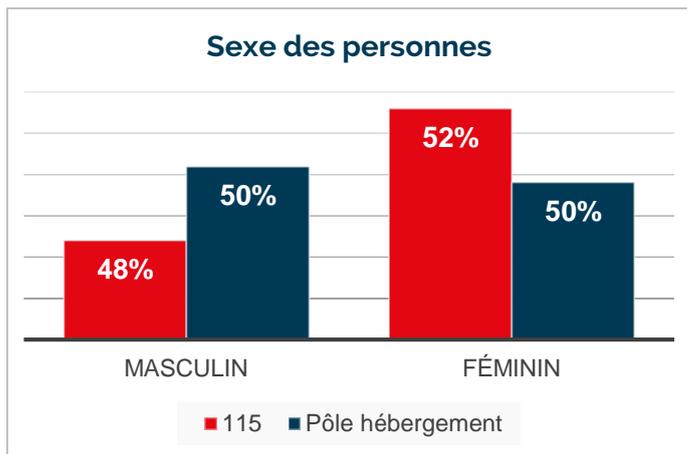
* Enfant = personne mineure de moins de 18 ans
 Adulte = personne majeure de plus de 18 ans.

À noter :
 Un adulte peut avoir le rôle d'enfant au sein de la demande faite au SIAO/115.

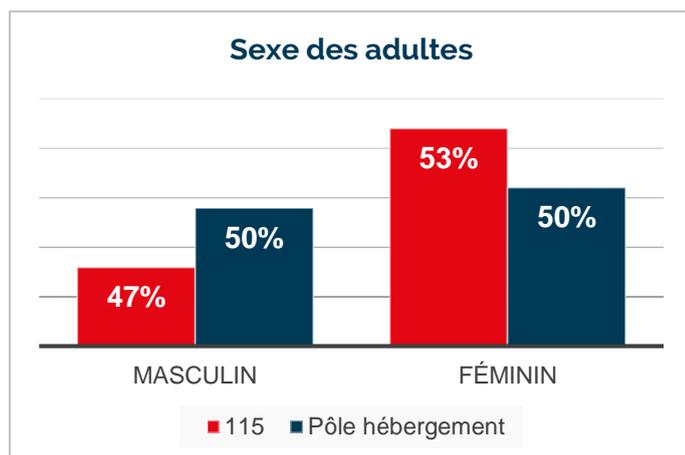
En 2022, **6680** ménages ont eu une demande d'hébergement active auprès du pôle hébergement et logement temporaire (PHLT), cela représente 13976 personnes différentes, ce qui fait en moyenne 2,1 personnes par ménage.

En 2022, **4366** ménages ont fait appel au 115, soit 8681 personnes différentes, soit en moyenne 2 personnes par ménage.

Concernant la répartition adulte/enfant, on **constate une plus forte proportion d'adultes au 115** qu'au PHLT.



La répartition hommes/femmes est équilibrée au PHLT, au 115 on note légèrement plus de femmes.

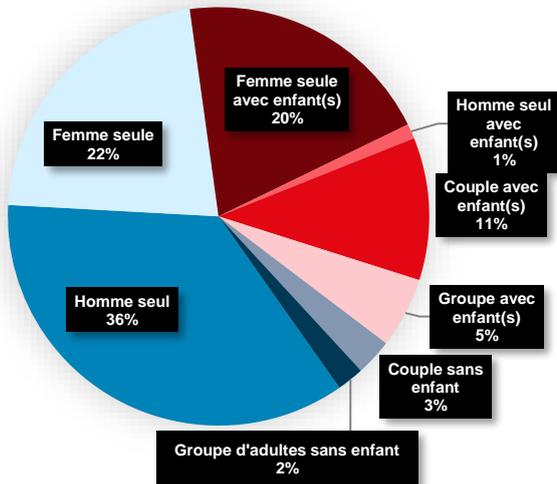


Ces différences sont très légèrement plus marquées pour les adultes au 115.

Profil des ménages

2. Typologie des ménages

Typologie des ménages au 115



La part des **isolés** (homme seul + femme seule) représente plus de la moitié des ménages en demande (56%) au pôle hébergement et logement temporaire et au 115, ils représentent 58%. La part d'homme seul est légèrement plus élevée au PHLT (39% contre 36% au 115) alors que les femmes seules représentent 22% des ménages au 115 et 17% au pôle hébergement et logement temporaire.

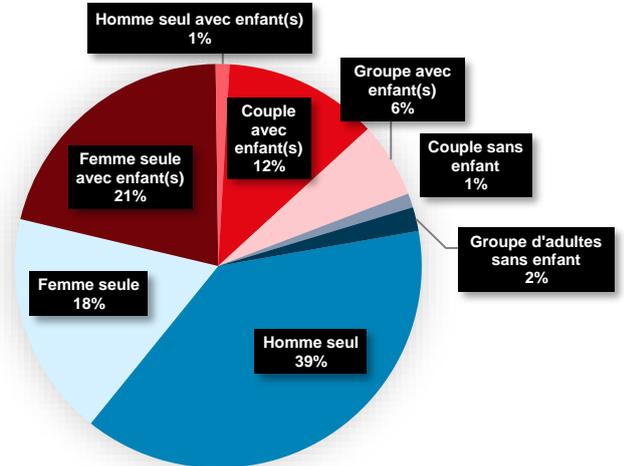


La part des **ménages avec enfants**, toutes typologies confondues, est également assez similaire entre les deux services, avec 38% des ménages au 115 contre 41% au pôle hébergement et logement temporaire. Parmi ces ménages, les couples avec enfants représentent 11% des ménages au 115 et 14% au pôle hébergement. Ils sont moins présents que les familles monoparentales. Ces dernières représentent 21% des ménages au 115 et 22% des ménages au pôle hébergement et logement temporaire.

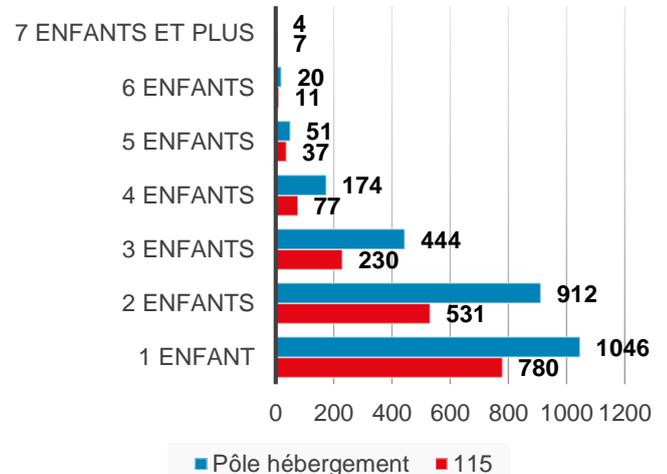


Les **couples sans enfant** sont peu représentés avec 3% des ménages au 115 et 1% au pôle hébergement et logement temporaire.

