

SIAO 91

croix-rouge française



NOM DE L'ENTITÉ | Lutte contre les Exclusions

ÉMETTEUR : SIAO 91

DESTINATAIRES : Public

VERSION : 01 | DATE D'APPLICATION : 14/03/2025



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2024



SIAO 91

SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

SOMMAIRE

LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE.....	4
FILIÈRE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS.....	12
PÔLE 91 - LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS.....	16
SIAO 91.....	17
LES ACTUALITÉS 2024.....	19
PÔLE MISE À L'ABRI.....	23
PÔLE HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE.....	35
PÔLE OBSERVATOIRE.....	45
PARTENAIRES ET COORDINATIONS.....	56
CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....	58
ANNEXE : Profil des ménages.....	59

La Croix-Rouge française

Plus d'un siècle d'histoire

Témoin de la bataille de Solferino, un citoyen suisse, **Henry DUNANT**, improvise des secours avec le concours des populations civiles locales. L'aide humaniste apportée aux soldats des deux camps sans discrimination est l'acte fondateur de la Croix-Rouge.

« Avec le temps, notre œuvre trouvera des applications de tous genres et des développements aussi précieux qu'inattendus ». Ainsi se prononçait Henry Dunant le 25 mai 1864 lors de la réunion de constitution de la Croix-Rouge française, sous le nom de Société de secours aux blessés militaires (SSBM).



Aujourd'hui, la Croix-Rouge est un mouvement : le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Ce mouvement comprend le Comité international de la Croix-Rouge (organisation humanitaire par les parties en conflit), la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (qui coordonne les actions des sociétés nationales), et 192 sociétés nationales dont la Croix-Rouge française.

Un mouvement humanitaire international

La Croix-Rouge française fait partie d'un mouvement international qui regroupe 189 sociétés nationales Croix-Rouge et Croissant-Rouge, ainsi que la FICR et le CICR, deux organes internationaux basés à Genève. L'ensemble des composantes de ce mouvement, qui rassemble près de 97 millions de personnes à travers le monde, obéit à sept principes fondamentaux : Humanité – Impartialité – Neutralité – Indépendance – Volontariat – Unité – Universalité.



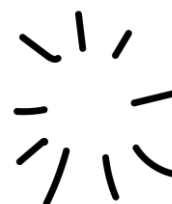
La FICR

La Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) est une organisation humanitaire qui coordonne et dirige des opérations internationales de secours lors de catastrophes naturelles et dans le cadre de catastrophes d'origine humaine non liées à des situations de conflit. Ses opérations de secours sont combinées avec des efforts de développement, des programmes de préparation aux catastrophes, des activités sanitaires et des campagnes de promotion des valeurs humanitaires.

Le CICR

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) est une organisation neutre et indépendante qui assure une aide humanitaire et une protection aux victimes de guerres et de violences armées. En temps de conflit, le CICR est responsable des activités de secours internationales du mouvement. Il se consacre également à la promotion du droit international humanitaire et des principes humanitaires universels.

La Croix-Rouge française en chiffres



1 communauté de volontaires :

70 521 bénévoles

17 021 salariés

20 000 étudiants qui se forment

1 campus national

7 filières métier

108 délégations territoriales

1 051 implantations locales

624 établissements et services sanitaires, sociaux, médico-sociaux et de formation

1 raison d'être

« La Croix-Rouge française agit pour protéger et relever sans condition les personnes en situation de vulnérabilité et construire, avec elles, leur résilience ».

Total des ressources 2022 : **1 741,9 M€**

(hors valorisation du bénévolat, incluant les produits du siège)

Notre double identité Association-Entreprise

Dans la tradition du Mouvement, la Croix-Rouge française est d'abord une association de bénévoles.

Progressivement, elle est aussi devenue un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire dans les secteurs humanitaire, sanitaire, social, médico-social et de la formation.

Pour mener à bien nos missions, nous pouvons compter sur un réseau de 60 000 bénévoles et de 17 000 salariés, opérant dans 1 037 implantations locales et 600 établissements sanitaires et médico-sociaux, organismes et instituts de formation.

Cette double identité nous a permis de générer des revenus au travers de services payants dispensés dans nos établissements, organismes et instituts de formation. Elle trouve son sens en nous apportant des moyens financiers complémentaires aux dons, nous permettant ainsi d'étendre notre action humanitaire.

En même temps, elle pose un défi pour l'ensemble de nos salariés : rester performant et efficace dans tous les contextes concurrentiels de l'ESS pour pouvoir offrir des services payants compétitifs.

59 029
bénévoles*

17 254
salariés*

*Au 31 décembre 2021

Nos sept principes fondamentaux

Notre organisation est régie par sept principes :

L'**humanité** (agir pour le bien des hommes et femmes), l'**impartialité** (agir sans distinction de race ou de religion), la **neutralité** (à l'égard des différends d'ordre politique, religieux ou philosophique), l'**indépendance** (à l'égard de toute forme d'influence ou de pouvoir), l'**unité** (une seule institution Croix-Rouge par pays), l'**universalité** (l'oeuvre de la Croix-Rouge s'étend à tous les hommes de la planète), et enfin le **volontariat** (la Croix-Rouge est une institution de secours volontaire et désintéressée).



Un acteur unique dans 5 domaines d'action

Comptant **plus de 500 établissements et services** dans ce domaine d'activité, la Croix-Rouge française s'inscrit dans une démarche visant à permettre à chacun, à tous les âges de la vie, de bénéficier d'une prise en charge. Elle propose de manière inconditionnelle une attention particulière et adaptée. Pour ce faire, elle positionne la personne au cœur de ses dispositifs.

URGENCE ET SECOURISME

Auxiliaire des pouvoirs publics, la Croix-Rouge française est un opérateur national majeur dans les situations de crise et au quotidien. Référence dans le domaine du secourisme, elle s'inscrit dans une démarche globale. Avec **ses 9000 secouristes bénévoles**, elle est en mesure de secourir et protéger les personnes dans toutes les situations (90 000 prises en charge par an). Les actions se répartissent en **quatre types d'activités** : la réponse aux situations d'exception ; les secours au quotidien ; les formations secouristes et les initiations aux gestes qui sauvent ; la préparation des citoyens aux catastrophes exceptionnelles ou du quotidien.

ACTION INTERNATIONALE

En plus des soins nécessaires à la santé et au bien-être, les équipes de professionnels veillent à apporter le meilleur accompagnement dans 5 types de dispositifs : les établissements sanitaires ; l'accompagnement des personnes en situation de handicap ; l'accompagnement et les soins aux personnes âgées en établissement ou à domicile ; le domicile ; la petite enfance.

FORMATION

Précurseur dans le domaine de la formation sanitaire, sociale et médico-sociale, la Croix-Rouge française propose des **formations initiales et continues**, sur l'ensemble du territoire. L'association offre aux étudiants (20 000 chaque année), professionnels et demandeurs d'emploi de nombreuses opportunités de se former tout au long de leur vie. Elle s'engage aussi à les accompagner en construisant des parcours personnalisés. L'association regroupe 72 établissements, comprenant 160 unités de formations initiales, dans 19 instituts régionaux de formation sanitaire et sociale. Ce dispositif est complété par 24 centres régionaux et départementaux de formation professionnelle.

SANITAIRE, SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

Grâce à son expérience, sa technicité et son appartenance à un mouvement international, la Croix-Rouge française offre des réponses multiples dans ses interventions à l'étranger, que ce soit sur le court, moyen ou long terme. Les axes majeurs de son engagement sont l'urgence, l'aide au développement, l'action médicalisée et la santé. S'y ajoutent la construction des populations, le renforcement des sociétés nationales sœurs et l'accompagnement des pouvoirs publics. L'action médicalisée représente en moyenne 40 % des projets (santé primaire, soins hospitaliers...) et 30 % des projets concourent à une meilleure santé des populations (eau et assainissement, sécurité alimentaire...).

ACTION SOCIALE

Avec un million de personnes accueillies et accompagnées chaque année, la Croix-Rouge française rencontre et reçoit, sans aucune forme de discrimination, toutes les personnes exclues, démunies et en situation de précarité, quelle que soit leur situation. Elle place l'accueil, l'écoute et l'orientation au cœur de toutes ses actions de proximité. L'association œuvre aussi en amont pour prévenir les précarisations mono et plurifactorielles. Les actions se répartissent en quatre types d'activités : les réponses aux situations de grande exclusion ; la lutte contre la précarité et le maintien de l'intégration sociale ; l'accompagnement des familles, des enfants et des personnes âgées fragiles ; le rétablissement des liens familiaux.

1er intervenant associatif du secteur médico-social, social et sanitaire en France

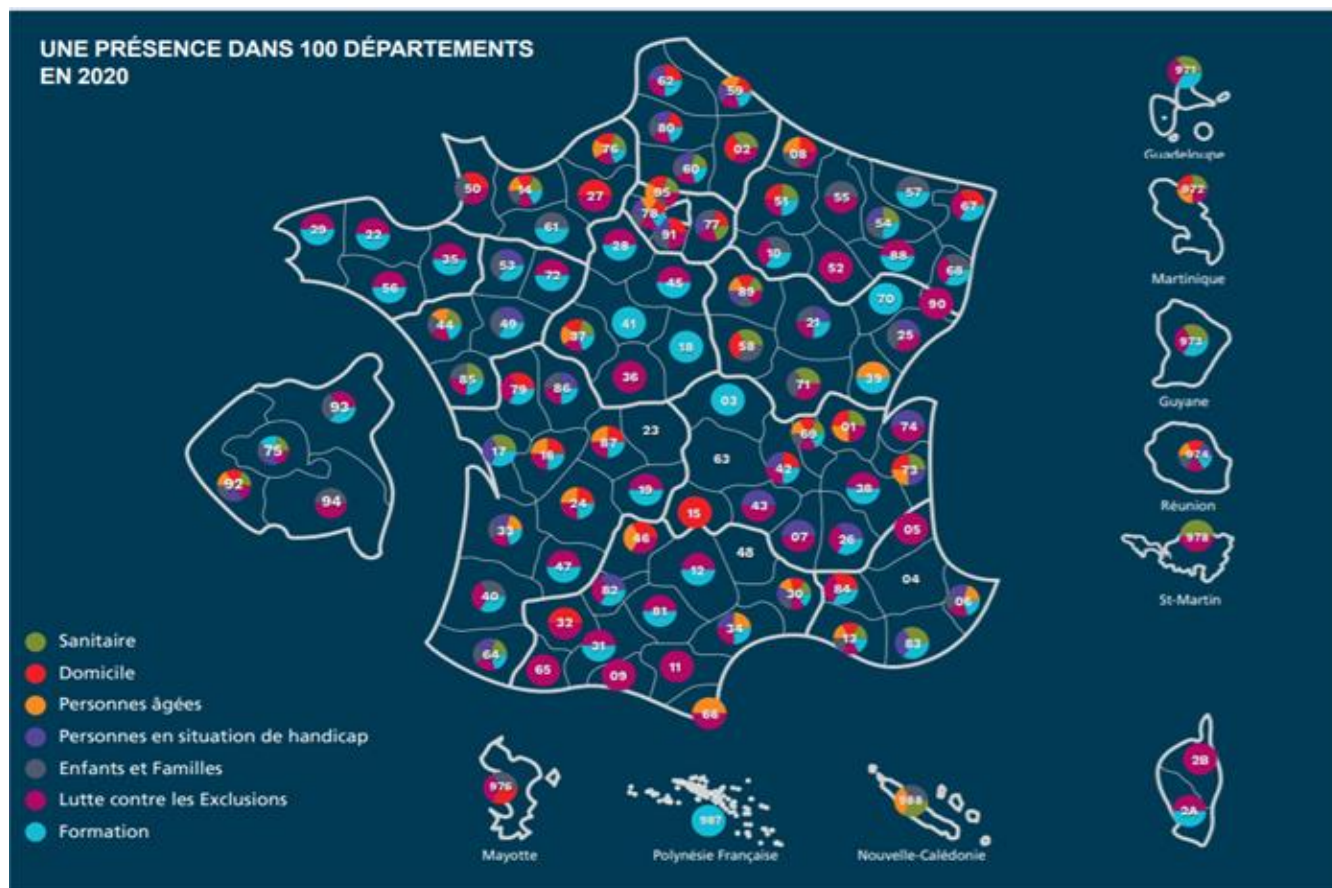
Active à la fois dans le social, l'offre hospitalière, la médecine de proximité, la petite enfance, l'accompagnement des personnes en situation de handicap et des personnes âgées, la formation..., **la Croix-Rouge est le premier opérateur associatif en France pour le sanitaire, le médico-social et le social.**

Ses exigences de qualité sont rigoureuses et sont doublées d'un ancrage profond dans ses principes et valeurs. Parce que le premier de ses principes est l'humanité, l'ensemble des approches, intègre à la source le respect, l'écoute et la bienveillance. Cela complète harmonieusement les pratiques innovantes qui sont promues dans tous les domaines.

Un tel positionnement permet de concevoir des réponses dépassant les clivages traditionnels et de proposer des solutions construites autour des besoins des personnes et de leurs parcours, tout au long de la vie. Cette vision globale est au cœur de l'engagement de la Croix-Rouge française.

L'atout d'une présence territoriale à la fois étendue et de proximité

Avec une implantation de ses **634** établissements et services dans **100** départements hexagonaux et d'Outre-mer, l'offre Croix-Rouge est accessible sur l'ensemble du territoire. Cette couverture exceptionnelle répond à l'exigence d'être en mesure de proposer des prestations partout où s'expriment les besoins des populations, y compris dans des lieux reculés. La Croix-Rouge française s'affirme ainsi comme un réel acteur de proximité, contribuant à l'accès de tous à des soins et à un accompagnement de qualité.



Fonctionnement et organisation de l'association

LES INSTANCES ET LE PILOTAGE AU NIVEAU NATIONAL

Afin d'accroître notre efficacité, les champs d'action, rôles et domaines de responsabilité ont été reprecisés. La **gouvernance**, cœur de la mission des dirigeants élus de l'association, fixe le cap et contrôle la **conformité des résultats** au regard des **objectifs** initialement fixés. Le **management** exerce pleinement sa **responsabilité de direction et de gestion** avec une meilleure marge de manœuvre, dans le respect des directives et consignes données par la gouvernance.

En déconcentrant le fonctionnement de l'association-entreprise, notre objectif a été de donner davantage de latitude aux régions en suivant un **principe de subsidiarité**, ainsi que de regrouper certaines activités sur une région pour une meilleure efficacité. Cette réforme a été essentielle et nous permet d'être plus réactifs sur le terrain.

Domicile, Personnes âgées, Personnes en situation de handicap, Enfants et familles, Sanitaire, Formation, Lutte contre les exclusions : nous avons fait le choix de structurer les activités de nos établissements en 7 métiers. L'objectif : **renforcer notre capacité d'expertise et d'action** grâce aux interactions essentielles entre les filières. Cette organisation nous permet une meilleure approche des problématiques sanitaires et sociales en France.

Les instances nationales définissent la politique de l'association, fixent le cadre général de sa mise en œuvre et la contrôlent. Le principe de séparation entre gouvernance et management se décline à l'échelle territoriale.

LES INSTANCES DÉCISIONNAIRES

L'assemblée générale délibère sur les grandes orientations, les comptes annuels, les budgets prévisionnels et le rapport d'activité.

Le conseil d'administration administre l'association et est responsable devant l'Assemblée Générale.

Le bureau national délibère sous le contrôle du Conseil d'Administration, sur des questions ne nécessitant pas d'être portées devant lui.

Le président national conduit la politique de l'association et la représente auprès des pouvoirs publics ainsi qu'au niveau international.

Le comité éthique et scientifique est chargé de préciser et faire vivre les principes et valeurs de l'association, en lien avec la doctrine du Mouvement, pour les bénévoles, les salariés, les volontaires et les étudiants.

Le directeur général

Le directeur général de l'association est nommé par le président national sur avis conforme du conseil d'administration. Dans le cadre de la délégation de pouvoir qui lui est confiée, le directeur général prépare et exécute les décisions et les orientations arrêtées par les instances nationales de l'association. Il a autorité sur l'ensemble du personnel salarié par délégation du président.

Le siège

Par délégation du président, et sous l'autorité de la direction générale, le siège prépare et met en œuvre les décisions des instances nationales. Il assure également un rôle de pilotage stratégique des activités, de portage des activités internationales et de certaines grandes opérations nationales. Le siège assure la gestion courante de l'association, en apportant soutien et conseil aux délégations, unités et établissements.



Le management régional est structuré en huit directions régionales. Les directions régionales sont des composantes du siège sur le territoire.

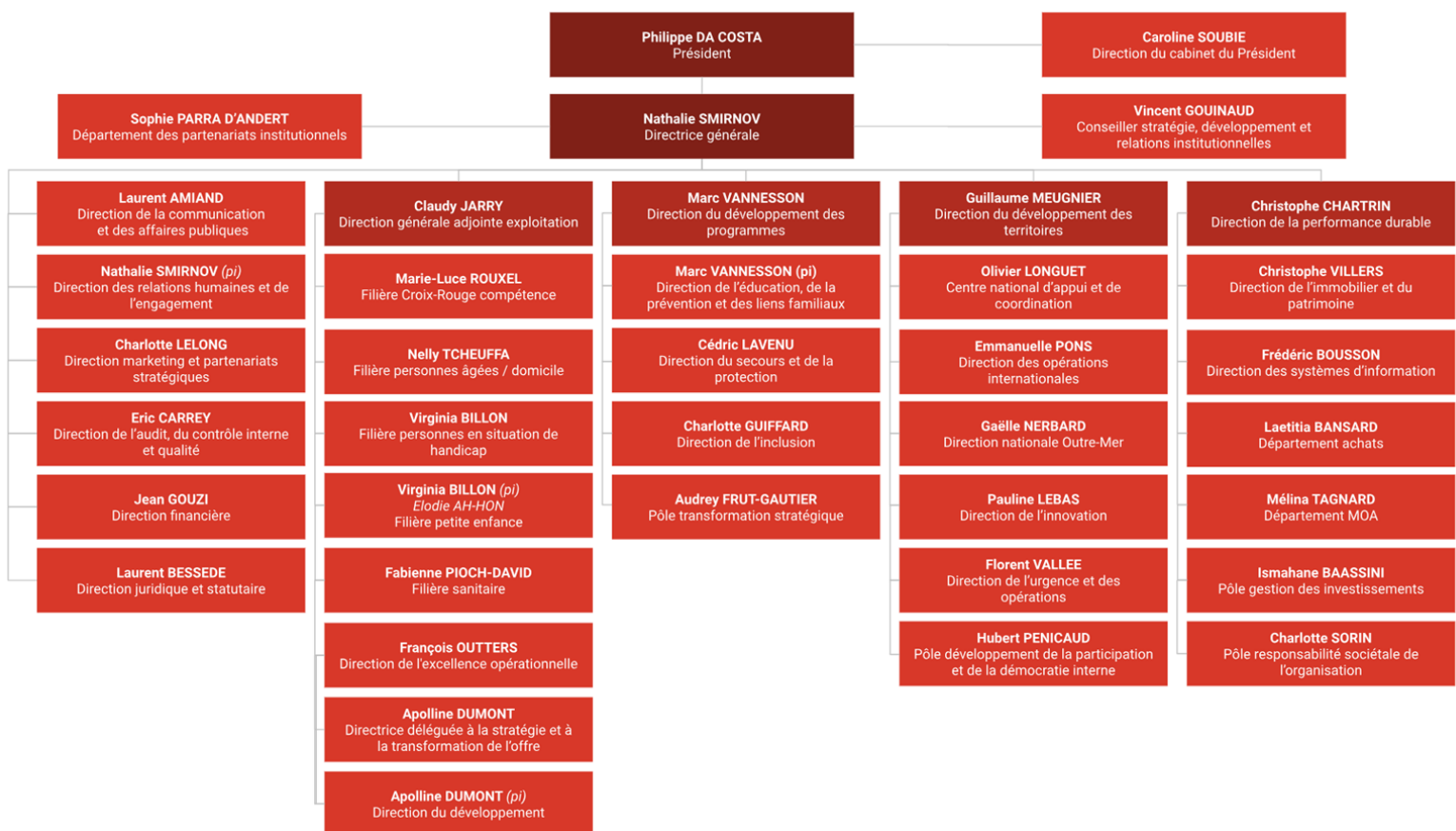
Le siège est composé de **quatre directions opérationnelles** : Activités bénévoles et engagement, Urgence et opérations, Formation, Opérations Internationales et **sept directions supports** : Ressources Humaines, Finances, Communication et Développement des Ressources, Systèmes d'Information, Immobilier et patrimoine, Affaires juridiques et contentieux, Audit contrôle interne et qualité.



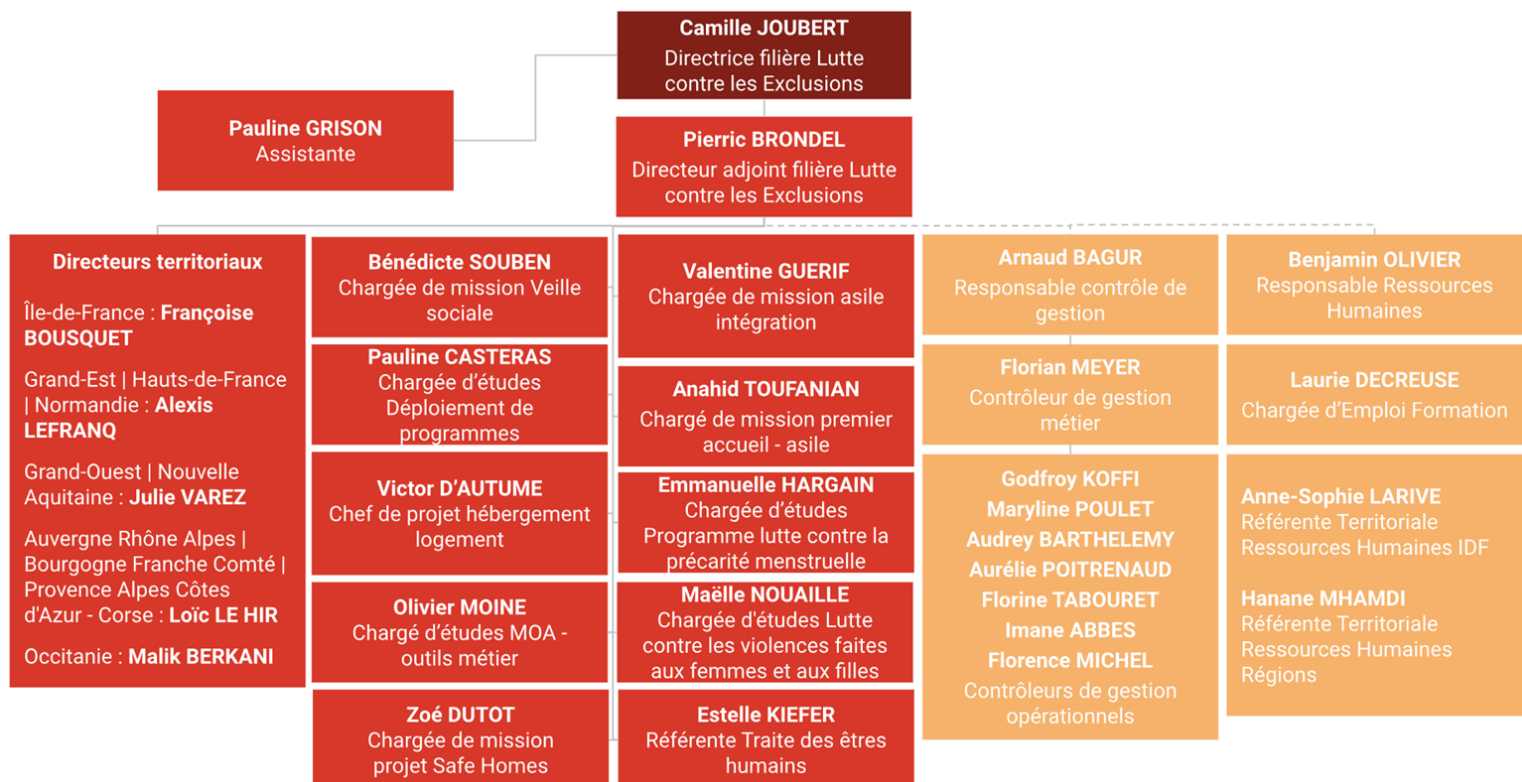
Par délégation du président national et sous l'autorité de la direction générale, le siège prépare et met en œuvre les décisions des instances nationales.

Il assure, d'une part, un rôle de **définition du cadre général** et de **pilotage stratégique des activités**, d'autre part, une **fonction de soutien opérationnel au service des établissements et des délégations** par l'intermédiaire de ses différentes directions supports ou métiers.

