

**SIAO 91**

croix-rouge française



NOM DE L'ENTITÉ | Lutte contre les Exclusions

ÉMETTEUR : SIAO 91

DESTINATAIRES : Public

DATE D'APPLICATION : 14/04/2026



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

## 2025



**SIAO 91**

**SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION**



# SOMMAIRE

<b>LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE.....</b>	<b>4</b>
<b>FILIÈRE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS.....</b>	<b>8</b>
<b>PÔLE 91 - LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS.....</b>	<b>9</b>
<b>SIAO 91.....</b>	<b>10</b>
<b>LES ACTUALITÉS 2025.....</b>	<b>12</b>
<b>PÔLE MISE À L'ABRI.....</b>	<b>17</b>
<b>PÔLE HÉBERGEMENT ET LOGEMENT TEMPORAIRE.....</b>	<b>28</b>
<b>PÔLE OBSERVATOIRE.....</b>	<b>41</b>
<b>CONCLUSION ET PERSPECTIVES.....</b>	<b>53</b>
<b>ANNEXE : Profil des ménages.....</b>	<b>54</b>

# Introduction



Ce rapport d'activité présente une rétrospective de l'année 2025 et des faits marquants qui ont jalonné la réalisation de nos missions. Il fait état de l'engagement continu de nos équipes et de la collaboration avec nos partenaires, au sein d'un secteur Accueil Hébergement Insertion en constante évolution.

Il met en lumière nos résultats, les actions et projets que nous avons menés, et offre un aperçu des enjeux qui se présentent à nous.

Au-delà d'un volume d'activité, ce rapport témoigne de notre engagement envers la qualité de nos interventions auprès des personnes accueillies et accompagnées dans nos services, conformément à la vision stratégique de notre organisation.

## A propos de la Croix-Rouge française



### **Un maillon du plus grand mouvement humanitaire mondial :**

- Pendant près de deux siècles, le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge s'est développé aux quatre coins de la planète. Aujourd'hui, il regroupe 15 millions de femmes et d'hommes unis autour d'un même idéal de fraternité et de solidarité et rassemble 192 Sociétés nationales, la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) et le Comité international de la Croix-Rouge (CICR).
- Proclamés lors de la XXI<sup>e</sup> conférence internationale de la Croix-Rouge en 1965, nos **sept principes** sont le socle des valeurs de notre Mouvement.

### **Une association loi 1901 :**

- La Croix-Rouge française est ouverte à tous, sans barrière ni discrimination, et reconnue d'utilité publique depuis 1945. Conformément à son projet associatif, elle oriente ses actions vers le soulagement de toutes les souffrances humaines avec une priorité en faveur des plus vulnérables.

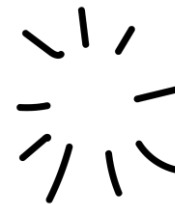
### **Une entreprise à but non lucratif :**

- La Croix-Rouge française est également engagée dans une économie sociale de services à but non lucratif à travers la gestion d'établissements sanitaires, sociaux, médico-sociaux et de formation.

### **Un auxiliaire des pouvoirs publics :**

- Conformément aux conventions de Genève, toutes les Sociétés nationales du Mouvement sont auxiliaires des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire. Ainsi, tout en étant libre de ses choix et indépendante, la Croix-Rouge française est un partenaire de premier plan des pouvoirs publics lors des situations d'exception nécessitant des moyens humains et logistiques importants, en France comme à l'international.

# 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)

# La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française

## Les engagements qui guident nos actions

### > 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 des réalités de l'exclusion, à développer les actions d'accompagnements et à contribuer 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 personne. Une démarche menée dans le respect de la dignité de chacun et dans un souci permanent d'humanité et d'inconditionnalité de l'accueil.

En plus d'une action ciblée, la Croix-Rouge française vise **une approche globale de la personne** : c'est en apportant aux personnes un accompagnement personnalisé que nous pouvons favoriser leur retour à l'autonomie. L'offre de services de la filière se distingue par la diversité des activités menées, permettant d'apporter un **continuum de prise en charge de la rue au logement**, à travers des dispositifs regroupés au sein de pôles sociaux.

Notre **implantation territoriale sur l'ensemble du territoire national et notre réseau de salariés et bénévoles 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 et en complémentarité avec les autres associations.

### > Une action orientée autour de cinq axes stratégiques

Depuis 2019, la filière est dotée d'orientations stratégiques, renouvelées en 2023 et validées par l'ensemble des instances de l'association. Ces orientations nationales sont déclinées **en approches opérationnelles** reprises dans les feuilles de route et projets de l'ensemble des établissements de la filière.

Promouvoir et défendre  
les droits des  
personnes

Renforcer  
l'accompagnement en  
santé

Favoriser l'accès au  
logement et améliorer  
l'hébergement



Décloisonner  
l'intervention sociale

Placer les personnes  
accueillies au coeur de  
nos actions

# La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française

## Organisation et fonctionnement

### > Une direction nationale

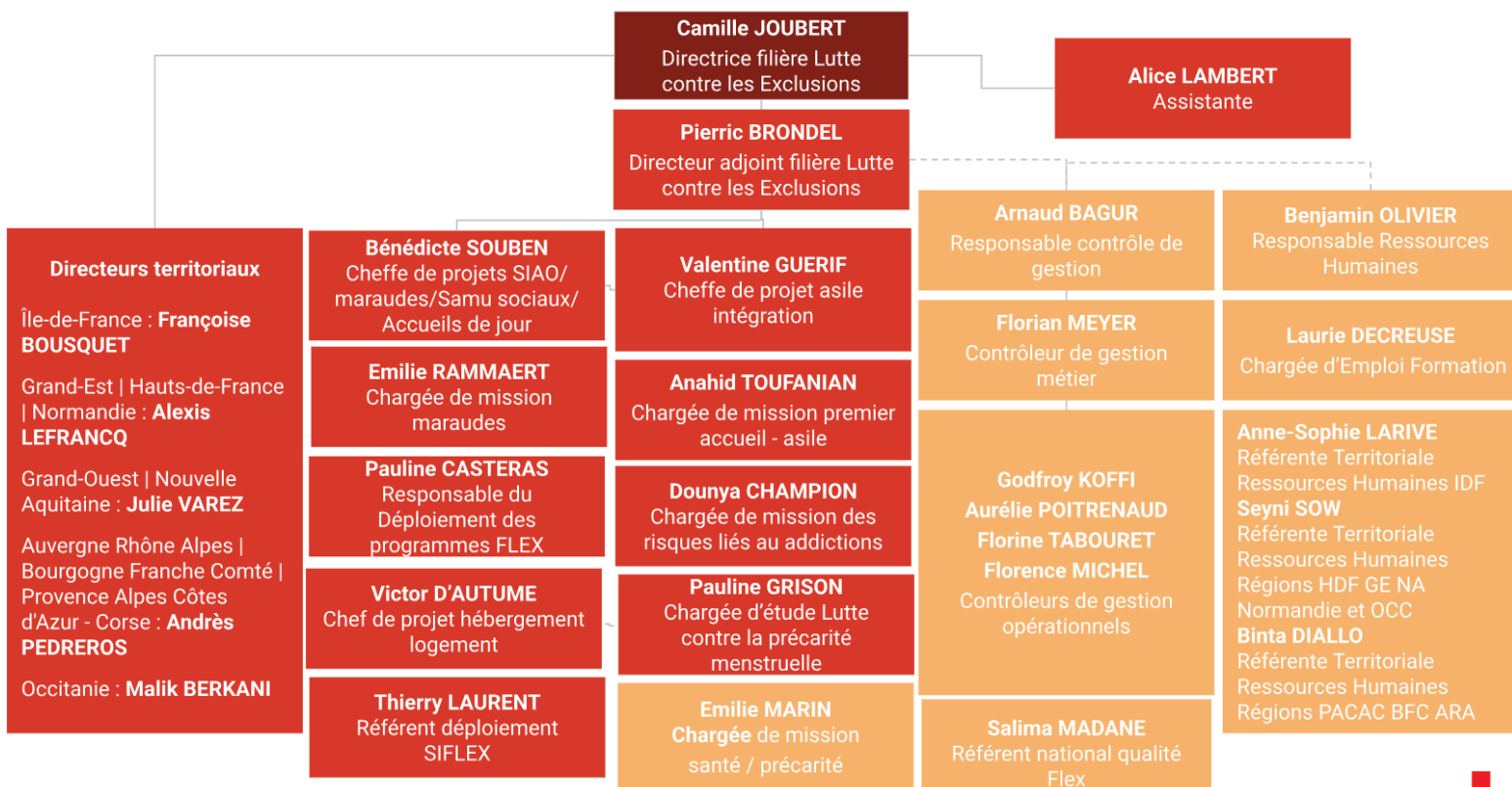
Le siège national assure la direction de la filière et apporte un soutien et une expertise métier au réseau d'établissements. Le service dédié de la filière Lutte contre les Exclusions assure une animation nationale du réseau via une veille législative et juridique, des groupes de travail, des journées thématiques, des séminaires et visio conférences régulières à visée informative des directeurs d'établissements et de leurs équipes.

### > Cinq directions territoriales

L'ensemble des établissements du territoire métropolitains sont répartis en 5 territoires.

### > Des fonctions support expertes sur l'activité de la filière

Le fonctionnement des établissements est soutenu par des équipes contrôle de gestion et ressources humaines ainsi que par des interlocuteurs référents au sein des équipes qualité et maîtrise d'ouvrage informatique.



1/6 Lien hiérarchique —  
Lien fonctionnel - - - - -

Filière lutte contre les exclusions | Mise à jour janvier 2026

# La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française

## CHIFFRES CLÉS

### 304 services de Veille sociale

246 équipes de **maraudes / samu sociaux** dans 80 départements

43 **lieux d'accueil de jour** dans 32 départements

15 SIAO

### Hébergement - logement

107 dispositifs **d'hébergement** de droit commun (3 807 places)

5 dispositifs d'accompagnement des personnes à **l'hôtel** (> 10 000 personnes par an)

45 dispositifs de **logement accompagné** (432 logements)

### Asile / Intégration

24 dispositifs d'accueil des **demandeurs d'asile** (4 352 places d'hébergement)

8 dispositifs d'accompagnement des **réfugiés**

40 dispositifs d'accueil des déplacés **d'Ukraine**

### Santé-précarité / médico-social

21 dispositifs médico-sociaux

32 points hygiène

175 établissements  
comptables  
regroupant 536 dispositifs

**2166**

salariés

**9700**

bénévoles

Réalisé 2022 : 197 450 k€ de produits d'exploitation encaissés (PEE)

Estimé 2023 : 189 234 k€

# La filière lutte contre les exclusions en Essonne !

## 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

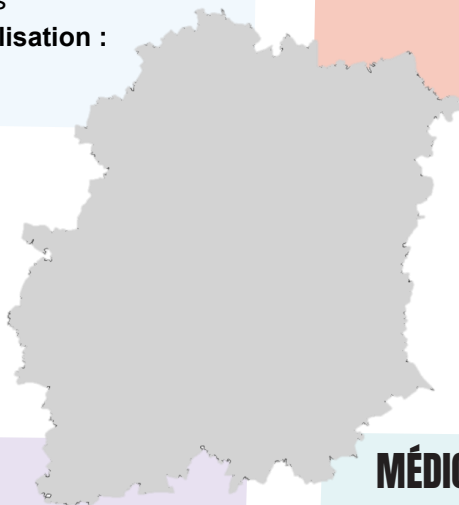
*Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile*

## MÉDICO-SOCIAL :

**Lits Halte Soins Santé** - Palaiseau

**Équipes mobiles santé précarité**

**ESSIP** - Équipe spécialisée de soins infirmiers précarité



# SIAO 91

Le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO), créé par la *circulaire du 8 avril 2010*, a été consolidé dans ses principes et ses missions par la *loi n°2014-366 du 24 mars 2014* pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR).

Afin de **favoriser l'accès au logement et la fluidité des parcours de l'hébergement vers le logement**, la loi prévoit qu'une convention soit passée entre le représentant de l'Etat dans le département et un opérateur unique chargé 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 5 pôles.**



## PÔLE MISE À L'ABRI - 115

Le pôle mise à l'abri est au cœur du dispositif d'urgence sociale. Il est composé du 115, numéro gratuit et accessible 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.



## PÔLE ÉVALUATION

Le pôle évaluation va à la rencontre des ménages dès leur prise en charge à l'hôtel par le 115. Il évalue également les demandes des partenaires (mises à l'abri anticipée, signalements, interventions de la maraude).



## PÔLE HÉBERGEMENT

Le pôle hébergement centralise toutes les demandes d'hébergement, recense l'offre financée par l'État et oriente les ménages vers les places les plus adaptées à leur situation.



## PÔLE LOGEMENT

Le pôle logement centralise les demandes de logement temporaire, recense l'offre financée par l'État et oriente les ménages vers les places adaptées à leur situation. Il contribue également à faciliter l'accès au logement via le dispositif SYPLO.

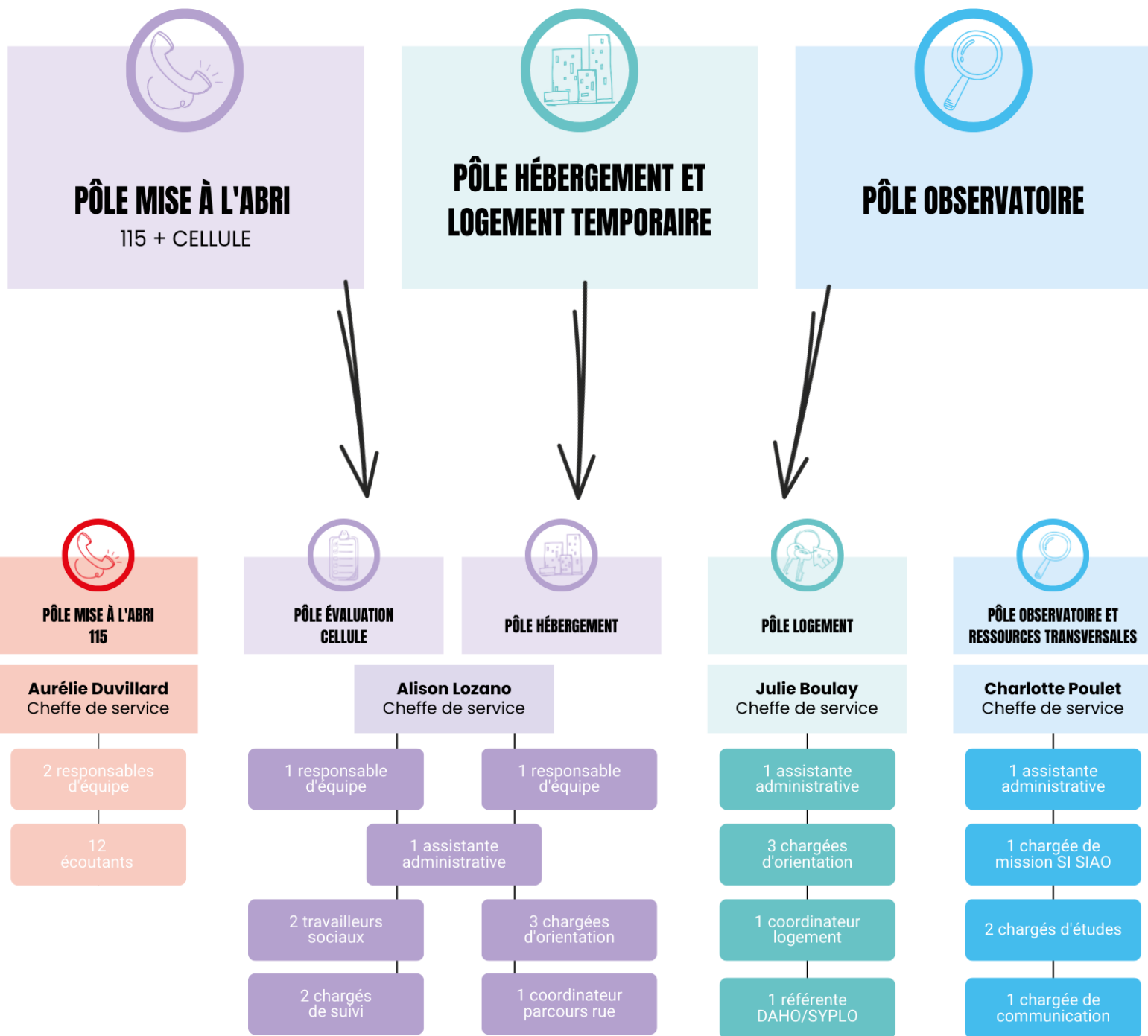


## PÔLE OBSERVATOIRE

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.

# Évolution en cours pour répondre au 2ème Plan Logement d'Abord

Dans le cadre du **Service public de la rue au logement** (instruction ministérielle du 31 mars 2022) et du **Deuxième plan quinquennal pour le Logement d'abord (2023–2027)**, le **SIAO 91** fait évoluer son organisation interne afin de mieux structurer les parcours résidentiels et favoriser l'accès à un logement pérenne pour les publics accompagnés. Dans un souci de clarification, le SIAO 91 réorganise ses services et missions en distinguant désormais **5 pôles** et **4 cheffes de service** :



**Au 31/12/2025, l'équipe du SIAO 91 est composée de 38 salariés.**

# Les actualités

## Les évolutions au sein des équipes...

### Pôle mise à l'abri – 115 :

Le pôle mise à l'abri, dédié à la gestion du 115, est placé désormais sous la responsabilité **d'une cheffe de service unique**.

### Pôle évaluation :

Le pôle évaluation regroupe notamment la cellule de diagnostic et d'orientation et le 115 partenaires. Le pôle a rencontré des difficultés de recrutement au cours de l'année. Afin de maintenir la continuité de l'activité, **l'équipe a été reconstituée avec deux travailleurs sociaux et deux chargés de suivi**, ces derniers étant auparavant écoutants au sein du 115 (contre 4 travailleurs sociaux). Ces difficultés ont entraîné la fermeture temporaire de la ligne téléphonique partenaire pendant une longue période, celle-ci ayant pu rouvrir en fin d'année grâce à la nouvelle organisation.



### Pôle hébergement :

Le **pôle hébergement est placé sous la responsabilité de la cheffe de service également en charge du pôle évaluation**, permettant d'assurer la fluidité des ménages pris en charge à l'hôtel par le 115 vers des dispositifs d'hébergement. Par ailleurs, un **poste de responsable d'équipe au pôle hébergement a été créé**.

### Pôle logement :

L'évolution principale concerne la **distinction entre le pôle hébergement et pôle logement**. Afin de renforcer ce nouveau pôle logement :

- La **création d'un poste de chef de service dédié**
- La **création du poste de coordinateur logement** permettant de déployer pleinement la mission de fluidité avec comme objectifs :
  - *Lever les freins de l'accès au logement et favoriser la fluidité*
  - *Revue de file active SYPLO*
  - *Mise en place d'une formation Logement*

### Pôle observatoire et ressources transversales :

L'année 2025 marque le début de l'accueil **d'alternants au sein du SIAO 91**. Rattaché au pôle observatoire, un premier **poste d'alternance SI** a été créé en février en lien avec le SI SIAO, suivi d'un **poste d'apprenti en communication** en septembre.

Afin de poursuivre nos actions et missions, le **poste d'alternant SI a été prolongé par un CDD de 18 mois** à compter de septembre.

## Les temps forts de l'année

### \* Au niveau du SIAO 91 :

#### 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 2025, l'objectif était de 3 084 nuitées par jour** (contre 3 014 nuitées en 2024). Au total, 1 133 124 nuitées ont été mobilisées, soit 3 104 nuitées par jour.



Afin de maintenir le nombre de nuitées dans le plafond fixé, les **critères de mise à l'abri à l'hôtel** ont été restreints aux **personnes victimes de violences (VV)** et **aux ménages avec un nourrisson de moins de 3 mois, uniquement sur constat de rue par la maraude** lorsque le ménage n'est pas déjà connu du 115. Ce resserrement a permis de **limiter le dépassement** du plafond hôtelier. Toutefois, le plafond a été dépassé de 20 nuitées de plus par jour.

#### Mobilisation de la chambre maraude



La maraude salariée de l'Essonne dispose de 2 chambres pour 2 personnes à Corbeil-Essonnes. Elles sont réservées aux situations d'urgence identifiées lors des tournées de maraude. Cependant, depuis juillet 2025, lorsque la maraude n'effectue pas de demande d'orientation de ménage sur une des deux chambres, le **115 peut y orienter un ménage en attente pour une nuit**, afin d'éviter qu'elle reste inoccupée et d'optimiser son utilisation.