Typologie des ménages au pôle hébergement



Nombre d'enfants à héberger



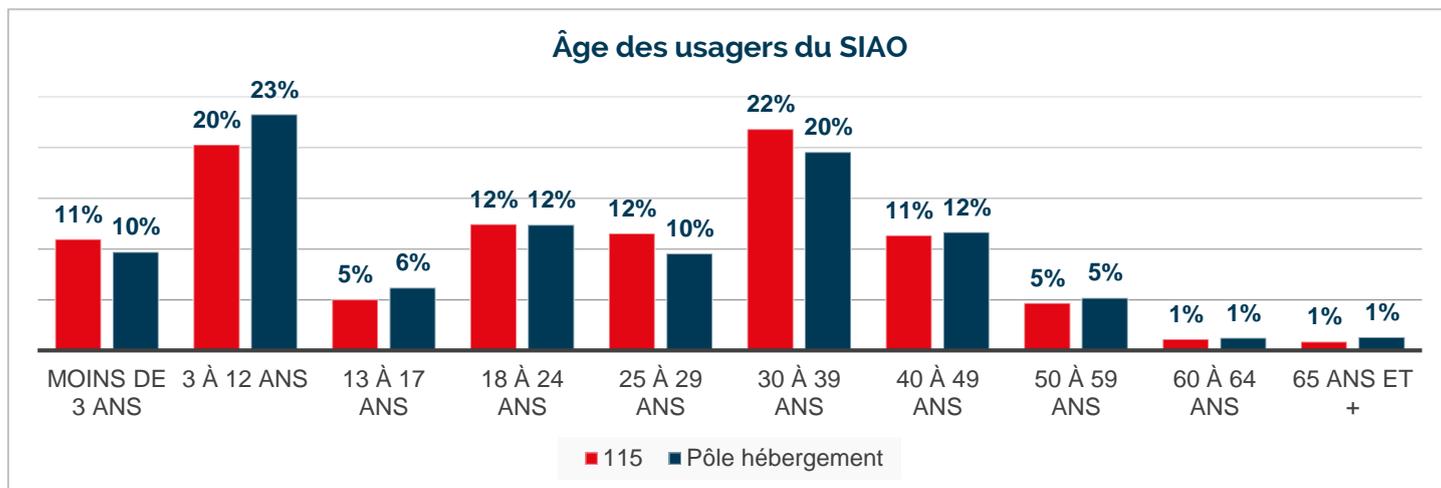
Parmi les **ménages avec enfants**, les ménages avec 1 enfant sont majoritaires avec 780 ménages pour le 115 et 1046 ménages pour le pôle hébergement.

Les familles avec 2 enfants sont également très présentes, avec 531 ménages concernés pour le 115 et 912 ménages pour le pôle hébergement et logement temporaire.

Les familles de 5 enfants et plus sont peu présentes, 55 ménages au 115 et 75 ménages pour le pôle hébergement et logement temporaire. À noter que leur sortie vers l'hébergement ou le logement reste problématique. En effet, peu de places d'hébergement ou de logement existent pour ces familles nombreuses.

Profil des ménages

3. L'âge des usagers

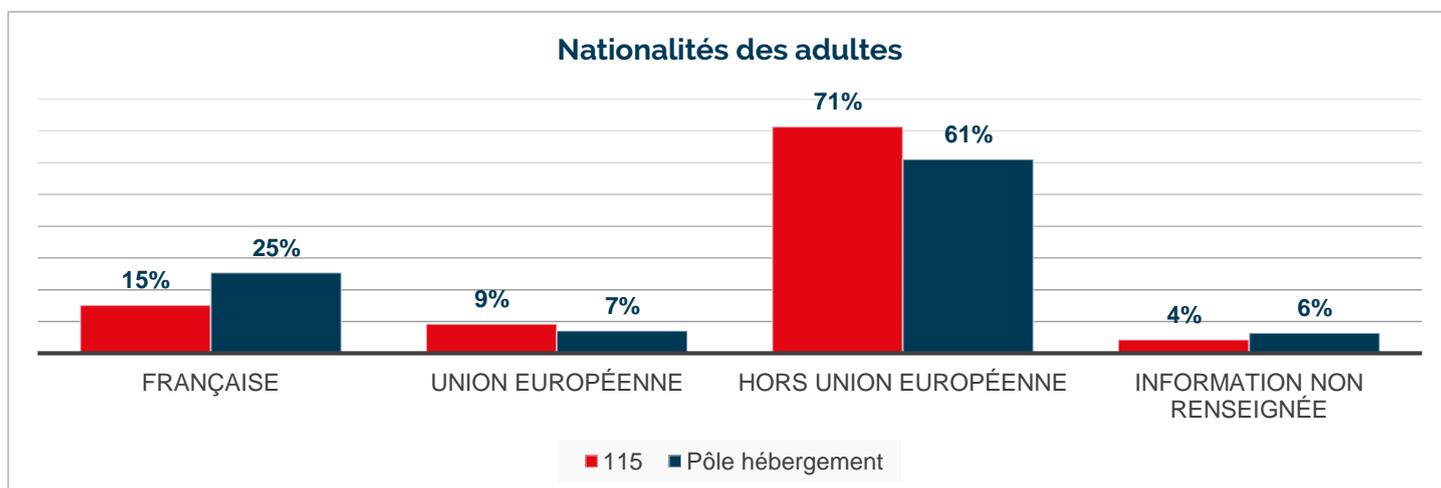


Les enfants de moins de 3 ans représentent **11%** des demandeurs au 115 et **10%** des usagers au pôle hébergement et logement temporaire.

Pour les 18 à 24 ans, leur part est de **12%** au 115 et **12%** au pôle hébergement et logement temporaire.

La catégorie des 65 ans et plus ne représente qu'**1%** des usagers au 115 comme au pôle hébergement et logement temporaire mais l'orientation de ce public pour une sortie vers l'hébergement et le logement reste problématique.

4. Nationalité des adultes



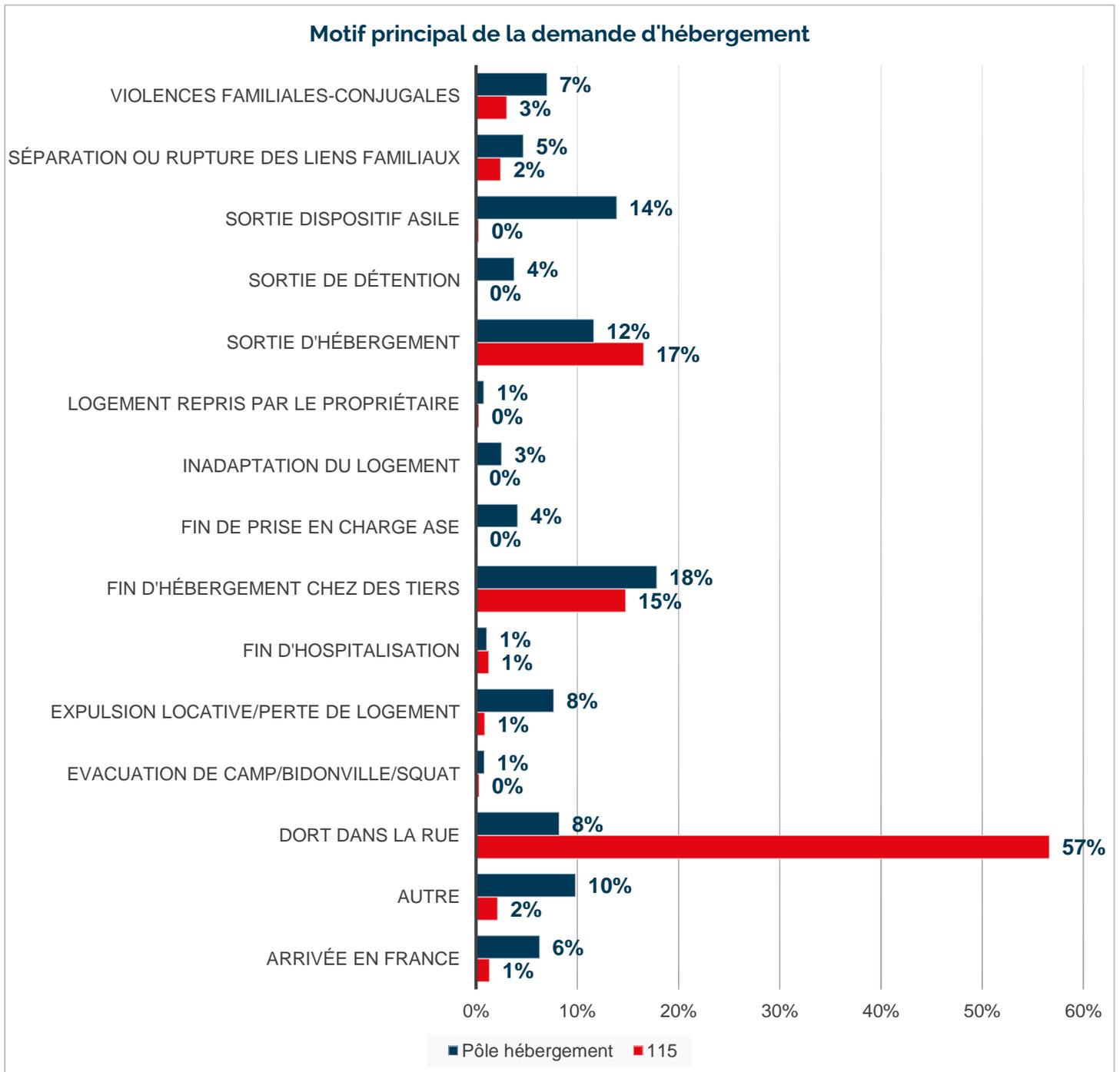
Au sein des 2 services, les adultes sont majoritairement de nationalités extérieures à l'Union Européenne, avec **71%** au 115 et **61%** au pôle hébergement et logement temporaire.