Organigramme



Organigramme - Filière Lutte contre les Exclusions



Filière

Lutte contre les Exclusions

AU NIVEAU NATIONAL, il y a **436 structures**, dont :

266

structures et services
de veille sociale

125

dispositifs d'hébergement
généralistes et logements
accompagnés

45

établissements et services dédiés
aux demandeurs d'asile ou
personnes réfugiées

1 450

salariés
(1366 ETP)

10 000

bénévoles

VEILLE SOCIALE

- 229 Samu sociaux bénévoles et/ou salariés dans 77 départements
 - Plus de 50 000 personnes rencontrées chaque année ;
 - 9 700 bénévoles et salariés engagés dans l'activité ;
 - 75 % des équipes tournent toute l'année.
- 30 lieux d'accueil de jour
- 14 SIAO (service intégré d'accueil et d'orientation) dont 9 en gestion propre

HÉBERGEMENT

- 110 dispositifs d'hébergement de droit commun, dont :
 - 2 934 places d'urgence (CHU)
 - 444 places de stabilisation (CHS)
 - 564 places d'insertion (CHRS)
 - 61 places en lits halte soin santé (LHSS)
 - près de 4 000 ménages accompagnés par le pôle régional IDF d'accompagnement social en Hôtel

LOGEMENT

- 37 dispositifs de logement accompagné, dont :
 - 262 logements en pension de famille
 - 49 logements en résidence sociale
 - 421 places en service d'insertion par le logement
 - 113 mesures d'accompagnement (ASLL /AVDL/ ALT)
 - 208 mesures d'intermédiation locative

ASILE – INTÉGRATION :

- 4 services de premier accueil des demandeurs d'asile (SPADA) dont 3 en Outremer
- 1 permanence d'assistance et d'urgence humanitaire de 165 places
- 13 centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA) de 1 201 places
- 15 dispositifs d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) de 1 575 places
- 3 dispositifs d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile à l'hôtel d'environ 1 000 places
- 4 centres d'hébergement d'urgence pour migrants (CHU) de 450 places
- 2 centres provisoires d'hébergement (CPH) de 106 places
- 5 dispositifs d'accueil de réfugiés réinstallés de 278 places
- 2 dispositifs d'accueil de réfugiés syriens de 27 places
- 2 plateformes départementales d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle
- 1 service d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle pour 15 personnes

6 AUTRES ACTIVITÉS :

- 95 000 kits hygiène distribués, 5 point hygiène rénovés
- 2 restaurants sociaux
- 1 plateforme de vaccination
- 2 plateformes alimentaires
- 1 antenne de premier accueil social médicalisée
- 1 dispositif d'accompagnement des familles Rom

Lutter contre les effets de la précarisation grandissante de la société

Toutes les actions de la Croix-Rouge française visent à accompagner les personnes en situation de fragilité, à témoigner sur les réalités de l'exclusion, à développer les dispositifs et à contribuer ainsi à l'évolution des politiques publiques.

En proposant **un accompagnement individualisé sur la durée**, nos équipes travaillent au quotidien pour préserver le lien social et favoriser la réinsertion de chaque bénéficiaire.

En plus d'une action ciblée, la Croix-Rouge française vise **une approche globale de la personne**. Grâce à un large éventail de services, celle-ci intègre toutes les dimensions de la vie des bénéficiaires : mettre à l'abri, proposer un lieu de vie, alimenter, donner accès à l'hygiène et aux premiers soins, domicilier, écouter, soutenir, informer, orienter, aider à élaborer un projet de vie, ouvrir l'accès aux droits, à l'emploi, au logement, à la culture, aux sports, accompagner la gestion du quotidien, la parentalité, etc. C'est **en apportant aux personnes un accompagnement personnalisé que nous pouvons favoriser leur retour à l'autonomie**.

Une démarche menée dans le respect de la dignité des bénéficiaires, dans un souci permanent d'humanité et d'inconditionnalité de l'accueil.

Dans ce contexte, **notre implantation territoriale unique et notre réseau de bénévoles et salariés de l'action sociale** nous permettent d'être au plus près des personnes fragiles et de nous adapter aux spécificités des territoires, en nous implantant là où les manques se font sentir, en complémentarité avec les autres associations.

Une priorité : La qualité de l'accueil et de l'accompagnement

L'engagement de la Croix-Rouge française pour la qualité est inscrit dans ses orientations stratégiques. La politique qualité de la Croix-Rouge trouve ses fondements dans les principes et les valeurs qui l'animent et englobe la qualité de son organisation et des services rendus, ainsi que la maîtrise des risques.

Elle découle de la stratégie 2020, « faire plus et mieux », et met l'accent sur la garantie de la qualité et la sécurité des accompagnements, soins et aides pour tous les publics bénéficiaires des services de la Croix-Rouge française. L'application des méthodes, des outils et les démarches d'évaluation de nos activités permettent l'amélioration de nos modes d'actions et garantissent efficacité, qualité et éthique.

La filière Lutte contre les Exclusions dans la région Ile-de-France s'engage à **veiller à la qualité d'accueil et des prestations proposées, de proposer des réponses adaptées aux besoins des différents territoires**, allant de la grande exclusion au logement, avec des dispositifs médico-sociaux.

1 102

salariés en 2022

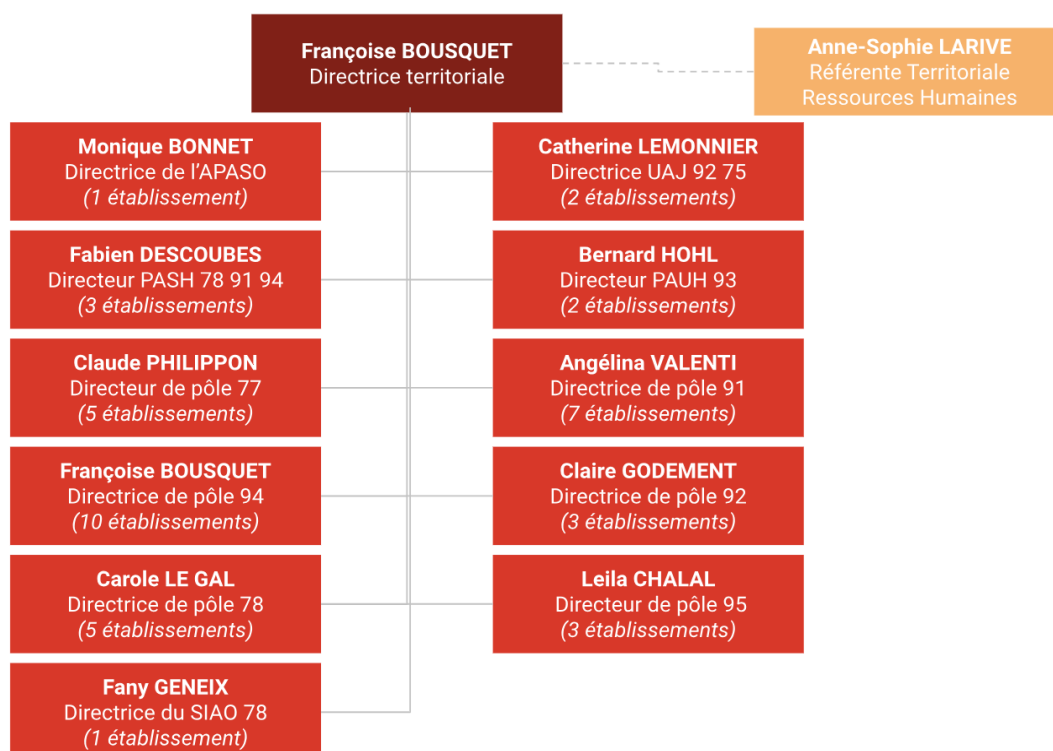


Les instances et le pilotage au niveau national :

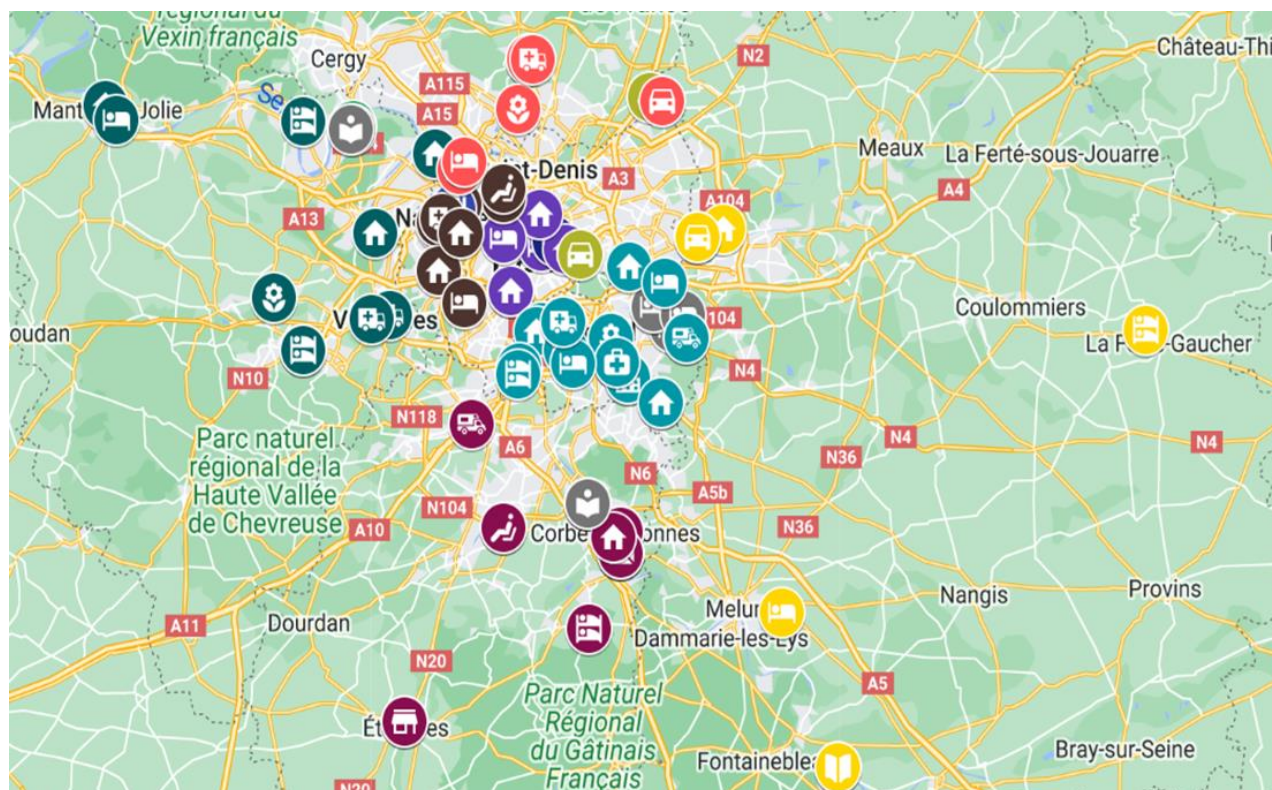
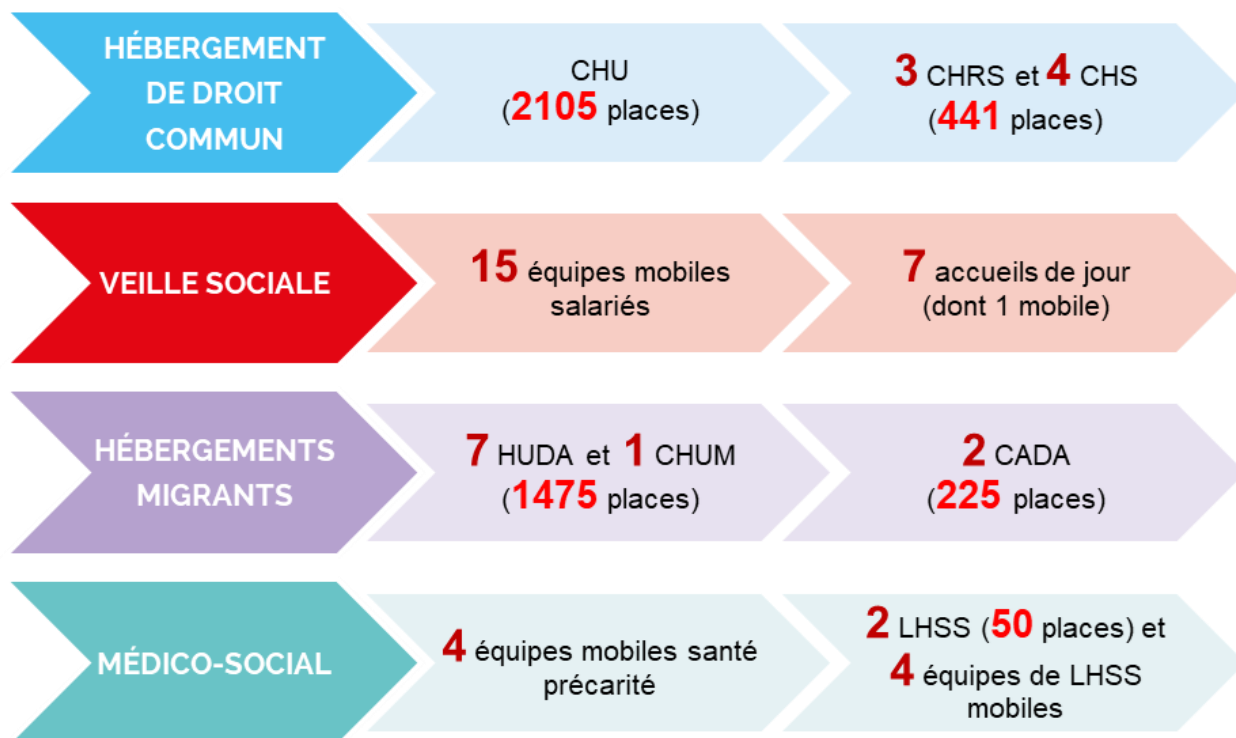
- La qualité du savoir-faire.
- L'accueil inconditionnel et attentif.
- Le caractère social des projets.
- La valorisation des innovations.
- La diversité des offres de services.
- L'implantation territoriale de proximité étendue.
- La promotion de la bientraitance.
- La transversalité des approches.
- Le décroisement des activités.
- La grande mixité sociale.

Des interventions guidées par 4 engagements

- Une **démarche qualité** déployée dans l'ensemble de nos établissements et services (accompagnement personnalisé, professionnalisme des équipes dédiées, suivi régulier de la satisfaction des résidents et usagers).
- La **proximité** grâce à un ancrage local fort qui est une composante essentielle de notre identité.
- L'**expertise** de nos équipes, composées de professionnels qualifiés qui mettent leurs compétences au service d'un accompagnement sur mesure, coordonné et de qualité.
- L'**humanité** se traduit par la relation de respect, d'écoute et de bienveillance que nous entretenons avec les personnes que nous accompagnons et leurs proches.



Les dispositifs en Ile-de-France



Pôle 91

Lutte contre les Exclusions

HÉBERGEMENT :

Abris de nuit :

- Corbeil-Essonnes
- Étampes

Centres d'Hébergement d'Urgence :

- CHU Paray/Palaiseau
- CHU Etampes
- SIL Urgence
- CHU ALTHO

Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale :

- CHRS - Corbeil-Essonnes

Centre d'Hébergement de Stabilisation :

- CHS - Brétigny sur Orge

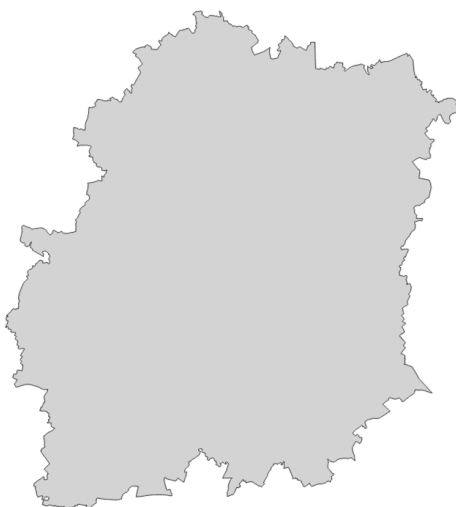
VEILLE SOCIALE :

SIAO de l'Essonne - Évry

Service Intégré d'Accueil et d'Orientation

Domiciliation - Évry

Accueil de jour et Maraude - Corbeil-Essonnes



ASILE :

HUDA - Champcueil

Centre d'Hébergement d'Urgence pour les Demandeurs d'Asile

CADA - Brétigny sur Orge

Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile

MÉDICO-SOCIAL :

Lits Halte Soins Santé - Palaiseau

Équipes mobiles santé précarité

ESSIP - Équipe spécialisée de soins infirmiers précarité

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 de développer, 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

Le pôle mise à l'abri est au cœur du dispositif d'urgence sociale.

Il est composé du 115 et de la cellule de diagnostic et d'orientation qui intervient auprès du public mis à l'abri par le 115.



PÔLE HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE

Le pôle centralise toutes les demandes d'hébergement et de logement temporaire du département.

Il recense l'offre d'hébergement et de logement temporaire financée par l'État.

Enfin, il oriente les ménages vers les places adaptées à leur situation.



PÔLE OBSERVATOIRE

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

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

L'équipe du SIAO 91 est composée de 32 salariés*

Angéline Valenti
Directrice du pôle 91

Thomas Blanc
Directeur Adjoint du pôle 91

Alison Lozano
Cheffe de service

Corinne Langevin
Cheffe de service

Charlotte Poulet
Cheffe de service

PÔLE
MISE À L'ABRI

115

CELLULE DE
DIAGNOSTIC

1 responsable
d'équipe

12
écoutant(e)s

1 responsable
d'équipe

1 assistant(e)
administratif/ve

4 chargé(e)s
de diagnostic

PÔLE HÉBERGEMENT ET
LOGEMENT TEMPORAIRE

HÉBERGEMENT

LOGEMENT
TEMPORAIRE

1 assistant(e)
administratif/ve

3 chargé(e)s
d'orientation

2 chargé(e)s
d'orientation

1 référent(e)
public jeunes

PÔLE OBSERVATOIRE

1 assistant(e)
administratif/ve

1 chargé(e) de
mission SI SIAO

1 référent(e)
DAH0/SYPLO

3 chargé(e)s
d'études

*Au 31/12/2024

Les actualités

Des changements au sein de l'équipe...

Pôle mise à l'abri :

En 2024, le SIAO a continué d'évoluer dans la gestion de l'hébergement, du logement et de l'accompagnement des personnes en situation de précarité face à un besoin toujours en augmentation. Dans le cadre du Plan Logement D'Abord 2, une attention a été portée sur **la pérennisation de la cellule diagnostic orientation** en place depuis plus de 2 ans. Cette cellule améliore considérablement l'orientation des ménages vers des solutions d'hébergement et de logement adaptées.

Le Plan Logement D'Abord 2 a également permis le **renfort de 2 écoutants** apportant ainsi un soutien supplémentaire pour répondre au nombre d'appels toujours élevé sur la plateforme 115.



Pôle hébergement et logement temporaire :

Chaque SIAO s'est vu doter d'un **poste de référent Contrat Engagement – Jeunes en Rupture (CEJ-JR)** pour un an afin de faciliter le parcours des jeunes vers le logement.

Pour le SIAO 91, voici les missions du poste :

- Présentation du SIAO et de ses missions aux porteurs du projet CEJ JR
- Rencontre des structures partenaires (accueil de jour, structures d'hébergement jeunes) pour présenter le dispositif CEJ JR
- Identification et rencontre avec les opérateurs qui proposent des solutions adaptées au public jeune (programme Confiance IDF, etc.) et diffusion de l'information
- Mise en place d'un protocole de coordination avec le CLLAJ et les missions locales pour les demandes SI SIAO
- Etude de l'ensemble des demandes transmises pour le public jeunes
- Régulation des places RJT et fléchées jeunes mises à disposition du SIAO

Pôle observatoire :

En 2024, l'observatoire du SIAO a été renforcé par **la pérennisation d'un poste de chargé d'étude**. Cette initiative permet au SIAO de continuer le travail effectué dans le cadre du diagnostic sur l'aide alimentaire en Essonne et de développer un travail d'identification des besoins des personnes sans abri avec les acteurs de la veille sociale.

Les temps forts de l'année

* Au niveau du SIAO 91 :

Plan Grand Froid

L'année 2024 a débuté avec **une chute des températures**, le plan Grand Froid a été déclenché pour la période du 8 janvier au 22 janvier 2024 en Ile-de-France. Les acteurs de la veille sociale se sont particulièrement mobilisés pendant cette période.

Ouvertures de 137 places supplémentaires <u>Grandissons Ensemble :</u> 9 places pour familles + 18 places les week-ends (Ormoy) 50 places pour couples sans enfant et isolées femmes (Juvisy) <u>CASP :</u> 20 places pour familles (St Pierre du Perray) <u>COALLIA :</u> 8 places pour des familles 12 places pour familles / femmes isolées (Fleury) 20 places pour isolés hommes (Ris Orangis)	Plages horaires élargies des Accueils de jour <u>Accueil de jour Croix-Rouge :</u> Ouverture en continu tous les jours de 9h15 à 19h15 <u>Accueil de jour Saint Vincent de Paul :</u> Extension des horaires jusqu'à 19h en semaine Ouverture le week-end de 9h à 19h 	Mobilisation des maraudes bénévoles Mise en place d'équipes maraudes bénévoles exceptionnelles tous les soirs Coordination entre la maraude salariée et les bénévoles avec le 115 afin de répondre à toutes les demandes de prestation maraude. Distribution de duvets, vêtements chauds ++ 
---	--	--

[CONSULTER LE BILAN PLAN GRAND FROID →](#)

À partir du mois de novembre 2024, de nouvelles vagues de froid ont entraîné une augmentation des prises en charge par le 115. Des familles ont été prises en charge à l'hôtel et les places d'urgence ouvertes par Grandissons Ensemble à Ormoy à la demande de la DDETS ont pu être mobilisées (21 places ont été mobilisées au mois de novembre).



Hausse du plafond des nuitées hôtelières

Tous les ans, les SIAO d'IDF se voient attribuer par l'Etat un plafond hôtelier à ne pas dépasser afin de contenir l'augmentation des prises en charge. **En Essonne en 2024, l'objectif était de 3014 nuitées par jour** (contre 2 675 nuitées en 2023). Au total, 1 147 731 nuitées ont été mobilisées, soit 3 136 nuitées par jour. Malgré cette hausse, le plafond a été dépassé de 122 nuitées de plus par jour.

Décroule IML et Hébergement urgence Ukraine

Les 3 dispositifs qui accueillent les ménages Ukrainiens en Essonne ont pris fin en 2024 ou vont prendre fin en 2025 :

→ **Intermédiation locative Ukraine** : Les ménages ont été inscrits sur SYPLO et ont tous pu trouver une solution de sortie.

→ **Hébergement d'urgence Ukraine** : Il est prévu une fermeture progressive de l'hébergement d'urgence Ukraine en Essonne (courant 2025). Le SIAO a débuté un travail avec la DDETS et les 3 centres concernés à partir du dernier trimestre 2024.

→ **Hébergement citoyen** : Afin de faciliter le relogement, les ménages hébergés deviennent éligibles à SYPLO.



Travail sur la formation des écoutants

Dans le cadre de la **formation SI SIAO à destination des écoutants**, un **guide de l'écoutant** a été produit et transmis aux écoutants. Ce guide a pour vocation d'être mis à jour dès que nécessaire et alimenté en y ajoutant toutes les procédures techniques. Des modules de formation ont également été organisés afin d'accompagner au mieux les écoutants dans leur pratique quotidienne.

Mise en ligne du site internet

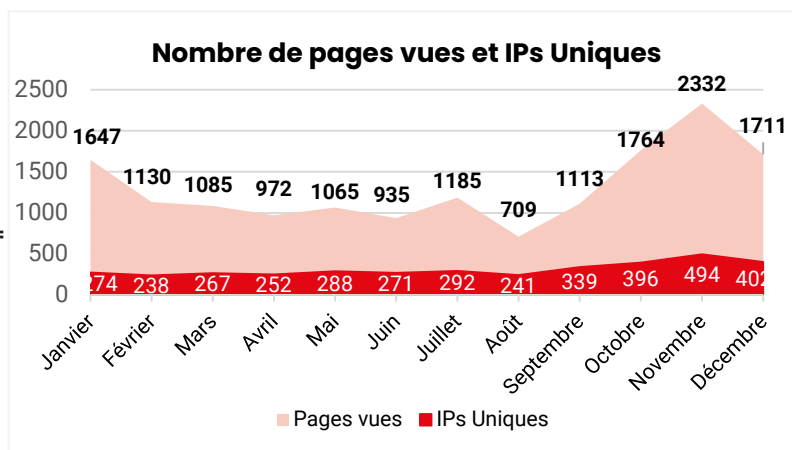
L'année 2024 a débuté avec la mise en ligne du site internet du SIAO 91. Ce site a pour but de faciliter l'accès à toutes les informations relatives à la veille sociale, à l'hébergement et au logement.

Voici les chiffres du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 :

Nombre de visiteurs		Nombre de pages vues
Total	Uniques	
6 545	2 958	15 648

Nombre de pages vues /visite	Durée moyenne de visite	20% des visites = + de 10 mins
2,29	01:14	

Pages les plus consultées	Documents les plus téléchargés
Accueil SI SIAO PHLT Ressources	Liste des structures Guide d'inscription SYPLO Guide de la demande



Lancement des webinaires SYPLO

Le 7 mars a marqué le lancement des **webinaires SYPLO**, destinés à être proposés mensuellement aux professionnels du secteur social travaillant au sein des structures d'hébergement, de logement temporaire et d'asile en Essonne. Le webinaire consiste à informer sur SYPLO et le rôle du SIAO afin de faciliter le processus d'inscription sur SYPLO pour les ménages prêts au logement. → **Au total sur l'année, 9 webinaires - 152 personnes participantes.**

Diagnostic de l'aide alimentaire en Essonne

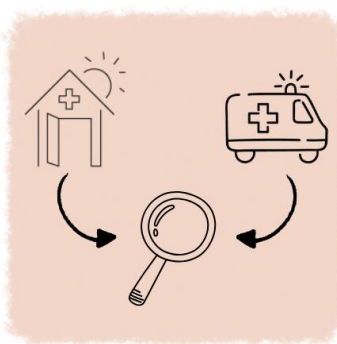
Fin 2024, l'observatoire a présenté les résultats complets du diagnostic de l'aide alimentaire qui est le fruit d'un an de travail d'enquête et de rencontres avec les acteurs du territoire. Les principaux résultats, les préconisations et les actions prévues sont disponibles [ICI](#).



Coordination de la veille sociale

L'observatoire du SIAO et les accueils de jours essonnien se sont réunis pendant une année afin **d'élaborer et de définir des indicateurs partagés pour rendre compte de leur activité et des publics accueillis**. En effet, face à une tension toujours croissante sur la mise à l'abri, il paraissait essentiel de rendre visible les besoins des personnes qui, peut-être, ne sollicitent plus le SIAO mais qui, pour autant, restent dépourvues de solution d'hébergement.