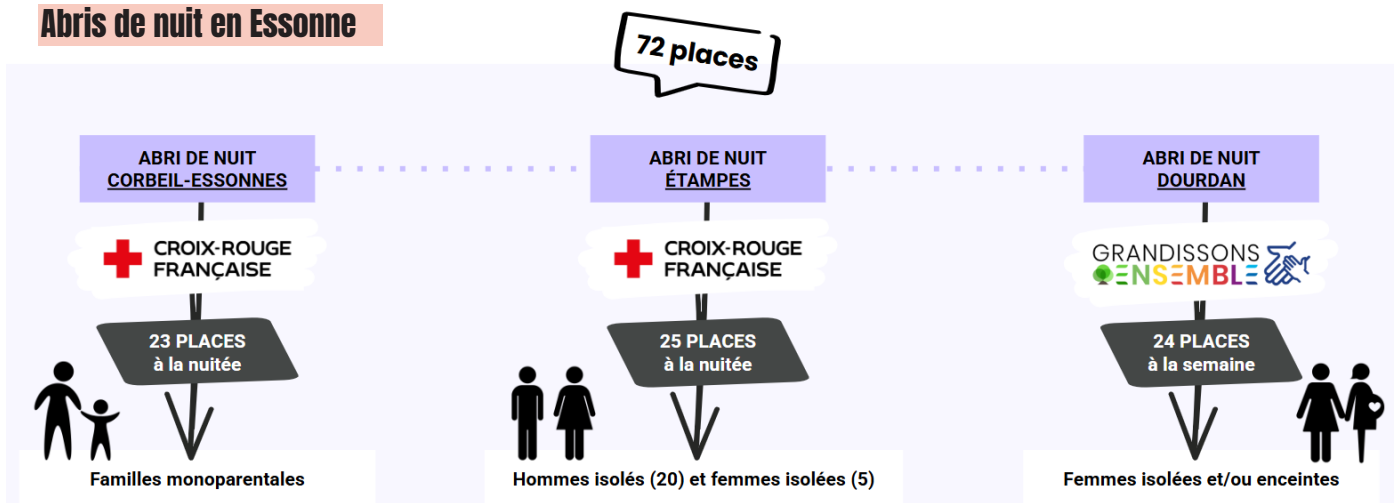
#### Ligne téléphonique LRO

Depuis 2025, le **115 de l'Essonne réceptionne tous les appels perdus émis vers le 115**.

En effet, la ligne LRO (*Last Routing Option*) réceptionne les appels à destination des 115 de toute la France qui n'auraient pas pu être géolocalisés. Le 115 de l'Essonne est chargé ensuite de les transférer vers le bon département.



#### Abris de nuit en Essonne



La **fermeture de l'abri de nuit et de l'accueil de jour du SIF fin août 2025** a eu un impact direct sur les orientations du 115. Toutefois, **24 places à l'hôtel ont pu être reconstituées temporairement**, dans l'attente de l'ouverture d'un nouvel abri.

**Depuis le 16 décembre 2025, un nouvel abri de nuit a ouvert ses portes à Dourdan.** Porté par Grandissons Ensemble, cet abri de nuit accueille les femmes isolées et/ou enceintes sans solution d'hébergement. Cet abri de nuit se distingue par la prise en charge à la semaine, du mardi au mardi, et de la possibilité pour les femmes accueillies de rester dans leur studio en journée pour favoriser le repos et la stabilité.

## Plan Grand Froid

Fin 2025, la baisse des températures a conduit la DDETS à anticiper les besoins de mise à l'abri dès le 23 décembre, en augmentant progressivement les capacités d'hébergement avec 50 nuitées hôtelières temporaires supplémentaires. Le plan Grand Froid a ensuite été activé du 29 décembre au 8 janvier 2026, période durant laquelle les acteurs de la veille sociale se sont mobilisés.

Au total, du 23 décembre 2025 au 20 janvier 2026, les prises en charge hôtelières et les dispositifs Hiver ont représenté

**4847** nuitées.

 **219** MÉNAGES ont bénéficié d'une prise en charge sur la période hiver 2025/2026

SOIT 

 **462** PERSONNES

⇒ Pour en savoir plus, cliquez ici !



## Nouveauté en 2025 : Bilan d'activité tous les trimestres

Plus court que le rapport annuel, ce nouveau format élaboré par l'observatoire permet de suivre régulièrement l'activité du SIAO et favorise une meilleure circulation de l'information auprès de nos partenaires.

## Support SI SIAO

Afin de poursuivre notre accompagnement auprès des utilisateurs du logiciel SI SIAO :



- ★ **Création d'une adresse mail et d'une ligne téléphonique générique**, centralisant les demandes liées au logiciel SI SIAO, questions sur son fonctionnement ou demandes de formation SI SIAO.
- ★ **Lancement de l'Instant SI SIAO**, un format court en visioconférence de 30 minutes, sans inscription, permettant aux utilisateurs de découvrir ou d'approfondir une thématique pratique liée à l'utilisation du logiciel (ex : Traiter votre demande à mettre à jour, Compléter votre demande rapidement).



### Participez à notre INSTANT SI SIAO

-  30 minutes
-  En visioconférence
-  Une thématique par session
-  Sans inscription





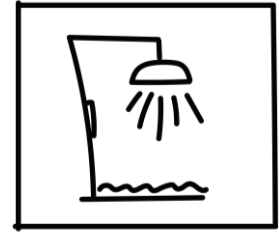
## Nouveaux modules de formations

En parallèle, l'offre de formation proposée par le SIAO a été développée en 2025 afin d'accompagner les partenaires dans la compréhension des différents **dispositifs d'hébergement et de logement temporaire**. De nouveaux modules ont été proposés auprès de travailleurs sociaux et des chefs de service. Ces formations contribuent à améliorer la fluidité et la connaissance de l'offre accessible.

## Coordination de la veille sociale - Enquête hygiène

Depuis plusieurs années, le **SIAO se réunit avec les accueils de jour de l'Essonne** pour aborder divers sujets liés aux personnes sans domicile. Une **réflexion sur l'hygiène** a conduit à une enquête conjointe menée fin 2024 auprès de 90 personnes fréquentant les ADJ, afin de comprendre les pratiques d'hygiène et les besoins réels des usagers.

⇒ Les principaux résultats sont disponibles [ICI](#).



Ce travail collectif évolue vers une **coordination opérationnelle** pour améliorer les réponses aux usagers et le parcours des personnes à la rue.



## Mise en place de coordinations sur les situations complexes

Depuis la fin d'année 2025, le SIAO organise des **synthèses réunissant plusieurs partenaires autour de situations complexes** liées aux problématiques de soins et de santé.

## Rencontres partenaires



Depuis 2025, l'observatoire propose des **temps d'échanges** permettant aux partenaires de présenter leurs actions et dispositifs aux travailleurs sociaux de l'Essonne.



L'objectif : valoriser les acteurs du territoire, favoriser les échanges et renforcer la collaboration.

**Rencontres déjà organisées :** *Gaïa Paris, Log'in Emploi, TAPAJ 91, HSR Confluence.*

## \* Au niveau régional :

### Cadre unifié et feuille de route des SIAO franciliens

À la suite du **rapport IGAS de 2021** relatif à la mise en place d'un **SIAO unifié en Île-de-France**, la Drihl a élaboré, avec les services déconcentrés de l'État, une feuille de route régionale visant à faire évoluer les SIAO et à renforcer leur pilotage. Celle-ci a pour objectif **d'améliorer la prise en charge et l'équité de traitement des usagers dans un contexte interdépartemental**, et se décline en quatre objectifs stratégiques, dont le premier porte sur la définition d'un cadre unifié d'intervention et de suivi des SIAO sous le pilotage de la DRIHL siège. En 2025, un travail conjoint entre la DDETS et le SIAO a été poursuivi afin de **définir la feuille de route** pour les deux années à venir.



## Du côté du parc de l'hébergement accessible au SIAO

**MARS 2025 :** Création de **5 logements supplémentaires** en ALT AISH : logements pour les jeunes de 18 à 29 ans.

**JUIN 2025 :** Ouverture d'une RJT ALJT à Épinay-sur-Orge :  
86 logements pour les jeunes de 18 à 26 ans **dont 26 pour le SIAO**.

**JUIN 2025 :** Ouverture d'une RJAM ALJT à Épinay-sur-Orge :  
59 logements pour les jeunes de 26 à 32 ans **dont 18 pour le SIAO**.

**JUIN 2025 :** Ouverture d'une pension de famille Emmaüs à Épinay-sur-Orge :  
25 logements **dont 12 pour le SIAO**.

**SEPTEMBRE 2025 :** Ouverture d'une résidence accueil IADES à Dourdan :  
12 logements **dont 4 pour le SIAO**.

**OCTOBRE 2025 :** Ouverture d'une pension de famille MMMM à Vauhallaan :  
20 logements **dont 10 pour le SIAO**.

**NOVEMBRE 2025 :** Ouverture d'une résidence sociale ADOMA à Corbeil-Essonnes :  
150 logements **dont 45 pour le SIAO**.

**DÉCEMBRE 2025 :** Ouverture d'une résidence accueil AAPISE à Marolles-en-Hurepoix :  
37 logements **dont 12 pour le SIAO**.

**DÉCEMBRE 2025 :** Extension du CHU Sud Essonne Grandissons Ensemble à Dourdan :  
**51 nouvelles places** en collectif et en diffus.

**DÉCEMBRE 2025 :** Ouverture d'un CHU temporaire Armée du Salut à Villabé :  
**24 places** en diffus.

### Nouveauté SOLIBAIL :

Un nouveau référentiel Solibail est attendu pour 2027. En attendant sa mise en œuvre, la maîtrise du français reste un critère d'accès, mais **ce critère est partiellement levé depuis fin 2025 dans le cadre d'une expérimentation visant l'accueil des ménages ne maîtrisant pas la langue française sur un nombre de logements dédiés.**



## Décrués de dispositifs

Plusieurs décrues ont eu lieu tout au long de l'année impactant les priorisations d'orientation sur l'hébergement et le logement temporaire.

### HUDA

- **HUDA Croix-Rouge française** : fermeture de 25 places au 31/03/25.
- **HUDA Emmaüs** : fermeture de 120 places au 31/03/25.
- **HUDA Adoma** : fermeture de 50 places au 31/07/25.
- **HUDA Adoma** : fermeture de 50 places au 31/12/25.

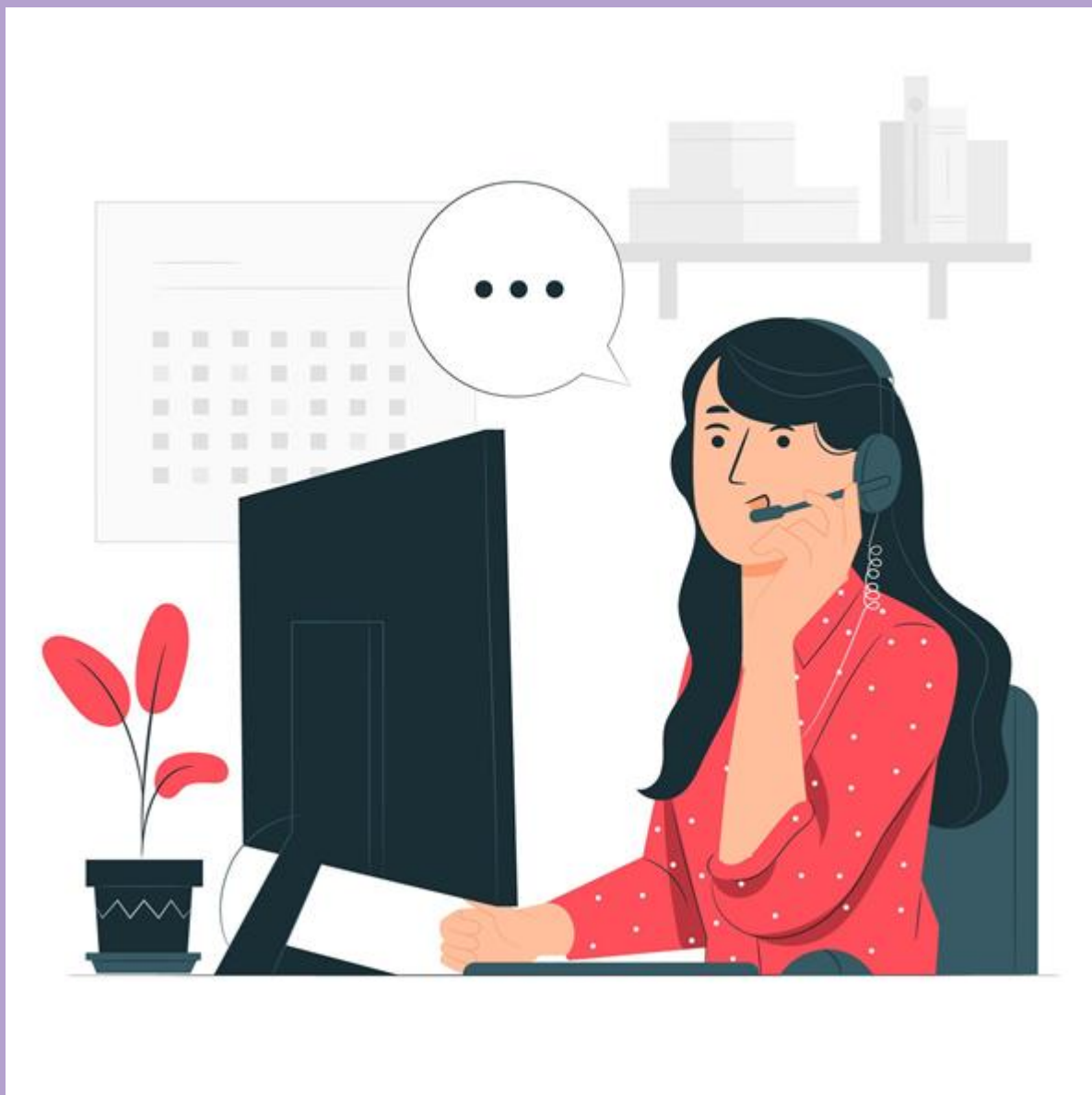
### Hébergement d'urgence Ukraine

SOS à Bures-sur-Yvette - Coallia à Fleury-Mérogis - Coallia à Bures-sur-Yvette

### CARSA

Fermeture au 31/12/2025 du CARSA à Corbeil-Essonnes - 70 ménages (hommes isolés)

# Pôle mise à l'abri



En moyenne, par jour, en 2025...

**1 350** APPELS REÇUS

**311** APPELS DÉCROCHÉS

**328** PERSONNES EN DEMANDE  
DE MISE À L'ABRI

**273** PERSONNES EN DEMANDE  
NON POURVUE

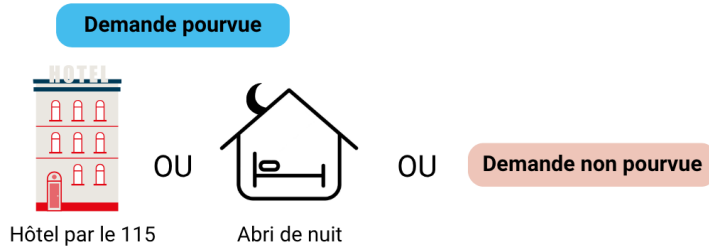
**55** PERSONNES MISES À L'ABRI

# 1. J'appelle le 115 ...

- pour toute demande de mise à l'abri d'urgence immédiate
- pour tout signalement de personnes en détresse sociale



# 3. Proposition de mise à l'abri

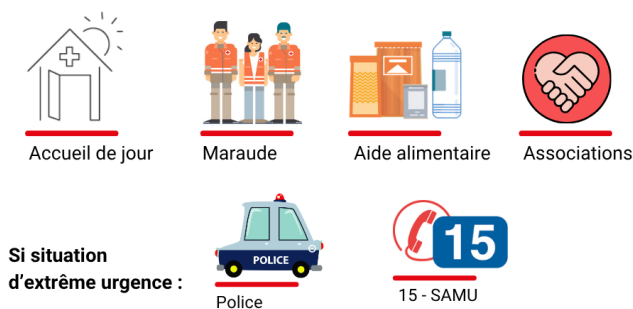


# 2. L'écoutant en ligne

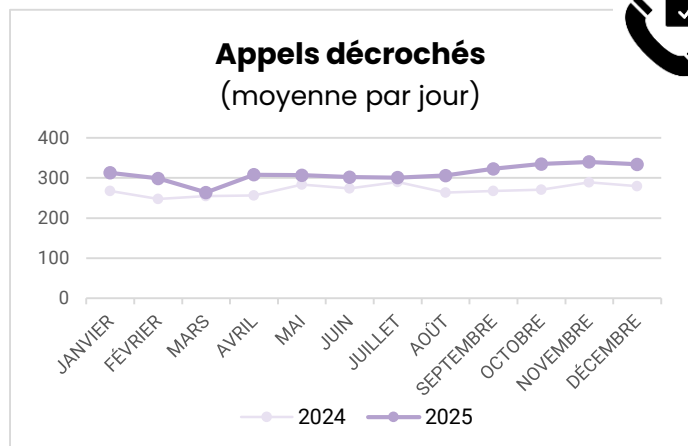
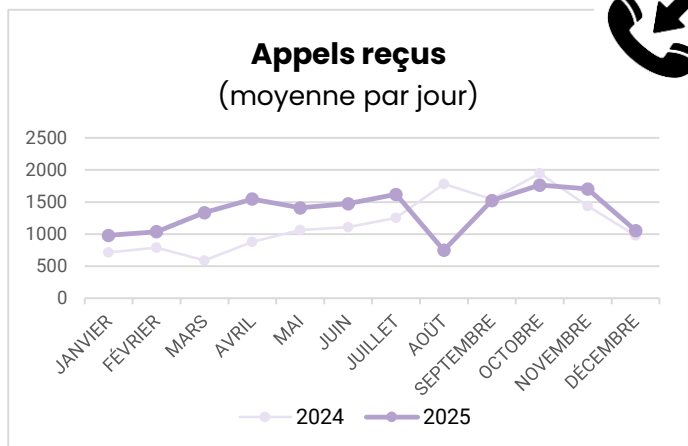
- Évaluation de l'urgence et des besoins
- Orientation vers les dispositifs adaptés en fonction des disponibilités et du caractère urgent de la situation



# 4. Orientation vers les dispositifs locaux



## 1. Les appels au 115



Comme en 2024, le nombre d'appels au 115 a été **moins élevé en début et en fin d'année 2025**, 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.

Par ailleurs, l'année 2025 a été marquée par une diminution des appels au mois d'août, phénomène non observé les années précédentes. En revanche, le mois d'octobre reste en 2025, le mois avec le plus grand nombre d'appels de l'année (1 764 appels reçus en moyenne par jour). Globalement, le **nombre d'appels ne cesse d'augmenter** au fil des années avec une **augmentation de 40%** entre 2023 et 2025.

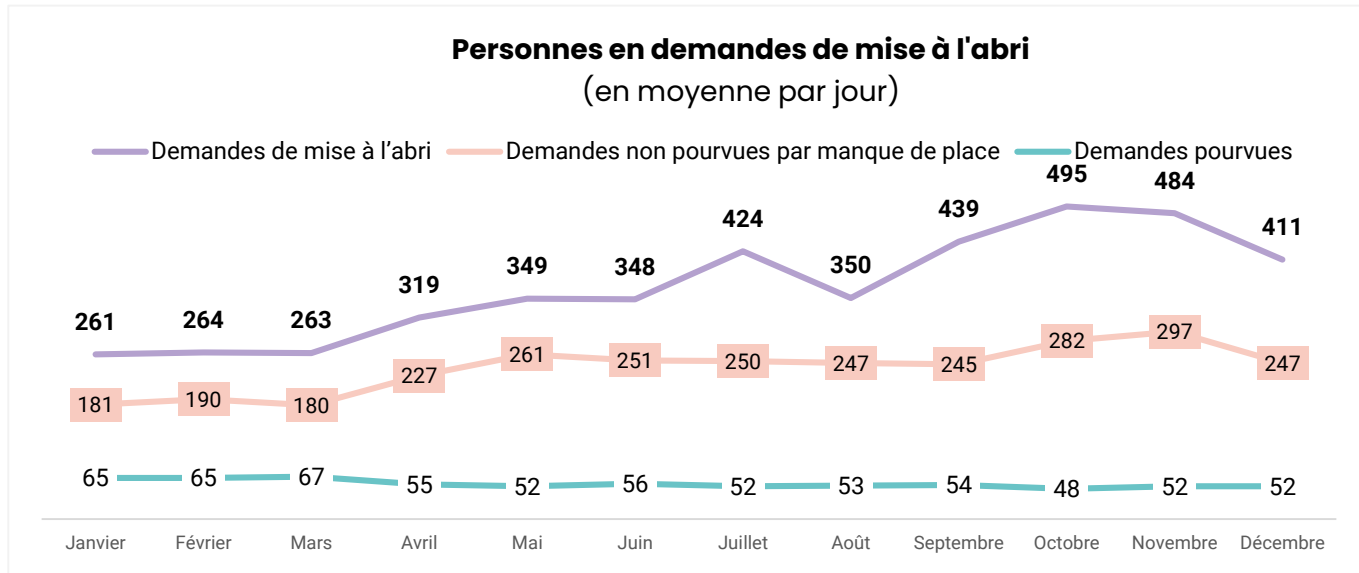
En 2025, le 115 a répondu à **311 appels en moyenne par jour**, soit 49 de plus en moyenne par rapport à 2024 mais cela n'a pas permis d'augmenter le taux de décrochage en raison de la hausse du nombre d'appels reçus. Le nombre d'appels décrochés est dépendant du nombre d'écoutes.