Les adultes disposant de la nationalité française sont plus nombreux au pôle hébergement et logement temporaire avec **25%**, contre **15%** au 115.

Enfin, les ressortissants de l'Union Européenne représentent **9%** des adultes présents au 115 et **7%** des adultes présents au pôle hébergement et logement temporaire.

Profil des ménages

5. Motif de la demande



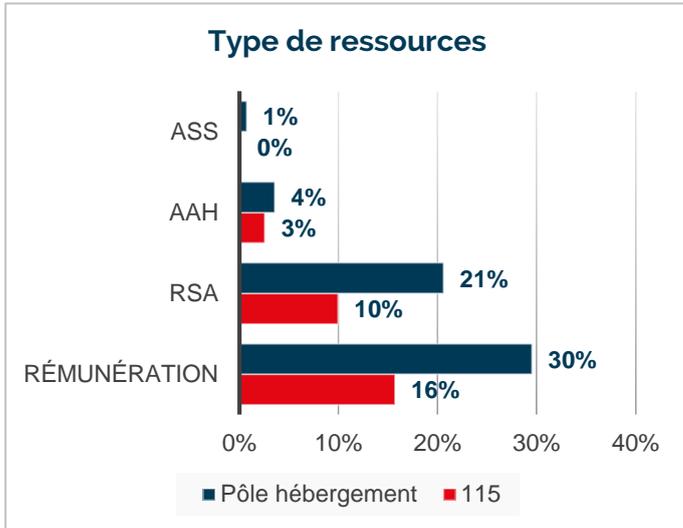
Au PHLT, la **fin d'hébergement chez des tiers** est le motif le plus cité par les ménages en demande à 18%, suivi par la sortie de dispositif asile à 14% et par la sortie d'hébergement à 12%.

Au 115, le fait de **dormir à la rue** est indiqué comme motif de la demande de mise à l'abri dans 57% des cas.

Les sortants de détention sont peu présents au 115 et représentent 4% des ménages au pôle hébergement et logement temporaire. Ce chiffre ne reflète pas tout à fait la réalité mais plutôt la difficulté de recensement de ce public. En effet, il est rare qu'un sortant de détention s'identifie comme tel lors de son appel au 115.

Profil des ménages

6. Ressources des ménages

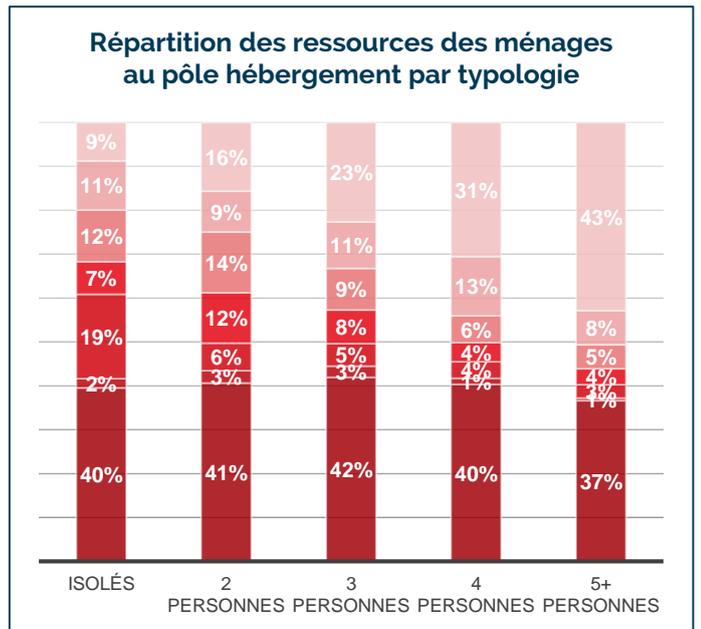
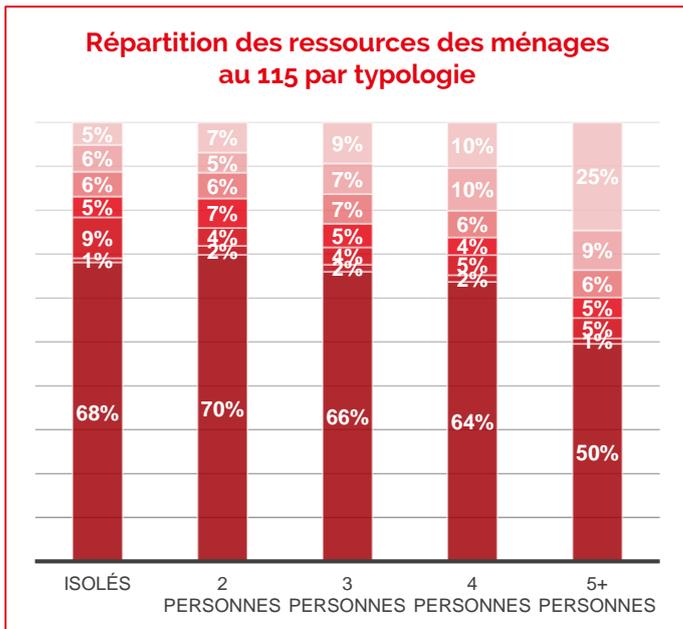


115

- **67%** des ménages sont sans ressources
- **16%** des demandeurs percevaient une rémunération
- **10%** des ménages ont le RSA

Pôle hébergement

- **41%** des ménages sont sans ressources
- **29%** des demandeurs percevaient une rémunération
- **21%** des ménages ont le RSA

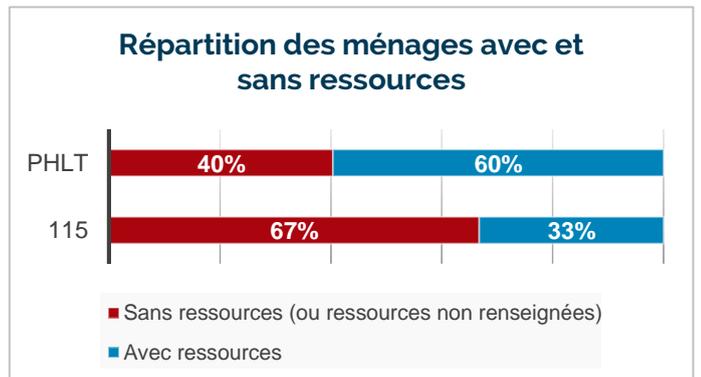


■ Sans ressources ■ 1 - 299 € ■ 300 - 599 € ■ 600 - 899 € ■ 900 - 1 199 € ■ 1 200 - 1 499 € ■ 1 500 € et +

Pour le 115, **21%** des ménages ayant des ressources perçoivent des ressources entre 300 et 599€, et **22%** des ménages pour le pôle hébergement et logement temporaire. Cette catégorie correspond au RSA.

Les ressources de 1500€ et plus concernent **23%** des ménages au 115 et **27%** au PHLT.

Quant à la catégorie des ressources allant de 900 à 1199€, **18%** des ménages sont concernés au 115, **18%** au pôle hébergement et logement temporaire.