Ces groupes de travail ont également permis d'initier **une réflexion autour de la question de l'hygiène** et de mettre en œuvre une enquête menée conjointement par le SIAO et les ADJ au sein des ADJ afin de mieux comprendre les besoins en termes d'hygiène (douches, lessives, sanitaires) des publics qui les fréquentent. Comment les services proposés répondent à leur besoins? Que viennent-ils chercher à l'ADJ? Quels sont les freins dans l'accès à ces services? Comment pourrait-on adapter la réponse apportée?



* Au niveau régional :

Feuille de route des SIAO franciliens

Les SIAO ont été créés par la *circulaire de 2010* dans chaque département afin d'améliorer l'accueil, l'évaluation, l'orientation et la prise en charge des personnes sans abri ou risquant de l'être.

En Ile-de-France, des travaux ont été menés en 2023 et 2024 entre l'Etat et les SIAO afin d'établir **une feuille de route des SIAO franciliens** dont l'objectif est d'améliorer la prise en charge et l'équité de traitement des usagers dans un contexte interdépartemental. Des groupes de travail ont été mis en place afin de co-construire un cadre unifié d'intervention des SIAO et de suivi de leur activité en Ile de France.

Des groupes de travail pour le cadre unifié

→ **Indicateurs** : Les SIAO, DDETS, DRIHL et la DIHAL se sont réunis pour l'élaboration d'un outil de reporting partagé pour les SIAO franciliens.

→ **Évaluation sociale** : Les SIAO, DDETS, DRIHL se sont réunis pour échanger sur les modalités opérationnelles de l'évaluation sociale lors de la prise en charge à l'hôtel.

→ **Commission hôtel** : Cette commission a permis, d'une part, des premiers arbitrages en vue de la rédaction du protocole opérationnel régional (déclinaison opérationnelle du cadre unifié des SIAO franciliens sur le volet hôtelier) et, d'autre part, d'identifier des travaux complémentaires.

→ **Accès au logement** : Ce groupe de travail a pour objectif d'harmoniser les pratiques des SIAO en matière de fluidité vers le logement et de finaliser le volet logement du cadre unifié des SIAO.

→ **2 conférences régionales** ont également été organisées réunissant DRIHL, DDETS et SIAO franciliens. Ces temps d'échanges permettent d'aborder les actualités, les enjeux et de construire des axes de travail.



Du côté du parc de l'hébergement accessible au SIAO

JUIN 2024 : Ouverture d'une résidence sociale ADOMA Paul Eluard à Ste Geneviève des Bois : 48 logements Contingent Etat - 160 logements au total dont 15 places libres pour le SIAO (T1' et T1bis)

JUILLET 2024 : Ouverture d'un CHU SUD ESSONNE - Grandissons ensemble : 70 places en diffus dans le sud de l'Essonne suite à la fermeture des 70 places du CHU Emmaüs Verrières-le-Buisson (reconstitution)

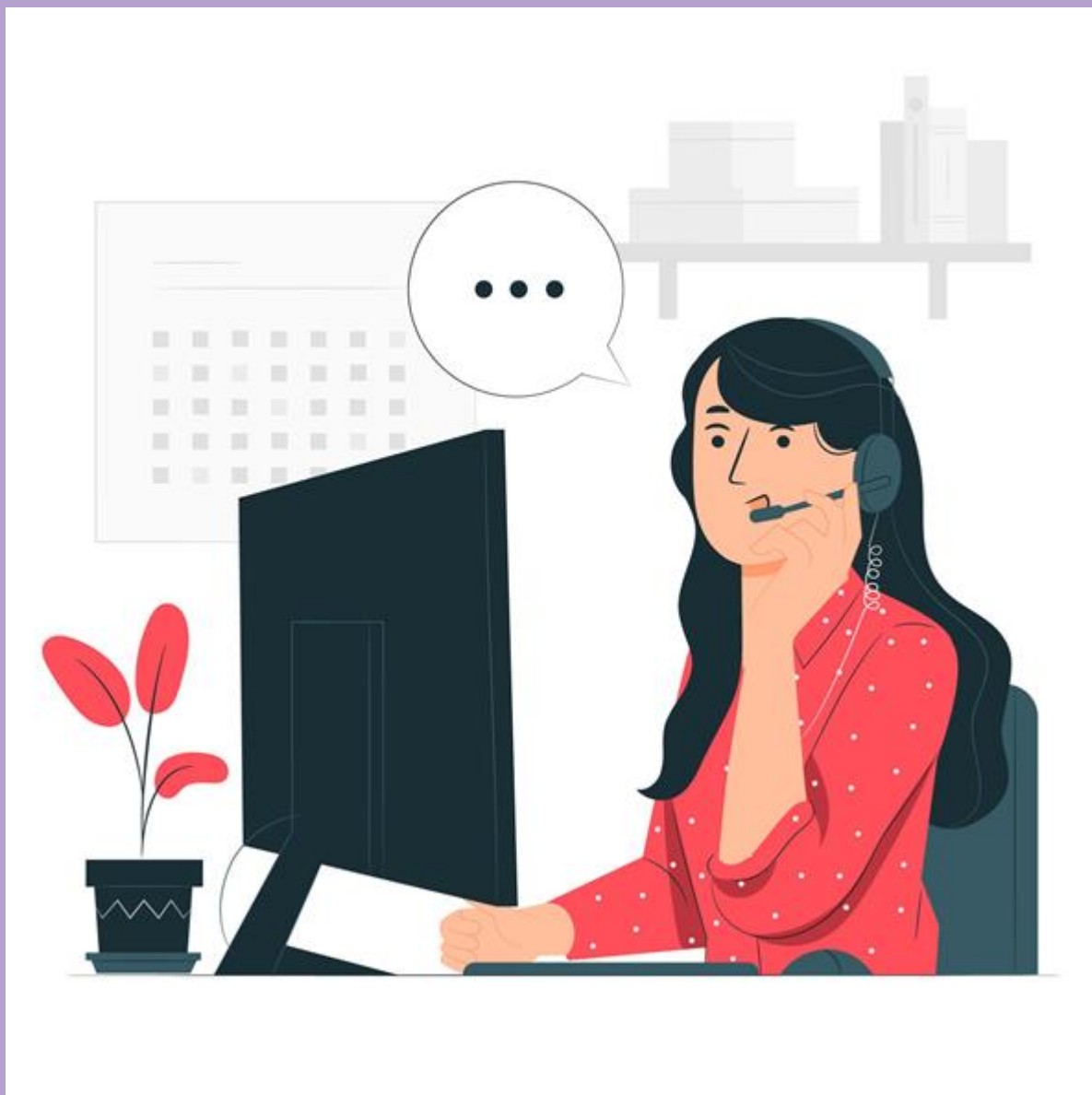
JUILLET - OCTOBRE 2024 : Ouverture d'une résidence sociale ADOMA Elsa Triolet à Évry : 68 logements au total

NOVEMBRE 2024 : CHU SUD ESSONNE - Grandissons Ensemble : 20 nouvelles places en diffus pour des isolés hommes (1 maison à Longjumeau et 2 appartements à Massy)

DÉCEMBRE 2024 : Ouverture d'une pension de famille MMMM à La Ville-du-Bois : 20 logements dont 10 pour le contingent Etat en régulation par le SIAO

DÉCEMBRE 2024 : En cas de vagues de froid, 54 places à Ormoy (Grandissons Ensemble) mobilisables par le 115.

Pôle mise à l'abri



En moyenne, par jour, en 2024...

1175 APPELS REÇUS

262 APPELS DÉCROCHÉS

250 PERSONNES EN DEMANDE
DE MISE À L'ABRI

195 PERSONNES EN DEMANDE
NON POURVUE

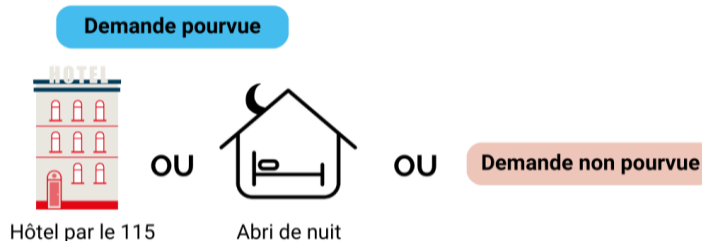
55 PERSONNES MISES À L'ABRI
(hôtel et abris de nuit)

1. J'appelle le 115

- pour toute demande d'hébergement d'urgence immédiate
- pour tout signalement de personnes en détresse sociale



3. Proposition de mise à l'abri

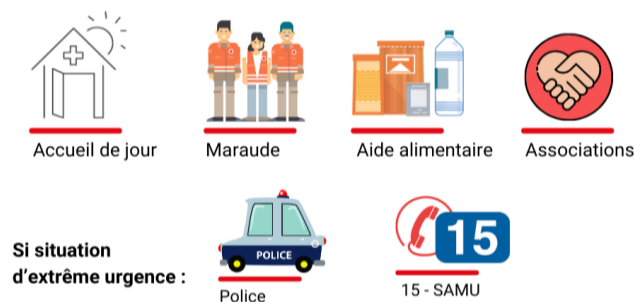


2. L'écoutant en ligne

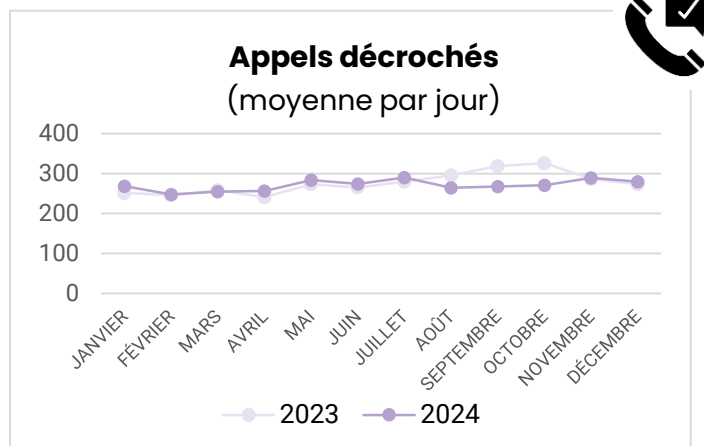
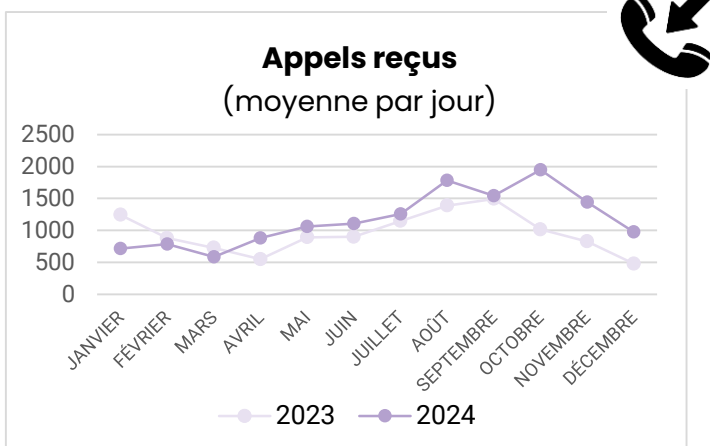
- Évaluation de l'urgence et des besoins
- Orientation vers les dispositifs adaptés en fonction des disponibilités et du caractère urgent de la situation



4. Orientation vers les dispositifs locaux



1. Les appels au 115



Le nombre d'appels au 115 a été moins élevé en début et en fin d'année, en grande partie en raison des **conditions météorologiques**. En effet, les vagues de froid ont entraîné des mises à l'abri, réduisant temporairement le besoin d'appeler le 115 pour les ménages pris en charge. Notons tout de même que le nombre d'appels en décembre reste plus élevé qu'en début d'année et deux fois plus important qu'en 2023.

Alors que les années précédentes, nous notions un pic d'appel en septembre, en 2024, c'est le mois **d'octobre** qui atteint le record du nombre d'appels, niveau le plus élevé depuis ces 2 dernières années.

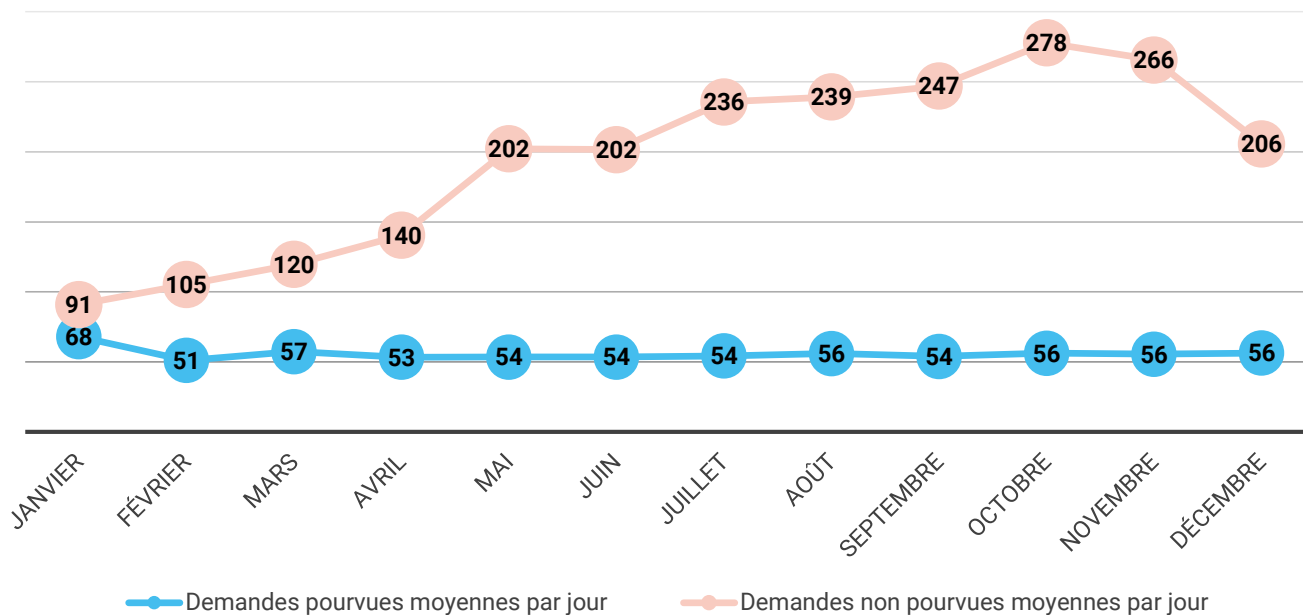
En 2024, malgré un nombre d'appels plus important par rapport à 2023, le **115 a répondu à 98 495 appels**, soit en moyenne **262 appels traités par jour**. Cela traduit une **baisse de 3% d'appels décrochés** par rapport à 2023.

Appels 2024	Appels Reçus	Moyenne /jour	Appels Décrochés	Moyenne /jour	Taux de décrochage
TOTAL	430 058	1 175	98 495	262	23%

2. Les demandes de mise à l'abri

En 2024, le 115 a reçu **91 644 demandes**, soit **250 en moyenne par jour**. 78% de ces demandes n'ont pas pu être pourvues.

Évolution du nombre moyen de demandes d'hébergement selon l'issue



22% des demandes de mise à l'abri ont abouti à une prise en charge à l'hôtel ou à l'abri de nuit. Ce sont donc au total **1 147 731** nuitées, soit 3 136 nuitées par jour et une augmentation de 103 nuitées par jour par rapport à 2023.

Ces 1 147 731 nuitées ont concerné **1 903 ménages distincts**, soit **4 684 personnes distinctes**. Ces ménages ont bénéficié en moyenne de **245** nuitées, soit **136** de plus qu'en 2023.

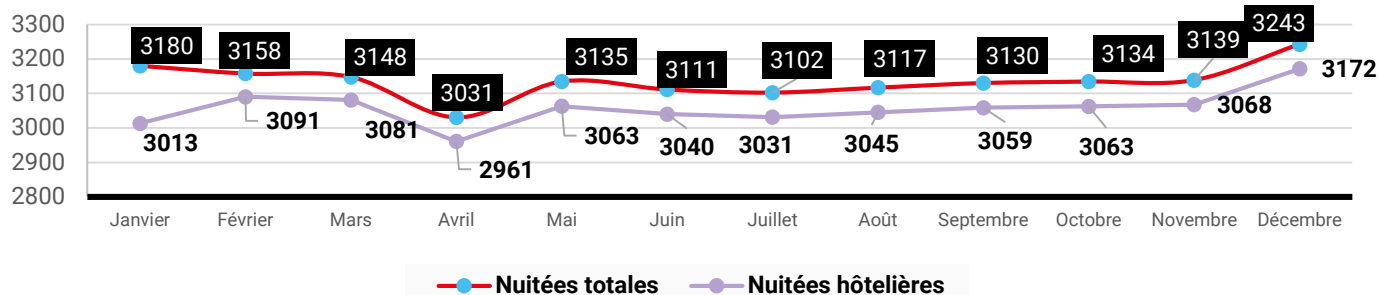


97% des prises en charge réalisées par le 115 correspondent à des nuitées d'hôtel, ce qui est stable par rapport aux années précédentes.

3% des prises en charge ont été réalisées au sein des abris de nuit.

2.1 Les demandes pourvues

Évolution du nombre moyen de nuitées par jour



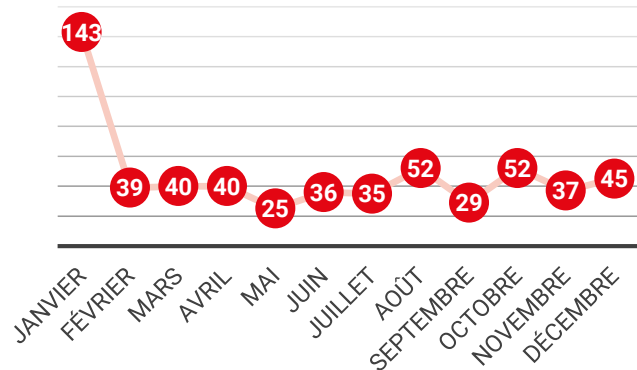
En janvier 2024, un écart plus important est à noter entre le nombre de personnes prises en charge au 115 et celles prises en charge à l'hôtel. Cela s'explique par **l'ouverture de places d'urgence hivernales par Grandissons Ensemble**. En effet, un épisode de froid a conduit à la mise à l'abri de ménages ayant exprimé une demande au 115 au sein de cet établissement (54 places), mais aussi au sein d'autres dispositifs (Coallia, ouverture d'un gymnase). Au total, cela a représenté **5 334 nuitées**.

Par ailleurs, hors période de grand froid, le **nombre de places dédiées à la mise à l'abri en abri de nuit est stable**.

Réponses positives 2024		Nuitées 115	DONT hôtel	DONT abris de nuit	Dont abri de nuit CRF Corbeil	Dont abri de nuit CRF Etampes	Dont abri de nuit Secours Islamique Massy	Dont CHU HIVER Grandissons Ensemble (décembre)	Dont Grand Froid
TOTAL	Nb de nuitées	1 147 731	1 118 967	25 591	7 743	9 154	8 859	3 456	1 986
	Moy/jour	3 136	3 057	70	21,2	25	24,2	38	21,8

Les entrées à l'hôtel en 2024

Évolution des entrées à l'hôtel (en ménages)

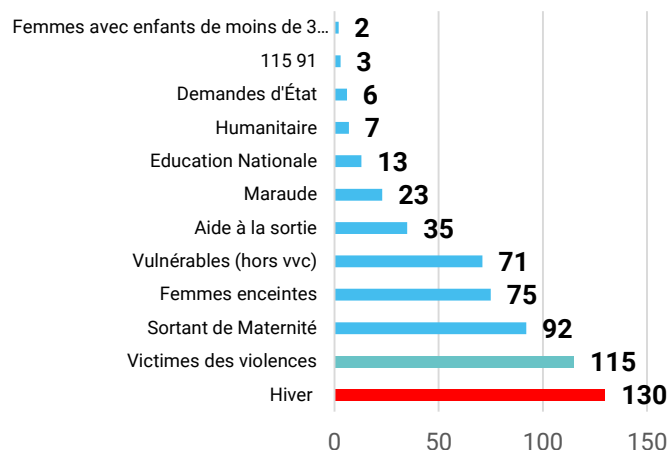


Afin de respecter le plafond des nuitées hôtelières porté à 3014 pour l'année 2024, **les entrées à l'hôtel ont été conditionnées à la prise en charge des publics prioritaires** tels que définis par l'Etat.

Toutefois, une hausse des prises en charge hôtelières est à noter en janvier 2024. Cela s'explique par la prise en charge de **86 ménages** dans le cadre de la vague de froid.



Fléchage des nouveaux entrants



En 2024, les ménages ayant intégré une prise en charge à l'hôtel relèvent de différents **critères de priorité** :

21% des ménages ont été hébergés dans le cadre de la vague de froid.

20% des ménages pris en charge sont victimes de violences. Il s'agit de personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales en situation de danger immédiat.

16% des ménages pris en charge sont sortant de maternité.

Les ménages présents à l'hôtel en 2024



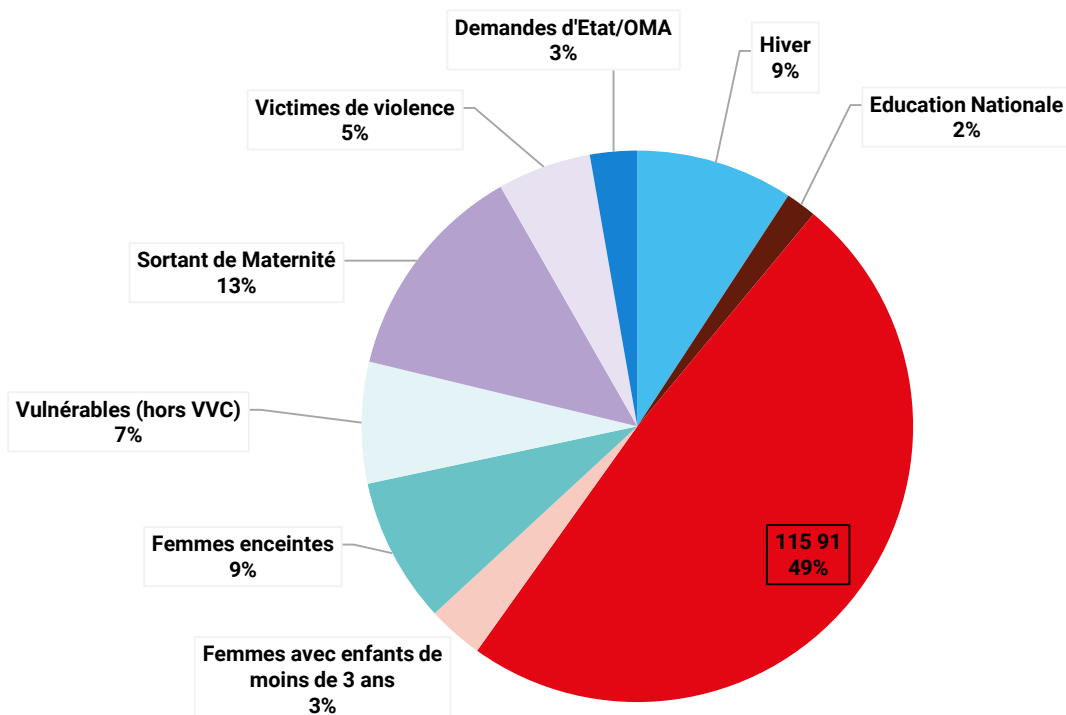
Les ménages présents à l'hôtel 115 en 2024 ont intégré le dispositif pour les motifs suivants :

51% sont des ménages présentant des **critères de priorité**.

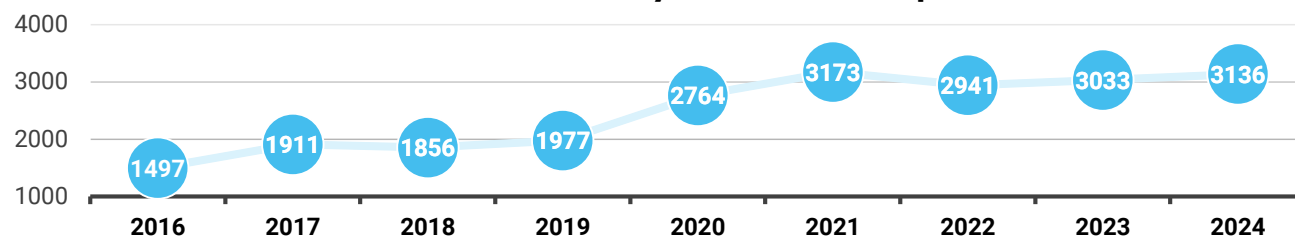
49% sont entrés à l'hôtel suite à **des appels réitérés** (115-91). Toutefois, seuls 3 ménages sont entrés pour ce motif en 2024. Ainsi, ils ont majoritairement été pris en charge avant 2024.

Cette part est en constante diminution (60% en 2023) car la prise en charge à l'hôtel est désormais conditionnée aux critères de priorisation. Ces nuitées concernent 532 ménages distincts.