Appels	Appels Reçus	Moyenne /jour	Appels Décrochés	Moyenne /jour	Taux de décrochage
2023	351 383	963	100 915	276	29%
2024	430 058	1175	98 495	262	23%
<b>2025</b>	<b>492 828</b>	<b>1 350</b>	<b>113 536</b>	<b>311</b>	<b>23%</b>

## 2. Les demandes de mise à l'abri

En 2025, le 115 a reçu une demande de mise à l'abri pour **119 711 personnes**, soit une **moynne de 328 personnes par jour** (contre 250 par jour en 2024).

Parmi ces demandes, **83 % n'ont pas pu être pourvues**, principalement en raison du manque de places disponibles (+ 5 points par rapport à 2024).



### 2.1 Les demandes pourvues



**17%**

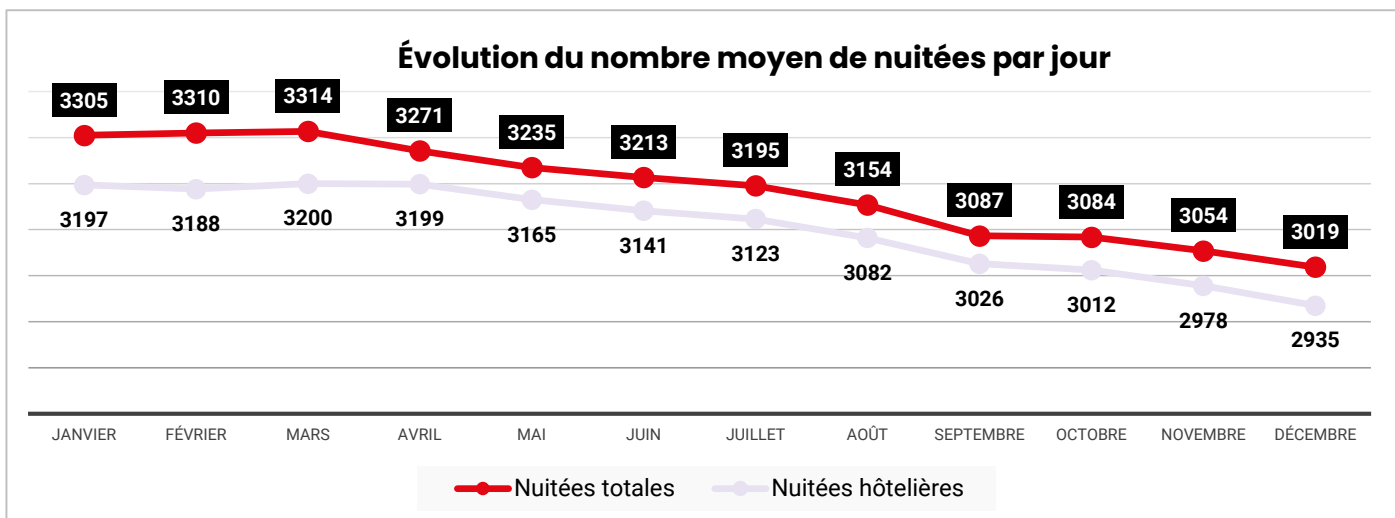


des demandes de mise à l'abri ont abouti à une prise en charge à l'hôtel ou à l'abri de nuit.

Ce sont donc au total **1 163 044 nuitées**, soit **3 186 nuitées par jour** et une **augmentation de 50 nuitées** par jour par rapport à 2024.

- **97%** des prises en charge réalisées par le 115 correspondent à des nuitées d'hôtel (1 133 124), ce qui est stable par rapport aux années précédentes.
- **3%** des prises en charge ont été réalisées au sein des abris de nuit (25 793) et dispositifs hiver (4 127).

Ces **1 163 044 nuitées** ont concerné **1 436 ménages distincts**, soit 4 628 personnes distinctes. Ces derniers ont bénéficié en moyenne de **251 nuitées**.



**Les mises à l'abri hors hôtel**

⇒ **Abris de nuit et Dispositifs hiver**

En janvier 2025, 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 jusqu'au 31 mars 2025**. 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). Au total, cela a représenté **3 951 nuitées**.

Les mises à l'abri hors hôtel ont été réalisées principalement au sein des abris de nuit du département. Jusqu'au mois d'août 2025, ils étaient au nombre de 3 :

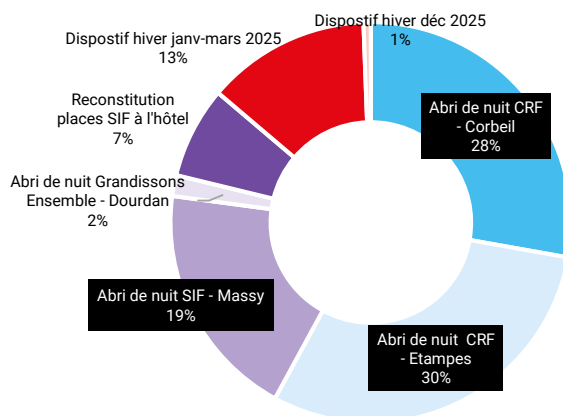
- l'abri de Corbeil-Essonnes – Croix-Rouge française
- l'abri d'Etampes – Croix-Rouge française
- l'abri de Massy – Secours Islamique France. Ce dernier a fermé ses portes le 31/08/2025.



Ses 24 places ont été recréées dans un nouvel abri à Dourdan par Grandissons Ensemble le 16 décembre 2025. Dans cet intervalle de temps, les 24 nuitées de mise à l'abri quotidiennes ont été reconstituées à l'hôtel (2 216 nuitées).

⇒ Cela représente **25 793 nuitées** pour les abris de nuit.

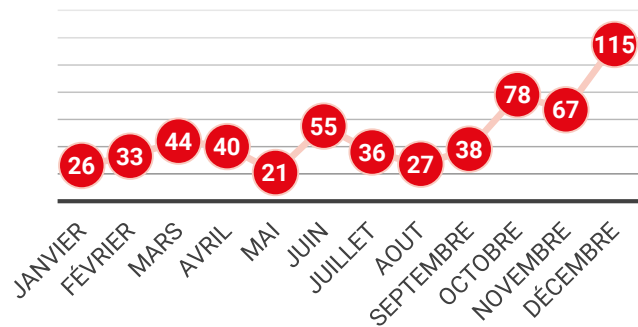
**Répartition des nuitées de mise à l'abri hors hôtel en 2025**



**Les mises à l'abri à l'hôtel en 2025**



**Évolution des entrées à l'hôtel (en ménages)**

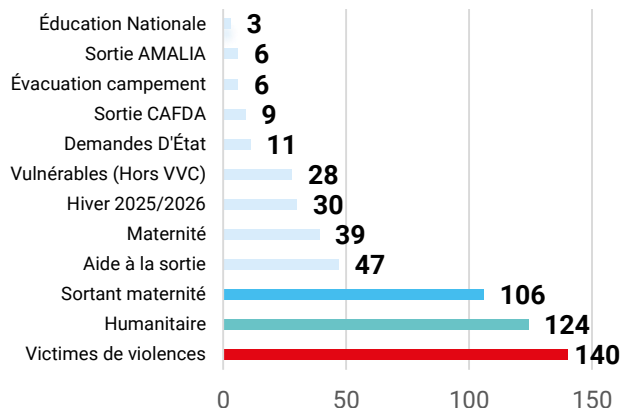


En 2025, en moyenne, chaque jour, **3 104 personnes** étaient mises à l'abri à l'hôtel.

Le plafond annuel de nuitées hôtelières fixé par l'État pour l'Essonne pour 2025 était de 3 084 nuitées par jour (contre 3 014 en 2024). Les premiers mois de l'année étaient déjà supérieurs à ce plafond avec 3 225 nuitées par jour en mars. **L'ensemble des équipes a travaillé, tout au long de l'année, à la réduction du nombre de nuitées** tant en favorisant les propositions d'hébergement pour les personnes à l'hôtel qu'en limitant le nombre d'entrées via un resserrement des critères de prises en charge.

Toutefois, **une hausse des prises en charge hôtelière est à noter en décembre 2025**. Cela s'explique par la prise en charge de **30 ménages** dans le cadre de la vague de froid.

**Fléchage des nouveaux entrants**



En 2025, les ménages ayant intégré une prise en charge à l'hôtel relèvent de différents **critères de priorité** :

**26% des ménages sont victimes de violences.** Il s'agit de personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales en situation de danger immédiat nécessitant une mise à l'abri rapide.

**23% des ménages ont bénéficié d'une chambre maraude pour une nuit**, fléchée humanitaire. Dans cette situation, lorsque la chambre maraude n'était pas explicitement mobilisée par les maraudeurs, le 115 procédait à une orientation vers ce dispositif pour une mise à l'abri d'une nuit généralement.

**19% des prises en charge concernent des ménages sortant de maternité**, nécessitant une solution d'hébergement immédiate à la sortie d'hospitalisation.



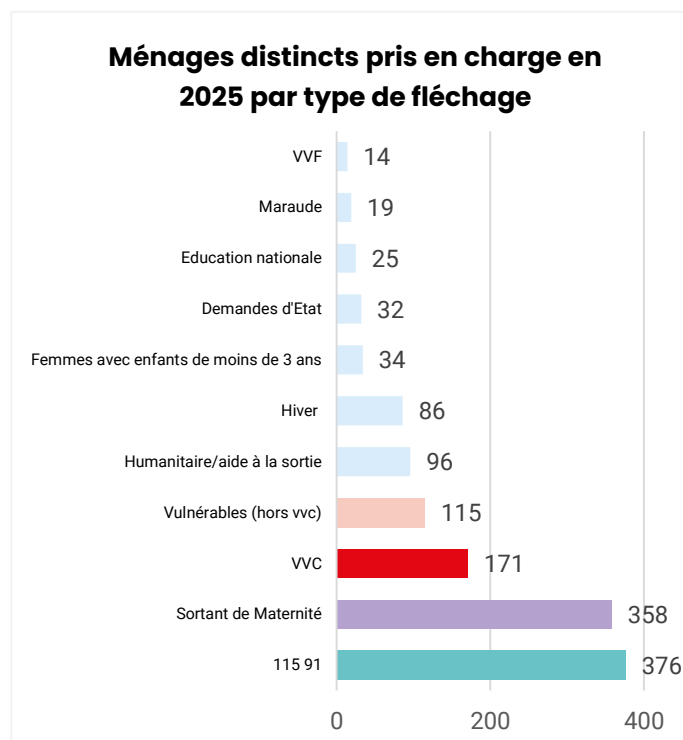
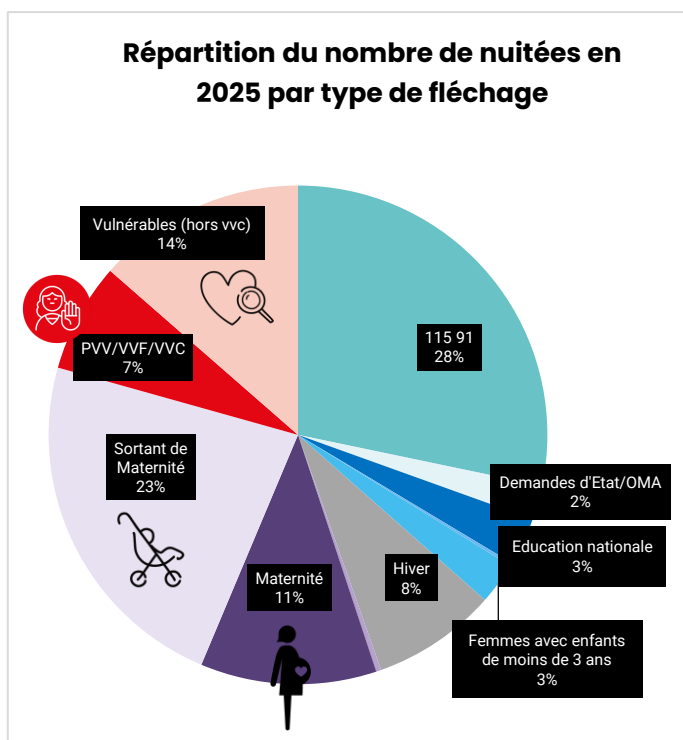
## Les ménages présents à l'hôtel en 2025

Si nous regardons l'ensemble des prises en charge qui ont été réalisées à l'hôtel en 2025, et non pas seulement les ménages entrés dans l'année, la répartition des motifs de prise en charge est bien différente. En effet, les ménages qui entrent en plus grand nombre à l'hôtel (les prises en charge humanitaire et les victimes de violences) ne sont pas ceux qui restent le plus longtemps. En 2025 :

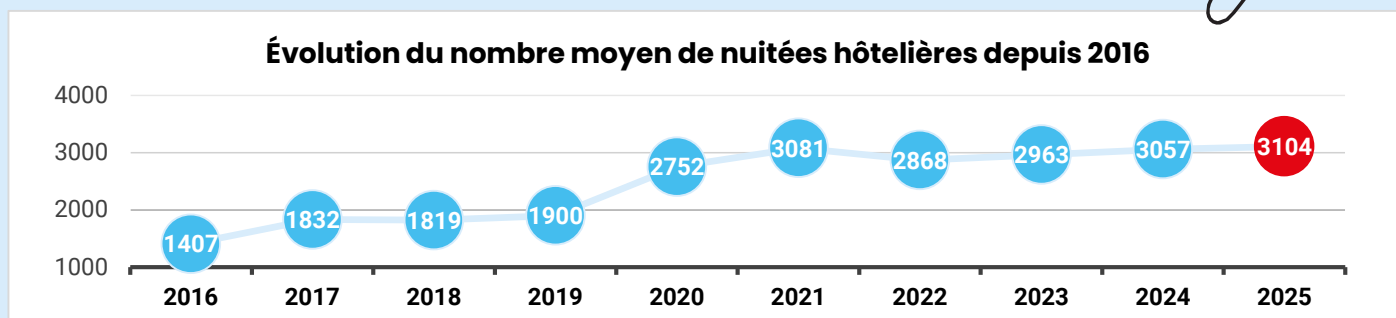
**34% des nuitées réalisées ont concerné des ménages entrés au motif d'une grossesse**

(11% en fin de grossesse et 23% en sortie de maternité), soit 358 ménages distincts.

La prise en charge de **personnes vulnérables représente 14%** des nuitées hôtelières de l'année. En revanche, la prise en charge des **victimes de violence ne représente que 7%** alors qu'elle constitue 26% des entrées de l'année. 171 victimes de violences conjugales (distinctes) ont bénéficié de nuitées au cours de l'année.



Si 72% des prises en charge sur l'année 2025 concernent des ménages qui présentaient des critères de priorité à leur entrée, **28% concernent des ménages qui à leur entrée n'avaient d'autres critères de priorité** qu'un nombre élevé d'appels ou bien la présence d'enfants. Toutefois, **aucun ménage n'est entré pour ce motif en 2025**. Ils ont majoritairement été pris en charge avant le resserrement des critères de prise en charge en 2023. Cette part est en constante diminution (60% en 2023, 49% en 2024) car la prise en charge à l'hôtel est désormais conditionnée aux critères de priorisation. Ces nuitées concernent 376 ménages distincts contre 532 en 2025.



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.

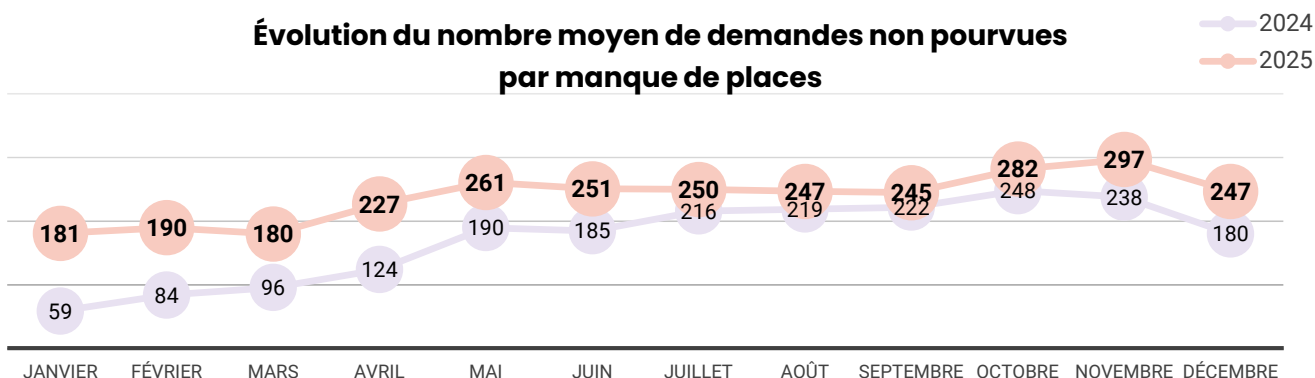
## 2.2 Les demandes non pourvues

83%

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



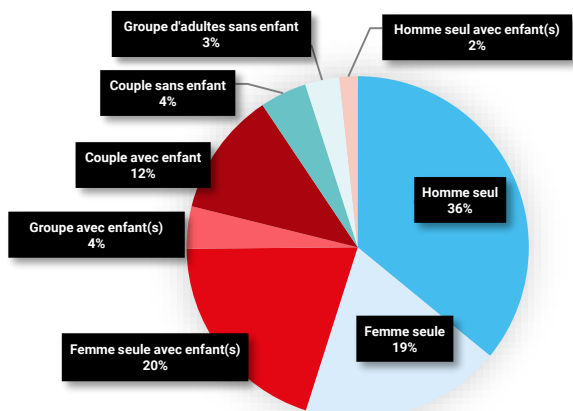
Évolution du nombre moyen de demandes non pourvues par manque de places



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, **97% des demandes non pourvues le sont par manque de places (DNP MP)**. 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 places. En 2025, c'est en octobre et novembre 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

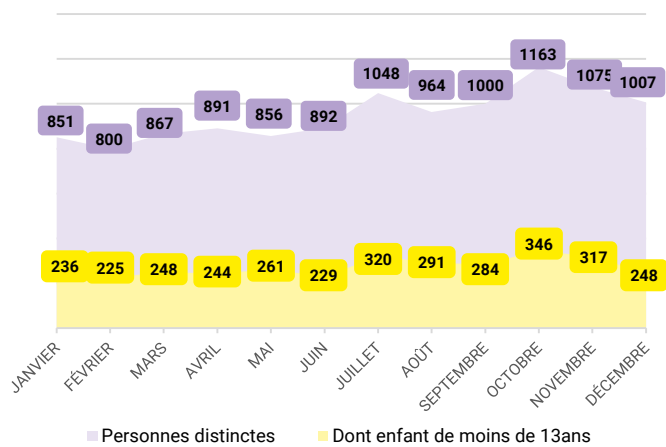


Ce sont les personnes **isolées** qui ont reçu le plus de réponses négatives par manque de places. Elles représentent **55%** des demandes non pourvues.

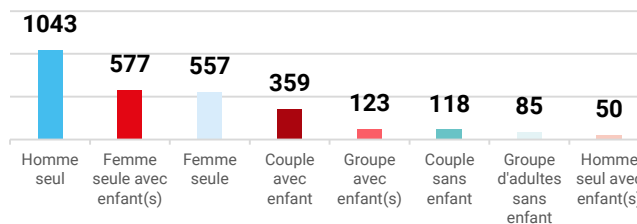
Notons toutefois que **38% des DNP MP ont concerné des familles avec enfants**.

Ces DNP MP ont au total touché **2 912 ménages distincts** dont **1 043 hommes isolés** et **1 109 familles avec enfants**.