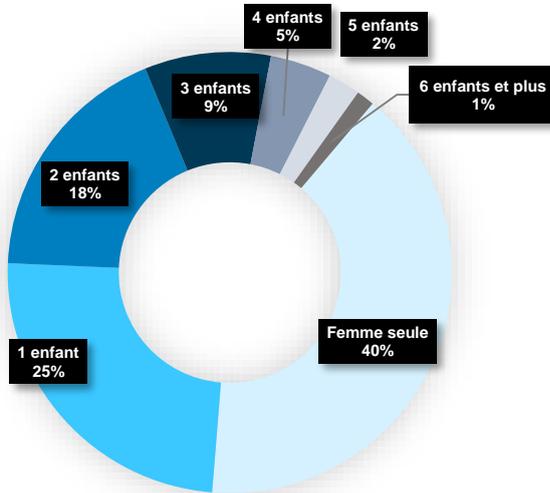
La nouvelle version du SI SIAO ne prévoit pas d'étudier les données sur les dettes des ménages suite à une décision de la DIHAL. Nous ne donnerons donc pas d'éléments sur cet item.

Profil des ménages

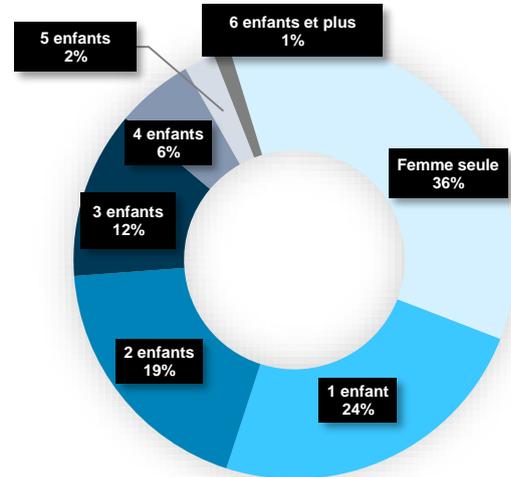
7. Public spécifique : les femmes victimes de violences



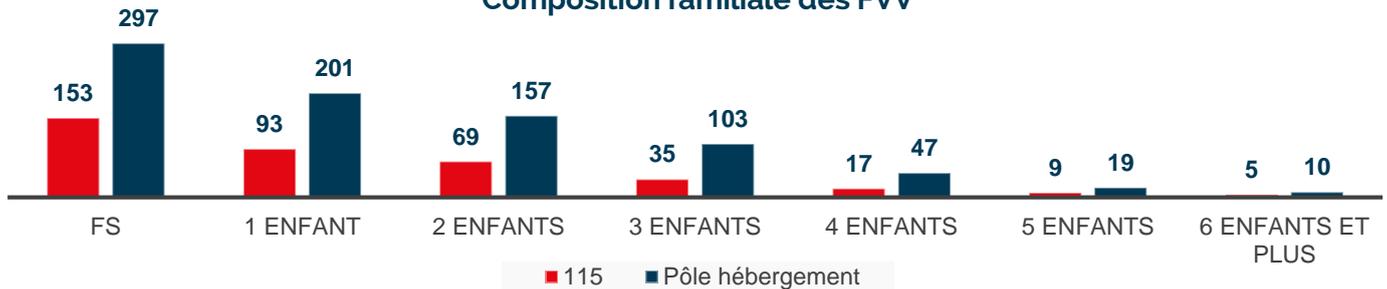
Composition familiale des FVV au 115



Composition familiale des FVV au pôle hébergement



Composition familiale des FVV



La principale composition familiale des femmes victimes de violences est les femmes seules. Elles représentent 40% des FVV prises en charge au 115 et 35% des FVV en demande au pôle hébergement et logement temporaire.

Au 115 et au pôle hébergement, la seconde composition familiale la plus présente est les femmes seules avec 1 enfant qui représentent 25% des FVV. Les femmes seules avec 2 enfants représentent quant à elles 18% des FVV présentes au 115, et 18% des FVV en demande au pôle hébergement et logement temporaire.

On constate que les femmes seules avec 4 enfants et plus sont moins nombreuses avec une part de 8% des FVV au 115, et de 9% des FVV au pôle hébergement et logement temporaire.

8. Spécificités de la demande



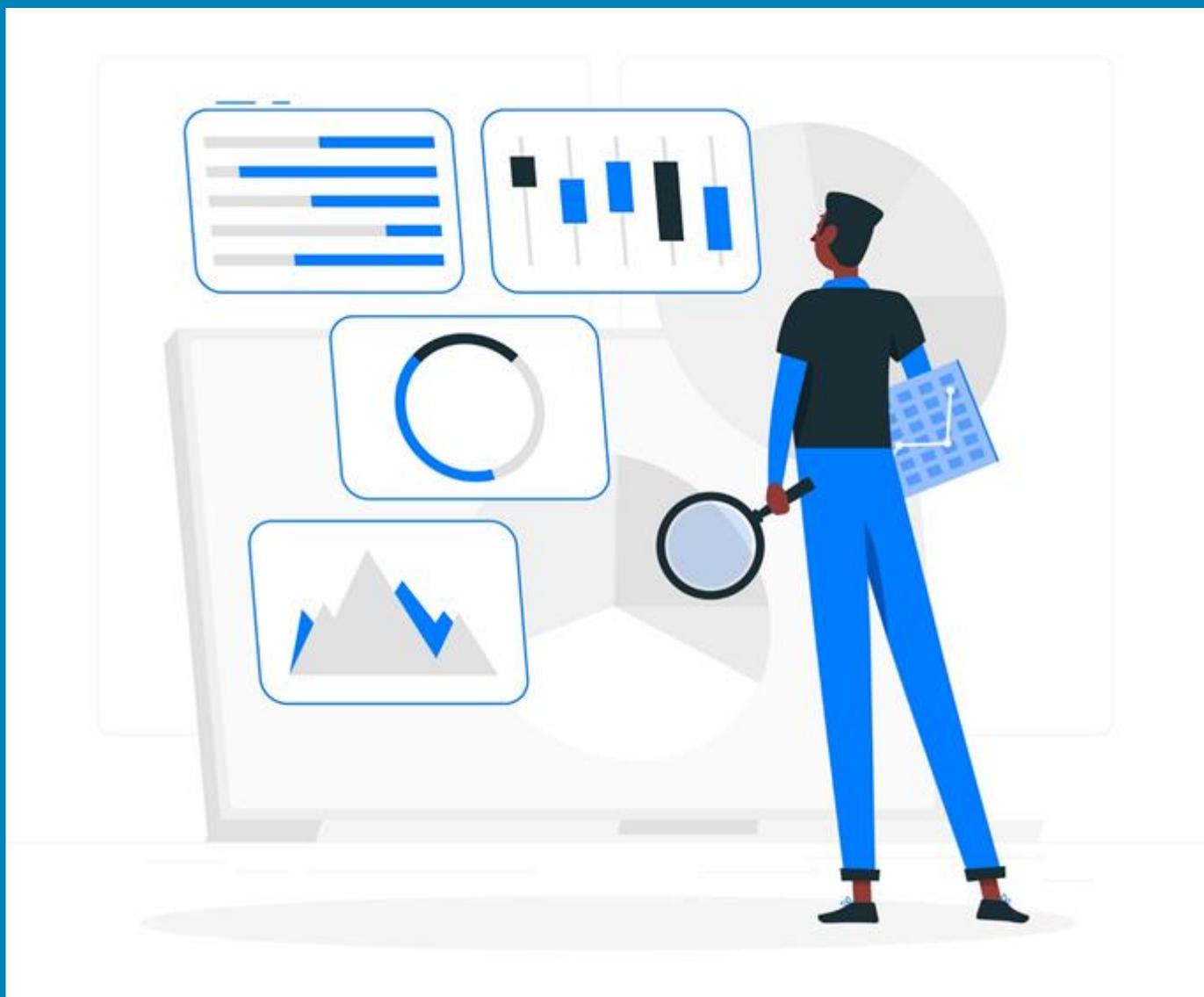
Pour l'année 2022, au 115 2%, soit **92** ménages déclarent des problèmes de mobilité.

Pour l'année 2022, au pôle hébergement et logement temporaire 4%, soit **283** ménages déclarent des problèmes de mobilité.



Pour l'année 2022, **6** ménages présents au 115 déclarent la présence d'un animal. Pour le pôle hébergement et logement temporaire, **2** ménages déclarent la présence d'un animal.