Répartition du nombre de nuitées en 2024 par type de fléchage



Évolution du nombre moyen de nuitées depuis 2016



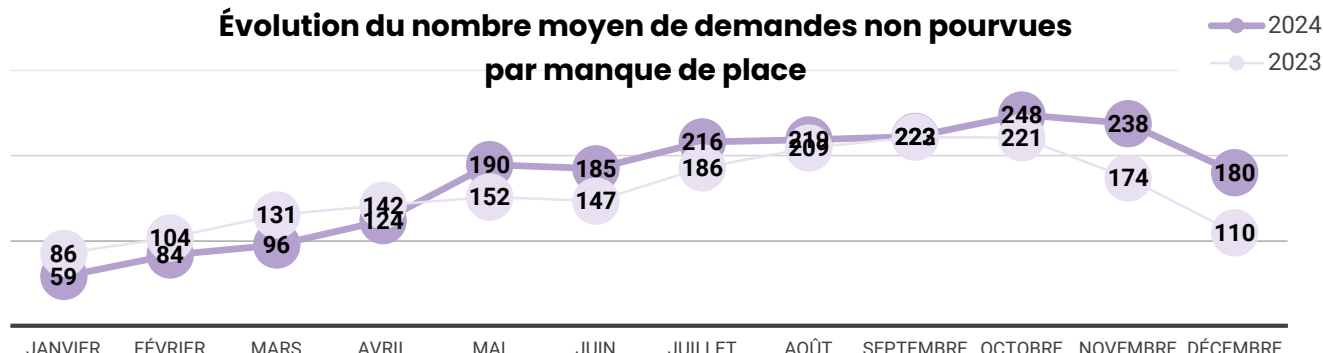
Une stabilisation des nuitées hôtelières est à noter à partir de 2021, liée au resserrement des critères de priorisation dans le cadre de la réduction du plafond hôtelier.

2.2 Les demandes non pourvues



78% des demandes (en personne) de mise à l'abri adressées au 115 sont **non pourvues**.

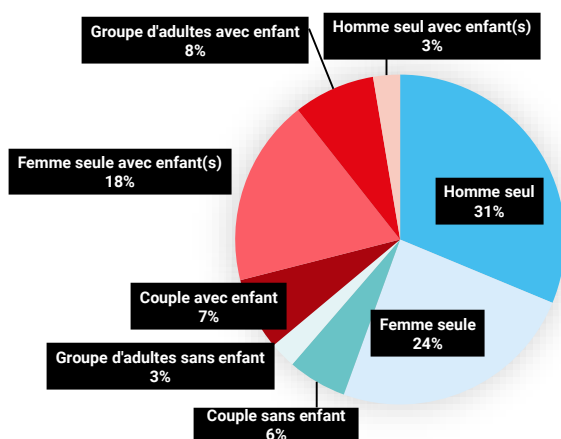
Évolution du nombre moyen de demandes non pourvues par manque de place



Certaines demandes sont non pourvues en raison **du refus de l'usager**. Cela peut s'expliquer par le fait que ce dernier a trouvé une autre solution, qu'il ne s'est pas présenté sur le lieu de mise à l'abri ou qu'il a refusé l'orientation proposée par le 115.

Toutefois, **88% des demandes non pourvues le sont par manque de place**. En effet, afin de respecter le plafond établi, les ménages ne présentant pas de priorité pour une mise à l'abri se trouvent en demande non pourvue par manque de place. En 2024, c'est au mois d'**octobre** que le nombre de demandes non pourvues par manque de places a été le plus important, notamment en raison de **l'augmentation des appels** sur cette même période.

Typologie des ménages en DNP MP

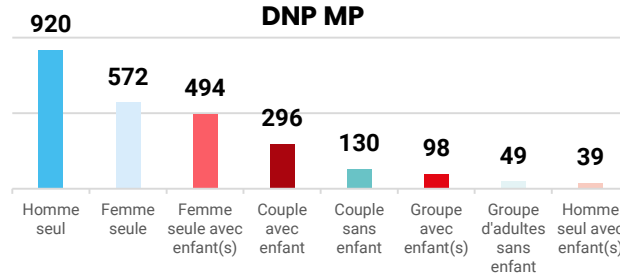


Les personnes **isolées** ont reçu le plus de réponses négatives par manque de place. Elles représentent **55%** des demandes non pourvues.

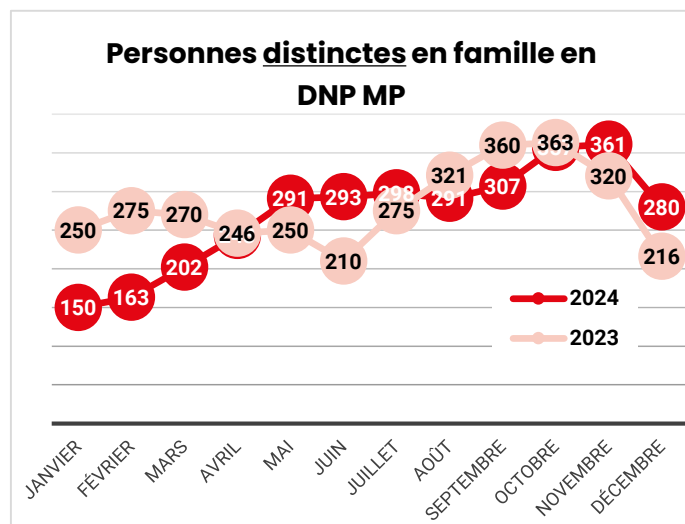
Notons toutefois que **36% des demandes non pourvues ont concerné des familles** contre 35% en 2023.

Ces demandes non pourvues par manque de place ont au total touché **2 598 ménages distincts** dont **920 hommes isolés** et **927 familles**.

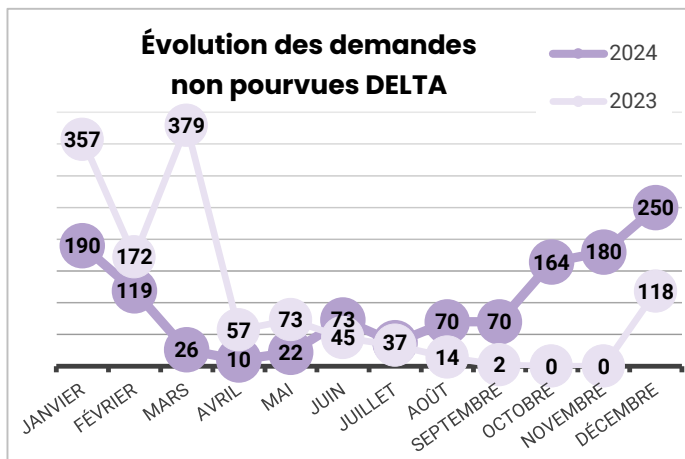
Typologie des ménages distincts en DNP MP



Personnes distinctes en famille en DNP MP

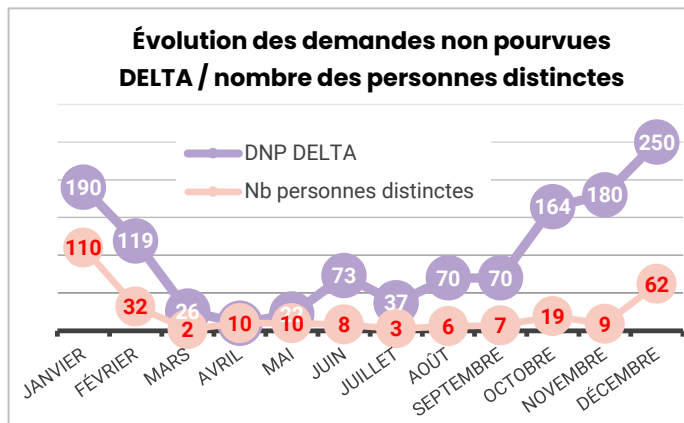


En lien avec le **pic d'appels reçus au 115 en octobre 2024**, le **nombre de familles en DNP MP est également le plus important à cette période**. En juillet et en août, le partenariat avec l'Éducation nationale est interrompu du fait des vacances scolaires. Les familles identifiées comme sans hébergement dans les établissements scolaires pendant l'année scolaire sont transmises au 115 et sont prioritaires pour une mise à l'abri. Le nombre de familles en DNP MP est le plus faible en début d'année du fait de la mobilisation des dispositifs liés aux vagues de froid.



Quand bien même un ménage pourrait prétendre à une prise en charge hôtelière au regard des critères de priorité, c'est parfois la **plateforme de réservation hôtelière régionale (DELTA)** qui n'est pas en mesure de proposer une chambre disponible. Dans ces cas, des places à l'abri de nuit peuvent être proposées lorsque cela est possible afin de pallier temporairement cette difficulté. Lorsque cela n'est pas possible, ces ménages qui devraient théoriquement être pris en charge se trouvent donc en **demandes non pourvues par manque de place**.

En 2024, Delta n'a pas pu répondre à **1207** demandes, contre 1249 en 2023. Cela démontre la pression sur le parc hôtelier en particulier lors des périodes de forte demande, comme pendant les vagues de froid.



Toutefois, nous constatons que ces demandes non pourvues concernent peu de personnes distinctes, c'est-à-dire que ce sont des ménages pour lesquels, de manière récurrente, DELTA ne trouve pas de place. Par exemple, en novembre, les **180 DNP ont concerné 9 personnes** (4 ménages) qui ont donc reçu en moyenne 20 réponses négatives chacune dans le mois.

Les ménages les plus touchés sont les **familles de plus de 3** et les **personnes à mobilité réduite**, en raison de la difficulté à trouver des chambres adaptées à leur composition familiale ou à leurs besoins spécifiques (accessibilité PMR, rez-de-chaussée) dans le parc hôtelier.

En 2024, **40% des DNP DELTA ont concerné des personnes à mobilité réduite**.

CONSEIL DÉPARTEMENTAL :

Un protocole établi depuis 2021 entre le Conseil départemental et le 115 concernant les **femmes monoparentales enceintes et les ménages monoparentaux avec enfants exclusivement de moins de 3 ans faisant appel au 115** permet à ces derniers d'être reçus par un travailleur social. L'objectif est ainsi d'identifier d'éventuelles problématiques liées à la protection de l'enfance pouvant aboutir à une prise en charge du Conseil départemental le temps de l'évaluation. En fonction de cette dernière et en l'absence de problématiques, le ménage peut être réorienté vers le 115.

En 2024, **211 ménages** ont été orientés vers le 115 ou le CD (contre 245 en 2023 et 259 en 2022), dont :

- **181** ménages sont orientés par le 115 vers le CD. Le 115 a orienté 121 femmes avec enfant(s) de moins de trois ans et 60 femmes enceintes vers le CD. Cela représente 86% des orientations entre les deux services.
- **30** ménages sont orientés par le CD vers le 115. Le CD a orienté 2 femmes enceintes et 28 femmes avec enfant(s) de moins de trois ans vers le 115. Cela représente 14% des orientations entre les deux services.



ACADÉMIE DE VERSAILLES
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction des services départementaux
de l'éducation nationale
de l'Essonne

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.

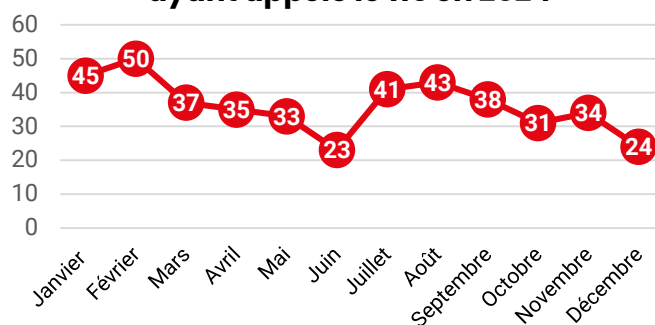
En 2024, **13 nouveaux ménages** ont été pris en charge à l'hôtel (contre 17 en 2023).

Au total sur l'année 2024, ce sont **40 ménages** issus d'un signalement de l'Éducation Nationale (dont 27 avant 2024) qui ont bénéficié de nuitées hôtelières, soit 2% des nuitées totales annuelles.

Les femmes victimes de violences

Lorsque le 115 prend en charge une femme **évaluée comme victime de violences conjugales** par l'écoutant, elle est orientée vers le LEAO dont elle dépend (en fonction du lieu de résidence), afin d'être accompagnée. Lorsque qu'il s'agit d'une femme victime de violences conjugales **en situation de danger immédiat**, le 115 informe le LEAO compétent de son orientation vers leur service. Un retour du LEAO est fait au 115, faisant état d'une éventuelle prise de contact du ménage avec le LEAO et la mise en place d'un accompagnement dans le cadre des violences conjugales subies. Le ménage est pris en charge à l'hôtel via le 115 afin d'assurer sa sécurité, dans le cas où aucune place dédiée aux femmes victimes de violences conjugales nécessitant une mise en sécurité n'est disponible. Le ménage est ensuite orienté vers un hébergement adapté à ses besoins et à sa situation.

Nombre de nouveaux ménages FVV ayant appelé le 115 en 2024



En 2024, ce sont **193 femmes victimes de violences** qui ont bénéficié d'une prise en charge hôtelière.

3. L'accès partenaires du 115

En novembre 2023, le pôle mise à l'abri 115 a ouvert un **accès dédié aux partenaires**. Tous les professionnels du secteur social de l'Essonne ont la possibilité de contacter le 115 :



PAR MAIL
VIA UN FORMULAIRE

OU



PAR TÉLÉPHONE

UNIQUEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :

- Demande d'intervention de la maraude
- Anticipation d'une rupture pour une fin d'hospitalisation ou une situation de violences (dans les 8 jours précédant la sortie)
- Constat des conditions de vie à l'hôtel



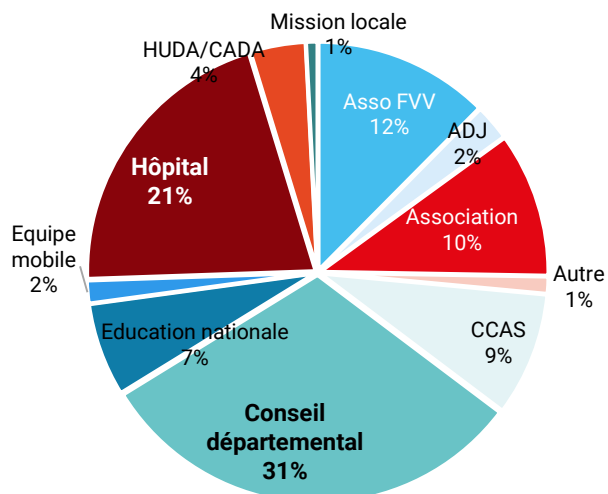
La transmission du formulaire dédié est obligatoire.



Le travailleur social doit être en présence du ménage lors de l'appel.

En 2024, **740 mails** et **490 appels** ont été reçus et traités par l'accès partenaires du 115.

Répartition de l'origine des demandes partenaires



Concernant les demandes par mail:

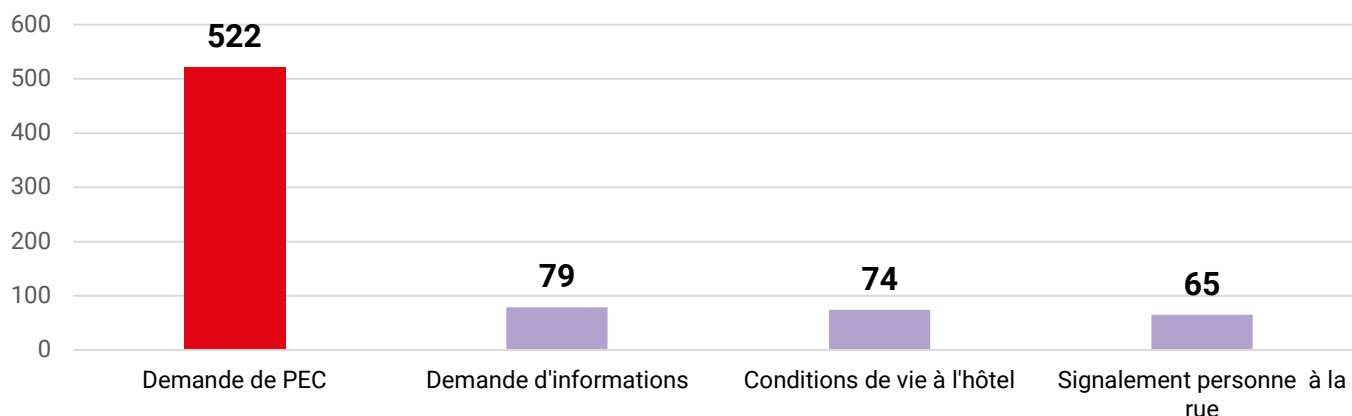


Le **Conseil départemental** est à l'origine de **31%** des demandes, soit 1 sur 3.

Le Conseil départemental étant sollicité par les ménages qui souhaitent être accompagnés dans leurs démarches, les travailleurs sociaux peuvent être amenés à prendre contact avec le 115 via le mail partenaire afin d'attirer l'attention du 115 sur la situation de certains ménages, demander une mise à l'abri immédiate ou anticipée.

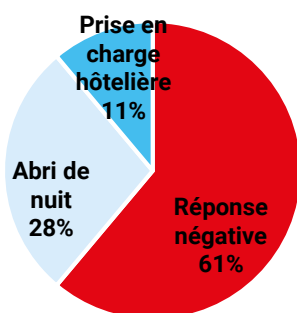
Viennent ensuite les **hôpitaux** avec **21%** des demandes. Les hôpitaux et notamment les maternités ont besoin d'anticiper la sortie de leurs patients.

Motif des demandes des partenaires (mail)



L'accès partenaire est majoritairement sollicité pour une **demande de prise en charge** (71% des demandes). 9% des demandes ont concerné des signalements de personnes à la rue pour une intervention de la maraude permettant la réalisation de 65 signalements.

Réponse apportée aux demandes de prise en charge des partenaires



Sur l'ensemble des demandes de prise en charge réalisées :

- **39%** ont pu aboutir à une réponse positive
- **61%** ont eu un refus. En effet, certains ménages pour lesquels une demande a été effectuée ne répondaient pas aux critères d'éligibilité à une prise en charge.

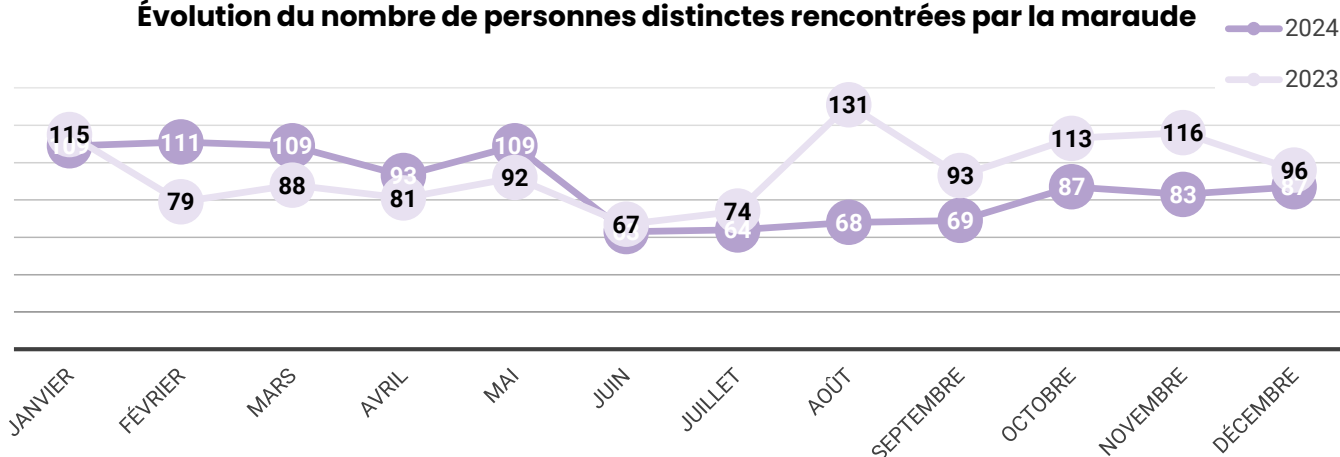
4. Les demandes de prestation maraude



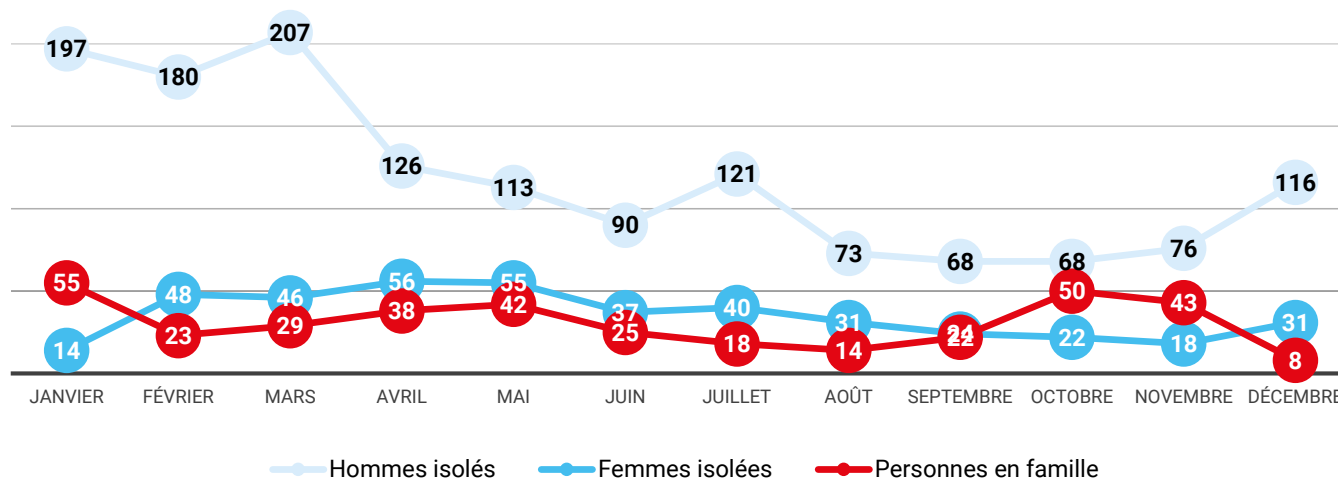
En 2024, la maraude a rencontré **2192 personnes**, contre 2853 en 2023. Ces rencontres ont concerné 780 personnes distinctes (607 ménages).

Le nombre de **personnes distinctes rencontrées par la maraude est le plus important en février 2024**. À l'inverse, c'est en juin 2024 que la maraude enregistre le plus faible nombre de rencontres de l'année.

Évolution du nombre de personnes distinctes rencontrées par la maraude



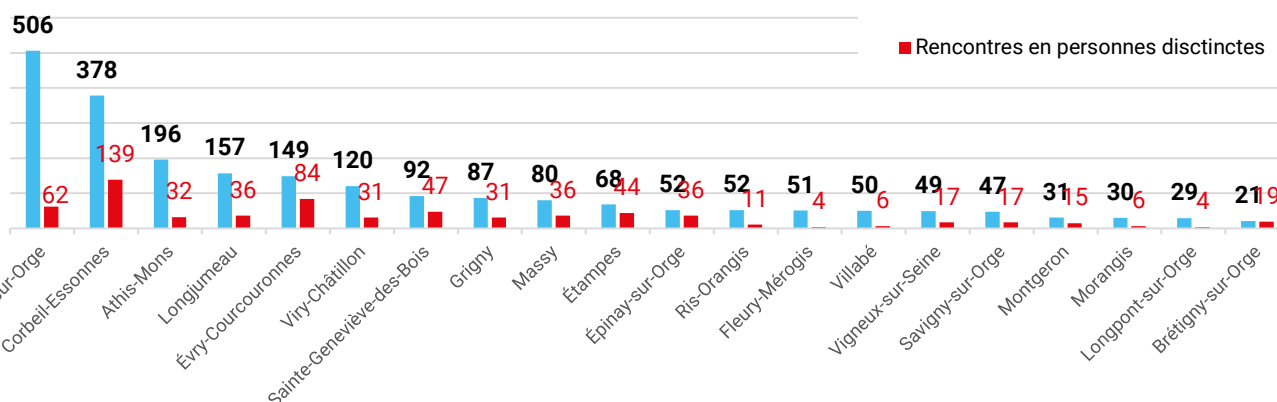
Évolution de la typologie des personnes rencontrées



En 2024, la maraude a rencontré majoritairement des hommes isolés.

La maraude a rencontré **367 fois des personnes en famille** alors que ce chiffre était de 578 en 2023 et 214 en 2022. Ce chiffre reste élevé et fait écho au nombre de familles restées sans solution après leur appel au 115 (927 familles).

Villes de rencontre



Les villes où le plus de personnes différentes ont été rencontrées sont :

- Corbeil-Essonnes
- Evry-Courcouronnes
- Juvisy

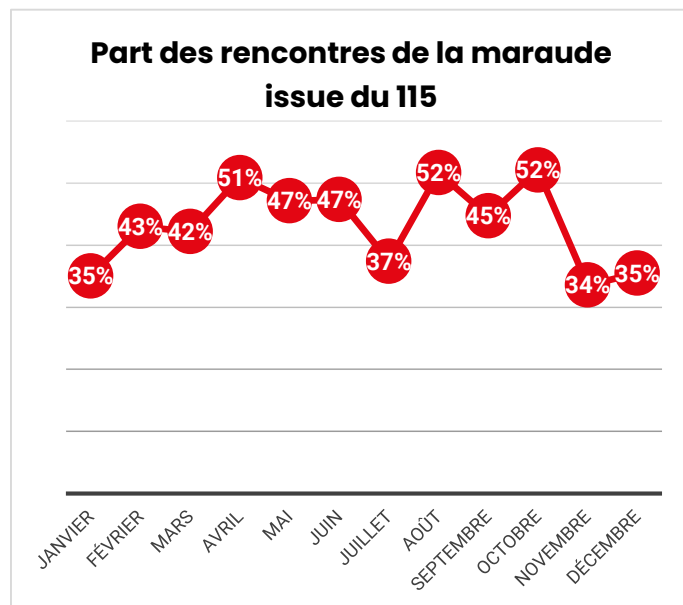
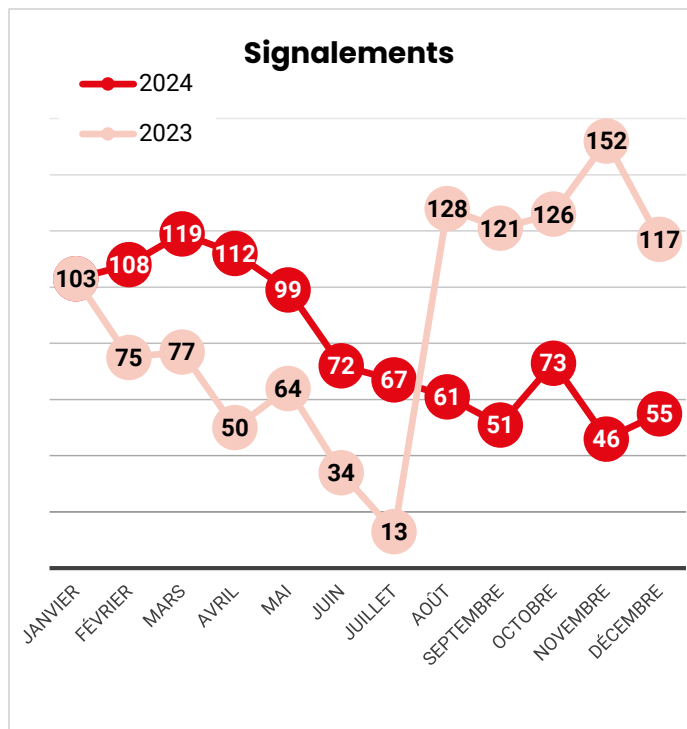
→ Juvisy et Corbeil-Essonnes sont également les villes où le plus de rencontres ont eu lieu en 2024.