Évolution du nombre de personnes distinctes et d'enfants de - de 13 ans DNP MP



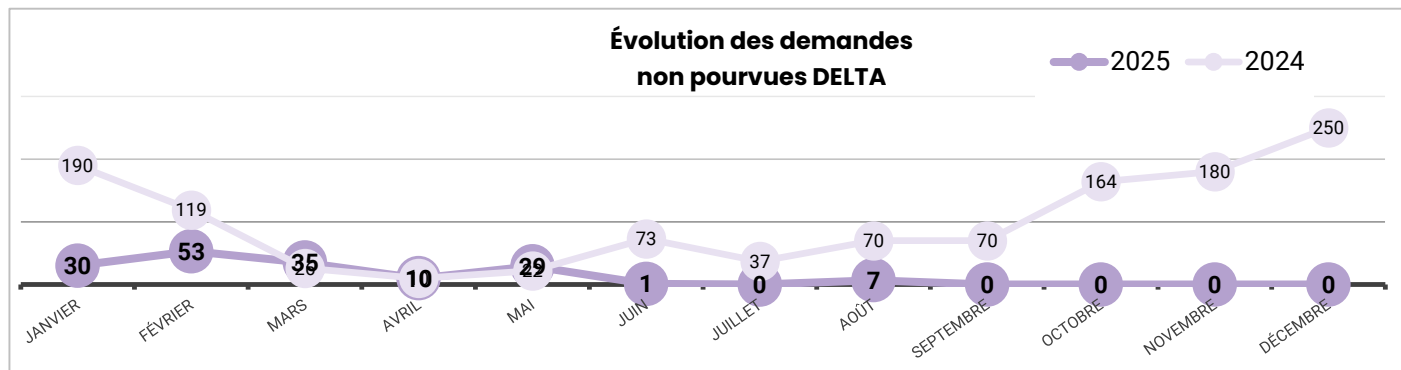
Typologie des ménages distincts en DNP MP



Sur l'année 2025, **32%** des demandes distinctes non pourvues par manque de places concernent des enfants de moins de 13 ans, soit près de 3 personnes sur 10. Ce résultat met en évidence le poids important des ménages avec enfants parmi les demandes restées sans solution auprès du 115. En cohérence avec le pic d'appels enregistré en **octobre 2025**, le nombre de **familles en DNP MP atteint également son niveau le plus élevé** à cette période. À l'inverse, le nombre de familles en DNP MP est plus faible en début d'année, en raison de la mobilisation renforcée des dispositifs hivernaux liés aux vagues de froid, permettant une meilleure absorption des demandes.

Par ailleurs, même lorsqu'un ménage répond aux critères de priorité pour une prise en charge hôtelière, **la plateforme régionale de réservation hôtelière (DELTA) peut ne pas disposer de chambre disponible**. Dans ces situations, des solutions alternatives, telles que des places en abri de nuit, peuvent être proposées lorsque cela est possible afin d'apporter une réponse temporaire. À défaut, ces ménages demeurent en demandes non pourvues par manque de places.

En 2025, **198 demandes n'ont pas pu être pourvues par DELTA**, contre **1 207 en 2024**. Cette nette diminution s'explique par le resserrement des critères de prise en charge. En effet, à partir du mois de juin, les situations de vulnérabilité liée à la santé ont été moins prioritaires. De ce fait, moins de demandes ont été instruites auprès de DELTA pour ce public.



Or, les ménages les plus concernés par les DNP DELTA sont les **personnes à mobilité réduite**, en raison de la difficulté à trouver des chambres adaptées à leurs besoins spécifiques (accessibilité PMR, rez-de-chaussée) dans le parc hôtelier. Cela explique que ces **DNP concernent peu de ménages distincts**, c'est-à-dire que ce sont des ménages pour lesquels, de manière récurrente, DELTA ne trouve pas de place.

Par exemple, en février, **53 DNP ont concerné 6 ménages** qui ont donc reçu en moyenne 9 réponses négatives chacune dans le mois. Au total, sur l'année, ce sont 30 ménages qui ont cumulé 164 DNP soit 5 en moyenne par ménage.

→ En 2025, **89%** des DNP DELTA ont concerné des personnes à mobilité réduite.

### Les femmes victimes de violences

Lorsque le 115 prend en charge une femme **évaluée comme victime de violences conjugales** par l'écouter, 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.



En 2025, ce sont **140 femmes victimes de violences** qui ont bénéficié d'une prise en charge hôtelière.

### 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 2025, **132 ménages** ont été orientés vers le 115 ou le CD (contre 211 en 2024 et 245 en 2023), dont :

- **127** ménages sont orientés par le 115 vers le CD.
- **5** ménages sont orientés par le CD vers le 115.

Au total, ce sont **119 ménages** qui ont été évalués dont :

- **77%** ont été pris en charge par le 115
- **7%** ont été pris en charge par le CD
- **16%** n'ont pas bénéficié de prise en charge.

### 3. L'accès partenaires du 115

Depuis 2023, le SIAO 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

OU

PAR TÉLÉPHONE



115-91.partenaires@croix-rouge.fr



09 70 68 47 15



La transmission du formulaire dédié est obligatoire.



Du mardi au jeudi  
de 9h30 à 12h30

#### UNIQUEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :



**Demande d'intervention de la maraude**



**Anticipation d'une rupture** (dans les 8 jours précédant la sortie) **uniquement pour** :

- **une fin d'hospitalisation**
- **une situation de violences**



**Constat des conditions de vie à l'hôtel**

#### UNIQUEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :



**Demande d'intervention de la maraude**



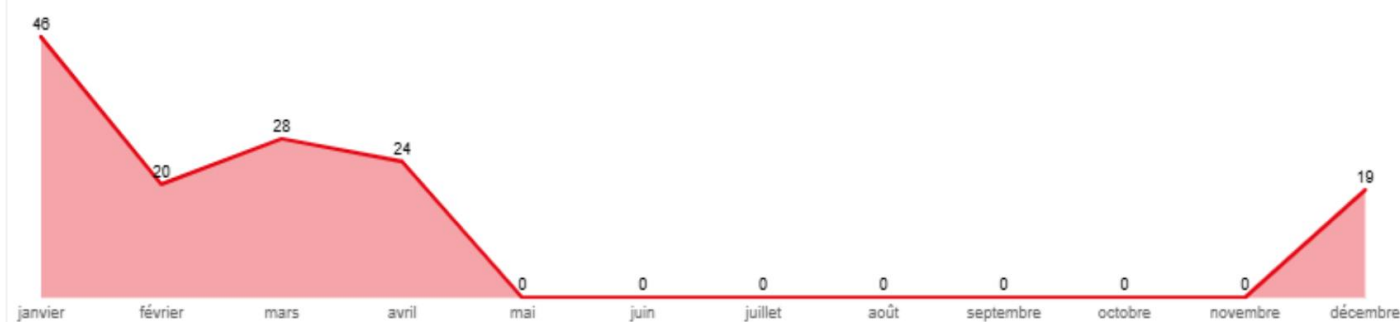
**Demande de mise à l'abri pour le jour-même**



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

En raison des difficultés de recrutement, **la ligne téléphonique partenaire a été fermée** une longue période de l'année entre mai et fin novembre. Elle a réouverte en décembre 2025.

Évolution des appels répondus sur la ligne partenaire



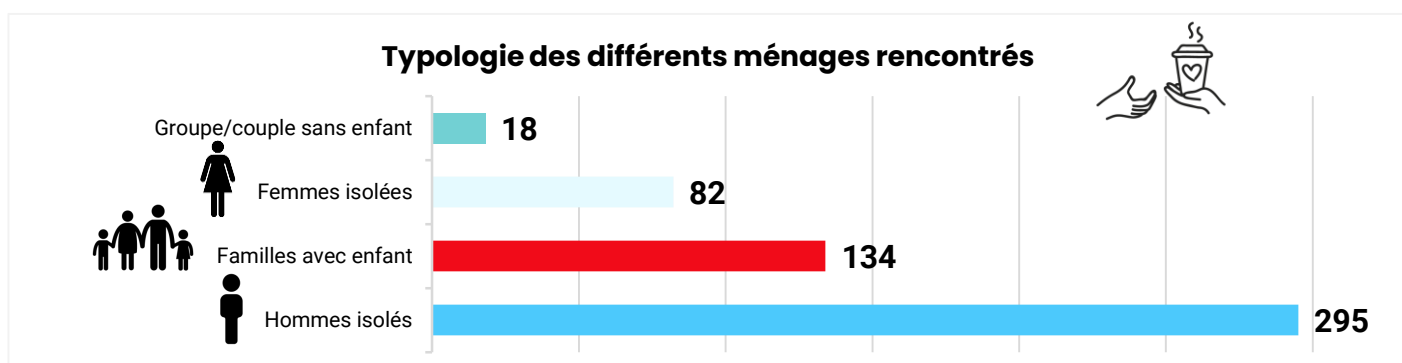
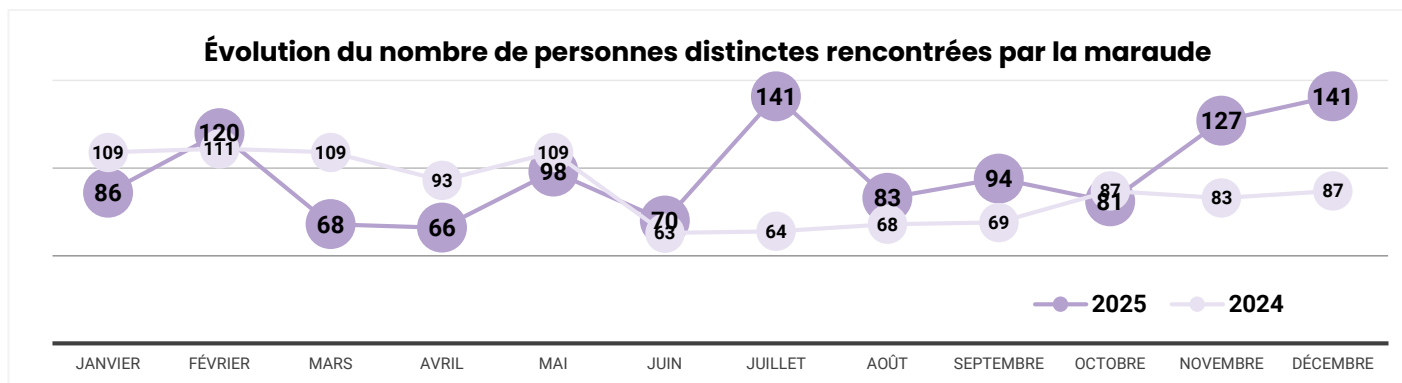
Le traitement des mails reçus par les partenaires est réalisé du lundi au vendredi de 9h à 17h.

## 4. Les demandes de prestation maraude



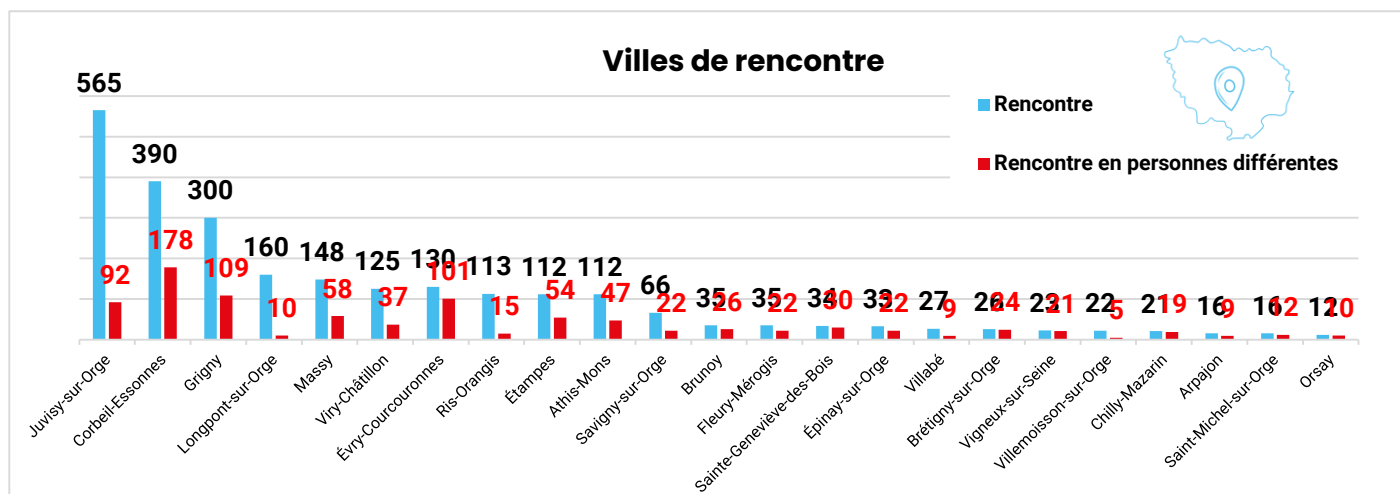
En 2025, la maraude a rencontré **2 651 personnes**, contre 2192 en 2024 soit une augmentation de 21%. Ces rencontres ont concerné 832 personnes distinctes (518 ménages).

Le nombre de **personnes distinctes rencontrées par la maraude est le plus important en juillet et décembre**. À l'inverse, c'est en avril que la maraude rencontre le moins de personnes différentes.



En 2025, l'équipe de maraude a rencontré **529 ménages distincts**, dont 295 hommes seuls, 82 femmes seules, 134 familles avec enfants.

Si la majorité des ménages rencontrés reste des hommes isolés, nous notons un **nombre relativement important de familles avec enfant(s)**. Cela s'explique notamment par le fait que le 115 mobilise la maraude pour réaliser le **transport de familles vers les abris de nuit** mais aussi pour **constater des situations de rue dans l'objectif d'une mise à l'abri**. En effet, un quart des familles avec enfant(s) rencontrées par la maraude l'ont été en raison d'une demande de transport.



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

- Corbeil-Essonnes
- Grigny
- Évry-Courcouronnes

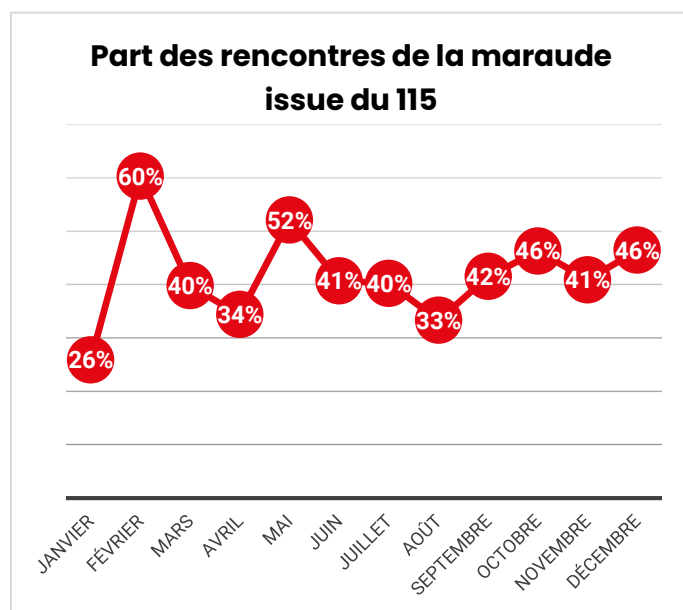
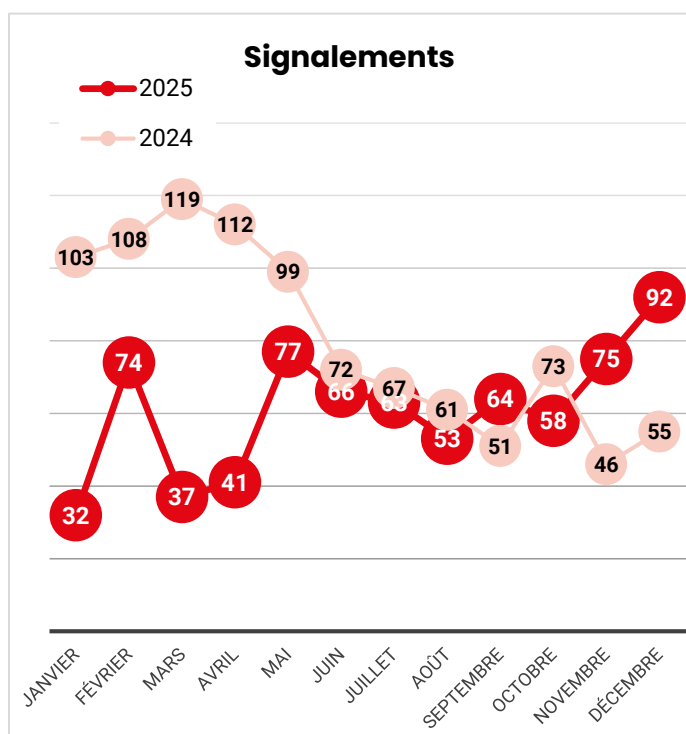
→ Juvisy-sur-Orge et Corbeil-Essonnes sont les villes où **le plus de rencontres** ont eu lieu en 2025.

## SIGNALEMENTS 115



En 2025, **732 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 de 24% des signalements via le 115** est à noter par rapport à 2024.



En moyenne, **42% des rencontres réalisées par la maraude émanent d'un signalement fait 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 les ménages sont 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.

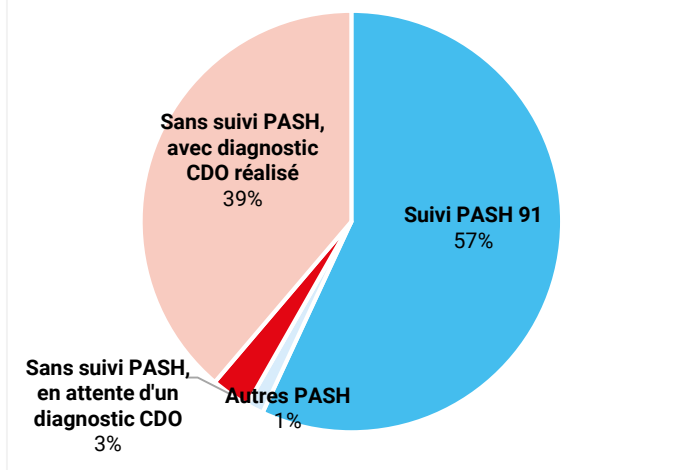
**Orienter les ménages vers les partenaires locaux** compétents en fonction de leurs besoins (aide alimentaire, MDS, CCAS, associations, Mission locale, MDPH).

**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).

## Les ménages à l'hôtel



## Répartition du suivi des ménages à l'hôtel au 31/12/2025



Parmi les **874 ménages pris en charge à l'hôtel** au 31 décembre 2025 :

- **58% des ménages sont suivis par une PASH, soit 488 ménages** (57% sont suivis par la PASH 91 et 1% sont suivis par d'autres PASH)
- **42% des ménages en attente d'un suivi PASH, soit 350 ménages** (39% ne sont pas suivis par la PASH mais ont pu bénéficier d'un premier diagnostic réalisé par la CDO et 3% sont en attente de rencontrer la cellule).

## Les diagnostics



Au total, **246 demandes ont été instruites à la suite d'un diagnostic réalisé par la cellule**, soit en moyenne 20 par mois, contre 243 en 2024.

Le **délai moyen** entre l'entrée à l'hôtel et la réalisation du diagnostic s'élève à **2 mois**.

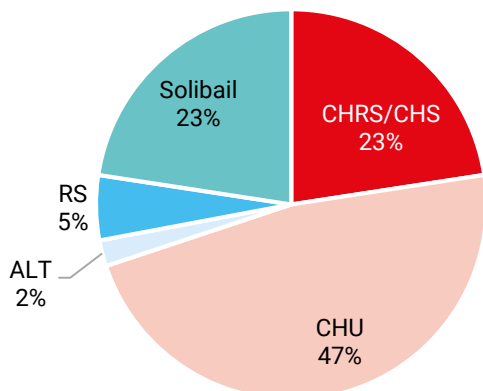
## Les sorties SIAO par dispositif



La réalisation des diagnostics par la CDO a permis la sortie de l'hôtel via une orientation SIAO pour **93 ménages** soit **296 personnes**.

**47% des sorties** vers une structure SIAO l'ont été sur le **dispositif d'hébergement d'urgence**.

## Sorties SIAO par dispositifs



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

→ En 2025, **121 nouveaux ménages** ont pu bénéficier d'un accompagnement de la PASH 91.

# Pôle hébergement et logement temporaire



En 2025...

**4 421** NOUVELLES DEMANDES  
D'HÉBERGEMENT

**3 037** DEMANDES SUR LISTE  
D'ATTENTE AU 31/12/2025

**2885** DEMANDES MISES À JOUR

**958** MÉNAGES ENTRÉS EN  
STRUCTURE, DONT :

**457** EN HÉBERGEMENT

**385** EN LOGEMENT TEMPORAIRE

**75** SUR DES PLACES FVV

**41** EN LOGEMENT ACCOMPAGNÉ  
PÉRENNE

## 1. Le parc accessible

En 2025, le parc accessible au SIAO a connu une belle évolution avec une augmentation globale du nombre de places.

### Le parc d'hébergement

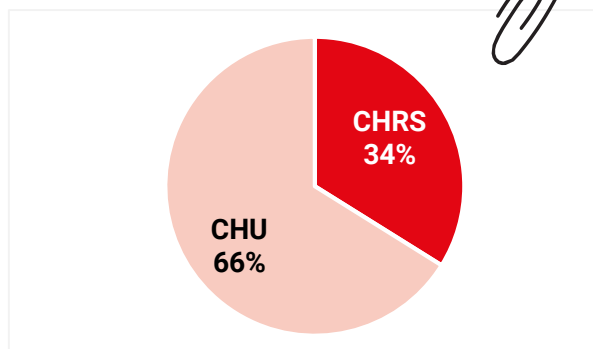
Le parc hébergement est constitué à 66% de places d'hébergement d'urgence (CHU).