OBSERVATOIRE



En 2022...

- Outils
- Enquêtes
- Cartographies
- Études
- Bilans

110 STRUCTURES ENREGISTRÉES
sur le SI SIAO

243 STRUCTURES PRESCRIPTEURS
ENREGISTRÉES sur le SI SIAO

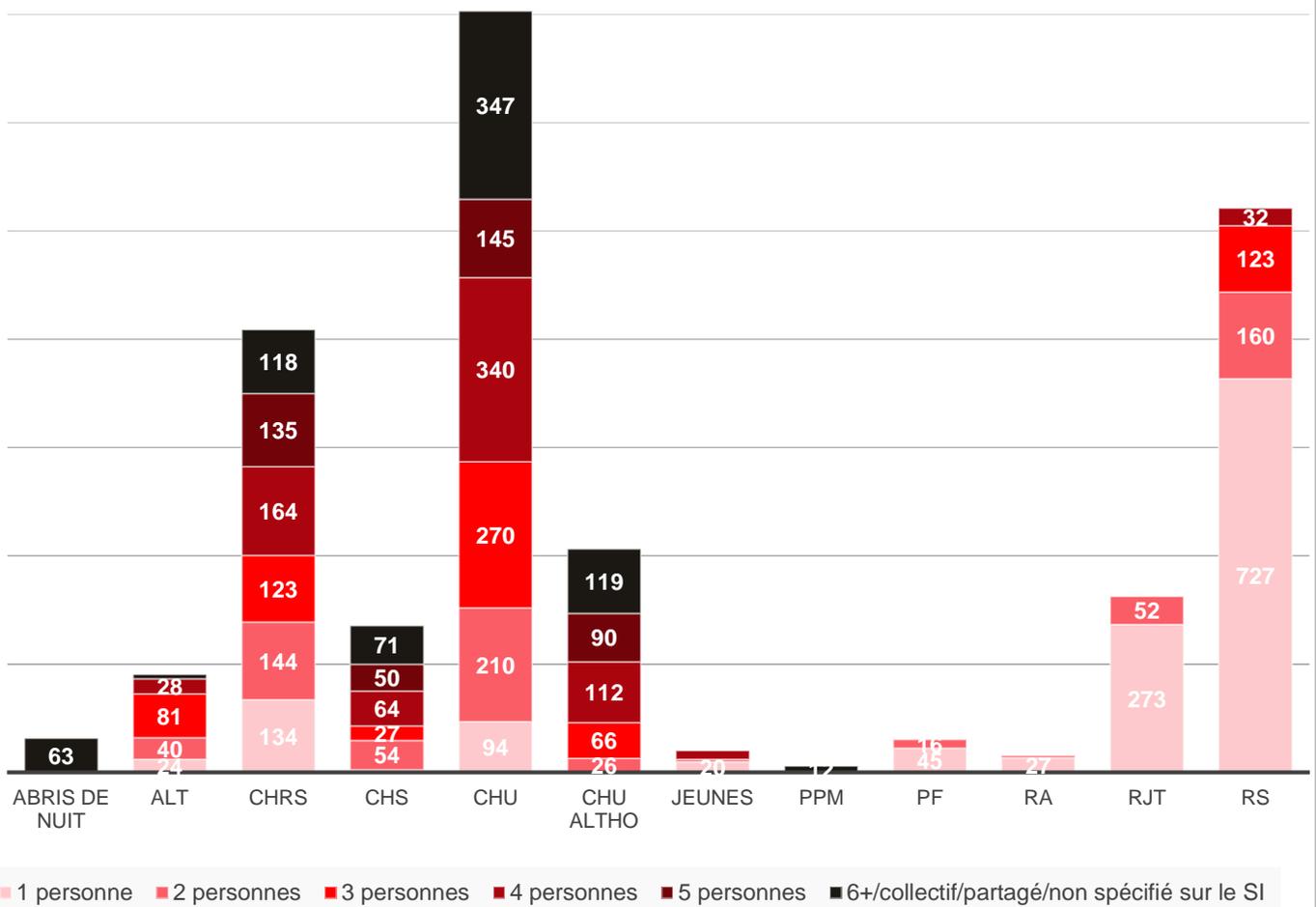
406 PARTICIPANTS AUX
FORMATIONS SI SIAO

Étude de l'adéquation offre/demande

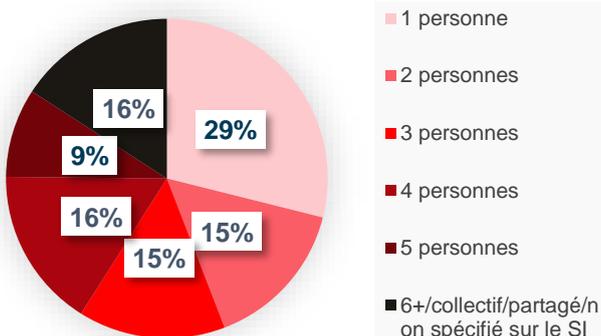
PARC EXISTANT (hors Solibail)

L'hébergement d'urgence représente 40% de la capacité accessible au SIAO (hors Solibail), dont les ¾ (30% du total) en CHU générique. Le logement temporaire (ALT, Résidence Sociale et Résidence Jeunes Travailleurs) représente 33% du parc. Fin 2022, il y avait 671 ménages, soit 2179 personnes hébergées en Solibail dans l'Essonne.

Répartition des places par typologie et par dispositif



Répartition par typologie des places



Toutes les capacités présentées (y compris plus loin) sont en « places-personnes », c'est-à-dire qu'une place pour 3 personnes compte 3. Par exemple, en CHRS, il y a une capacité de 123 pour l'ensemble des places de 3, c'est-à-dire que 123 personnes peuvent être hébergées en place de 3 en CHRS (ce qui fait donc 41 groupes de places de 3).



29% de la capacité sont pour des isolés mais la répartition est très inégale, 16% du CHRS contre 70% du parc accessible des résidences sociales.

Étude de l'adéquation offre/demande

LA DEMANDE

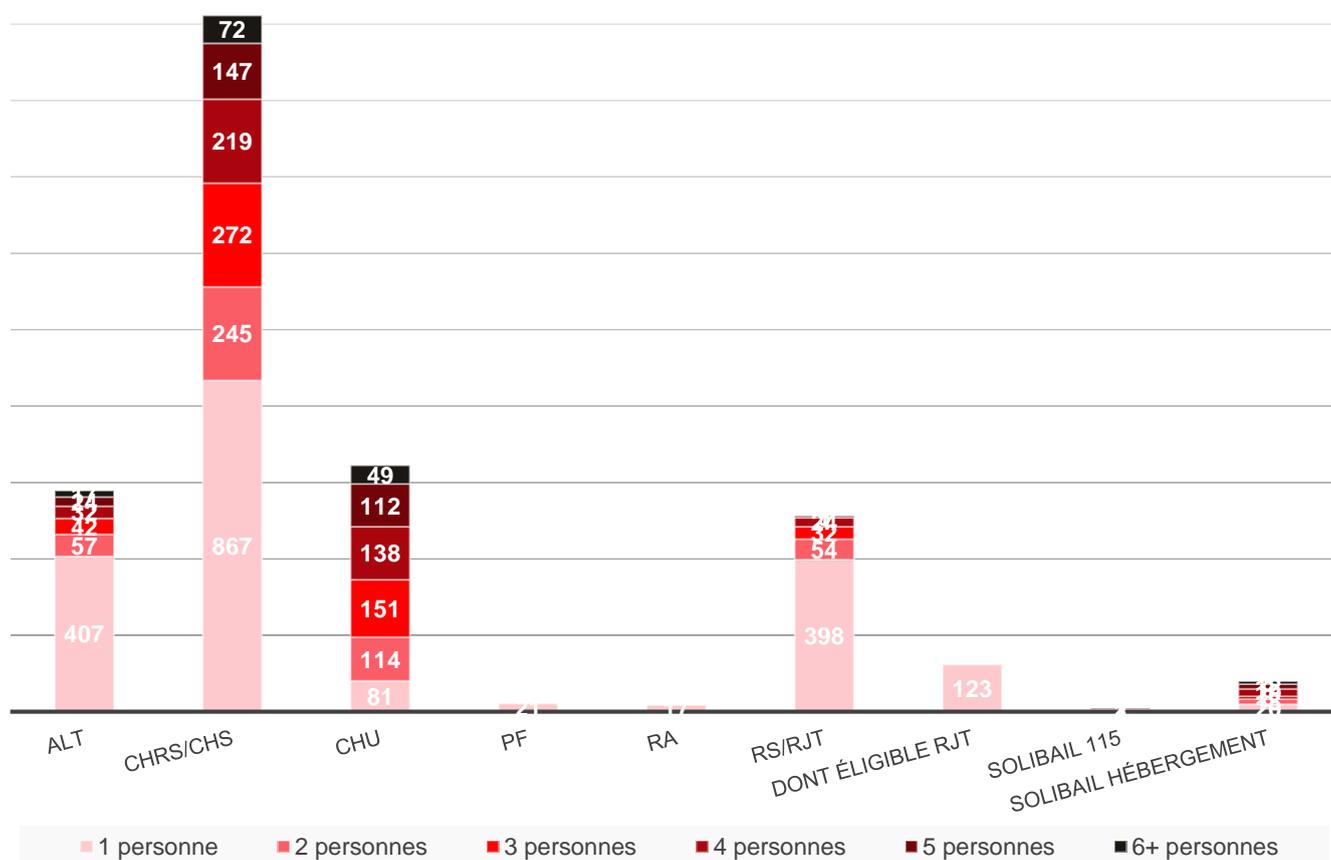
En Essonne, une demande peut être inscrite sur plusieurs listes d'attente (en particulier pour des dispositifs proches, ALT et RS ou CHRS/CHU).