SIGNALLEMENTS 115



En 2024, **945 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 établir un contact avec l'usager. Les écoutants peuvent proposer un passage de la maraude lorsqu'une personne est laissée sans solution par le 115 pour le soir même.

Une **baisse des signalements via le 115** est à noter par rapport à 2023.



En moyenne, **43%** des rencontres réalisées par la maraude émanent d'un signalement réalisé auprès du 115.

5. Cellule de diagnostic et d'orientation

La cellule de diagnostic et d'orientation a pour mission principale de se rendre dans les hôtels où sont les ménages pris en charge par le 115 de l'Essonne afin de :

Évaluer les conditions d'accueil à l'hôtel pour que ces dernières correspondent aux besoins des ménages (capacité de la chambre adaptée à la composition du ménage, PMR, etc). Des remontées sont réalisées auprès de DELTA afin de signaler toutes problématiques à l'hôtel (nuisibles, moisissures, literie..) et que des mesures soient instaurées pour y pallier (interventions, travaux, réorientation du ménage).

Réaliser une évaluation sociale et une demande SI SIAO en lien avec les besoins du ménage afin qu'ils accèdent à un hébergement via le SIAO.

Orienter les ménages vers les partenaires locaux compétents en fonction de leurs besoins (aide alimentaire, MDS, CCAS, associations, Mission locale, MDPH).

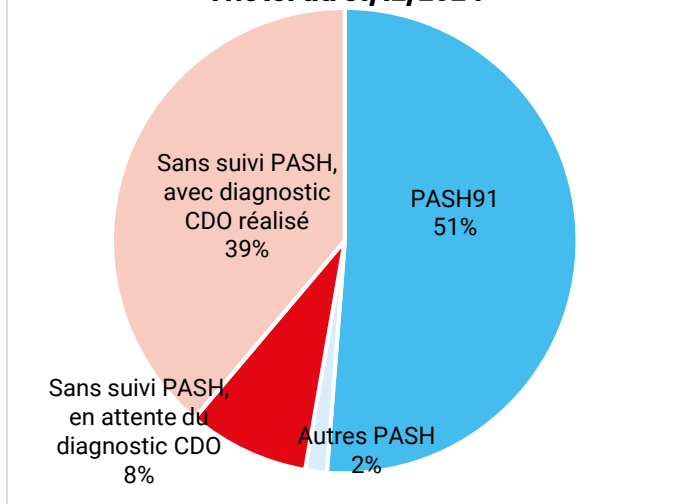
Prioriser le besoin d'accompagnement par la PASH du ménage (Evaluation de l'autonomie dans les actes de la vie quotidienne, des fonctions parentales ainsi que de la vulnérabilité)

La CDO est constituée d'un responsable d'équipe, d'une assistante administrative et d'un travailleur social. Les recrutements se poursuivent car l'équipe devrait être constituée de 4 travailleurs sociaux. Les difficultés pour recruter ont des répercussions sur l'activité puisque cela allonge les délais dans lesquels les ménages sont rencontrés et les mises à jour des demandes SI SIAO (instruites il y a plus de 6 mois).

Les ménages à l'hôtel



Répartition du suivi des ménages à l'hôtel au 31/12/2024



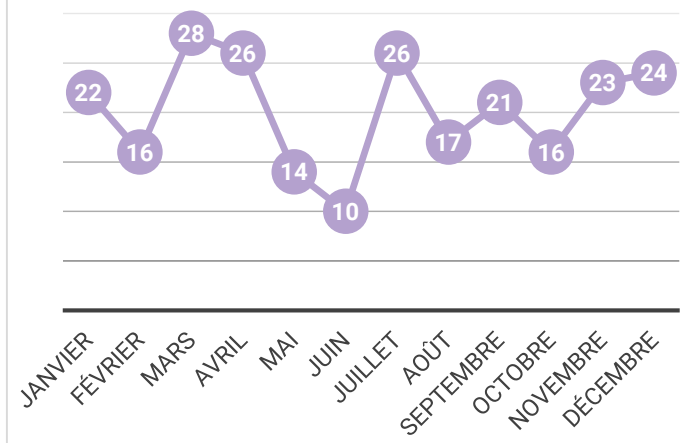
Parmi les 935 ménages pris en charge à l'hôtel au 31 décembre 2024 :

- **53% des ménages sont suivis par une PASH, soit 493 ménages** (51% sont suivi par la PASH 91 et 2% sont suivis par d'autres PASH)
- **47% des ménages en attente d'un suivi PASH, soit 442 ménages** (39% ne sont pas suivis par la PASH mais ont pu bénéficier d'un premier diagnostic réalisé par la CDO et 8% sont en attente de rencontrer la cellule).

Les diagnostics



Évolution des demandes transmises



Au total, **243 demandes ont été instruites** suite à un diagnostic par la cellule, soit 20 par mois en moyenne, contre 578 en 2023.

Cela s'explique à la fois par l'effectif réduit de l'équipe mais aussi par l'évolution des missions. En effet, en 2023, année de création de la CDO, tous les ménages à l'hôtel sans suivi PASH ont dû être rencontrés. En 2024, seuls les nouveaux entrants sont rencontrés, les autres ayant déjà une demande instruite.

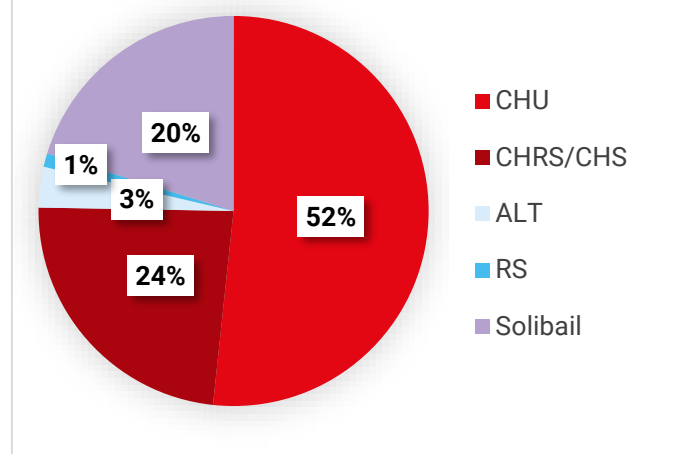
Les sorties SIAO par dispositif



La réalisation des diagnostics par la CDO ont permis la sortie de l'hôtel via une orientation SIAO **pour 89 ménages, soit 281 personnes.**

52% des sorties vers une structure SIAO l'ont été sur le **dispositif d'hébergement d'urgence.**

Sorties SIAO par dispositif



Ces diagnostics ont également permis de **prioriser les ménages présentant un besoin d'accompagnement important** (évalué par la cellule de diagnostic) pour un suivi par la PASH en fonction de ses disponibilités.

→ En 2024, **124 nouveaux ménages** ont pu intégrer un suivi PASH.

Pôle hébergement et logement temporaire



En 2024...

3993 NOUVELLES DEMANDES
D'HÉBERGEMENT

2669 DEMANDES SUR LISTE
D'ATTENTE AU 31/12/2024

3595 DEMANDES MISES À JOUR

880 MÉNAGES ENTRÉS EN
STRUCTURE, DONT :

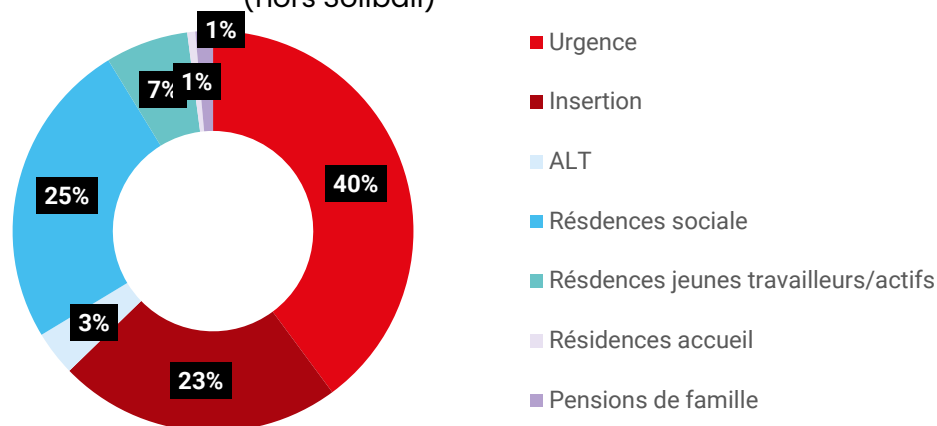
529 EN HÉBERGEMENT

341 EN LOGEMENT TEMPORAIRE

10 EN LOGEMENT ACCOMPAGNÉ
PÉRENNE

1. Le parc accessible

Répartition du parc accessible au PHLT par dispositifs
(hors Solibail)



Cette année **le parc hébergement a augmenté** grâce à l'ouverture de 20 places par Grandissons Ensemble. La fermeture des 70 places du CHU de Verrières (EMMAÛS) n'a pas entraîné de diminution du parc car les places ont été reconstituées par Grandissons Ensemble.

→ Le parc accessible au SIAO est aujourd'hui composé à **63% de places d'hébergement** (urgence ou insertion).

HÉBERGEMENT D'URGENCE

CHU = 1914 places personnes

- 1320 places tout public
- 40 places pour les moins de 25 ans
- 357 places ALTHO (appel à projet dans le cadre de la réduction des nuitées d'hôtel pour les familles)
- 185 places FVV
- 12 places pré/post maternité

HÉBERGEMENT D'INSERTION

CHRS/CHS = 1089 places personnes

LOGEMENT TEMPORAIRE ET ACCOMPAGNÉ PÉRENNE

(hors Solibail)

1493 LOGEMENTS pour 1691 places personnes

(contre 1362 logements en 2023)

- 6 opérateurs ALT : 75 logements (174 places personnes)
- 7 opérateurs - 28 Résidences sociales : 1027 logements (1196 places personnes)
→ Augmentation grâce à l'ouverture de 112 logements sur 2 résidences sociales par Adoma
- 11 Résidences Jeunes Travailleurs : 302 logements (321 places personnes)
- 6 opérateurs - 10 Pensions de famille : 60 logements (68 places personnes)
→ Augmentation grâce à l'ouverture d'une pension de famille avec 10 logements par MMMM
- 4 opérateurs - 5 résidences accueil : 29 logements (31 places personnes)

2. Le nombre de demandes

LA DEMANDE D'HÉBERGEMENT

QUOI ?

- Les demandes d'hébergement sont gérées par le 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 ?



Seul un intervenant 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

Transmission attestation de la demande



Dès lors que la demande est traitée, l'équipe envoie par mail au référent social une attestation de réception de la demande (à remettre à l'usager).

Proposition d'orientation dans une structure



Entrée en structure d'hébergement ou en logement temporaire



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

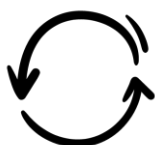
Nouvelle analyse de la demande

En 2024, le pôle hébergement et logement temporaire a reçu **3 993 demandes**, soit une diminution de 5%.

2021 reste l'année ayant cumulé le plus de demandes transmises sur cette période (4945 demandes).

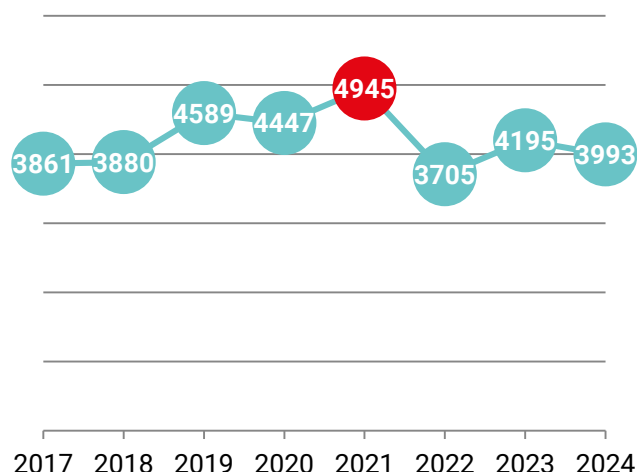
Ces **3993** demandes concernent **3578 ménages distincts** (un ménage peut avoir ou avoir eu plusieurs demandes dans l'année).

En moyenne, le pôle hébergement et logement temporaire a reçu **330** demandes par mois en 2024, soit **20 de moins** par mois qu'en 2023.



En parallèle, l'équipe du PHLT a traité **3 595 demandes mises à jour** par les travailleurs sociaux prescripteurs afin de valider à nouveau la préconisation ou la modifier si besoin, soit 389 de plus qu'en 2023.

Évolution du nombre de nouvelles demandes transmises



Ce sont donc au total **7 558 demandes** qui ont été réceptionnées, lues et analysées par l'équipe du PHLT, soit en moyenne 630 par mois.

3. Les prescripteurs

En 2024, les 3 premiers prescripteurs sont :

→ Les **MDS** avec une augmentation de 27% des demandes instruites par rapport à 2023

→ Le **secteur de l'asile** (CADA/HUDA/CPH) soit 19% de l'ensemble des demandes transmises (+ 3 points par rapport à 2023).

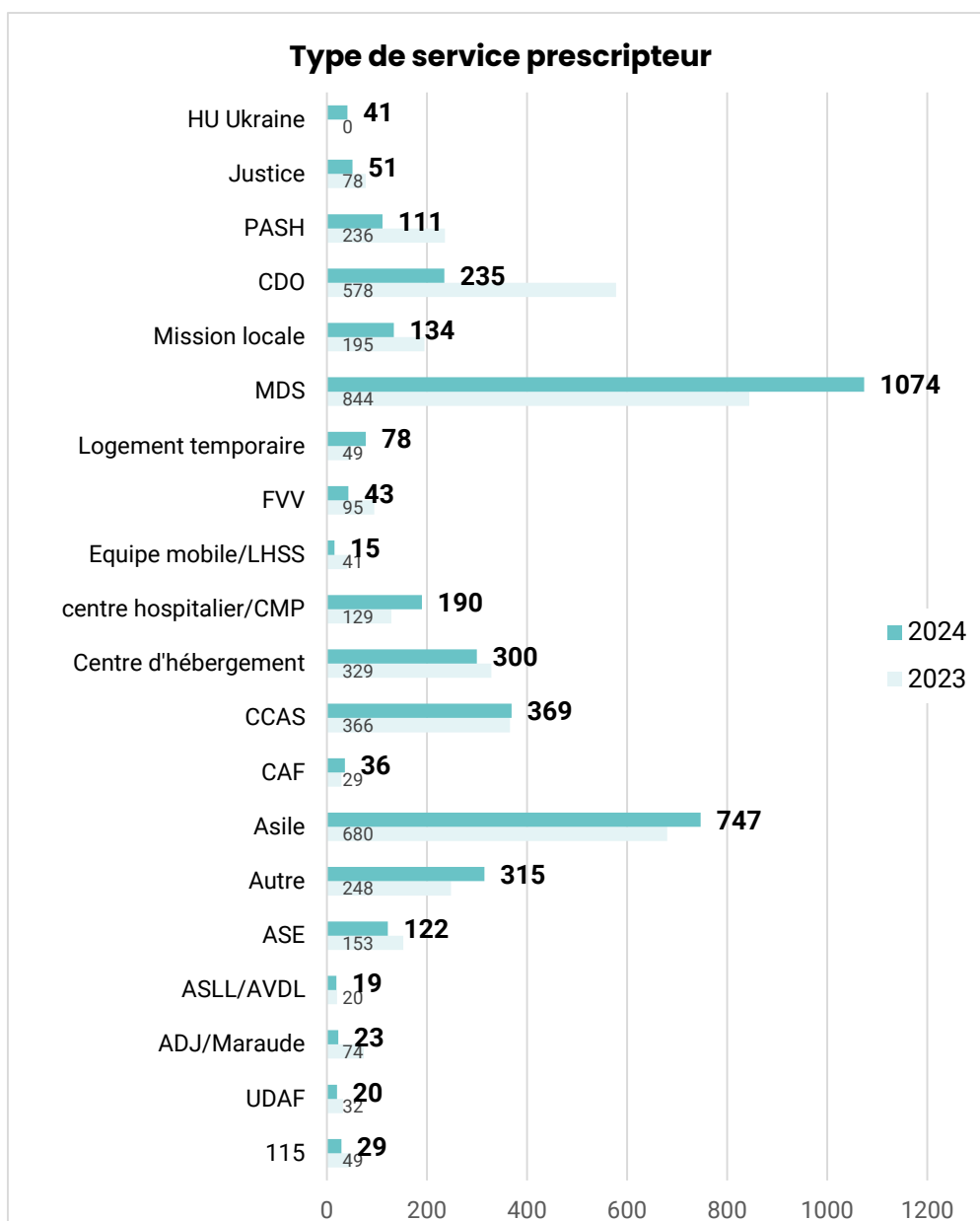
→ Les **CCAS** avec un nombre de demandes presque similaire à l'an passé (369 contre 366) et qui remplacent la Cellule de Diagnostic et d'Orientation (CDO) à cette troisième place.

En effet, la CDO a instruit moitié moins de demandes qu'en 2023, année de lancement de la cellule durant laquelle tous les ménages non suivis par la PASH ont été rencontrés.



Les **centres d'hébergement** représentent 7% des demandes avec 300 demandes instruites.

L'année 2024 a vu l'arrivée **d'une nouvelle catégorie de prescripteurs** avec la création sur le SI des centres d'hébergement Ukraine en vue de la fermeture annoncée de ce dispositif.



4. Orientation et régulation des dispositifs

L'équipe du pôle hébergement et logement temporaire oriente les ménages en fonction des caractéristiques de la place, de l'antériorité de la demande et des critères de priorité.



Les entrées

En 2024, 880 ménages ont intégré une place d'hébergement ou de logement temporaire, soit 2035 personnes contre 797 ménages en 2023 et 850 ménages en 2022

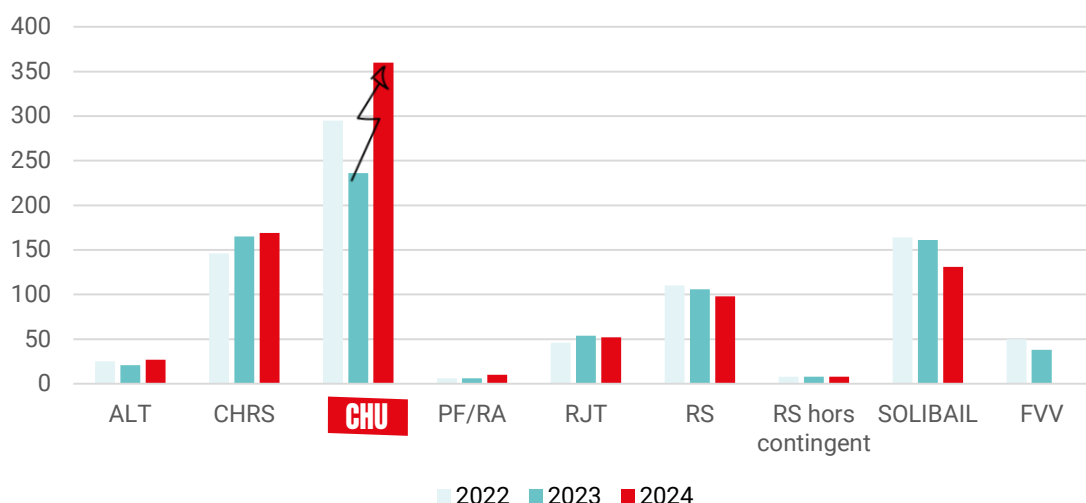


Alors que nous constatons l'année passée une tendance à la baisse des entrées en **hébergement d'urgence**, l'année 2024 connaît une **hausse de 52 %**, soit 124 entrées de plus qu'en 2023. Cela s'explique notamment par la création de 90 places d'urgence par Grandissons ensemble.

Sur les autres dispositifs, le nombre d'entrées est plutôt stable sur les 3 dernières années avec une légère tendance à la baisse sur Solibail et les places FVV.

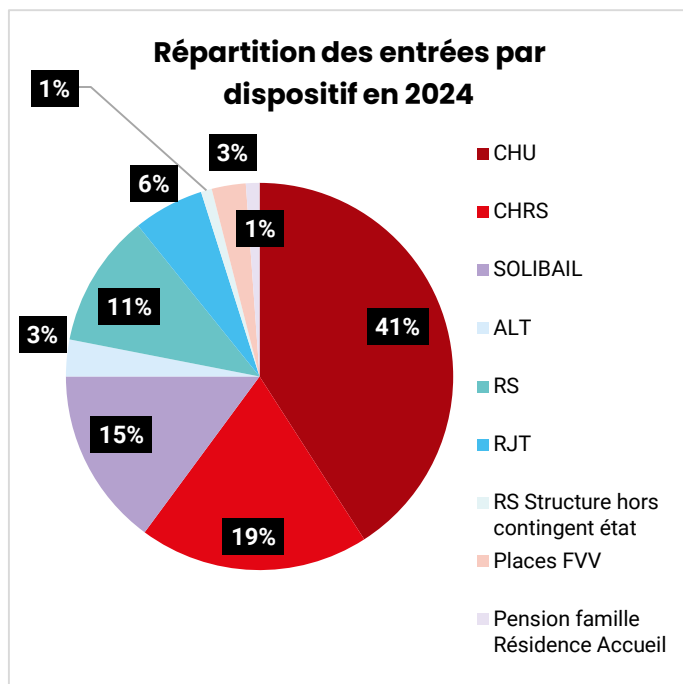
	Entrées 2024	
	Ménages	Personnes
ALT	27	53
CHRS	169	374
CHU	360	863
Pension de famille	10	10
Résidence accueil	10	10
RJT	52	54
Résidence sociale	98	142
RS hors contingent	8	13
SOLIBAIL	131	463
Places FVV	25	63
TOTAL	880	2035

Évolution du nombre d'entrées par dispositif



En 2024, **41% des entrées ont concerné l'hébergement d'urgence** contre 29% en 2023.

Alors que l'année 2023 était marquée par un rééquilibrage des entrées en hébergement et en logement temporaire, cette année, **les entrées en hébergement représentent 60% du total**, proportion qui, malgré son augmentation, n'atteint toutefois pas le niveau de 2021 (74%).



Des logements non captés :

Notons tout de même que **139 logements temporaires** (résidences sociales et résidences jeunes travailleurs/actifs), contre 143 en 2023, **n'ont pas été captés par le SIAO** en raison des délais courts d'orientation (8 jours) ne permettant pas de présenter un deuxième dossier si la première candidature n'aboutit pas.

Les orientations non abouties



Sur **1409** orientations, **36% n'ont pas abouti, soit 509**. Cette proportion est inférieure à l'année passée de 4 points.



Ce sont sur **les places FVV** que ce taux est le plus élevé avec **59 % d'orientations non abouties** tant en raison du refus des femmes (21%) que des opérateurs (23%).

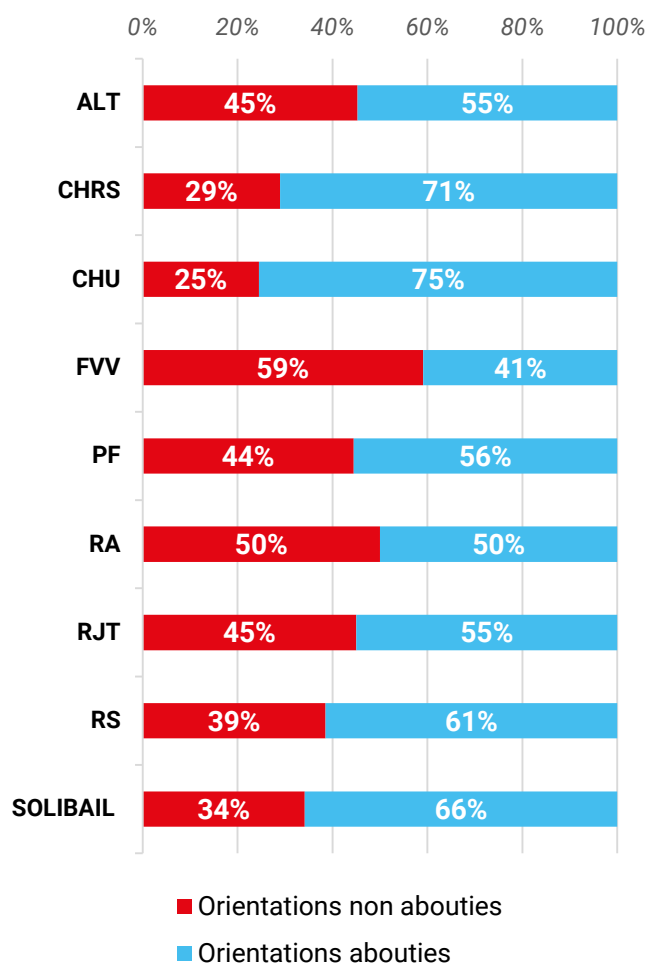


Les pensions de famille et les résidences accueil sont ensuite les plus impactées avec en moyenne **une orientation sur 2 qui n'aboutit pas**.