Cette année le parc d'hébergement d'urgence a augmenté grâce à l'ouverture de 51 places au CHU Grandissons Ensemble et de la création d'un nouveau CHU de 24 places porté par l'Armée du Salut.

#### CHU = 1989 places personnes

+ 75 places en 2025

- 1395 places tout public
- 40 places pour les moins de 25 ans
- 357 places ALTHO (appel à projet dans le cadre de réduction des nuitées d'hôtel pour les familles).
- 185 places FVV
- 12 places pré/post maternité



#### CHRS/CHS = 1019 places personnes

- 980 places tout public
- 39 places fléchées FVV

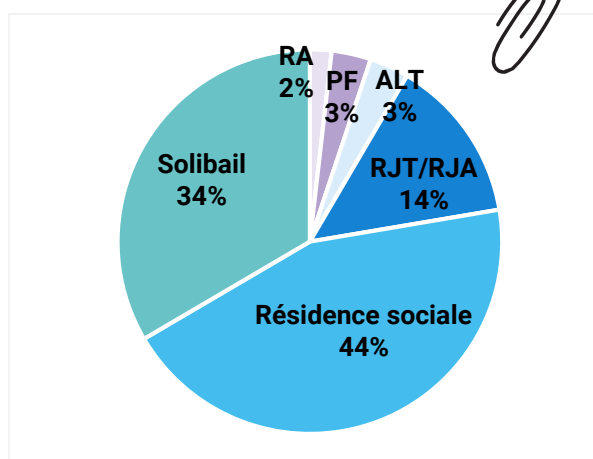
### Le parc de logements temporaires et accompagnés pérennes

Ce parc est composé à 58% de logements en résidences sociales ou résidence jeunes.

#### Logement temporaire 1521 logements pour 1789 personnes

+ 117 logements en 2025

- 6 opérateurs ALT : 82 logements (183 places personnes)
- 7 opérateurs - 30 Résidences sociales : 1095 logements (1239 places personnes)
- 5 opérateurs - 12 Résidences Jeunes Travailleurs : 344 logements (367 places personnes)



#### Logement accompagné pérenne 127 logements pour 137 personnes

+ 38 logements en 2025

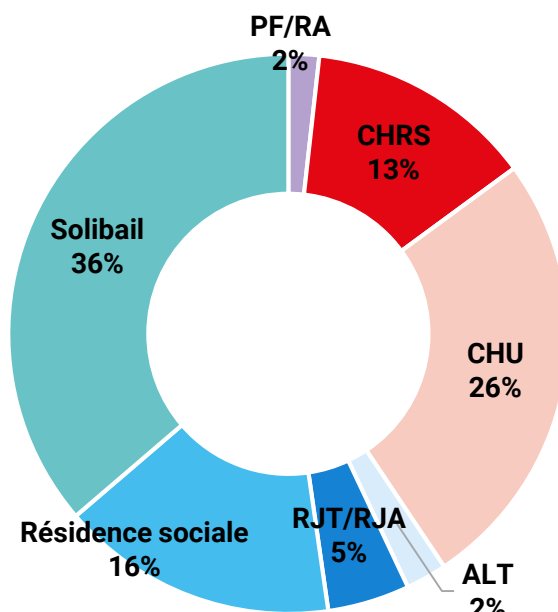
- 6 opérateurs - 12 Pensions de famille : 82 logements (90 places personnes)
- 6 opérateurs - 7 Résidences accueil : 45 logements (47 places personnes)

#### Logements SOLIBAIL 828 logements en Essonne

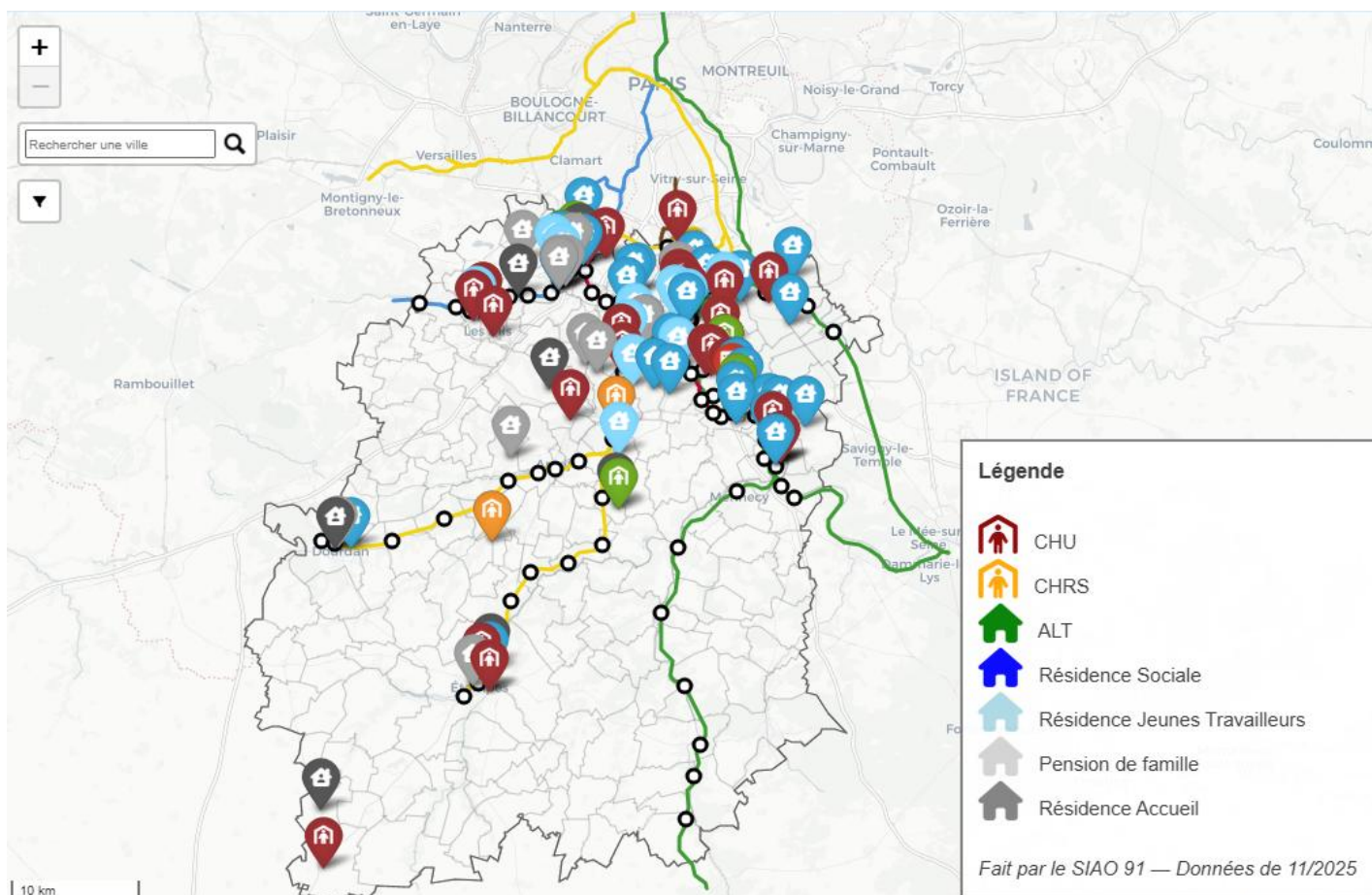
Le parc de logements Solibail est occupé au 01/01/2026 par 789 ménages soit 2 809 personnes dont 64 % ont été orientés par le SIAO 91.

Dans sa globalité, le parc accessible au SIAO est en majorité composé de places en logements temporaires, les places d'hébergement représentent 39% de ce parc.

## Répartition du parc (en place personnes) par dispositifs



## Cartographie des dispositifs en Essonne :



## 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

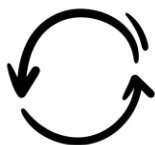
Nouvelle analyse de la demande

En 2025, le pôle hébergement et logement temporaire a reçu **4 421 demandes**, soit une augmentation de 11%.

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

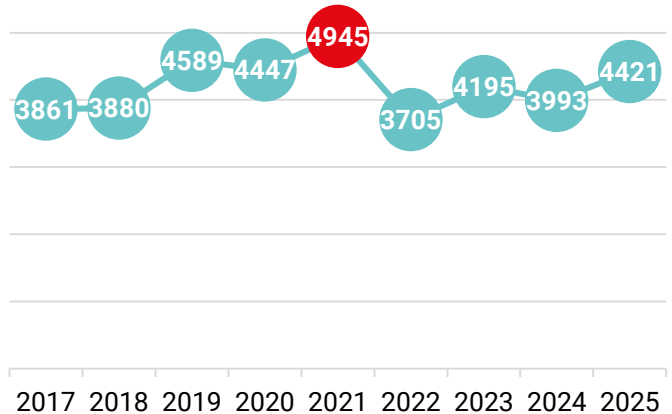
Ces **4421** demandes concernent **3 957 ménages distincts** (un ménage peut avoir ou avoir eu plusieurs demandes dans l'année).

En moyenne, le pôle hébergement et logement temporaire a reçu **368 demandes par mois** en 2025, soit **38 de plus** par mois qu'en 2024.



En parallèle, l'équipe du PHLT a traité **2885 demandes mises à jour** par les travailleurs sociaux prescripteurs afin de valider à nouveau la préconisation ou la modifier si besoin, soit 718 de moins qu'en 2024.

#### Évolution du nombre de nouvelles demandes transmises



Ce sont donc au total **7 306 demandes** qui ont été réceptionnées, lues et analysées par l'équipe du PHLT, soit en moyenne 609 par mois.

### 3. Les prescripteurs

En 2025, les deux principaux prescripteurs restent les mêmes qu'en 2024 et leurs parts demeurent globalement stables, malgré une augmentation du nombre total de demandes.

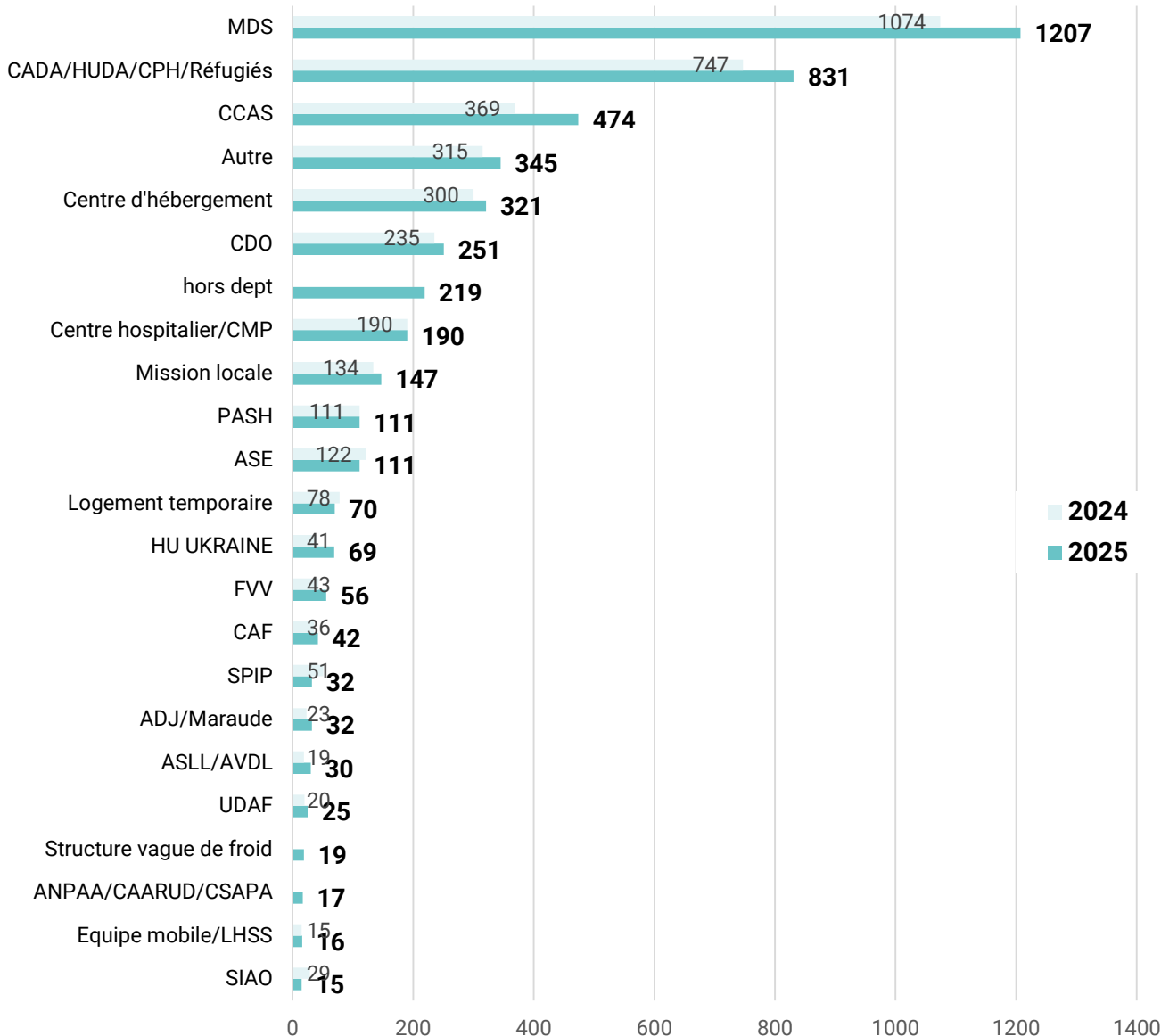
→ Les **MDS** représentent 27% des demandes instruites, une proportion stable par rapport à 2024.

→ Le **secteur de l'asile** (CADA/HUDA/CPH) constitue 19% de l'ensemble des demandes transmises, une part également comparable à celle observée l'année précédente.

→ Les **CCAS** arrivent en troisième position, avec une part en hausse par rapport à 2024, passant de 9% à 11% des demandes instruites. Cette évolution s'accompagne également d'une augmentation du nombre de demandes, passant de 369 en 2024 à 474 en 2025.



Demands transmises par type de services prescripteur



## 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 2025, 958 ménages ont intégré une place d'hébergement ou de logement temporaire soit 1738 personnes, contre 880 ménages en 2024 (2035 personnes) et 797 ménages en 2023.

	Entrées 2025	
	Ménages	Personnes
<b>CHU</b>	275	491
<b>CHRS</b>	182	371
<b>Places FVV</b>	75	128
<b>ALT</b>	21	39
<b>SOLIBAIL</b>	166	440
<b>Résidence sociale</b>	115	141
<b>RJT</b>	67	67
<b>RS hors contingent</b>	16	20
<b>Pension de famille</b>	35	35
<b>Résidence accueil</b>	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>958</b>	<b>1738</b>

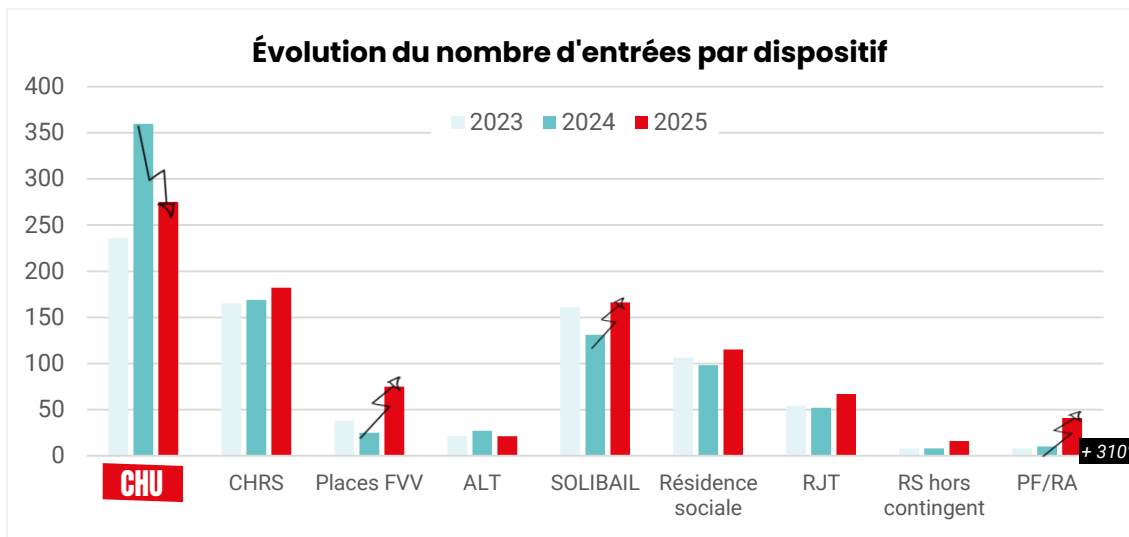


Alors que nous constatons l'année passée une tendance à la hausse des **entrées en hébergement d'urgence** sur l'année 2024 avec la création de 90 places d'urgence par Grandissons Ensemble, l'année 2025 connaît **une baisse de 43% du nombre de personnes entrées en CHU soit 372 entrées de moins qu'en 2024**. Même si la fin d'année a été marquée par la création de 75 places d'urgence supplémentaires, seulement une partie d'entre elles ont été ouvertes et peuplées au 31 décembre.



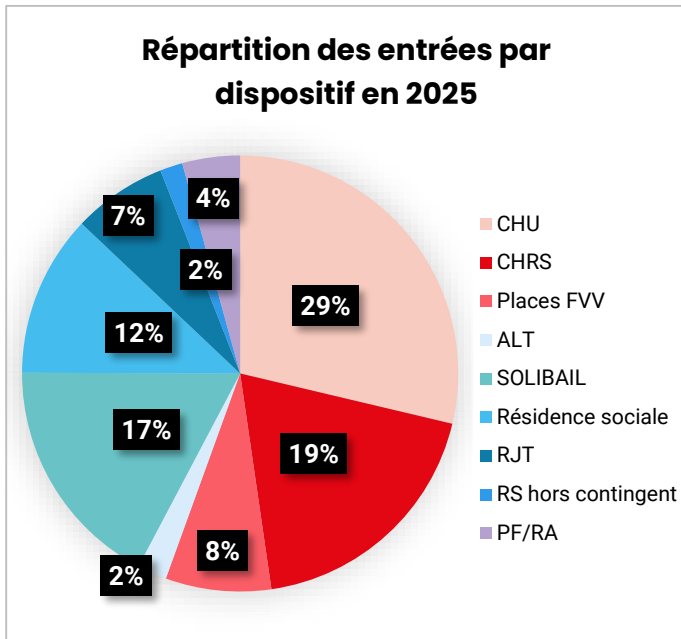
Notons par ailleurs la **forte augmentation du nombre d'entrées sur les places FVV (+103%)** passant de 68 personnes en 2024 à 128 personnes en 2025.

Sur les **dispositifs de logement temporaire et accompagné pérenne**, l'année 2025 est caractérisée par une **augmentation des entrées**, en lien avec l'ouverture de nouvelles structures notamment les pensions de famille et les résidences accueil (**+ 310%**). La captation de **logements Solibail** est également en progression (**+ 35 logements**).



En 2025, **29% des entrées ont concerné l'hébergement d'urgence** contre 41% en 2024.

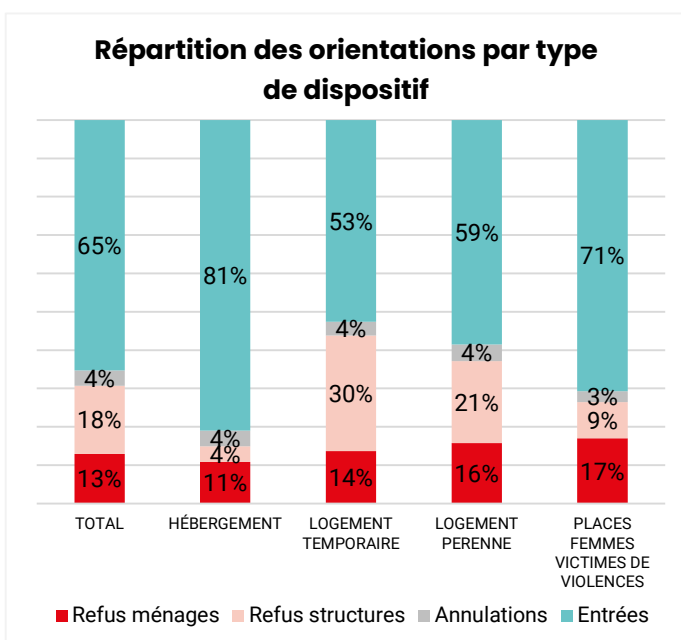
La **part des entrées en hébergement diminue** entre 2024 et 2025, passant de 60 % à **48 %**. Cette baisse s'explique par le fait que cette année a été marquée par davantage d'ouvertures de places côté logement temporaire et accompagné qu'en hébergement mais aussi structurellement par un parc composé en majorité de logements temporaires.