Par ailleurs, dans les listes d'attente, les femmes enceintes sont comptées comme 2 personnes, donc il en est de même ci-dessous.

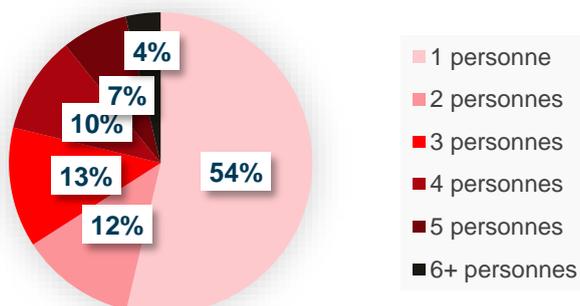
Sur les 5380 personnes sur liste d'attente, 4242, soit 79% sont sur la liste d'attente CHRS, 19% sont en attente d'ALT. La totalité des ménages en attente de CHU sont aussi inscrits sur la liste d'attente CHRS.

Les ménages considérés comme éligibles à la RJT sont les isolés sur liste d'attente Résidence sociale ayant moins de 30 ans (pour certaines RJT la limite est même 25 ans) et plus de 700€ de revenus.

Ménages en demande par typologie et par dispositif



Répartition des ménages en demande par typologie



Seulement 31% des isolés sur liste d'attente résidence sociale sont éligibles à la RJT. Les isolés représentent 77% des ménages en attente de RS, contre 48% pour les CHRS et 13% pour les CHU.

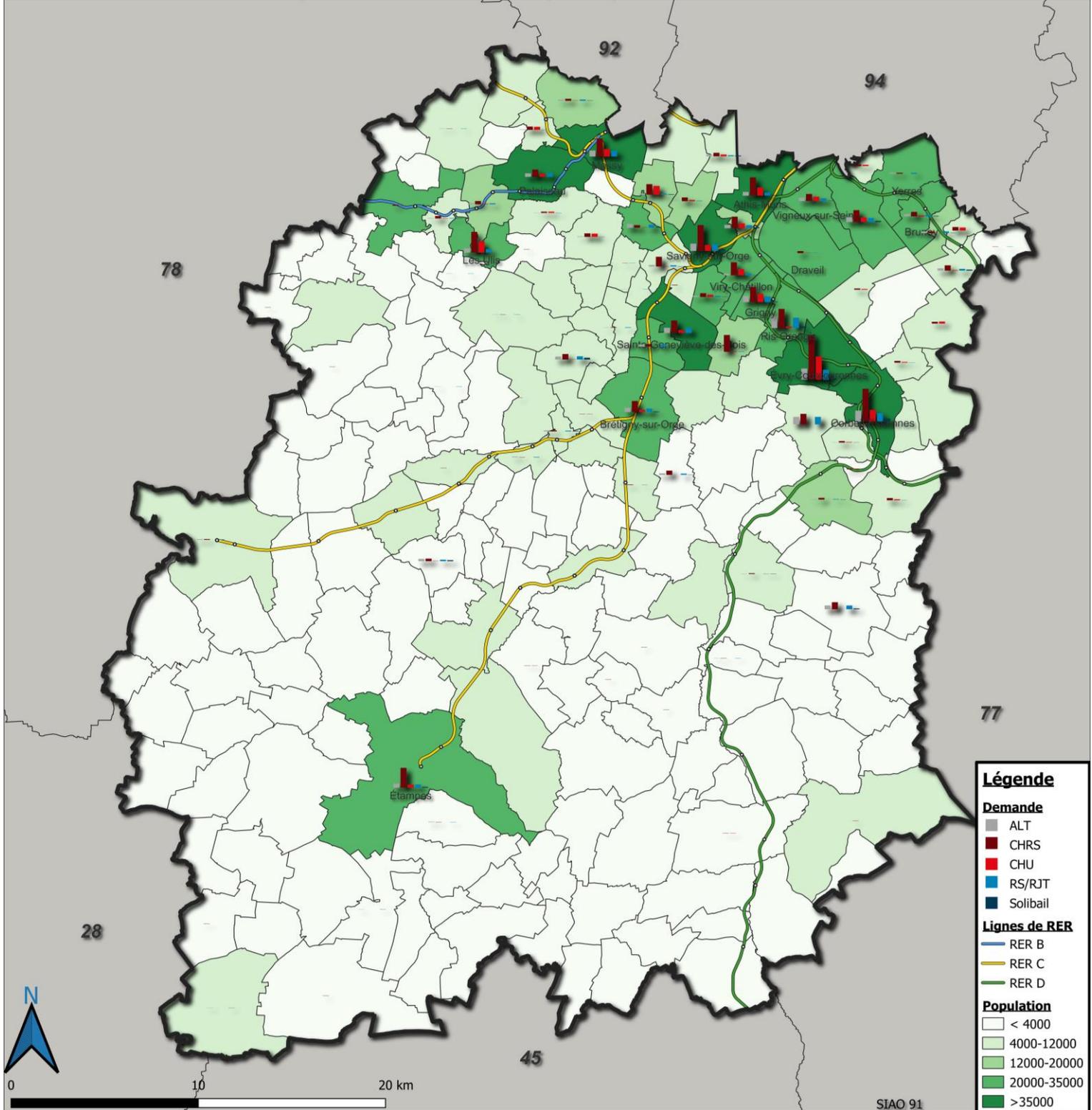
L'offre influe sur la demande, comme il n'y a pas de places pour des ménages de 5 et plus en RS, ces ménages ne sont pas inscrits sur liste d'attente RS.



54% des ménages en demandes sont des isolés (ils représentent 25% des personnes en demande).

Étude de l'adéquation offre/demande

Répartition de la demande par dispositif dans l'Essonne

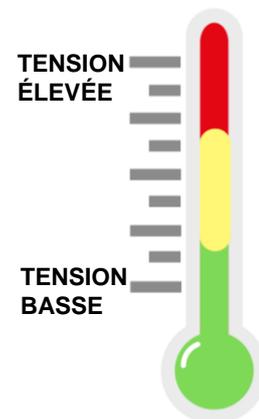


Étude de l'adéquation offre/demande

COMPARAISON OFFRE ET DEMANDE

Le tableau ci-dessous contient le **rapport de la demande par l'offre par typologie et par dispositif**.