En revanche, les **dispositifs de logement temporaire** passent de 48% d'échec d'orientation à 40%, soit une diminution de 8 points.

Issue des orientations par dispositif



Dispositifs	Nombre d'orientations	Part des orientations non abouties	Part des refus ménages	Part des refus structures
CHRS	238	29%	15%	9%
CHU	318	25%	11%	6%
• Sous-total HEB	556	26%	13%	7%
RJT	191	45%	21%	22%
RS	301	39%	14%	21%
SOLIBAIL	199	34%	6%	25%
ALT	64	45%	17%	25%
• Sous-total LOGT TEMP	755	40%	14%	23%
FVV	66	59%	21%	23%
Pension de famille	9	44%	0%	22%
Résidence accueil	10	50%	40%	10%
Structure hors contingent	13	38%	15%	23%
TOTAL	1409	35%	14%	16%

Lecture : 199 orientations ont été réalisées vers Solibail. 34% de ces orientations n'ont pas abouti. 6% des orientations ont échoué suite à un refus des ménages. 25% des orientations ont quant à elles été refusées par l'opérateur.

LES REFUS STRUCTURE :

Les dispositifs de logement temporaire sont de manière générale plus impactés par le refus des opérateurs : 23% des orientations sont refusées par l'opérateur et cela principalement en raison de la fragilité de la situation des ménages et du risque estimé de ne pas pouvoir les reloger à court terme. En effet, les dispositifs de logement temporaire présentent des critères d'accès relativement proches du logement social. Sur l'hébergement, seulement 7% des orientations sont refusées par les structures.

LES REFUS MÉNAGE :

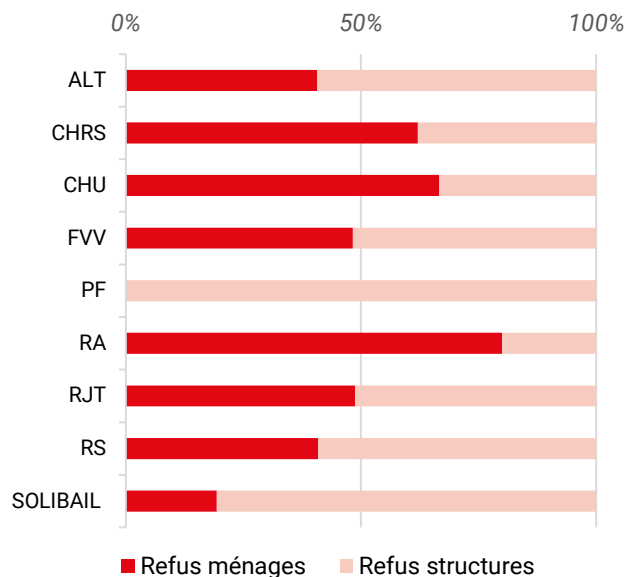
Les refus des ménages sont répartis de manière similaire entre l'hébergement (13 % des orientations) et le logement temporaire (14 % des orientations).

Toutefois, les dispositifs des **Résidences Accueil** (40 % des orientations) et **résidences pour jeunes travailleurs** (21 %) enregistrent les taux de refus les plus élevés.

Voici comment se répartissent parmi les échecs d'orientation la part des refus ménages et structures selon les dispositifs :



Les dispositifs **SOLIBAIL** et **ALT** sont les plus touchés avec un refus de 25% des candidatures.



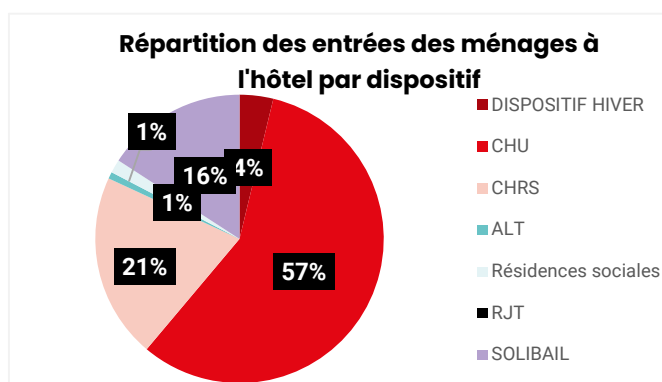
5. La priorisation des demandes

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

- Les ménages à l'hôtel pris en charge 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 (PVV)
- Les ménages ayant le statut PU DAHO

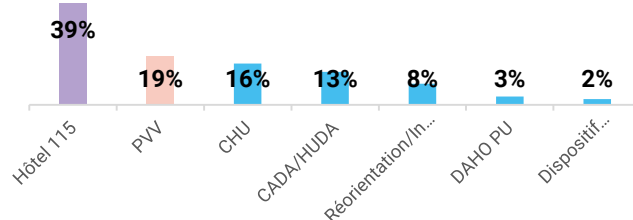
L'antériorité reste un critère transversal à chacune de ces priorités. Un ménage peut cumuler plusieurs priorités.

39% étaient à l'hôtel 115 ou en abris de nuit (=2023) soit 503 ménages



78% des ménages à l'hôtel 115 sont entrés sur un dispositif d'hébergement (CHU, CHRS) contre 65% l'année passée. Le public hôtel reste peu éligible aux résidences sociales et pensions de familles notamment en raison de la composition familiale privilégiée par ces dispositifs (isolés) et du statut administratif.

Répartition des entrées par priorités



19% étaient des personnes victimes de violences (+3 points par rapport à 2023) soit 238 ménages

Les PVV 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.

Un **protocole d'accueil des femmes victimes de violences conjugales** a été mis en place afin, notamment, de préciser les critères d'accueil au sein des dispositifs dédiés. Les critères s'appuient essentiellement sur le besoin de mise en sécurité et la décohabitation.

Ainsi, lorsque le PHLT reçoit une demande FVV, il vérifie que les critères sont respectés avant d'inscrire le ménage sur une liste d'attente dédiée. Dès qu'une place adaptée se libère au sein d'une structure, le ménage est orienté. En cas d'absence de places disponibles et en tenant compte de la situation de mise en danger, le PHLT peut orienter la demande vers le 115 ou vers un centre d'hébergement généraliste. Si les critères d'accès au dispositif ne sont pas entièrement remplis, le PHLT oriente la femme victime de violences conjugales vers le LEAO dont elle dépend (en fonction du lieu de résidence) pour bénéficier d'une évaluation et d'un accompagnement.

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 2024, **17 ménages PU sont entrés en structures** (contre 12 en 2023 et 8 en 2022).

En 2024, **75 ménages** ont obtenu le **statut PU pour de l'hébergement ou du logement temporaire** dont 2 sont sous astreinte de l'Etat.

Parmi ces 75 ménages, au 1^{er} janvier 2025 :

28 sont en liste d'attente pour une proposition via le SIAO,

16 ont eu une réponse positive via le PHLT,

31 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.

Au 1^{er} janvier 2025 :

35 ménages DAHO PU sont en attente d'une proposition (dont 4 sous astreinte) contre 20 en 2023. Cette augmentation s'explique par le nombre plus important de personnes ayant obtenu le statut cette année et ayant une demande active.

Année d'obtention du statut	Ménages	dont sous astreinte
2021	2	1
2022	2	0
2023	4	1
2024	27	2
TOTAL	35	4

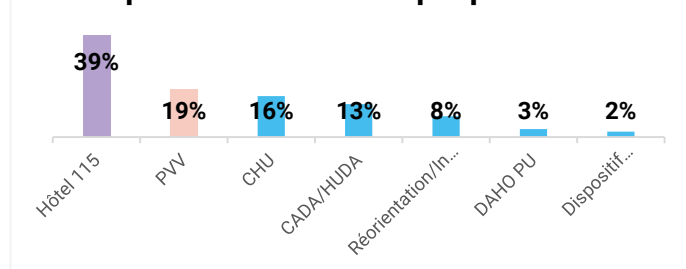
5. La priorisation des demandes

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

- Les ménages à l'hôtel pris en charge 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 (PVV)
- Les ménages ayant le statut PU DAHO

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

Répartition des entrées par priorités



19% étaient des personnes victimes de violences (+3 points par rapport à 2023) soit 238 ménages

Les PVV 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. Un **protocole d'accueil des femmes victimes de violences conjugales** a été mis en place afin, notamment, de préciser les critères d'accueil au sein des dispositifs dédiés.

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 2024, **17 ménages PU sont entrés en structures** (contre 12 en 2023 et 8 en 2022).

En 2024, **75 ménages** ont obtenu le **statut PU pour de l'hébergement ou du logement temporaire** dont 2 sont sous astreinte de l'Etat.

Parmi ces 75 ménages, au 1^{er} janvier 2025 :

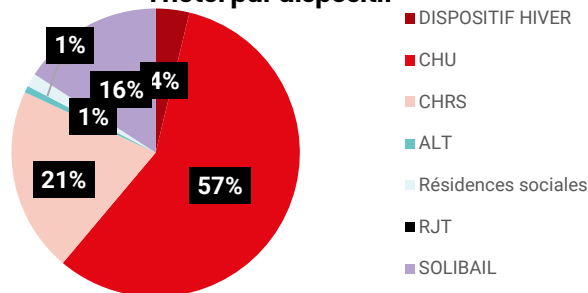
28 sont en liste d'attente pour une proposition via le SIAO,

16 ont eu une réponse positive via le PHLT,

31 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.

39% étaient à l'hôtel 115 ou en abris de nuit (=2023) soit 503 ménages

Répartition des entrées des ménages à l'hôtel par dispositif



78% d'entre eux sont entrés sur un dispositif d'hébergement contre 65% l'année passée. Le public hôtel reste peu éligible aux résidences sociales et pensions de familles notamment en raison de la composition familiale privilégiée par ces dispositifs (isolés) et du statut administratif.

Un protocole d'accueil des femmes victimes de violences conjugales a été mis en place afin, notamment, de préciser les critères d'accueil au sein des dispositifs dédiés.

Ainsi, lorsque le PHLT reçoit une demande PVV, il vérifie que les critères sont respectés avant d'inscrire le ménage sur une liste d'attente dédiée. Dès qu'une place adaptée se libère au sein d'une structure, le ménage est orienté. En cas d'absence de places disponibles et en tenant compte de la situation de mise en danger, le PHLT peut orienter la demande vers le 115 ou vers un centre d'hébergement généraliste.

Si les critères d'accès au dispositif ne sont pas entièrement remplis, le PHLT oriente la femme victime de violences conjugales vers le LEAO dont elle dépend (en fonction du lieu de résidence) pour bénéficier d'une évaluation et d'un accompagnement.

Au 1^{er} janvier 2025 :

35 ménages DAHO PU sont en attente d'une proposition (dont 4 sous astreinte) contre 20 en 2023. Cette augmentation s'explique par le nombre plus important de personnes ayant obtenu le statut cette année et ayant une demande active.

Année d'obtention du statut	Ménages	dont sous astreinte
2021	2	1
2022	2	0
2023	4	1
2024	27	2
TOTAL	35	4

6. La file active au 31 décembre 2024

Au 31 décembre 2024, la file active était constituée de **2669 demandes inscrites sur liste d'attente**, en attente d'une proposition du SIAO, soit 6642 personnes.

Année d'instruction de la demande	Hébergement		Logement temporaire		TOTAL	
2016	2	0%	-	-	2	0%
2017	2	0%	-	-	2	0%
2018	14	1%	-	-	14	1%
2019	70	3%			70	3%
2020	80	4%			80	3%
2021	192	9%	11	2%	203	8%
2022	92	4%	37	6%	129	11%
2023	530	26%	119	20%	649	24%
2024	1093	53%	427	72%	1520	57%
TOTAL	2075	100%	594	100%	2669	100%

➔ Parmi ces 2669 demandes :

57 %

des demandes inscrites sur liste d'attente au 31/12/2024 ont été instruites en 2024.

Cela indique que la **majorité des demandes ont été réalisées dans l'année**. Au regard des délais pour l'obtention d'une orientation, les demandes plus anciennes devraient être représentées en proportion plus grande. Il est probable que les demandes antérieures n'aient pas été renouvelées dans le délai imparti.

78 %

des demandes de la file active du SIAO sont en attente d'une place **en dispositif d'hébergement** et ne sont pas éligibles à un logement temporaire.

Les demandes de la file active "**Hébergement**" sont plus anciennes que dans la file active "**Logement temporaire**", presque 11% d'entre elles ont été instruites en 2021 ou avant (contre 2% pour le logement temporaire). Cela s'explique par des temps d'attente plus longs et un dispositif davantage en tension. 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 01/03/2025 les statuts des demandes transmises dans l'année 2024 :



40 % sont sur liste d'attente



11 % ont eu une réponse positive

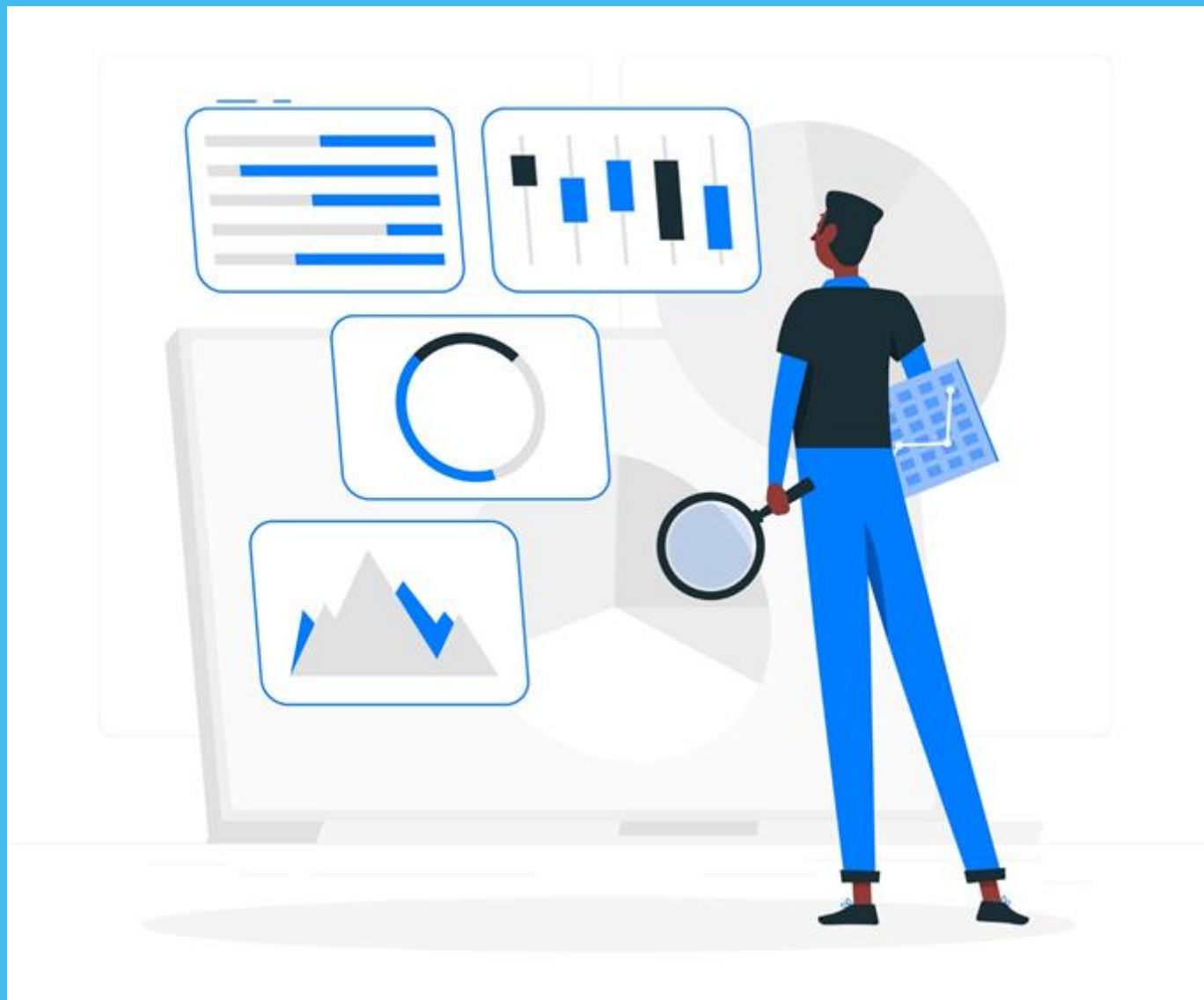


11 % sont retournées chez le prescripteur pour mise à jour ou pour complément d'informations



33 % sont annulées

Pôle observatoire



En 2024...

- Outils
- Enquêtes
- Cartographies
- Études
- Bilans

115 STRUCTURES ENREGISTRÉES
sur le SI SIAO

288 STRUCTURES PRESCRIPTEURS
ENREGISTRÉES sur le SI SIAO

401 PARTICIPANTS AUX
FORMATIONS SI SIAO

Les missions du pôle observatoire



Déployer des outils informatiques

L'observatoire déploie le logiciel SI SIAO et participe à son évolution. De plus, il développe des outils nécessaires à l'observation sociale.



Produire des études, enquêtes et statistiques

Le pôle réalise des enquêtes et des études sur le profil et les besoins des personnes sans abris ou mal logées au sein de l'Essonne. Il rend compte de l'activité du SIAO. Il apporte aux pouvoirs publics des éléments d'analyse contribuant à la prise de décision.



Participer à la connaissance du territoire

L'observatoire identifie, recense et diagnostique sur le territoire les différents acteurs et dispositifs œuvrant en faveur des personnes en situation de précarité. En outre, il évalue l'adéquation de l'offre et de la demande d'hébergement sur le territoire.



Faciliter l'accès au logement - SYPLO

L'observatoire recense tous les ménages hébergés ou logés temporairement en structure en Essonne qui sont prêts au logement afin de les notifier dans SYPLO pour un accès prioritaire au logement social.



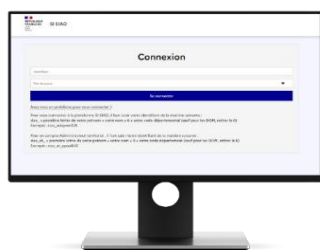
Informier

L'observatoire apporte une meilleure connaissance du territoire et du SIAO.

Il permet également de rendre accessible des informations incontournables pour l'accompagnement des personnes en situation de précarité.

1. Déployer des outils informatiques

Le SI SIAO



Le **SI SIAO** (Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation) pour l'Insertion et le 115 est un logiciel national utilisé par l'ensemble des SIAO en France.

Cet outil permet au SIAO de recevoir toutes les demandes enregistrées par les prescripteurs du département, tout en offrant une visibilité sur les places contingent SIAO d'hébergement et de logement temporaire disponibles.

Le logiciel est piloté par les services de la **DIHAL** (Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement).

* Les formations

Les formations sur le système d'information sont conçues principalement pour les nouveaux arrivants, mais restent accessibles à tous, y compris aux utilisateurs expérimentés qui souhaitent se remettre à jour. Elles permettent en effet de répondre aux changements significatifs du logiciel. Des ordinateurs sont fournis pour permettre aux participants d'accéder au logiciel de formation.

Type	Objectif	Fréquence	Nombre de stagiaires
Prescripteurs	Apprendre à créer un dossier et instruire une demande. Le SI SIAO devient un outil indispensable, facilitant l'autonomie dans la gestion des dossiers.	Une fois par semaine	13
Chefs de service	Suivre le travail de son équipe sur le logiciel.	Organisée à la demande	15
Utilisateur Hébergement / gestionnaire local	Gérer les dossiers transmis par le SIAO et tenir à jour sa structure informatique.	Une à deux fois par mois	6
Écouteurs	Développement de modules permettant d'utiliser le logiciel de façon uniforme et efficace, avec des modules spécifiques pour les nouveaux arrivants.	En fonction des besoins	1 à 6



401

utilisateurs ont été formés en 2024 sur 45 sessions organisées au SIAO

* Les structures informatiques enregistrées dans le logiciel

Type de structures	Nombre de structures informatiques
• Hébergement	47
• Logement temporaire	68
• Prescripteurs	288
Total	403

Pour des besoins opérationnels, un **opérateur hébergement peut disposer de plusieurs structures informatiques**.

→ Exemple : Un opérateur peut avoir 2 structures CHU, CHRS,

20 structures de premier accueil sont partagées entre plusieurs départements d'Île-de-France, permettant l'envoi direct de demandes au SIAO compétent.

1 structure d'hébergement est partagée avec un autre département, financée par les deux, mais les places réservées pour l'Essonne sont exclusivement destinées aux ménages de ce département.

Nous nous assurons que le **parc soit mis à jour** avec les arrivées, les départs, les fermetures de places (pour travaux) ainsi que la création de nouvelles places dans le logiciel, afin qu'il reflète fidèlement la réalité.

En temps réel, le SIAO peut connaître notamment le nombre de places disponibles, le nombre de personnes hébergées (en structure ou à l'hôtel), le nombre de places fermées, ainsi que toutes les orientations en cours.

* Les utilisateurs et le support

Type	Nombre d'accès par rôle
• Premier accueil	1739
• Hébergement	624
• Gestionnaire local	242
• SIAO	22
• 115	25
• Maraude	3
Total	2655



Nous comptons...

1401

utilisateurs en 2024
(contre 1300 en 2023)

Chaque utilisateur peut avoir plusieurs profils selon ses besoin et ses missions (exemple : Hébergement + 1er accueil)

Le **support utilisateurs** joue un rôle important dans **l'accompagnement et l'assistance des utilisateurs du logiciel SI SIAO** afin que le logiciel soit un outil efficace. Il englobe la gestion des structures, la création des comptes, la création de supports, la mise à jour de la **chaîne YouTube** « aide aux utilisateurs » et une réponse efficace et rapide aux utilisateurs, collaborateurs et partenaires externes qui se trouvent en difficulté.



Les vidéos contribuent à réduire le volume d'appels et d'e-mails au support technique car elles permettent aux utilisateurs de se former de manière autonome à leur rythme sur des points clés.

Nous avons également élaboré des **modules de formation** pour nos collaborateurs, ainsi que des guides de bonnes pratiques qui permettent d'améliorer leurs compétences et d'optimiser leur travail au quotidien.

* Détections d'anomalies et demandes d'évolution aux services informatiques de la DIHAL

Analyse des régressions :

Suite aux mises à jour de l'application, il est important **d'identifier les régressions** et d'en **analyser les causes**. Les résultats doivent être communiqués en détail aux services informatiques de la DIHAL pour intervention rapide.

Recensement des anomalies et demandes d'évolution du logiciel

280 mails de relevé d'anomalies et de demandes d'évolution ont été remontés à la DIHAL et présentés lors des ateliers.

* Le SI SIAO en 2024

261 actions de corrections ou d'évolution ont été réalisées sur le SI SIAO par la DIHAL cette année.

Des travaux ont notamment été menés sur **l'interconnexion avec Rosalie**, l'application de Delta afin de faciliter le suivi de la réservation hôtelière. Il y a également eu des évolutions dans la manière de s'authentifier, dans les évaluations et dans les extractions. Ces nouvelles fonctionnalités améliorent la facilité d'utilisation du logiciel pour les utilisateurs.

Notons toutefois que lors des mises à jour du logiciel, certaines anomalies ont émergé, compliquant le travail quotidien des équipes, notamment en raison du long temps de résolution du côté de la DIHAL. Une **anomalie bloquante est apparue lors du déploiement de l'interconnexion de novembre, reliant le 115 à Delta**. De nombreuses prises en charge par le 115 ont été clôturées alors que les ménages sont effectivement hébergés à l'hôtel. À la date du 31 décembre 2024, cette anomalie n'est toujours pas résolue.

D'autres ont pu être résolues grâce à des versions correctives.

* Les évolutions majeures sur le SI SIAO prévues pour 2025

Déploiement d'un nouveau module offre

En 2024, un travail a été réalisé en collaboration avec la DDETS pour **vérifier et consolider le nombre total de places en hébergement/logement temporaire demandées par la DIHAL**, en préparation de la mise à jour de l'application pour les structures d'hébergement/logement (module offre). Cette nouvelle version répondra de manière plus adéquate aux besoins opérationnels des centres d'hébergement.

Étape 1 → Mettre à disposition des DDETS et des SIAO une vision complète des entités, dispositifs et financement.

Étape 2 → Association des groupes des places et des utilisateurs aux nouveaux dispositifs et du module offre.

Un travail de mise en conformité RGPD

Déploiement conventions tripartites (DDETS, SIAO et structures), Décret d'application du SI SIAO.

Droit à l'oubli avec une base archives

Suppression des données ménage qui n'ont plus contacté le SIAO ou les partenaires depuis 2 ans

Offre d'interconnexion sur la gestion de l'offre

Les opérateurs disposant d'un grand nombre de dispositifs pourront utiliser leur logiciel pour gérer les entrées et sorties des places SIAO grâce à une interconnexion entre leur logiciel et le SI SIAO, éliminant ainsi le besoin de double saisie.

Offre d'interconnexion avec les DUI (Dossier Usager Informatisé)

Certains prescripteurs (validés par la DIHAL) pourront, à partir de leur logiciel métier, mettre à jour des données ménages directement dans le logiciel SI SIAO, sans avoir à effectuer de double saisie.

Création d'une base statistique et reporting automatisé

* Mise à jour de la base de données !