#### Des logements non captés :

Notons tout de même que **135 logements temporaires n'ont pas été captés par le SIAO** (contre 139 en 2024). Cette situation s'explique principalement par des délais d'orientation très courts (8 jours) ne permettant pas de présenter un second dossier lorsque la première candidature n'aboutit pas.

### Issues des orientations



En 2025, la **proportion des orientations aboutissant à une entrée effective est en progression** par rapport aux années précédentes. En effet, **65%** des orientations ont donné lieu à une entrée, 64% l'année passée et 60% en 2023.

Sur **1463** orientations, **35% n'ont pas abouti, soit 505**.



Ce sont sur les **résidences accueil** que ce **taux est le plus élevé avec 70 % d'orientations non abouties tant en raison du refus des opérateurs (35%)** que des refus ménages (25%).

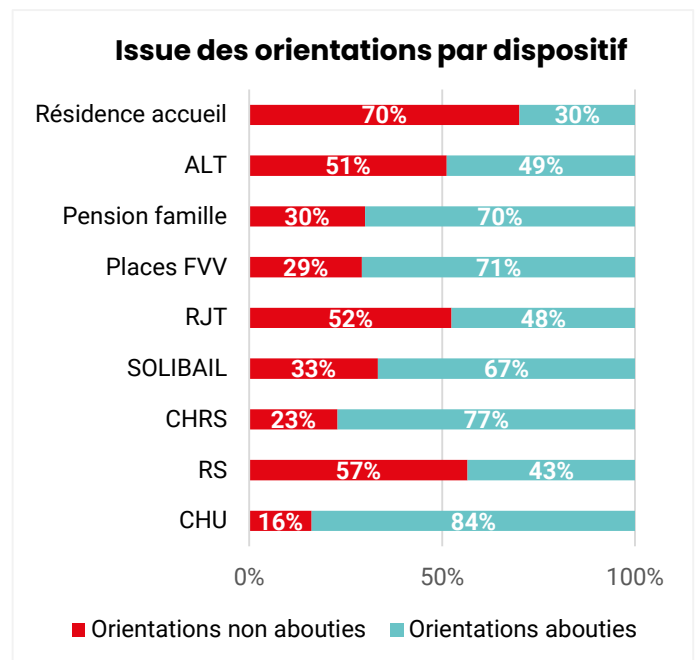
Cette difficulté nous a menés à **engager un travail avec les résidences accueils** tant sur le repérage des besoins spécifiques des personnes que sur la promotion du dispositif encore peu ou mal connu.



Si la proportion globale d'échec d'orientation vers le logement temporaire n'évolue pas par rapport à l'année passée, le taux particulièrement élevé pour les **résidences sociales** et **l'ALT** est à souligner. En effet, **presque une orientation sur 2 échoue** et cela principalement du fait d'un refus de l'opérateur.



L'évolution la plus manifeste comparée à 2024 est le **taux d'échec en chute de 30 points pour les orientations vers les places fléchées FVV** (59% en 2024 contre 29% en 2025). Le lien avec les LEAO en amont des orientations permet de mieux cibler les FVV éligibles aux places dédiées et donc d'augmenter le nombre d'orientations qui aboutissent à une entrée.



Dispositifs	Nombre d'orientations	Part des orientations non abouties	Part des annulations	Part des refus ménages	Part des refus structures
CHRS	236	23%	5%	13%	5%
CHU	328	16%	3%	9%	3%
• Sous-total HEB	<b>564</b>	<b>19%</b>	<b>4%</b>	<b>11%</b>	<b>4%</b>
RJT	141	52%	2%	33%	18%
RS	265	57%	6%	20%	30%
SOLIBAIL	249	33%	0%	5%	29%
ALT	43	51%	7%	12%	33%
• Sous-total LOGT TEMP	<b>698</b>	<b>47%</b>	<b>3%</b>	<b>14%</b>	<b>30%</b>
FVV	106	29%	3%	17%	9%
Pension de famille	50	30%	2%	12%	16%
Résidence accueil	20	70%	10%	25%	35%
Structure hors contingent	25	36%	28%	8%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1463</b>	<b>34%</b>	<b>4%</b>	<b>13%</b>	<b>17%</b>

*Lecture* : 249 orientations ont été réalisées vers Solibail. 33% de ces orientations n'ont pas abouti. 5% des orientations ont échoué suite à un refus des ménages. 29% 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 : **30%** 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 4% des orientations sont refusées par les structures.

### LES REFUS MÉNAGE :

Les refus des ménages représentent une part moins importante des orientations en hébergement qu'en logement temporaire (11 % en hébergement contre 14% en logement temporaire).

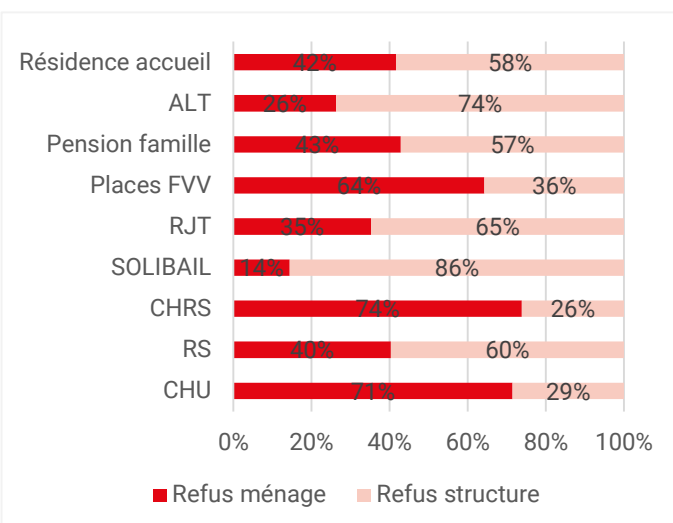
Toutefois, certains dispositifs présentent des proportions de refus plus élevées, notamment les **résidences sociales** (20 %) et les **résidences pour jeunes travailleurs** (33 %).

Les refus des ménages sont **particulièrement élevés pour les orientations vers les places FVV** (notamment en raison de la localisation en lien avec le changement d'école des enfants à envisager et du partage du logement) et **vers les résidences accueil** (isolement de la structure, dispositif).

Voici comment se répartit 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 **des taux de refus des candidatures** atteignant respectivement **29% et 33%**.



## 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

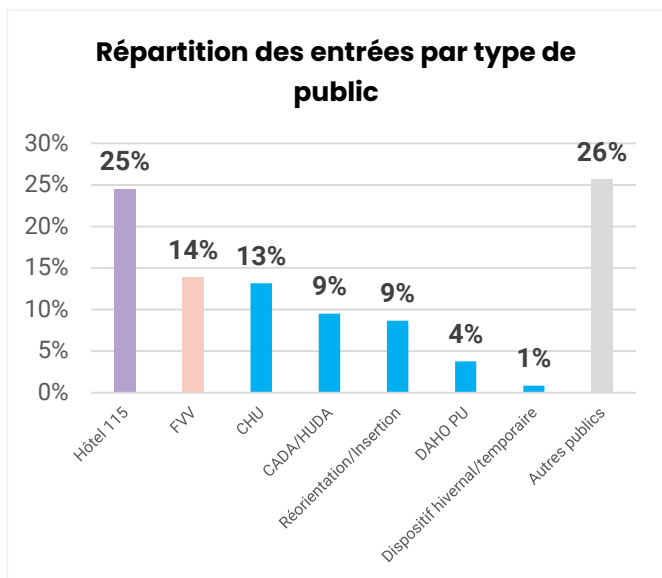
L'antériorité reste un critère transversal à chacune de ces priorités. Un ménage peut cumuler plusieurs priorités.

Notons que selon le contexte et la conjoncture, certaines priorités peuvent être sur-priorisées pour répondre à une problématique (nombre de nuitées hôtelières, fermeture de places, de structures, etc.).

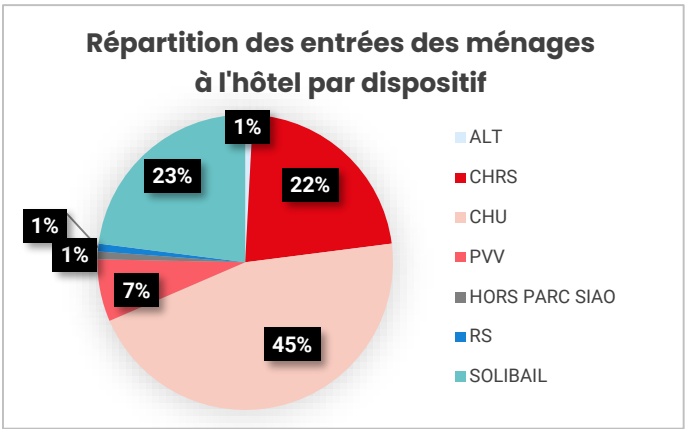
L'année 2025 a été particulièrement concernée avec un enjeu de réduction des nuitées hôtelières, fermeture de places HUDA, décre de l'hébergement d'urgence Ukraine, fermeture du CARSA.

Si aucun ménage prioritaire ne répond aux critères de places alors ce sont d'autres types de public qui sont orientés (26% des entrées en 2025).

**Au total, 74% des entrées ont été réalisées dans le cadre d'une orientation prioritaire.**



**25% étaient pris en charge à l'hôtel 115 soit 235 ménages**



**67% d'entre eux sont entrés sur un dispositif d'hébergement** contre 78% l'année passée, le public hôtel reste peu éligible aux résidences sociales et pensions de famille notamment en raison de la composition familiale privilégiée par ces dispositifs (isolés). En revanche, **les orientations vers Solibail ont progressé de 7 points.**

**14% étaient des femmes victimes de violences soit 133 ménages**

Les FVV sont orientées non seulement vers les dispositifs spécifiques d'accueil (Léa, Oppélia, Les Buissonnets, Communauté Jeunesse, Femmes Solidarité et l'AISH) mais également en priorité vers l'ensemble des places disponibles.

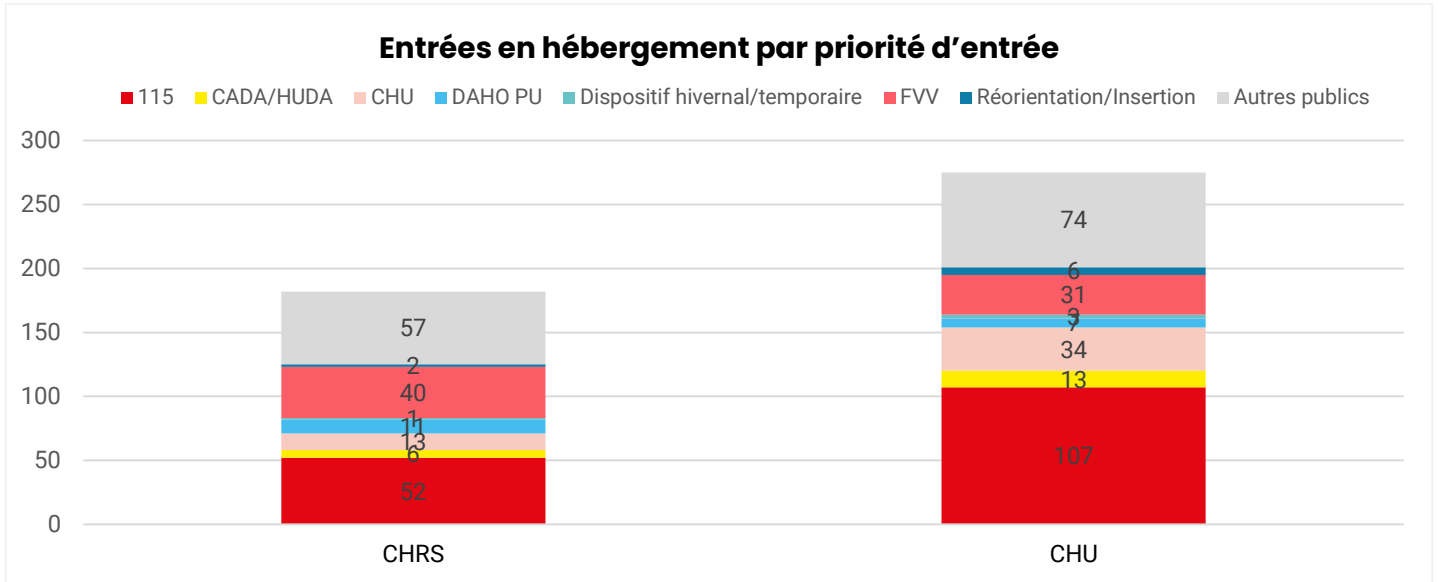
→ **Orientation des ménages vers les dispositifs d'accueil des femmes victimes de violences conjugales**

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 Pôle Hébergement Logement Temporaire reçoit une demande femme victime de violences conjugales, 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.

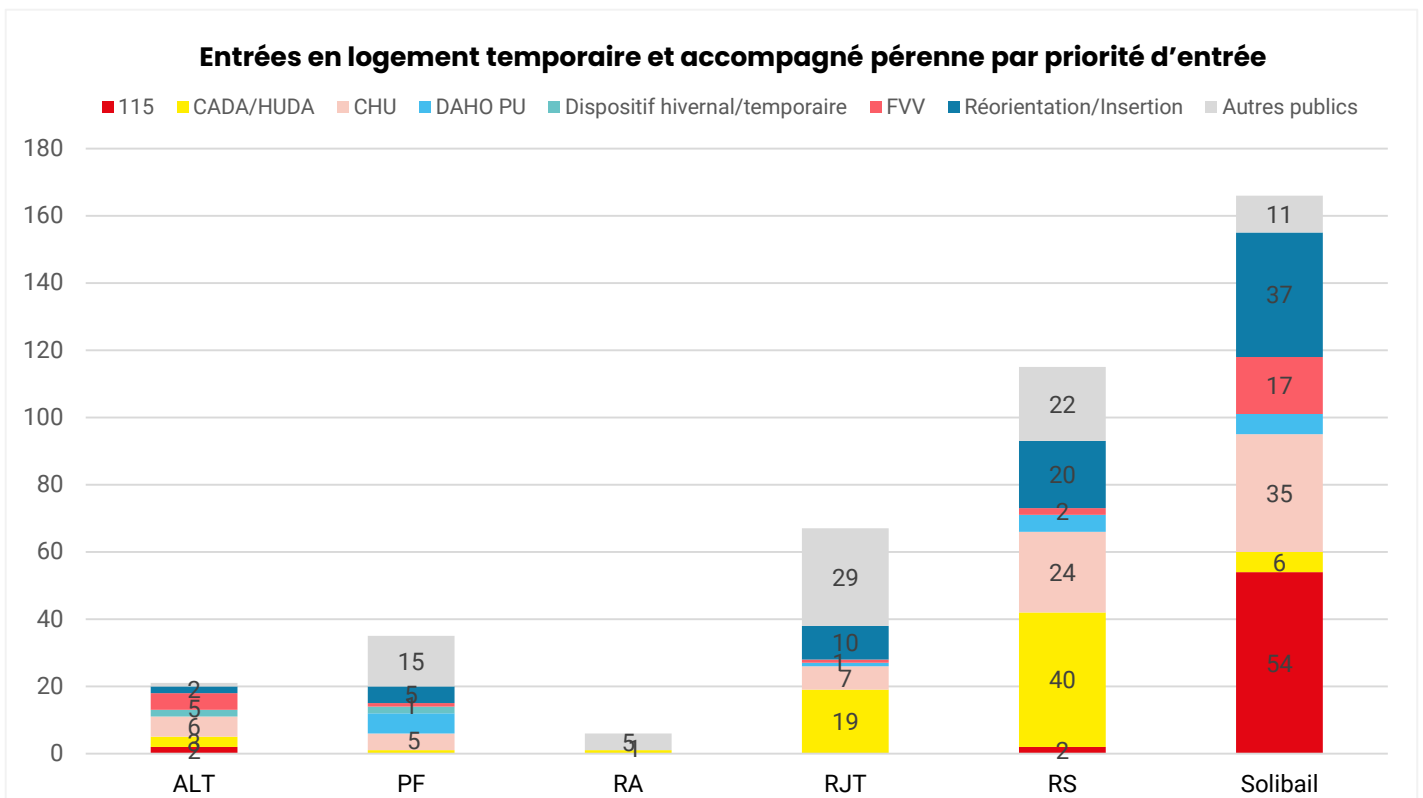
**PUBLICS PRIORITAIRES ET TYPE D'ORIENTATIONS**

Nous constatons que les **publics à l'hôtel entrent majoritairement sur des places d'hébergement**. Pour autant, un nombre important d'entrées a concerné d'autres publics que les prioritaires, tels que définis. Une partie de ces orientations ont été réalisées au profit de personnes à la rue repérées par la maraude, l'accueil de jour ou bien le 115 (via les demandes non pourvues par manque de place). Une autre partie a bénéficié à d'autres publics de la file active notamment en raison de certains critères d'accès au CHRS ne permettant pas l'accueil de ménages à droits incomplets ou sans ressources, ce qui est le cas de la majeure partie des ménages prioritaires en attente d'une proposition d'hébergement.



Ce même phénomène explique également que les **ménages à l'hôtel soient moins présents parmi les ménages entrés en logements temporaires et accompagnés**. En effet, il s'agit davantage de publics en **CADA, HUDA, CHU et CHRS** qui ont pu être orientés du fait de leur situation administrative et économique stabilisée.

Bien que Solibail soit dédié en priorité à l'accueil des ménages à l'hôtel, la fragilité de leur situation ne permet pas de mobiliser pleinement le dispositif pour ce public. Ce sont les ménages en centre d'hébergement (asile et généraliste), plus proches du logement notamment du fait de leur parcours d'accompagnement, qui en ont bénéficié davantage.



## STATUT PU DAHO

Le SIAO reçoit après chaque commission de médiation la liste des personnes ayant obtenu le statut **DAHO PU** (Prioritaire et Urgent). A réception, il notifie ce statut dans le SI SIAO. Dès lors, le ménage devient prioritaire pour une orientation.

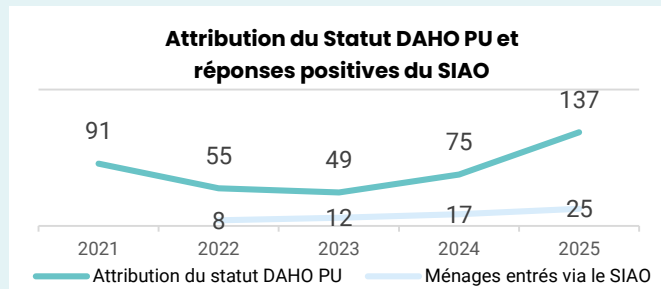
En 2025, **25 ménages PU sont entrés en structures** (contre 17 en 2024 et 12 en 2023) et **137 ménages ont obtenu le statut PU** pour de l'hébergement ou du logement temporaire.

Parmi ces 137 ménages, au 1<sup>er</sup> janvier 2026 :

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

**17** ont eu une réponse positive via le PHLT,

**28** 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<sup>er</sup> janvier 2026, **112 ménages DAHO PU sont en attente d'une proposition contre 35 en 2025**. Cette augmentation s'explique par le nombre plus important de personnes ayant obtenu le statut cette année et ayant une demande active.

## 6. La file active au 31 décembre 2025

Au 31 décembre 2025, la file active était constituée de **3037 demandes inscrites sur liste d'attente**, en attente d'une proposition du SIAO, soit 7728 personnes. Cela représente une augmentation de 14% par rapport à 2024. Ces demandes ont concerné 2983 ménages distincts.

Année d'instruction de la demande	Hébergement		Logement temporaire		TOTAL	
	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage	Nombre	Pourcentage
2016	1	0%	1	0%	2	0%
2017	1	0%	-	-	1	0%
2018	9	0%	-	-	9	0%
2019	53	2%	2	0%	55	2%
2020	56	2%	3	0%	59	2%
2021	152	7%	16	2%	168	6%
2022	78	3%	9	1%	87	3%
2023	375	16%	53	7%	428	14%
2024	389	17%	149	20%	538	18%
2025	1182	51%	508	69%	1690	56%
<b>TOTAL</b>	<b>2296</b>	<b>100%</b>	<b>741</b>	<b>100%</b>	<b>3037</b>	<b>100%</b>



Parmi ces 3037 demandes :

**56 %**

des demandes inscrites sur liste d'attente au 31/12/2025 ont été instruites en 2025.

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.

**76 %**

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.