Typologie	1 personne	2 personnes	3 personnes	4 personnes	5 personnes
CHRS	6,2	2,5	5,4	3,8	4,0
CHU	0,7	1,0	1,3	1,2	2,4
RS/ALT	0,6	0,6	0,6	2,2	Aucune place existante
RJT	0,5				



Il y a **6,2 fois** plus de d'isolés en demande pour du CHRS que de places d'hébergement isolés en CHRS.

Le dispositif **le plus en tension dans l'Essonne est le CHRS**, particulièrement pour les isolés mais aussi pour les autres typologies, comme les ménages de 3 personnes, pour lesquels la demande est 5,4 fois supérieure à l'offre.

On note une **absence de places** pour des **familles de 5 personnes ou plus en Résidence Sociale et en ALT**.

Le SI-SIAO

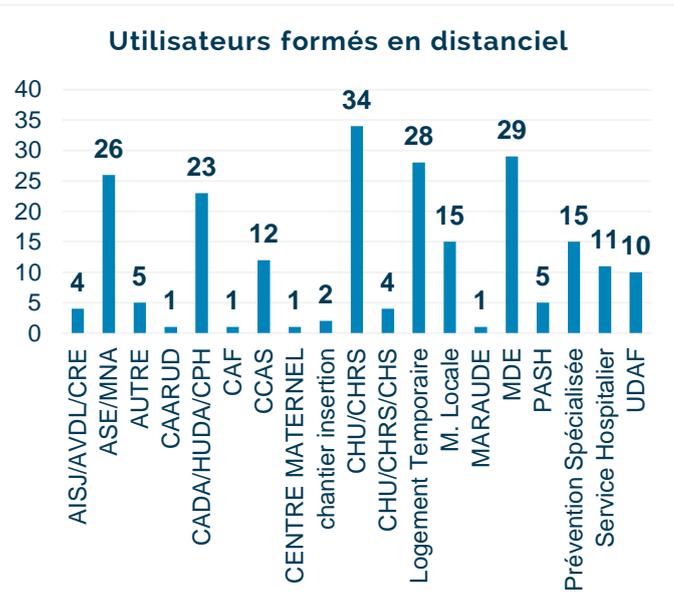


Le **SI SIAO** (Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) est un logiciel national utilisé par l'ensemble des SIAO en France. Grâce à cet outil, le SIAO reçoit l'ensemble des demandes instruites par les prescripteurs du département et a une visibilité sur l'ensemble des places d'hébergement qui lui sont accessibles. Le SI SIAO, volet insertion est le point d'entrée pour effectuer une demande d'hébergement et de logement temporaire. Ce logiciel, volet 115, permet aussi aux écoutants du 115 de gérer en temps réel les demandes des usagers pour les orienter vers les abris de nuit ou d'enregistrer les demandes vers le pôle hôtelier Francilien (DELTA). Le 115 transmet des demandes de prestations destinées aux maraudes professionnelles.

1. Les formations sur le logiciel

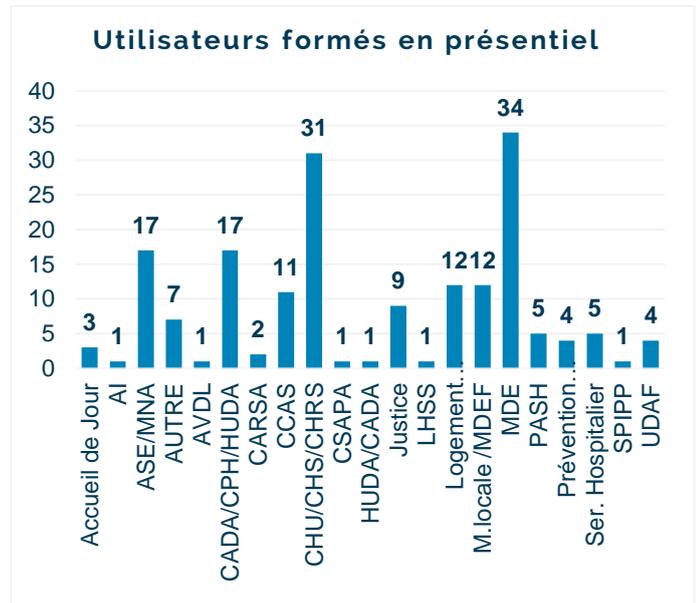
Les **misés à jour régulières des versions du logiciel SI SIAO introduisent des changements** importants de pratiques sur le logiciel. Nous avons procédé à des formations pour aider les utilisateurs déjà formés à appréhender les évolutions tout en continuant de former les nouveaux. Pour l'année 2022, du fait de la situation sanitaire due à la pandémie, les formations ont été organisées en « distanciel » jusqu'au mois d'Août 2022.

→ FORMATIONS EN DISTANCIEL



227 participants sur 314 inscrits

→ FORMATIONS EN PRÉSENTIEL



179 participants sur 212 inscrits

AVANTAGES : Elles permettent de s'affranchir des contraintes géographiques et de gagner du temps.

INCONVÉNIENTS : L'utilisateur ne manipule pas le logiciel, et peut être dérangé par ses collègues ou usagers pendant les formations. Certains services informatiques de nos partenaires bloquent les connexions aux logiciels Zoom et les utilisateurs doivent effectuer une demande d'autorisation en amont. Nous avons diminué le nombre d'inscriptions possible afin d'améliorer la qualité des échanges cependant beaucoup d'utilisateurs se sont inscrits et ne sont pas venus.

AVANTAGES : Les utilisateurs utilisent le logiciel de formation, peuvent exprimer leur besoin en temps réel et faire part des améliorations éventuelles qu'ils souhaiteraient. Ces formations permettent de mieux comprendre le fonctionnement du logiciel et les attentes du SIAO.

INCONVÉNIENTS : Les places sont limitées à 13 personnes et la formation a lieu à Evry. (Déplacement des personnes sur site)

2. Accompagnement et renforcement de l'aide aux utilisateurs

Tout au long de l'année et face aux nombreux dysfonctionnements fonctionnels du logiciel, l'aide apportée à l'ensemble des utilisateurs a été primordiale dans l'utilisation du logiciel et permet de guider les professionnels dans leur utilisation quotidienne de l'application.

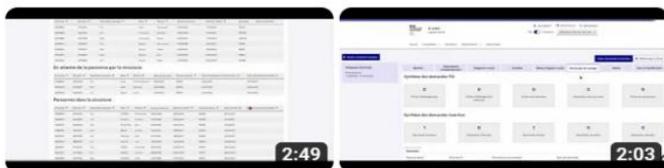
→ AIDE ET ACCOMPAGNEMENT MIS EN PLACE

- Analyser, vérifier les anomalies utilisateurs et les déclarer aux services de l'Etat.
- Répondre aux questionnements et inquiétudes des utilisateurs.
- Suivi de l'activité des utilisateurs dans l'instruction de leur demande.
- Création et suivi des structures et des places d'hébergement.
- Remonter les blocages essentiels et prioritaires ainsi que les demandes d'évolution du 115 et de l'insertion.
- Création des comptes utilisateurs tous profils.
- Création des structures et saisie des parcs.
- Création de supports pédagogiques

→ VIDÉOS D'AIDE À L'UTILISATION DU SI SIAO

Création de **vidéos thématiques courtes** (quelques minutes) **accessibles sur YouTube pour aider les utilisateurs dans les manipulations du logiciel.**

YouTube : @SIAO91



CHANGEMENT DE PLACE D'UN MENAGE

ANNULATION D'UNE DEMANDE D'INSERTION...



Changement de référent sur une demande d'insertion...

UTILISATEUR HEBERGEMENT DEPART...



ADMISSION DIRECTE - Utilisateurs Hébergement #siao #sisiao #insertion...

AJOUT UNE PERSONNE SUR UNE DEMANDE EN PRESENCE #SIAO91



Bannière dans la signature de mail si nécessaire.

AVANTAGES :

- Les vidéos permettent de diminuer le flux entrant d'appels et mails sur les questions qui portent sur le fonctionnement du logiciel. Tout collaborateur du SIAO peut envoyer les liens des vidéos thématiques en fonction du profil des utilisateurs en difficulté.
- Pour les utilisateurs occasionnels elles sont une aide précieuse et rapide.
- Le nombre de vues est important et nous encourage à continuer de produire des supports en ligne.