Le poste d'assistante administrative permet de mener un travail de fond sur la base de données. Elle est chargée de mettre à jour la base de données SI SIAO. Elle intervient dans la correction des données (dans la fusion des dossiers etc...) et dans l'identification des incohérences et erreurs.

Impact : Opérationnel pour les équipes et consolidation de nos données pour être au plus proche de la réalité de notre activité et des publics.

→ En 2024, **921** fusions, **77** corrections de typologie et **60** interventions « grossesse ».

Les outils

L'observatoire conçoit des outils internes permettant aux **équipes d'accroître leur opérationnalité**, de **suivre leur activité** et de gagner en temps sur un certain nombre d'actions. Ces outils sont réalisés en lien avec les équipes afin de répondre au mieux à leurs besoins. Des référents au sein des équipes sont ensuite formés à la prise en main et à l'actualisation de ces outils afin que chaque service conserve son autonomie de fonctionnement.



2. Produire des études, enquêtes et statistiques

Données d'activités

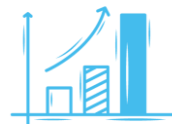
Le SIAO répond à des **enquêtes de manière récurrente** et transmet **régulièrement des données statistiques**.

Chaque matin :

- les données de l'activité de la veille (115, maraude, hébergement d'urgence) sont transmises à la DDETS.

Chaque semaine :

- l'enquête de veille sociale est complétée pour la DRIHL via la DDETS.



Chaque mois :

- Nous réalisons pour la région une enquête sur les femmes enceintes et sortantes de maternité.
- Nous transmettons des données à l'OFIL sur les personnes mises à l'abri ou en hébergement.
- Nous réalisons un bilan mensuel de l'activité des 3 services du SIAO.

Analyse de l'offre et de la demande :

Meilleure analyse des parcours des ménages et du public accueilli (structures d'hébergement), études thématiques, remontées des besoins. Dans ce cas, nous sommes également sollicités par les partenaires pour produire des données à la demande en amont de l'élaboration de projets ou à des fins statistiques.

Participation à des enquêtes

L'observatoire participe à des enquêtes et des études réalisées par divers organismes, au niveau régional et départemental:

ENQUÊTE INSEE

Au printemps 2025 aura lieu **une enquête nationale sur les personnes sans domicile** organisée par l'INSEE et la DREES. L'enquête couvrira 110 agglomérations de plus de 5000 habitants sur 70 départements de France métropolitaine et 2287 communes.

Dans sa mission de coordination de la veille sociale, le SIAO est sollicité pour participer à la préparation de l'enquête : *transmission des dispositifs existants et leurs contacts.*



ENQUÊTE HEBTIERS

Portée par le Samusocial de Paris, l'enquête vise à **interroger les personnes hébergées chez des tiers qui se rendent dans des services d'aide** et établissements publics en Ile-de-France.



ÉTUDE SUR LA MOBILITÉ

Une enquête a été réalisée pour évaluer les **besoins en transport solidaire en Essonne**. La réalisation de cette enquête a été confiée à une équipe de la Junior Consulting de Sciences Po Paris. L'observatoire du SIAO 91 a accompagné cette équipe dans la réalisation de ce diagnostic.

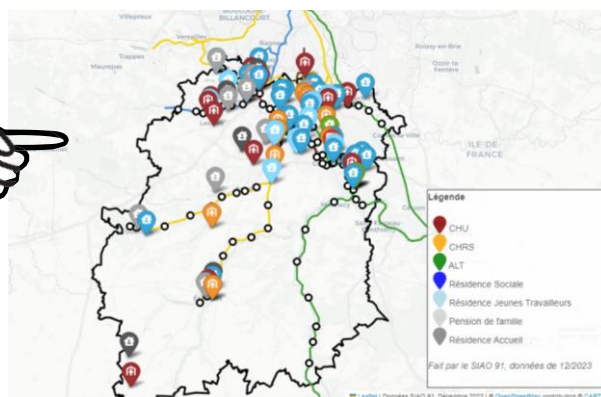
But de l'enquête : Étudier les besoins en transport des personnes accompagnées par les structures et unités locales CRf et plus largement par les structures d'hébergement accueillant les ménages orientés par le SIAO.

3. Participer à la connaissance du territoire

Cartographies

L'observatoire travaille également à la **réalisation de cartographies** permettant d'appréhender l'offre d'hébergement sur le territoire.

Une **cartographie interactive** a notamment été mise en ligne sur le site internet du SIAO91.fr, permettant de situer sur le territoire essonnien tous les dispositifs d'hébergement, de logement temporaire et de logement accompagné pérenne accessibles par le SIAO 91.



Diagnostic de l'aide alimentaire en Essonne



→ **1 an de travail d'enquête et de rencontres avec les acteurs du territoire :**

Commandé par la DDETS de l'Essonne, le diagnostic avait plusieurs objectifs :

- Faire un état des lieux de l'offre et des besoins sur le département à travers un recensement des structures existantes, de leurs services d'aide alimentaire et des modalités pour y accéder.
- Questionner l'adéquation entre l'offre et les besoins. Les aides sont-elles suffisantes sur l'ensemble du département pour répondre aux besoins ? Quels éléments représentent un frein à l'accès aux aides alimentaires ?

- Proposer un focus sur l'aide alimentaire à l'hôtel social.
- Aboutir à des recommandations et à des pistes d'actions afin de mieux coordonner l'offre d'aide alimentaire et de répondre aux besoins sur le territoire.

3 enquêtes par questionnaire ont été menées et ont permis de dresser le portrait de l'aide alimentaire en Essonne (acteurs, offre et besoins), identifier des problématiques locales ou départementales, des besoins non-pourvus ainsi que des difficultés d'organisation et de coordination.

RÉSUMÉ DES 3 ENQUÊTES PAR QUESTIONNAIRE :

STRUCTURES

Questionnaire **transmis à :**

- 137 associations
- 77 CCAS

Retours :

- **103 associations**
- **51 CCAS**

Soit un **taux de retours** global de **72%**

BÉNÉFICIAIRES

Questionnaire **transmis à :**

- 145 personnes

au sein de **12 structures** d'aide alimentaire (associations ou CCAS).

Soit un total de

145 personnes interrogées

FOCUS HÔTELS SOCIAUX

Questionnaire **transmis à :**

- 55 personnes (PASH 91)
- 50 personnes (SIAO 91)

hébergées sur **28 communes** différentes.

Soit un total de

105 personnes interrogées

Il ressort principalement de ce travail les points suivants :

Du côté de l'offre :

- Une grande diversité d'acteurs et de services
- Une offre dont l'accès est souvent conditionné, pouvant engendrer des inégalités d'accès à une aide alimentaire en fonction de la situation du recourant.
- Une pression sur le système d'aide alimentaire qui se généralise à tous les types d'acteurs et de services.

Du côté des besoins :

- Cette pression est ressentie du côté des bénéficiaires, notamment à travers la variabilité de la qualité et des quantités données, mais aussi parfois sur l'accueil et le traitement au moment du recours.
- L'accès effectif à une aide adaptée et suffisante est limité par de nombreuses contraintes pour les recourants, selon leur situation (mobilité, emploi du temps, pratiques et restrictions alimentaires, équipement de cuisine, accès à l'information et orientation vers les aides, honte et gêne).

Concernant l'organisation de l'aide alimentaire :

- Peu de pilotage et de coordination de l'ensemble des acteurs, qui ne constituent pas un véritable réseau.
- Une difficulté à suivre et à mesurer l'offre et les besoins.
- Une offre modelée par les difficultés et contraintes des opérateurs.

Le diagnostic n'étant pas une fin en soi, ce dernier s'articule avec **un ensemble de 23 préconisations et de 13 fiches actions** à destination des différents acteurs de l'aide alimentaire (associations, CCAS, Etat, Conseil Départemental, prescripteurs, etc.). Ces préconisations sont **regroupées en 3 grandes thématiques** au sein desquelles sont abordés plusieurs thèmes centraux à l'aide alimentaire. L'ensemble de ces propositions doivent devenir les supports de débats et d'échanges lors d'instances regroupant les parties prenantes de l'aide alimentaire et de la lutte contre la précarité alimentaire.

En 2025, faire vivre le diagnostic et ses préconisations !

L'heure est désormais à la diffusion des résultats auprès des acteurs concernés par l'aide alimentaire, entamée en Novembre 2024 et se poursuivant en 2025. L'objectif est d'exposer aux acteurs concernés (financeurs, prescripteurs, opérateurs, etc.) les préconisations faites et de discuter ensemble des actions qu'il est possible de mettre en place pour suivre ces dernières.

Entre Décembre 2024 et le premier trimestre 2025, 3 restitutions ont été proposées aux opérateurs des aides alimentaires, ayant touché 42 personnes (responsables d'associations ou de CCAS) et 2 autres aux partenaires du SIAO 91 qui ont, quant à elles, touché 45 personnes. Ce travail de restitution, en présentiel ou sous forme de webinaire, va continuer pour communiquer les résultats de manière adaptée à chaque type d'acteur, notamment à travers une restitution dédiée à la thématique des hôtels sociaux.

Un ensemble d'instances thématiques devrait voir le jour courant 2025, afin de travailler en concertation avec les parties prenantes sur ces préconisations. Le SIAO 91 sera partie prenante dans la mise en place de ces instances, en collaboration avec les services de l'État et du Conseil Départemental.

Des outils travaillés par le SIAO 91 sont aussi en construction afin de mettre en application en interne certaines préconisations le concernant directement, notamment :

- **Score de précarité alimentaire** des hôtels sociaux
- **Cartographie collaborative** des aides alimentaires pour orienter les publics hébergés à l'hôtel ou contactant le 115.
- **Création d'une newsletter** diffusée à l'ensemble des associations et CCAS proposant une aide alimentaire.



Enquête sur les services d'hygiène des accueils de jour

Dans le cadre du développement de la coordination SIAO/Accueils de jour en place depuis plus d'un an, une enquête sur les services d'hygiène des 3 ADJ du département a été **menée entre Novembre et Décembre 2024**.

Cette enquête a pour point de départ un questionnaire collectif de la part des responsables d'accueil de jour sur la capacité de leurs services à répondre aux besoins d'hygiène des personnes sans-domicile. Ces services, à **savoir la douche, le lavage du linge ou les WC**, sont au cœur de leur activité, mais leur capacité à répondre aux besoins des publics sans-domicile est questionnée. Leur nombre est-il suffisant pour répondre à l'ensemble des besoins ? Ces services et leur fonctionnement actuel sont-ils adaptés aux problématiques des usagers ?

Ce sont **90 personnes qui ont été enquêtées** directement dans les accueils de jour pendant les horaires d'ouverture, à l'aide d'un questionnaire.

La méthodologie et l'organisation de l'enquête ont été co-construites avec l'Observatoire et les responsables des ADJ.

L'analyse des résultats est en cours, et permettra d'obtenir des **données complémentaires aux données d'activités mensuelles**, notamment sur les raisons d'usage ou du non-usage de ces services, la satisfaction des publics vis-à-vis du dispositif accueil de jour, et les freins rencontrés pour accéder à des services d'hygiène.

Des approfondissements à l'aide d'entretiens semi-directifs pourront également être entrepris selon les conclusions tirées.

Calendrier des prochaines étapes :

- **Janvier à mars 2025** : analyse des résultats et rédaction du rapport.
- **Avril 2025** : co-construction des préconisations.
- **Mai 2025** : restitutions des résultats et des préconisations aux équipes et usagers de chaque ADJ.

4. Faciliter l'accès au logement : SYPLO

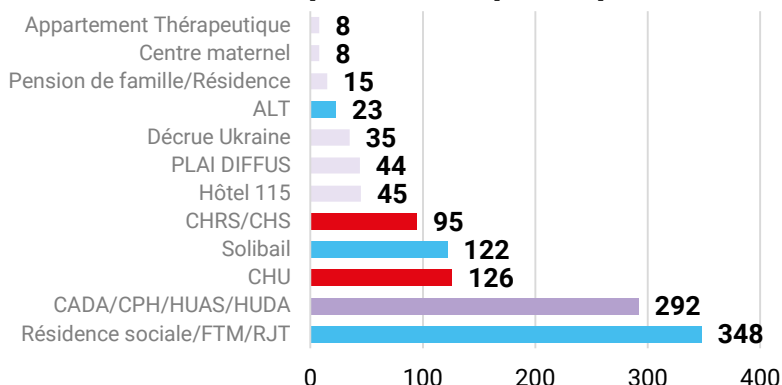
Le SIAO 91 a pour mission de notifier dans le logiciel SYPLO tous les ménages hébergés ou logés temporairement en structure en Essonne qui sont prêts au logement.

En 2024 :

Le SIAO a reçu **1368 demandes d'inscriptions SYPLO**, soit 170 de moins qu'en 2023. Le nombre de demandes reste toutefois élevé par rapport à 2022 (1041 demandes). Parmi ces demandes, **1161 inscriptions ont pu être réalisées**. **16%** des demandes n'ont pas pu aboutir et cela pour différents motifs : *incohérence ou manque des données, erreur dans le NUR ou le nom, ménage non prêt au logement, etc.*

La diminution de cette proportion (20% en 2023) tient aux différentes actions menées pour accompagner au mieux les structures dans cette démarche: *lancement des webinaires SYPLO et diffusion d'un guide d'inscription.*

Nombre d'inscription SYPLO par dispositif



43%

(-13 points par rapport à 2023)

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.

19%

(-1 point par rapport à 2023)

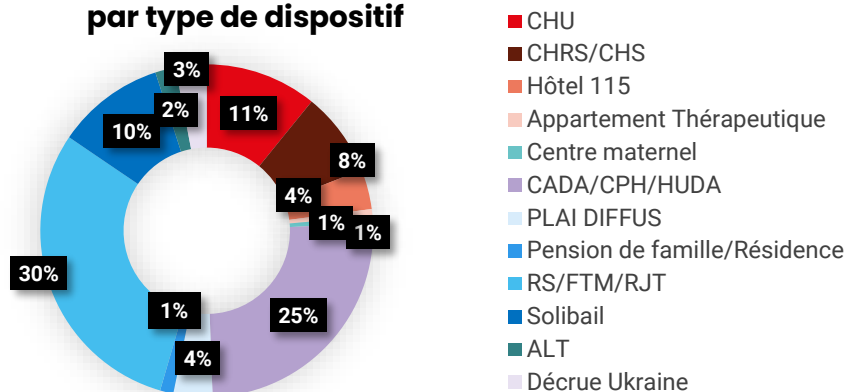
des inscriptions SYPLO ont été initiées par **les centres d'hébergement** (CHU, CHRS).

25%

(+4 points par rapport à 2023)

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

Répartition des inscriptions SYPLO par type de 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 pour faciliter le relogement.

5. Communication



En deux ans, la communication du SIAO 91 s'est considérablement développée.

Elle est structurée en 2 axes : le renforcement de la **communication interne** pour mieux informer et fédérer les équipes, et le développement de la **communication externe** afin d'assurer la formation et l'information auprès des différents partenaires. En 2024, la **communication a été marquée par la mise en ligne du site internet**.



En interne :

Diffusion d'informations :

- **Continuité de la newsletter interne mensuelle** (depuis février 2023) → Partage d'informations clés sur les pôles du SIAO, la CRf, les ressources humaines et les partenaires.
- **Mise en place de "La Gazette" dès janvier 2024** → Support d'information destiné aux 170 salariés du Pôle Lutte contre les exclusions 91, favorisant le lien entre les équipes et les structures.



Rythme = tous les 2 mois

Date d'envoi = vers milieu du mois



Harmonisation des pratiques et formation :

- **Création et mises à jour de protocoles et supports de formation** pour assurer la continuité des pratiques et l'accompagnement des salariés.
- **Conception d'un livret d'accueil et d'un protocole d'intégration** en groupe de travail, facilitant l'arrivée des nouveaux collaborateurs (journée type, accompagnement pour le 1er mois, grille d'évaluation...)



Cohésion d'équipe :

- **Organisation d'événements internes** : journées collectives comme les Jeux Olympiques, création d'activités et jeux pour créer du lien entre les équipes.

En externe :



Création de divers supports de communication :

Support d'intervention pour les partenaires afin de mieux comprendre le SIAO et ses missions, guide de la demande SI SIAO, guide d'inscription SYPLO, fiches sur les dispositifs,...



Mise en ligne du site internet du SIAO 91 :

- Outil central offrant des **ressources clés** aux partenaires : tous les documents sont à disposition et les informations sur le SIAO.
- Possibilité de **s'inscrire aux différents formations/webinaires** : Formation SI SIAO, Webinaire SYPLO, Webinaire présentation du SIAO, Webinaire Aide Alimentaire...
- Partage des **actualités du SIAO**



SIAO91.FR



La lettre du SIAO 91 :



Newsletter mensuelle envoyée à tous les référents sociaux du département de l'Essonne pour informer sur les évolutions du secteur, les actions du SIAO, les indicateurs du SIAO (115, places d'hébergement, entrées, ...)

En 2024 :

9

Newsletters
envoyées

1628

Contacts en
moyenne

32%

Taux d'ouverture
(ouvriers)

Partenaires et coordinations

DDETS


**PRÉFET
DE L'ESSONNE**
*Liberté
Égalité
Fraternité*

Direction Départementale de
l'Emploi, du Travail et des
Solidarités

Une réunion mensuelle de pilotage est organisée entre le SIAO et la DDETS afin de suivre les indicateurs d'activités et de veille sociale, les différentes actualités et d'évaluer ensemble les axes de travail et les directives à mettre en œuvre.

Coordination Marande et Accueil de jour



Une coordination opérationnelle SIAO/Marande se réunit régulièrement afin de travailler sur les réponses apportées et le parcours des personnes à la rue. L'articulation mise en place via le SI SIAO entre les équipes de marande et le 115 nous permet d'intégrer des indicateurs de veille sociale à notre bilan mensuel et ainsi de mettre en perspective nos données d'activité avec des données liées au non-recours et au public à la rue.

En parallèle, une coordination SIAO/Accueil de jour a été initiée cette année à travers un groupe de travail réunissant le SIAO (observatoire), l'ADJ CRF, l'ADJ SIF et l'ADJ SVDP afin de travailler à la production d'une trame d'indicateurs permettant de recenser le besoin et de mesurer la demande.

Coordination Plateforme d'accompagnement des ménages à l'hôtel



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.

Conseil Départemental

Essonne
TERRE D'AVENIRS

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 trimestrielles ont lieu afin d'affiner la coordination entre nos services et le traitement des données statistiques.

Les LEO



Le protocole FVV a permis de renforcer la collaboration avec les 3 LEO du département. Les FVV repérées par le SIAO peuvent ainsi être orientées vers le LEO de leur territoire pour un premier rendez-vous.

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 LEO peuvent, de leur côté, solliciter le SIAO pour les situations nécessitant une prise en charge en hébergement.

Les acteurs de l'Aide alimentaire



La réalisation du diagnostic de l'aide alimentaire a permis une prise de contact avec l'ensemble des acteurs de l'aide alimentaire et de créer une dynamique que les restitutions ont pu consolider.

Le SIAO est également en lien avec les différents porteurs de projets orientés vers l'aide alimentaire dans les hôtels sociaux afin de pouvoir partager les besoins relevés sur le terrain et de pouvoir au mieux répartir l'offre déployée selon les territoires.

Structures d'hébergement / Logement temporaire



Le PHLT rencontre et échange régulièrement avec l'ensemble des structures d'hébergement afin d'appréhender les contraintes de chacun et de trouver ensemble des solutions adaptées aux situations les plus complexes. Ce lien étroit favorise l'interconnaissance et le maintien du lien entre les services ce qui permet d'ajuster aux mieux les orientations et de gagner en fluidité.

Le SIAO participe au Comité de pilotage et de suivi des différents opérateurs dans la mesure du possible.

Présentation du SIAO à nos partenaires



Le SIAO intervient à la demande des partenaires pour présenter ses missions, son organisation et son fonctionnement. Cela permet de mieux cerner les besoins et les difficultés de chacun, de mieux se connaître pour mieux travailler ensemble.

Coordination interne SIAO

Une coordination interne (115/CDO/PHLT) entre services est organisée hebdomadairement afin d'assurer une prise en charge adaptée, d'échanger autour des situations complexes et de veiller à la fluidité des dispositifs.

Conclusion et perspectives



- **Renforcer la coordination sur les situations complexes** liées aux problématiques de soins et de santé qui deviennent de plus en plus fréquentes.
- **Poursuivre notre travail de connaissance du territoire et de veille sur le secteur de l'hébergement** afin de partager ces informations aux différents acteurs à travers notre stratégie de communication (lettres d'information, site internet, supports et outils pédagogiques, etc.) mais aussi par la création de temps d'échanges sur différentes thématiques.
- **Développer notre offre de formation** sur les dispositifs d'hébergement et de logement temporaire : développer un module de formation à destination des travailleurs sociaux du département afin de leur faire connaître l'offre accessible et ses modalités de prise en charge et d'accès sur le territoire via le SIAO.
- **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.
- **Poursuivre la 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, et ainsi favoriser leur accès aux dispositifs hébergement logement .
- **Augmenter la captation des logements** en résidences sociales et résidences jeunes travailleurs et diminuer nos délais d'orientation.
- **Fluidifier les orientations vers les résidences accueil** en repérant mieux le public cible et en travaillant avec les structures pour limiter le taux d'échec.
- **Poursuivre le travail de sensibilisation des prescripteurs** pour améliorer la qualité des demandes et l'actualisation des informations.
- **Développer notre mission fluidité** à travers la création d'un pôle logement nous permettant de déployer des actions en faveur du relogement des publics hébergés.

Annexe :

Profil des ménages

Le profil des ménages en demande en 2024

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.

PÔLE MISE À L'ABRI

Pour le 115, les données **concernent toutes les personnes qui ont appelé le 115 au moins une fois dans l'année 2024** (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.

PÔLE HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE

Les données du pôle hébergement et logement temporaire 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**.

1. Les demandes actives au SIAO en 2024

	Mise à l'abri 115				Hébergement et logement temporaire			
	2023		2024		2023		2024	
Nombre de ménages différents	3552		3273		5685		5685	
dont nouveau ménage	2335		3024		3735		3073	
Nombre de personnes différentes	7126		6321		12765		12751	
dont adultes*	4525	63%	4161	66%	7524	59%	7556	59%
dont enfants*	2601	37%	2160	34%	5241	41%	5195	41%
dont enfants de moins de 13 ans*	2203	31%	1809	29%	4462	35%	4365	34%

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

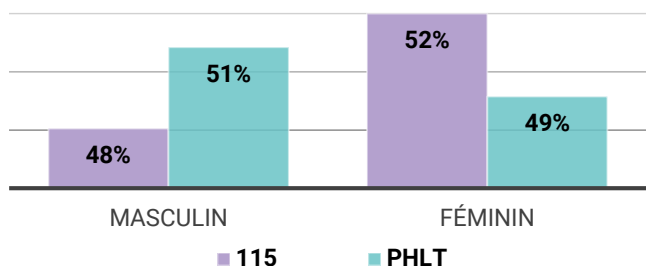
* Enfant = personne mineure de moins de 18 ans / Adulte = personne majeure de plus de 18 ans.

En 2024, **3273 ménages** ont fait appel au 115, soit **6321 personnes différentes**, soit en moyenne 1,9 personne par ménage.

En 2024, **5685 ménages** ont eu une demande d'hébergement active auprès du pôle hébergement et logement temporaire (PHLT), cela représente **12751 personnes différentes**, ce qui fait en moyenne 2,2 personnes par ménage.

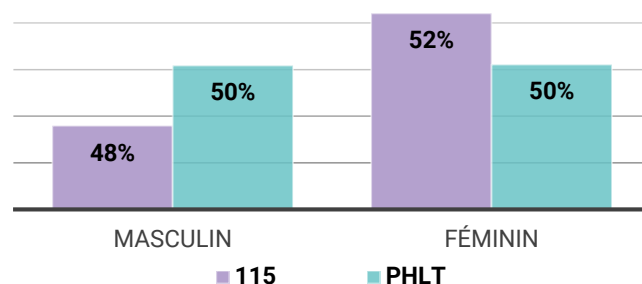
Concernant la répartition adulte/enfant, **on constate une plus forte proportion d'adultes au 115** qu'au PHLT.

Sexe des personnes



La répartition hommes/femmes est équilibrée au PHLT, comme au 115.

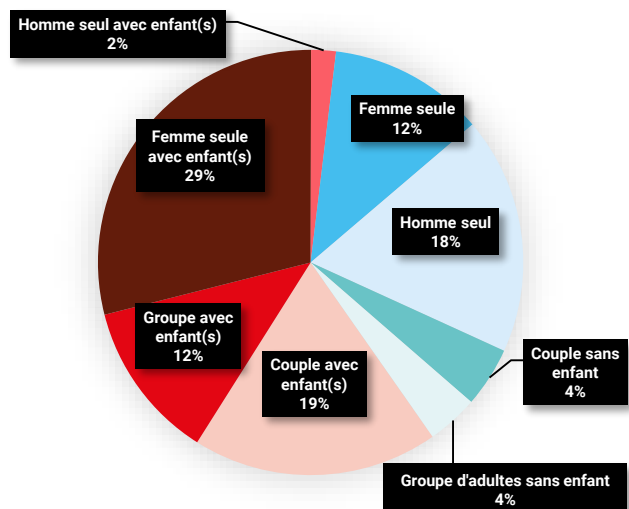
Sexe des adultes



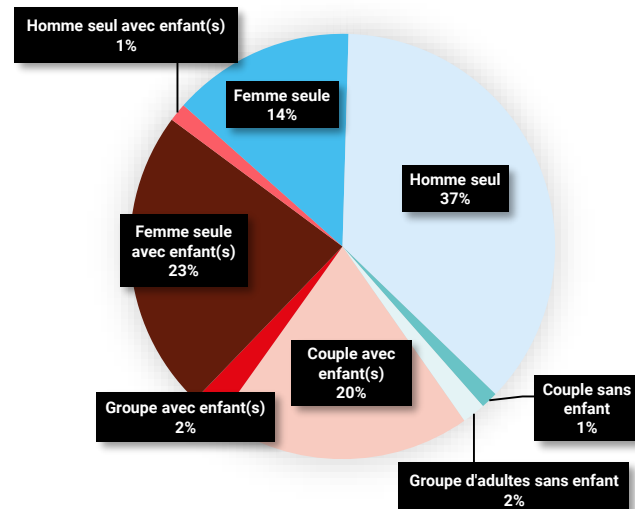
Ces différences sont très légèrement plus marquées pour les adultes au 115.