Voici comment se répartissaient au 01/03/2025 les statuts des demandes transmises dans l'année 2025 :



34 % sont sur liste d'attente



11 % ont eu une réponse positive



14 % sont retournées chez le prescripteur pour mise à jour ou pour complément d'informations



33 % sont annulées

## 7. Faciliter l'accès au logement : SYPLO



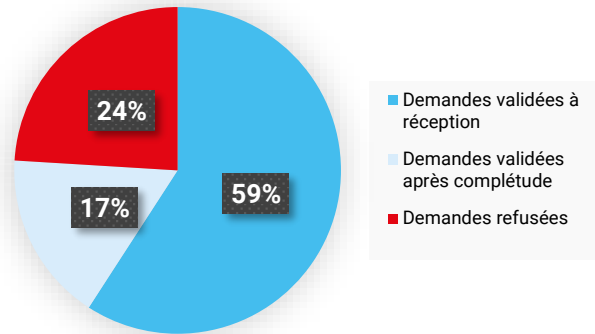
Le SIAO 91 a pour mission de notifier dans le logiciel SYPLO tous les ménages hébergés ou logés temporairement en structure en Essonne qui sont prêts au logement.

**En 2025 :** Le SIAO a reçu **1498** demandes d'inscriptions SYPLO soit 130 de plus qu'en 2024.

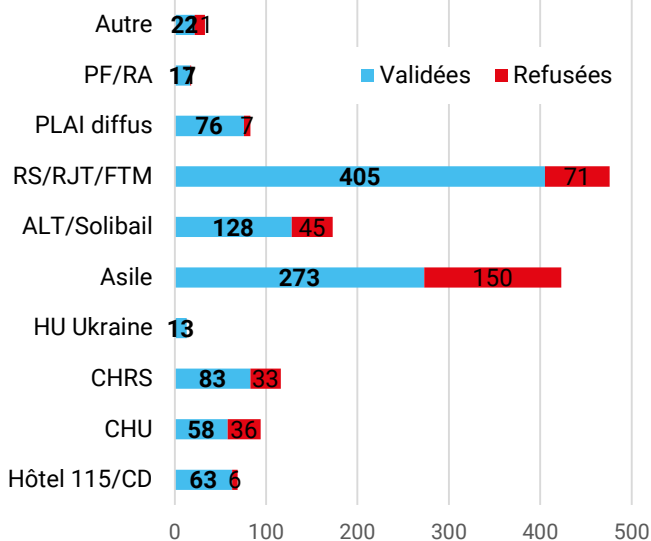
Toutefois, il en a validé un peu moins que l'année précédente : **1138** contre 1161 en 2024. Parmi les demandes reçues, **41% d'entre elles n'ont pas pu être validées à réception** et cela pour différents motifs : *incohérence ou manque des données, erreur dans le NUR ou le nom, ménage non prêt au logement, etc.*

Une partie de ces demandes a pu être complétée par les référents (17%) mais pour d'autres, nous n'avons pas pu obtenir les informations complémentaires ou bien la demande a été refusée, car le ménage n'était pas éligible à une inscription SYPLO (24%).

Issue des demandes d'inscription SYPLO reçues en 2025



Demandes d'inscription SYPLO par dispositif



**47%**

(+4 points par rapport à 2024)

des inscriptions validées sur SYPLO ont été demandées par les dispositifs de **logement temporaire**, ce qui est cohérent avec le profil des publics accueillis.

**24%**

(-1 point par rapport à 2024)

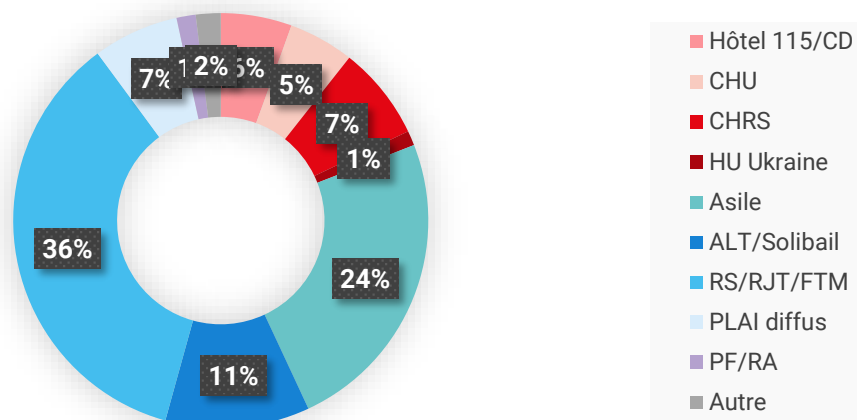
des inscriptions validées sur SYPLO ont été transmises par les dispositifs du **secteur de l'asile** (CPH, CADA, HUDA).

**12%**

(-7 points par rapport à 2024)

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

Répartition des inscriptions validées par type de dispositif



## Une coordinatrice Parcours Logement pour le SIAO 91

En septembre 2025, dans le cadre des financements alloués par le Plan Logement d'abord 2 aux SIAO pour le renforcement de leur mission fluidité, le **SIAO 91 a créé un nouveau poste visant à la coordination des parcours vers le logement**.

La mission s'est articulée, dans un premier temps, autour d'un **travail d'analyse et de mise à jour des très anciennes demandes enregistrées dans SYPLO (entre 2016 et 2022)**. Cette démarche visait à fiabiliser les demandes de SYPLO des personnes en structure d'hébergement en distinguant :

- **Les demandes toujours actives** (personne en structure d'hébergement et prête au logement)
- **Les situations ayant évolué** (accès au logement ; changement d'orientation, sortie du dispositif)

Ce travail de mise à jour a permis d'assainir les données, d'améliorer la visibilité sur les situations réellement en attente et de disposer d'un état des lieux plus fiable des besoins.

Au total, **149 demandes enregistrées entre 2016 et 2022 apparaissaient toujours actives dans SYPLO au moment de l'analyse**. Après vérification et actualisation :

**81 dossiers (54 %) sont incomplets**, principalement en raison de l'absence de pièces justificatives ; d'un défaut d'actualisation de la demande de logement social (DLS).

**43 situations (29 %) ne sont plus éligibles**, du fait d'une sortie de structure d'hébergement ; d'un changement de département ou d'un relogement effectif.

**25 demandes (17 %) sont identifiées comme prêtes au logement**, avec une demande de logement social actualisée.

**Le motif majoritairement observé est celui du « dossier incomplet »**, révélateur de difficultés plus structurelles. Les facteurs explicatifs identifiés sont notamment :

- *Complexité administrative ou situation sociale instable*
- *Rupture ou faiblesse de ressources*
- *Changement de structure d'hébergement*
- *Projet logement temporairement suspendu*
- *Difficultés d'accompagnement dans l'actualisation des démarches*

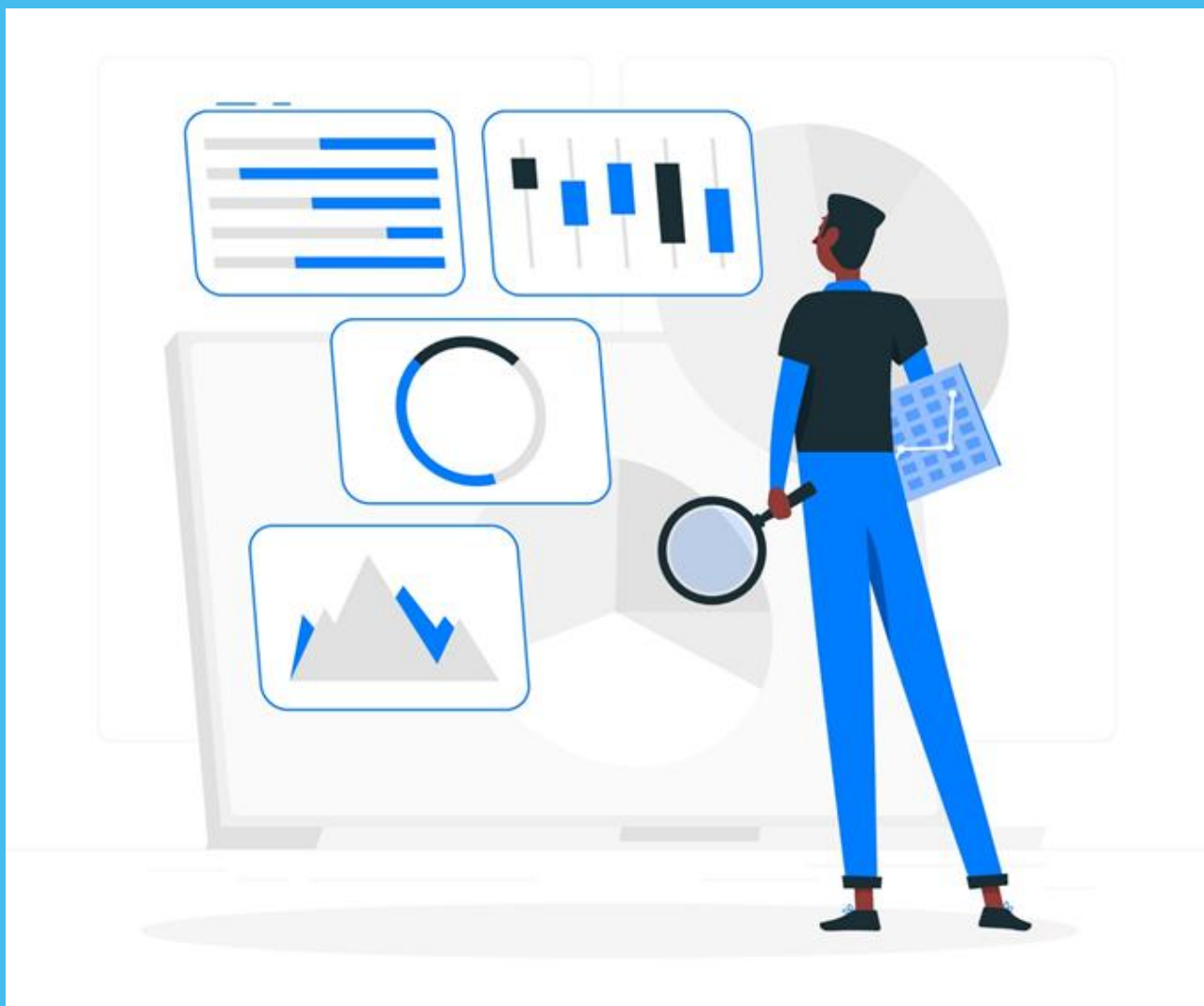
**Un premier travail de contact avec certaines structures d'hébergement a été engagé** afin de mieux comprendre ces situations et de favoriser la régularisation des dossiers lorsque cela est possible.

Par ailleurs, une attention particulière est portée au **développement et au renforcement du lien avec les structures d'hébergement, de logement temporaire et les associations** habilitées à déposer des demandes SYPLO afin de :

- ★ **Clarifier les attendus** relatifs à la constitution des dossiers
- ★ **Sécuriser les actualisations régulières** des demandes de logement social
- ★ **Harmoniser les pratiques**
- ★ **Favoriser une meilleure anticipation** des sorties vers le logement

Cette **dynamique partenariale** vise à améliorer la qualité des saisines, à réduire le nombre de dossiers incomplets et à renforcer la réactivité dans la mobilisation des solutions de logement.

# Pôle observatoire et ressources transversales



En 2025...

- Outils
- Enquêtes
- Études
- Bilans
- Formations et communication

**126** STRUCTURES ENREGISTRÉES  
sur le SI SIAO

**302** STRUCTURES PRESCRIPTEURS  
ENREGISTRÉES sur le SI SIAO

**373** 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**

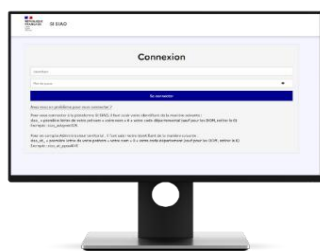
L'observatoire identifie, recense et diagnostique sur le territoire les différents acteurs et dispositifs œuvrant en faveur des personnes en situation de précarité. En outre, il évalue l'adéquation de l'offre et de la demande d'hébergement sur le territoire.



**Former et informer**

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 - 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 tous les SIAO en France. Il a été mis en place en 2014.

Cet outil permet aux SIAO de traiter toutes les demandes soumises par les prescripteurs du département, tout en fournissant une vue d'ensemble des places disponibles en hébergement et en logement temporaire.

La gestion de ce logiciel est assurée 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 principalement conçues pour accueillir les nouveaux arrivants, mais elles sont également accessibles à tous, y compris aux utilisateurs expérimentés souhaitant actualiser leurs compétences. Ces sessions de formation répondent aux évolutions significatives du logiciel, garantissant ainsi que chaque participant reste à jour avec les dernières fonctionnalités et améliorations. Pour faciliter l'apprentissage, des ordinateurs sont fournis, permettant aux participants de se familiariser directement avec le logiciel de formation dans un **environnement pratique et interactif**.

Type	Objectif	Fréquence	Nombre de stagiaires
<b>Prescripteurs</b>	Création et suivi de dossiers : les professionnels sont en mesure de suivre efficacement l'évolution des dossiers, leur permettant à tout moment de connaître l'état d'avancement de chaque situation.	Une fois par semaine	13
<b>Chefs de service</b>	Suivre le travail de son équipe sur le logiciel.	Organisée à la demande	15
<b>Utilisateur Hébergement / gestionnaire local</b>	Gérer les dossiers transmis par le SIAO et tenir à jour sa structure informatique.	Une à deux fois par mois	6
<b>Écouteurs</b>	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
<b>Dispositif</b>	Mise en place des formations dispositifs d'hébergement et de logement temporaire.	En fonction des besoins	10



# 373

utilisateurs ont été formés en 2025 sur 44 sessions organisées au SIAO

## \* Les structures informatiques enregistrées dans le logiciel

Type de structures	Nombre de structures informatiques
• Hébergement	53
• Logement temporaire	73
• Prescripteurs	302
<b>Total</b>	<b>428</b>

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.

Plusieurs structures sont partagées avec un autre département, 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.

## \* Les utilisateurs et le support

Type	Nombre d'accès par rôle
• Premier accueil	1757
• Hébergement	706
• Gestionnaire local	320
• SIAO	23
• 115	29
• Maraude	8
<b>Total</b>	<b>2843</b>



Nous comptons...

**1385**

utilisateurs en 2025  
(contre 1401 en 2024)

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

Le **support utilisateurs** est le pilier de l'efficacité du logiciel SI SIAO ! Il assure la gestion des structures, crée des comptes, développe des supports pédagogiques (disponibles sur notre site internet) et dynamise notre **chaîne YouTube** dédiée. Il répond rapidement aux demandes des utilisateurs garantissant ainsi une assistance fluide et proactive.



Pour enrichir notre gamme d'outils, nous avons lancé en fin d'année **l'Instant SI SIAO** : 30 minutes en visioconférence, **sans inscription**, pour explorer une thématique pratique liée au logiciel SI SIAO. Les dates sont disponibles sur notre site internet.

3 sessions  
2 thématiques

### Participez à notre **INSTANT SI SIAO**

- ⌚ 30 minutes
- 📺 En visioconférence
- 🎯 Une thématique par session
- ✅ Sans inscription

### FÉVRIER 2025

Pour optimiser ces fonctions, nous avons créé une **adresse mail** et un **numéro de téléphone direct**, tout en accueillant une nouvelle collaboratrice dans l'équipe pour renforcer le support utilisateur.

✉ [si.siao91@croix-rouge.fr](mailto:si.siao91@croix-rouge.fr)

☎ 09.70.68.25.62

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

En raison de l'augmentation du nombre d'utilisateurs et de la sur-sollicitation de l'assistance nationale, la DIHAL a décidé de relocaliser les demandes fonctionnelles au sein des départements. Par conséquent, tous les  **sujets techniques de niveau 1 sont orientés vers le référent SIAO**. S'il n'est pas en mesure de résoudre le problème technique, il doit transmettre l'anomalie à la DIHAL.

**10 VERSIONS EVOLUTIVES ET CORRECTIVES  
sur le logiciel SI SIAO**

#### Analyse des régressions :

Les mises à jour de l'application entraînent des régressions du logiciel ou des anomalies. Toutes les **anomalies sont analysées et remontées aux services de la DIHAL**.

#### Proposition d'évolutions :

Les formations dispensées aux utilisateurs, ainsi que les retours d'expérience des différents services du SIAO, permettent de **mieux cerner les besoins des utilisateurs et d'identifier les améliorations nécessaires**. Cela facilite la transmission des demandes d'évolution à l'équipe de développement.

## \* Les temps de préparation des mises à jour de l'application et du module offre

### AVEC LA DIHAL

En 2025, la DIHAL a organisé **12 ateliers référents** pour informer sur les nouveautés du logiciel et pour indiquer les anomalies à traiter en priorité.

## \* Les évolutions majeures en 2025

### Déploiement d'un nouveau module Offre

En 2025, le **module Offre** s'inscrit dans un projet de refonte de la gestion de l'offre, dont l'objectif principal est **d'harmoniser les pratiques et d'améliorer la qualité des données** liées à l'offre sociale dans le logiciel SI SIAO. Ce projet ambitieux vise à **optimiser le suivi** et le **pilotage du parc** par les différents utilisateurs.

#### OBJECTIFS

- Fournir une **vision globale de l'offre** et de son **financement** pour les SIAO.
- Mettre à disposition un **outil de pilotage** performant pour les DDETS et les gestionnaires de l'offre.
- Accélérer le **déploiement du SI SIAO auprès des gestionnaires** de l'offre.

### FÉVRIER – 1ère fonctionnalité du module Offre

- Consulter et modifier les informations relatives aux entités et dispositifs de leur département.
- Créer de nouveaux dispositifs et entités directement dans le module.

#### Pour le SIAO :

- **Vérification et mise à jour** des dispositifs.
- **Création des dispositifs manquants** (avec validation de la DDETS).

### JUIN – Affectation des groupes de places

Cette mise à jour permet au SIAO **d'affecter les places des structures existantes aux nouvelles structures du module offre**.

#### Pour le SIAO :

- **Création des dispositifs manquants** (avec validation de la DDETS).
- **Affectation de 2800 places** des structures enregistrées sur le SI sur le nouveau module offre.

### SEPTEMBRE – Limitation de la conservation des données

La version «**Limitation de la conservation des données**» du SI SIAO permet d'effacer les informations des ménages ne bénéficiant plus d'un suivi. Les personnes sans suivi actif ont été retirées du SI SIAO **après deux ans d'inactivité**.

### AVEC LA DDETS

Un travail significatif a été réalisé en collaboration avec la DDETS pour finaliser les tableaux de la DIHAL, **en répertoriant toutes les places disponibles pour les opérateurs**, y compris celles où le SIAO n'est pas l'orienteur. Ce travail a permis à la DIHAL de renseigner, dans un premier temps, le nouveau module d'offre sur le logiciel. Par la suite, un suivi des dispositifs a été instauré pour assurer la mise à jour continue du module offre.

## \* Les évolutions prévues pour 2026

### Mise en place des cohortes

La cohorte permet **d'associer plusieurs ménages à un suivi particulier**. Ce suivi peut être lié à *un événement climatique, à l'évacuation d'un campement ou d'un hôtel*, par exemple, mais aussi pour suivre des *opérations de prises en charge spécifiques*.

### Intégration de nouveaux types de prise en charge 115

- Prise en charge **Humanitaire**
- Prise en charge **Initiale**
- Prise en charge **Stabilisée**

### Intégration des prescripteurs dans le module offre

### Déploiement définitif du module offre

### Mise en place d'une convention tripartite

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

### 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.



Un travail de fond sur le SI SIAO est mené tout au long de l'année par notre assistante afin de **maintenir la base de données à jour et cohérente**.

Elle intervient tant sur *la fusion des doublons* que sur *la correction d'incohérence (situation au moment de la demande, typologie du ménage, grossesse, etc.)*.

→ Ce travail est indispensable car il permet de formuler des propositions adaptées aux ménages, en tenant compte de la réalité de leur situation. Il contribue également à disposer de données fiables et exploitables pour l'observation des publics en demande d'hébergement.

## 2. Produire des études et statistiques



### Données d'activité

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'OFII** sur les personnes mises à l'abri ou en hébergement.

#### Chaque trimestre :

- Nous réalisons un **bilan de l'activité complète** 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.

## 3. Produire des enquêtes et participer à la connaissance du territoire

### Aide alimentaire : la mise en œuvre de préconisations à la suite du diagnostic



Depuis sa restitution et sa publication en Novembre 2024, le diagnostic de l'aide alimentaire en Essonne a permis de déclencher des premières actions dont l'objectif est de mettre en œuvre les préconisations issues de ce travail.