3. Ateliers de co-construction

Des ateliers sont organisés par la Dihal (délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement) et sont désormais accessibles en fonction des profils. (prescripteurs, centres d'hébergement, SIAO, référents SIAO et services déconcentrés de l'Etat).

La chargée de mission, Murielle Gros, a été présente à tous les ateliers référents SIAO, mais force est de constater que certaines fonctionnalités des versions déployées ne correspondent pas forcément avec les remontées faites pendant les ateliers.

Le SI-SIAO

3. Accompagnement des SIAO - Observation sociale

→ VEILLE ET COHÉRENCE DES PLACES

Sur l'ensemble de l'année 2022 ont été organisées **des réunions internes pour améliorer le suivi des places en structures**. La chargée de mission, Murielle Gros est intervenue dans les structures d'hébergement et de logement temporaire afin de vérifier l'ensemble des places libres sur le logiciel ainsi que les personnes présentes en structures. Nous avons procédé aux régularisations nécessaires.

→ SUIVI DES DEMANDES

Mise en place de **mailing avec support, pour sensibiliser les utilisateurs sur les demandes à mettre à jour et à compléter** qui sont en attente d'intervention de leur part afin que le SIAO puisse de nouveau prendre en compte les dossiers des usagers.

4. Les structures enregistrées dans le logiciel

	NOMBRE DE STRUCTURES
Abri de nuit	3
ALT	8
CHRS	13
CHU	30
JEUNES	3
Pension de famille	9
PPM	1
Résidence accueil	5
RJT	10
RS	28
Total	110

	NOMBRE DE STRUCTURES PRESCRIPTEUR
Total	243

BILAN 2022 :

Retour sur l'évolution du SI 2022 :

- Suppression des groupes par le biais de la création d'une fiche unique « ménage ».
- Possibilité de sélectionner un usager ou plusieurs lors de la création de la demande.
- Introduction de pictogrammes qui indiquent si la personne est victime de violences, enceinte ou à mobilité réduite.
- Individualisation des informations PMR et victime de violences.
- Évolution des mots de passe 12 caractères et augmentation des caractères spéciaux acceptés.

Points positifs :

- Le logiciel permet désormais de sélectionner plusieurs usagers sur une demande, ou d'ajouter ou retirer un membre beaucoup plus facilement.
- Les exports se sont améliorés.
- Le délai de traitement de certaines anomalies bloquantes a été réduit.

Les difficultés rencontrées

Depuis le lancement de la nouvelle version, le logiciel rencontre de nombreux dysfonctionnements majeurs qui entravent et mettent en difficulté le travail du SIAO et de ses partenaires. Le nombre d'anomalies est conséquent. Malgré les actions correctives et les ateliers mis en place un grand nombre de problèmes persistent dans l'utilisation du logiciel SI SIAO.

→ EXPORTS VOLETS 115 / INSERTION / OBSERVATION SOCIALE

Les exports ne fonctionnaient pas correctement au début de l'année et ont beaucoup handicapés les SIAO dans leur travail quotidien. Même si tout au long de l'année 2022 ils se sont améliorés, ils ne sont pas tous fiabilisés. À ce jour il est impossible par exemple, d'exporter la liste de l'ensemble des usagers qui ont une prise en charge 115. Nous l'obtenons par le biais de l'opérateur de réservations hôtelières francilien DELTA.

→ POINTS BLOQUANTS POUR L'ENSEMBLE DES UTILISATEURS

- Beaucoup d'anomalies se déclarent suite à la mise à jour du logiciel, ou des régressions apparaissent. En 2022, la nouvelle version qui a fusionné automatiquement les groupes a engendré des milliers de doublons d'usagers. (Doublons dans un même ménage)
- Le module « fusion » concernant les doublons dossiers a fonctionné aléatoirement, ce qui a eu pour conséquence d'avoir différents dossiers pour un même ménage avec plusieurs demandes instruites et le parcours des usagers fractionnés.
- Trop de changements importants dans les versions proposées, les utilisateurs qui utilisent le logiciel de manière occasionnelle sont souvent perdus.
- Une situation collective a été ajoutée dans la situation budgétaire ce qui induit en erreur de nombreux utilisateurs. En effet, la situation collective et individuelle s'additionnent.
- Le module de la situation budgétaire concernant les dettes est difficilement compréhensible par les SIAO et l'ensemble des utilisateurs.

→ POINTS BLOQUANTS POUR LE SIAO

- Les indicateurs de places ne sont pas fiabilisés.
- La date de naissance des usagers est visible uniquement dans l'onglet identité du dossier, ce qui rend très difficile la compréhension de celui-ci et oblige les chargés d'orientation à faire des allers-retours sur l'onglet identité.
- Les utilisateurs des centres d'hébergement nous déclarent les places par le biais de mails car le logiciel ne permet pas de nous indiquer qu'une place va se libérer dès l'obtention des préavis des usagers.

→ POINTS BLOQUANTS POUR LE 115

- Problème de synchronisation entre le SI SIAO et Rosalie, logiciel utilisé par le Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (DELTA) qui gère l'ensemble des nuitées hôtelières d'Ile de France. Le SI SIAO ne permet pas d'avoir l'ensemble des demandes des personnes qui sont hébergées à l'hôtel de manière exhaustive suite à ce dysfonctionnement.
- Le logiciel aléatoirement ne permet pas certaines actions qui gênent la prise en charge des usagers. Les remontées que nous effectuons à la Dihal sont parfois traitées quelques mois plus tard. Nous sommes contraints de trouver des solutions de contournement. (Création de doublons de ménage etc..)

PERSPECTIVES

→ **Maintien et développement** de l'offre en ligne (supports vidéo) d'aide aux utilisateurs.

→ Nous espérons que **le logiciel SI SIAO sera enfin stabilisé dans sa conception** malgré de grands chantiers en cours :

- Refonte des profils utilisateurs et modification des règles d'accès au logiciel
- Projet de modification des demandes
- Ateliers pour les SIAO Franciliens pour solutionner les problèmes résultant de la synchronisation du SI SIAO et du logiciel Delta (logiciel de l'offre hôtelière) géré par le Samusocial de Paris.

PERSPECTIVES 2023

- **Poursuivre notre travail de coordination** autour des situations complexes impliquant des problématiques de soin et de santé.
- **Construire et déployer une stratégie de communication** visant à diffuser des informations et de la connaissance sur le secteur de l'hébergement à l'ensemble de nos partenaires (lettres d'information, site internet, supports et outils pédagogiques, etc.)
- **Produire des études ciblées sur les besoins identifiés sur le territoire** afin d'alimenter la réflexion sur la connaissance des publics et sur la construction des solutions à apporter.
- **Développer une coordination des maraudes et accueils de jour** afin d'identifier le public à la rue et notamment les personnes ne bénéficiant pas des solutions de mise à l'abri du 115.
- **Participer à la révision du protocole de prise en charge des FVV** afin d'assurer leur sécurité et la fluidité de leur parcours au sein du dispositif dédié.
- **Créer le poste de référent CEJ Jeunes en rupture** pour répondre à la demande de l'Etat et participer au repérage et à l'orientation du public ciblé.
- **Développer une cellule de diagnostic** afin d'apporter un premier soutien et orienter les ménages (pris en charge par le 115) vers des dispositifs locaux en fonction de leurs besoins. L'équipe est en charge de plusieurs missions : état des lieux des hôtels, rendez-vous avec les ménages pour effectuer un entretien de diagnostic, création d'une demande d'hébergement via le SI SIAO. L'objectif de leur intervention est de réaliser un diagnostic de la situation des ménages dans les 15 jours qui suivent leur prise en charge à l'hôtel. La cellule n'effectue que des diagnostics, les ménages seront accompagnés par la suite en fonction de leurs besoins par la PASH.

SIAO 91

41 rue Paul Claudel, 91000 Évry
siao.91@croix-rouge.fr
01 80 45 00 51