2. Typologie des ménages

Typologie des ménages au 115



Typologie des ménages au PHLT



Les **personnes isolées** (hommes seuls et femmes seules) constituent **plus de la moitié des ménages en demande au pôle hébergement et logement temporaire** (51%), tandis qu'elles représentent 30% des ménages au 115. La proportion d'hommes seuls est légèrement plus élevée au PHLT (37% contre 18% au 115), tandis que les femmes seules comptent pour 12% des ménages au 115 et 14% au pôle hébergement et logement temporaire.

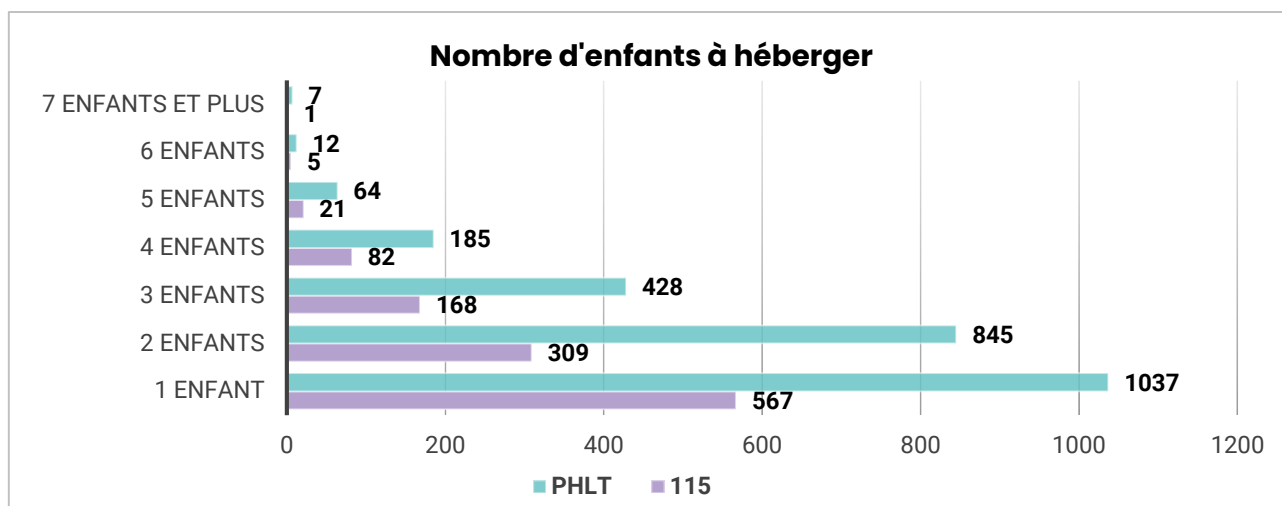


La part des **ménages avec enfant(s)**, toutes typologies confondues, est **plus élevée au 115** (62%) qu'au pôle hébergement et logement temporaire (45%).

Parmi eux, les couples avec enfants représentent 19% des ménages au 115 et 20% au pôle hébergement, mais restent moins nombreux que les familles monoparentales, qui constituent 31% des ménages au 115 et 24% au pôle hébergement et logement temporaire.



Les **couples sans enfant** sont **peu représentés**, avec seulement 4% des ménages au 115 et 1% au pôle hébergement et logement temporaire.

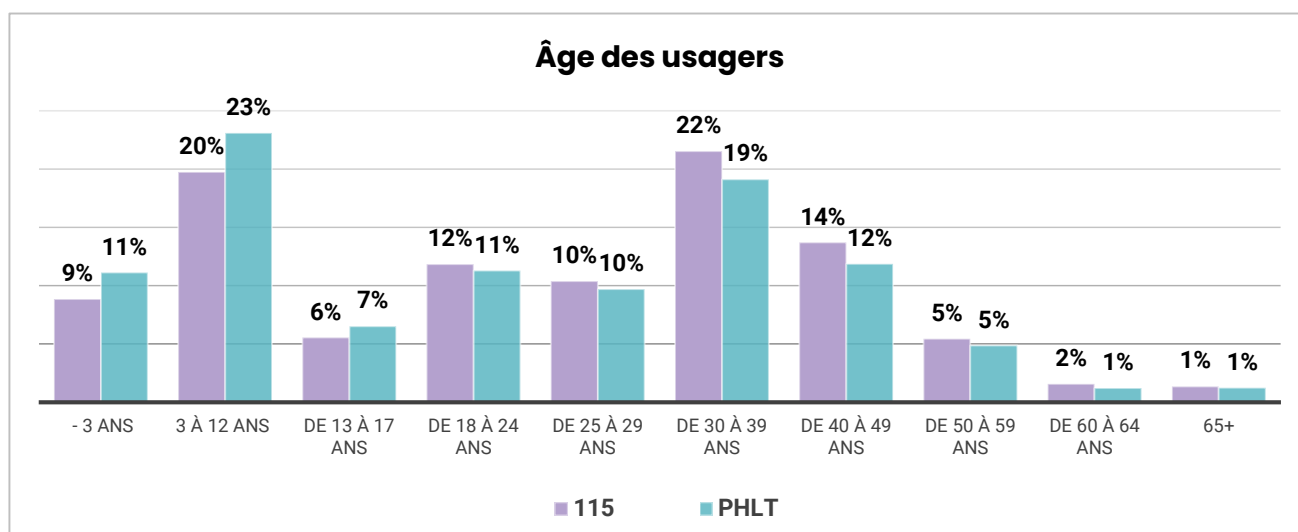


Parmi les **ménages avec enfants**, les ménages **avec 1 enfant** sont majoritaires avec **567** ménages pour le 115 et **1037** ménages pour le pôle hébergement.

Les familles **avec 2 enfants** sont également très présentes, avec **309** ménages concernés pour le 115 et **845** ménages pour le pôle hébergement et logement temporaire.

Les familles de **5 enfants et plus** sont peu présentes, **27** ménages au 115 et **83** 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.

3. Âge des usagers

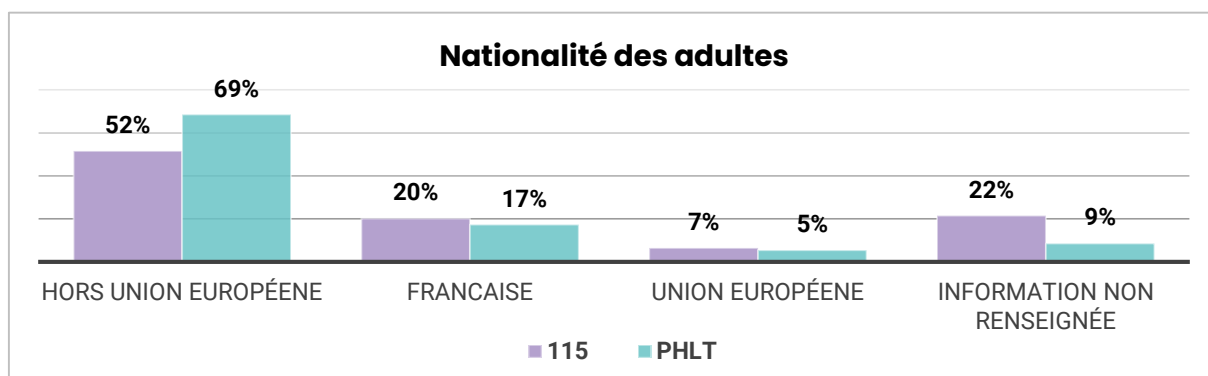


Les **enfants de moins de 3 ans** représentent **9%** des demandeurs au 115 et **11%** au pôle hébergement et logement temporaire.

Pour les 18 à 24 ans, leur part est de **12%** au 115 et **11%** au pôle hébergement et logement temporaire.

La catégorie des **65 ans et plus** ne représente que **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

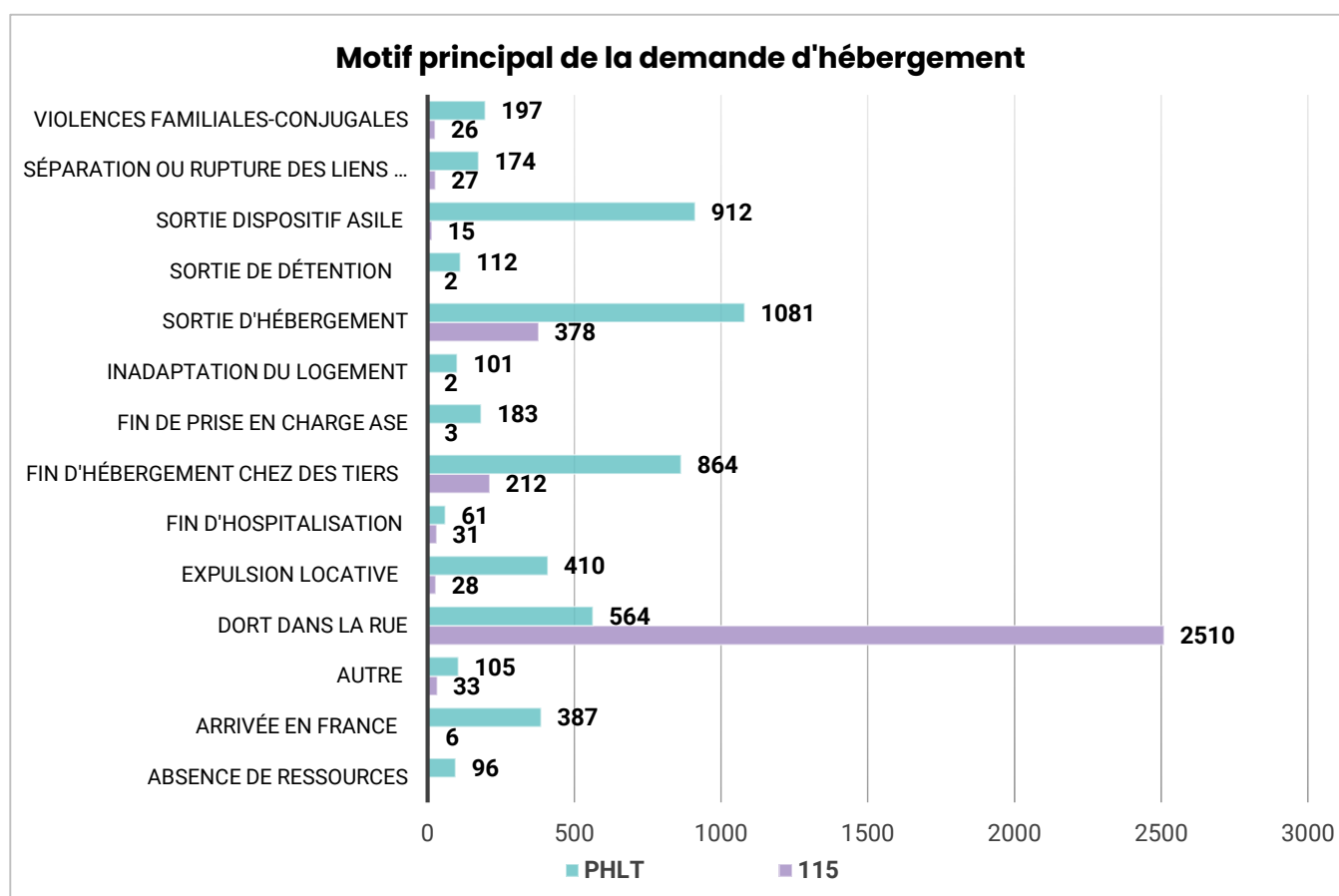


Au sein des 2 services, les adultes sont majoritairement de nationalités extérieures à l'Union Européenne, avec **52%** au 115 et **69%** au pôle hébergement et logement temporaire.

Les adultes disposant de la nationalité française représentent **20%** au 115 contre **17%** au pôle hébergement et logement temporaire.

Enfin, les ressortissants de l'Union Européenne représentent **7%** des adultes en demande au 115, et **5%** des adultes présents au pôle hébergement et logement temporaire.

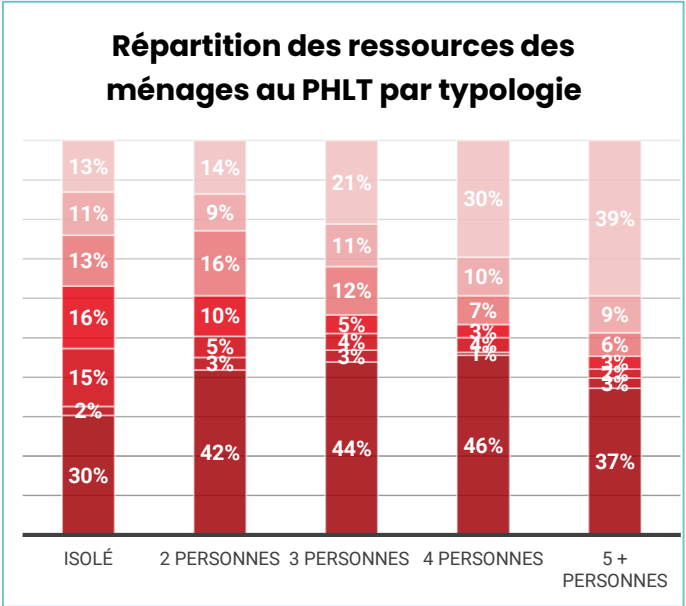
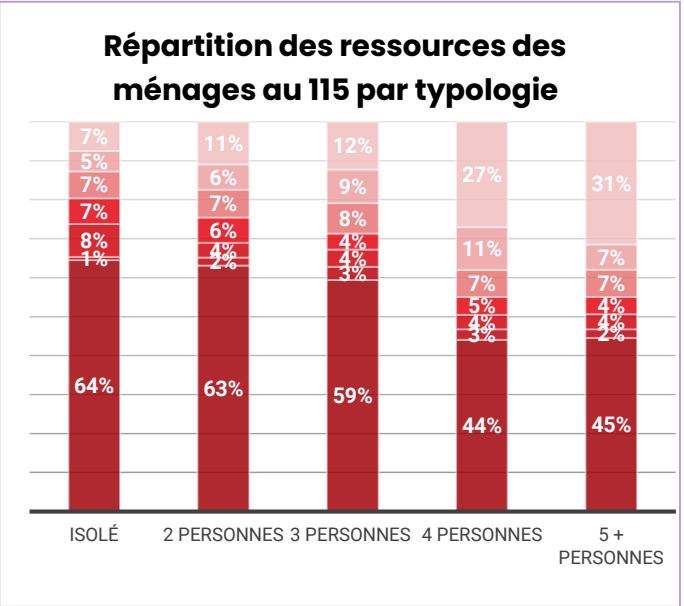
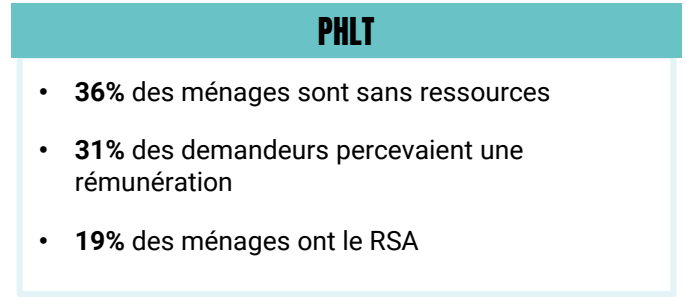
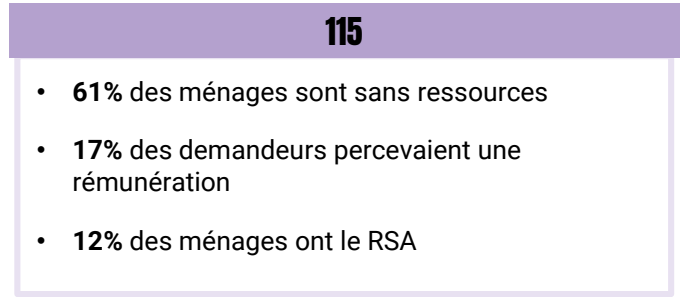
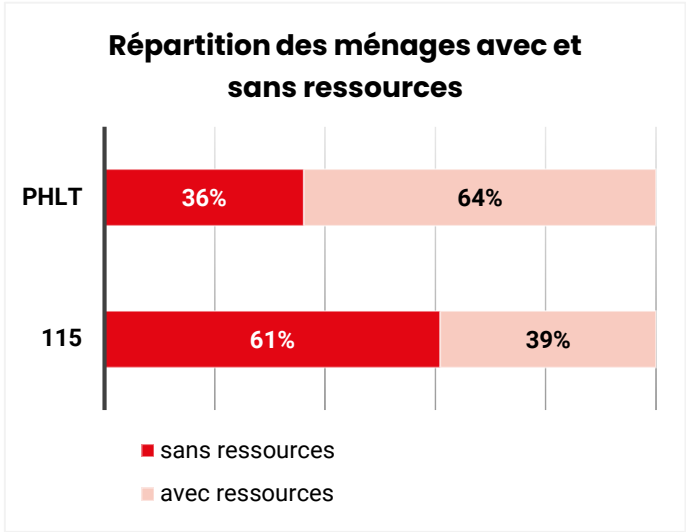
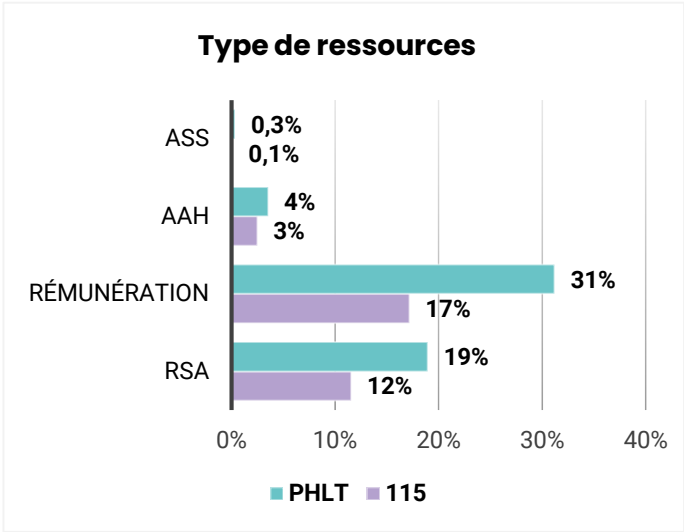
5. Motif de la demande



Au PHLT, la **sortie d'hébergement** est le motif le plus cité par les ménages en demande à 19% (c'est le motif des demandes de la CDO et des centres d'hébergement), suivi par la sortie de dispositif asile et la fin d'hébergement chez des tiers à 15%.

Au 115, le fait de **dormir à la rue** est indiqué comme motif de la demande de mise à l'abri dans 77% des cas.

6. Ressources des ménages



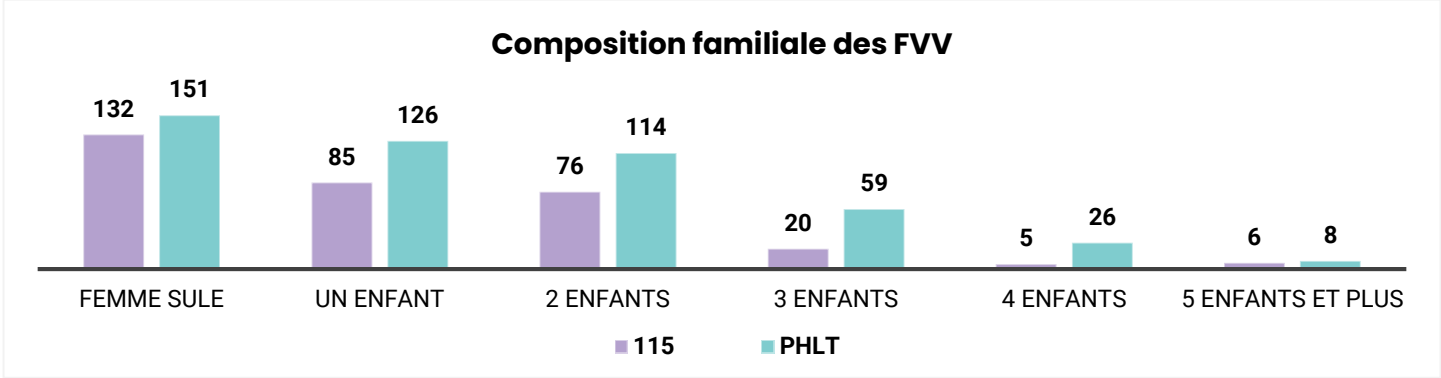
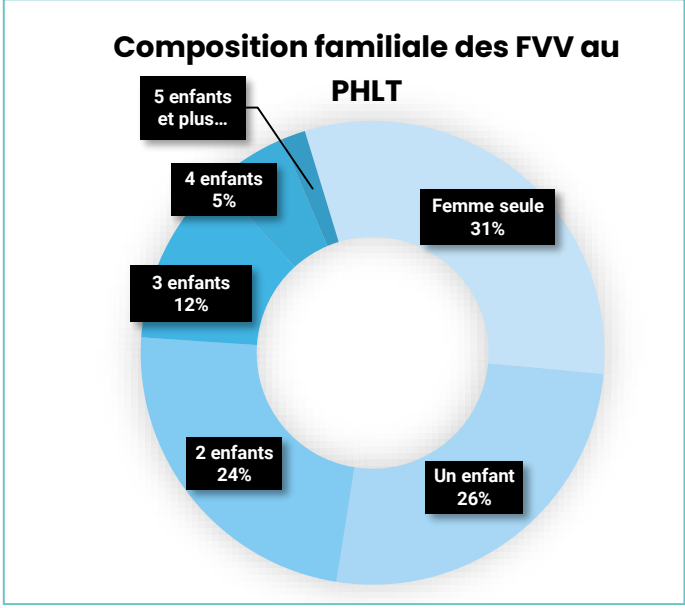
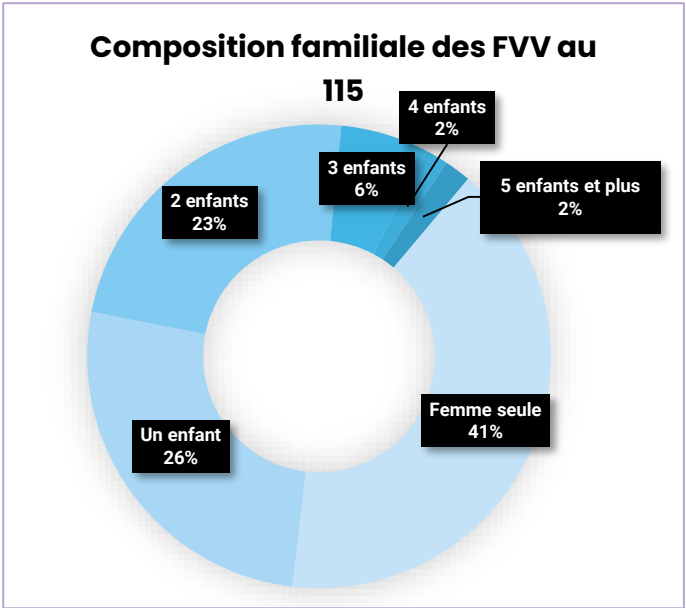
■ Sans ressources ■ 1 - 299 € ■ 300 - 599 € ■ 600 - 899 € ■ 900 - 1 199 € ■ 1 200 - 1 499 € ■ 1 500 € et +

Pour le 115, 17% des ménages disposant de ressources perçoivent entre 300 et 599 €, tandis que cette proportion est de 15% pour le pôle hébergement et logement temporaire. Cette tranche de revenus correspond au montant du RSA.

Les ressources de 1500€ et plus concernent 30% des ménages au 115 et au PHLT.

Quant à la catégorie des ressources allant de 900 à 1199€, 18% des ménages sont concernés au 115, 19% au pôle hébergement et logement temporaire.

7. Public spécifique : les femmes victimes de violences



Les **femmes seules** constituent la principale composition familiale des femmes victimes de violences (FVV), représentant **41%** des FVV en demande au 115 et **31%** des FVV en demande au PHLT.

Au 115 et au PHLT, la seconde composition familiale la plus présente concerne les femmes seules avec **1 enfant** qui représentent **26%** des FVV. Les femmes seules avec **2 enfants** représentent quant à elles **23%** des FVV en demande au 115, et **24%** des FVV en demande au PHLT.

On constate que les femmes seules avec **4 enfants et plus** sont moins nombreuses avec une part de **10%** des FVV au 115, et de **19%** des FVV au PHLT.

8. Spécificités de la demande



Pour l'année 2024, au 115 **3%** soit **106** ménages, déclarent des problèmes de mobilité.

Pour l'année 2024, au pôle hébergement et logement temporaire **5%**, soit **271** ménages, déclarent des problèmes de mobilité.



Pour l'année 2024, **5** ménages en demande au 115 déclarent la présence d'un animal.

Pour le pôle hébergement et logement temporaire, **40** ménages déclarent la présence d'un animal.

**NOUS RENCONTRER
OU NOUS CONTACTER**



SIAO 91

41 rue Paul Claudel, 91000 Évry

Tél. : 01 80 45 00 51 - Email : siao.91@croix-rouge.fr

www.siao91.fr

SIAO 91

croix-rouge française