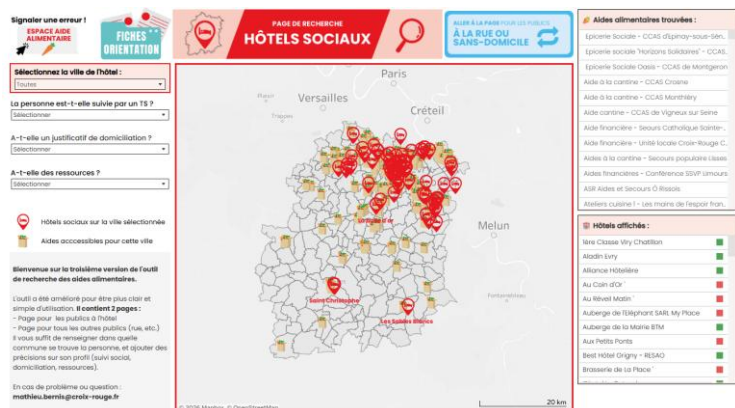
#### DIFFUSION DU DIAGNOSTIC

Le début de l'année 2025 a été marqué par l'organisation de **3 webinaires de présentation du diagnostic de l'aide alimentaire** aux acteurs de l'aide alimentaire ainsi qu'aux partenaires du SIAO 91. Ce travail, entamé à la fin de 2024, a permis au total à **87 personnes** de mieux comprendre les enjeux de l'aide alimentaire en Essonne et les préconisations faites dans le diagnostic.

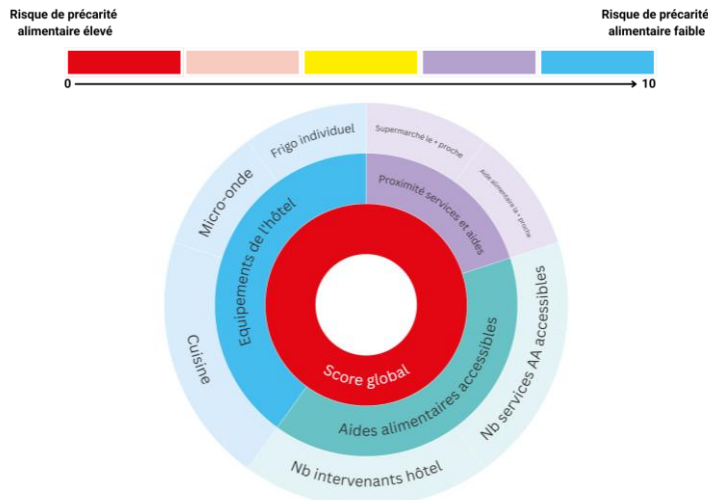
La diffusion des résultats est aussi passée par la **rédaction d'articles** pour le site du SIAO 91 ou pour le **bulletin semestriel dédié aux acteurs** de l'aide alimentaire en Essonne. Il est prévu, pour l'année prochaine, de continuer ce travail de diffusion des connaissances sur l'aide alimentaire grâce aux outils de communication dont dispose le SIAO.

## DÉVELOPPEMENT D'OUTILS INTERNES POUR SUIVRE L'OFFRE ET LES BESOINS

### Cartographie des aides pour le SIAO et la PASH 91



### Score de précarité alimentaire à l'hôtel social



Afin de répondre à un **besoin interne au SIAO ainsi qu'à la PASH 91**, un **outil de recherche des aides alimentaires dédié aux publics à l'hôtel social** a été créé en 2024. Ce dernier permet aux équipes du 115, de la cellule de diagnostic et d'orientation du SIAO et de la PASH de trouver des aides alimentaires qui correspondent à la situation et aux besoins des publics hébergés.

En 2025, l'outil a fait l'objet de nombreuses **améliorations** en lien avec les équipes. Il permet désormais de **filtrer directement les aides accessibles à un hôtel en particulier, de visualiser rapidement le niveau de précarité alimentaire à l'hôtel social, ou encore de consulter directement la fiche d'orientation d'une aide alimentaire quand elle est disponible.**

Des présentations ont été organisées par l'observatoire afin d'aider les équipes à s'approprier l'outil. D'autres travaux sont prévus pour 2026, notamment pour améliorer le processus de mise à jour des informations et pour recenser plus facilement les nouvelles aides disponibles, notamment dans les hôtels sociaux.

### CRÉATION D'UN BULLETIN D'INFORMATION SUR L'AIDE ALIMENTAIRE

Afin d'**améliorer la communication et l'échange entre les acteurs de l'aide alimentaire**, un nouveau support d'information a été lancé par le SIAO en Juin 2025. Le bulletin d'information de l'aide alimentaire semestriel s'adresse à tous les acteurs de l'aide alimentaire de l'Essonne : *associations, travailleurs sociaux, communes, Conseil Départemental, services de l'Etat*. Il permet de **diffuser des actualités sur les nouvelles aides alimentaires mises en place, des éléments d'information pour mieux connaître les besoins sur le territoire, un suivi des instances liées à l'aide alimentaire en Essonne ou encore des informations sur les subventions et appels à projet existants**. Les deux numéros déjà publiés en 2025 sont disponibles sur le site internet du SIAO.

Dans la continuité du diagnostic de l'aide alimentaire en Essonne, le **SIAO a travaillé en 2025 à une meilleure connaissance des difficultés alimentaires dans les hôtels sociaux**. L'objectif était à la fois d'avoir une vue rapide sur un *hôtel, sa situation géographique, ses équipements, ses intervenants, etc*, et d'aider les partenaires du SIAO à adapter et prioriser leurs actions d'aide alimentaire à l'hôtel.

C'est ainsi qu'est né le projet d'un **score de précarité alimentaire des établissements**, inspiré du travail réalisé par l'ANSA au niveau régional lors de son enquête sur la précarité alimentaire à l'hôtel social. Ce score a été construit avec les équipes du SIAO et de la PASH afin de refléter au mieux l'impact des équipements, de la localisation et de la présence d'aides alimentaires sur la précarité des ménages hébergés. Chaque établissement obtient un **score de 1 à 10**. Ce dernier est mis à jour **tous les 6 mois** environ et rendu accessible aux équipes sous la forme d'un tableau de bord interactif. Il est ainsi possible d'aller rechercher un hôtel en particulier pour mieux comprendre sa situation. Là aussi, des améliorations sont prévues pour l'année à venir, notamment concernant la mise à jour des données.



⇒ **Pour lire ces bulletins, cliquez ici !**

## PARTICIPATION À L'ORGANISATION D'INSTANCES DÉPARTEMENTALES

### Un premier groupe de travail post-diagnostic :

En Mai, a eu lieu un **premier groupe de travail dédié à l'étude des besoins en aide alimentaire sur le territoire**. L'objectif de ce groupe est de construire une vision partagée des besoins en Essonne, et pour cela, d'organiser la collecte et la diffusion des informations aux acteurs de l'aide alimentaire. Cette première rencontre a rassemblé bénévoles d'associations, personnels de CCAS, prescripteurs d'aide alimentaire ainsi que le service Politiques sociales du Conseil Départemental et la DDETS de l'Essonne.

### Perspectives pour 2026 :

Concernant l'aide alimentaire, l'objectif pour l'observatoire est de continuer de diffuser et de faire vivre le diagnostic de l'aide alimentaire. Nous participerons notamment à **la préparation d'un COPIL interinstitutionnel de l'aide alimentaire en Essonne**, ainsi que d'autres instances de travail thématiques (logistique et approvisionnement, hôtels sociaux, etc.).



## Enquête sur les services d'hygiène dans les accueils de jour

Entre novembre et décembre 2024, **90 personnes** ont répondu à une **enquête dans les accueils de jour de l'Essonne**. L'Observatoire a réalisé cette enquête pour comprendre les **pratiques d'hygiène et les besoins réels des personnes sans domicile**. Ce travail découle d'une réflexion collective entre les responsables des accueils de jour de l'Essonne et l'Observatoire du SIAO 91, qui se réunissent régulièrement dans le cadre de la coordination de la veille sociale sur le territoire. En donnant la parole directement aux usagers, cette enquête a permis d'aller au-delà des données d'activité disponibles et d'identifier plus finement les obstacles rencontrés, mais aussi les leviers pour améliorer la qualité de vie et lutter contre l'exclusion. Les enseignements de cette enquête permettront aux accueils de jour de mieux adapter leurs services. Les résultats ont été présentés aux usagers début 2025 et aux équipes le 18 septembre 2025.

## QUELQUES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE :

### Un public hétérogène :

- **Lieu de vie des enquêtés** : 28 communes différentes déclarées, en Essonne mais aussi hors-Essonne. Dans le même temps, 45,6% des répondants vivent sur l'une des 3 communes où sont implantés les trois ADJ.
- **Une majorité d'hommes**, mais un public féminin également présent.
- **Présence d'enfants et de bébés** : les besoins de la part de familles à la rue ou à l'hôtel social sont fréquents.
- Des publics avec des **problématiques de santé** variées, menant à des besoins et contraintes spécifiques.
- La **coexistence de publics** habitués et de publics de passage.

### Une précarité importante face à l'hygiène :

- 19% des enquêtés déclarent **ne pas pouvoir prendre soin d'eux** comme ils le souhaitent (se laver, se brosser les dents, se raser, etc.). Pour 24% d'entre eux, cela est variable (parfois oui, parfois non).
- 42% des répondants **manquent de produits** pour se laver et prendre soin d'eux. Les plus cités sont : *dentifrice, shampoing, savon, crème, déodorant, brosse à dents, gel douche, vêtements et serviettes*.
- Par ailleurs, 26% manquent de lessive pour laver leurs vêtements.

- Les femmes ayant besoin de protections hygiéniques peuvent généralement s'en fournir en quantités suffisantes. Cependant, 14% n'en trouvent que parfois, et 7% n'en trouvent jamais.

### Adéquation des services des accueils de jour :

- **L'aide apportée par les ADJ est globalement appréciée par les publics sans-domicile**. Cependant, elle n'est parfois pas suffisante ni adaptée au besoin de "prendre soin de soi". En effet, le temps limité pour prendre une douche, l'espacement entre deux inscriptions pour laver son linge, ou encore la propreté des équipements sont des freins importants au bien-être des sans-domicile. De plus, le nombre et la qualité des équipements semblent être limités pour répondre à l'ampleur des besoins.
- **Les horaires des accueils de jour** : le quotidien des bénéficiaires s'organise selon les jours et horaires d'ouverture des ADJ, ainsi que les services proposés. La fermeture d'un ADJ le weekend pose problème pour une part importante des enquêtés. De même, pour ceux qui ont des contraintes le matin (travail, rendez-vous, enfants à déposer, etc.) les horaires d'ouverture ne sont pas adaptés.

Les **résultats de cette enquête** ont permis aux accueils de jour de mettre en place certaines installations matérielles ou d'adapter le fonctionnement de leurs services d'hygiène afin de mieux répondre aux besoins des usagers.

## Organisation d'une opération "100% décroché" au 115 de l'Essonne

Durant le deuxième semestre de 2025, les pôles observatoire et mise à l'abri ont travaillé à l'**organisation d'une opération ayant pour objectif de répondre à tous les appels reçus par le 115 pendant une journée**. Cette opération, déjà expérimentée au SIAO de Paris, a été organisée dans plusieurs buts :

- *Rendre visible l'ensemble des demandes adressées au 115*
- *Etudier les freins à l'accès au 115 tel qu'il est organisé aujourd'hui*
- *Lutter contre le non-recours au 115*

La sensibilisation des équipes en interne au **fonctionnement du 115** et au **métier d'écouter social** a également motivé la réalisation de cette opération. Il s'agissait donc à la fois d'une opération mais également d'une expérimentation donnant lieu à des réflexions pour le SIAO.

Préparée tout au long de l'année 2025, l'opération s'est déroulée **le 29 janvier 2026** et a **mobilisé 21 personnes**, dont 5 écoutants et 16 volontaires. L'opération a été un succès puisqu'elle a permis d'obtenir ce **jour un taux de décrochage des appels de 88% sur la journée**, quand ce taux est en moyenne à 23% sur l'année.

Concernant les appelants (le nombre de numéros distincts ayant essayé d'appeler le 115), le **taux de décrochage est à 96%** sur la journée.

Dans le contexte de la préparation de cette opération, un travail d'étude sur les données d'appels du 115 a été entrepris, afin de mieux comprendre les flux d'appels et la manière dont certains phénomènes freinent l'accessibilité au numéro d'urgence sociale (réitération, abandons, temps d'attente, etc.). Ces travaux seront partagés aux équipes et disponibles sur le site internet du SIAO 91 au cours de l'année 2026.

➔ Les premiers résultats sont déjà disponibles dans [notre article dédié](#).

## 4. Déployer des outils en interne



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.

### En 2025, création d'un moteur de recherche des partenaires pour l'interne !

Dans le cadre de l'amélioration de l'accès à l'information pour les équipes, un travail a été mené afin de **concevoir un moteur de recherche des partenaires pour le SIAO**. Une première étape a consisté à recenser et à centraliser l'ensemble des informations partenaires au sein d'une base de données et de les catégoriser (*par type de domaine, type de public, etc.*) permettant d'optimiser la recherche. L'objectif de cet outil est de permettre aux équipes du SIAO de trouver rapidement et efficacement les informations recherchées, à partir de mots-clés ou de filtres (domaine, public, territoire), facilitant ainsi l'orientation des publics.

Pour 2026, nous envisageons de **faire évoluer l'outil** en y intégrant des nouvelles catégories de partenaires (ex : *MDS, Missions Locales*) et enrichir la base de données grâce aux retours des équipes.

### Rechercher un dispositif, une démarche, une info partenaire...

Entrez un mot-clé ou nom :

Mode de recherche :

ET (tous les mots)  OU (au moins un mot)

Je cherche :

Un dispositif x Une info/démarc... x

Filtrer par domaine :

Choose options

Filtrer par public :

Choose options

Filtrer par territoire :

Choose options

81 résultats trouvés ( ● = Dispositifs / ● = Infos ou démarches)

## 5. Former et Informer



Dans le cadre de ses missions, le pôle observatoire participe activement à la **formation** et à l'**information** des professionnels du secteur social. Cela passe notamment par 3 actions :

### Les webinaires & les rencontres partenaires



#### WEBINAIRES SYPLO

**8**

sessions

**222**

inscrits

**58%**

de participation

#### WEBINAIRES SIAO

**7**

sessions

**186**

inscrits

**53%**

de participation

#### TEMPS PARTENAIRES

**4**

sessions

**81**

inscrits

**79%**

de participation

#### JOURNÉE FLUIDITÉ

**2**

sessions

**15**

inscrits

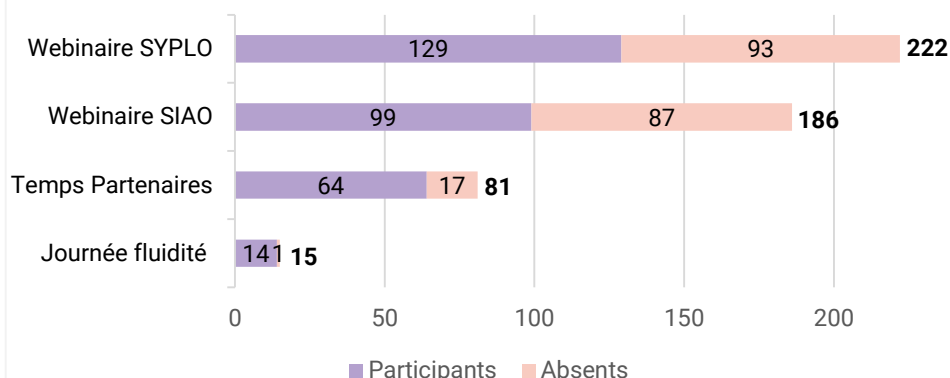
**93%**

de participation

Le SIAO organise régulièrement **des sessions de formation** liées au logiciel SI SIAO, mais propose également des **webinaires** :

- *Présentation du SIAO 91 par les chefs de service*
- *SYPLO : pour mieux comprendre et appréhender son fonctionnement*

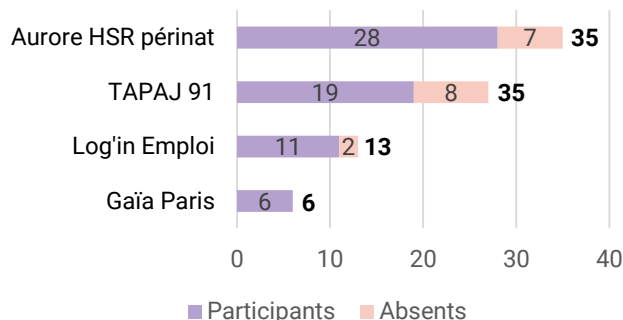
### Webinaires et temps partenaires



Depuis 2025, le SIAO propose également des **temps d'échanges permettant aux partenaires de venir présenter leurs actions et dispositifs** aux travailleurs sociaux de l'Essonne.

**L'objectif** : valoriser les acteurs du territoire, favoriser les échanges et renforcer la collaboration.

### Temps partenaires



## Communication



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 interne :

#### Diffusion d'informations :

- **Newsletter interne SIAO** (depuis février 2023)  
Destinée à l'ensemble des salariés du SIAO (environ 30 personnes), elle permet de partager des informations clés relatives aux différents pôles, aux événements, ainsi qu'aux évolutions des pratiques et des processus, qu'ils soient internes ou en lien avec les partenaires.
- **La Gazette du Pôle 91** (depuis janvier 2024)  
Ce support d'information est diffusé auprès des **170 salariés du Pôle Lutte contre les exclusions 91**. Il vise à renforcer le lien entre les équipes, valoriser les actions menées et améliorer la circulation de l'information entre les différentes structures.



Ces deux supports sont diffusés **en alternance tous les deux mois** : un mois la newsletter interne du SIAO, le mois suivant la Gazette du Pôle 91.

#### Harmonisation des pratiques et formation :

Un travail continu est mené autour de la **création et de la mise à jour de protocoles** et des **supports de formation**. Ces supports permettent d'assurer la continuité des pratiques, l'accompagnement des équipes et facilitent l'intégration des nouveaux salariés.

#### Participation à l'organisation d'événements internes :

L'observatoire du SIAO contribue également à la dynamique collective à travers l'appui à l'organisation et à la valorisation d'événements internes :

**Journée Portes Ouvertes du Pôle 91**  
13 mai 2025



**Semaine Qualité de Vie et des Conditions de Travail**  
2 au 5 juin 2025

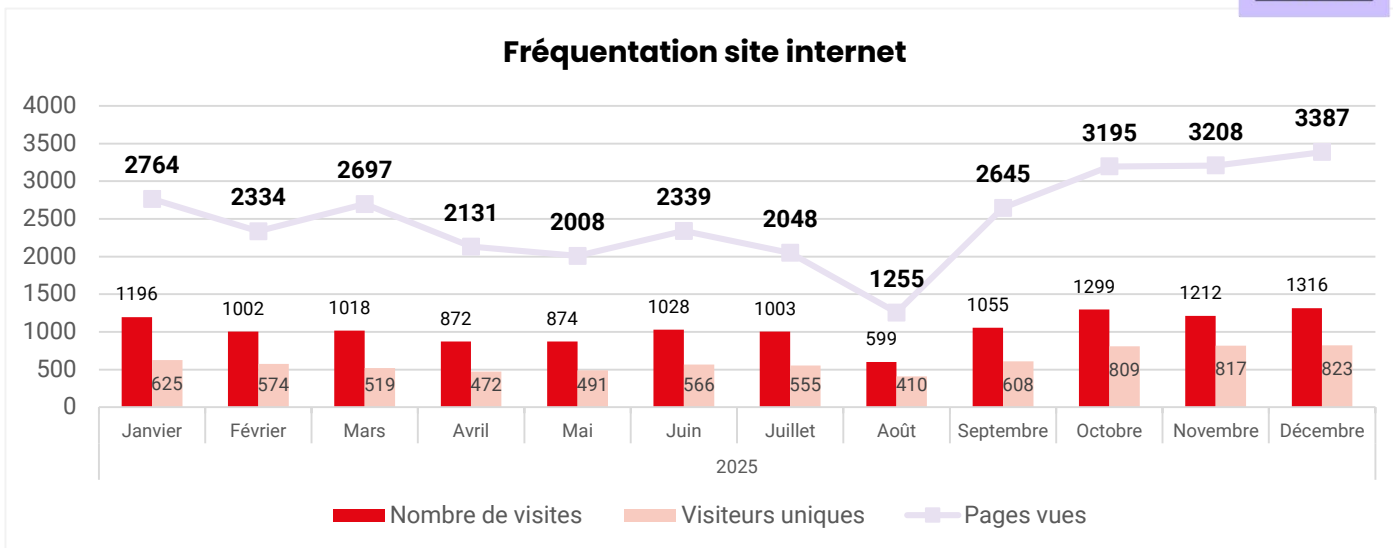
<p><b>LUNDI 2 JUIN</b></p> <p><b>PRÉVENTION DES VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES</b></p> <p>Participez à un atelier sous forme de jeu de "Cartes Égale" sur la prévention des violences sexistes et sexuelles !</p> <p><b>DURÉE : 2H</b></p>	<p><b>MARDI 3 JUIN</b></p> <p><b>COMPRENDRE LE SOMMEIL ET INITIATION À LA DÉTENTE</b></p> <p>Découvrez les secrets d'un sommeil réparateur, s'initier à la sophrologie et explorez des techniques simples pour mieux dormir !</p> <p><b>DURÉE : 1H30</b></p>
<p><b>MERCREDI 4 JUIN</b></p> <p><b>ÉQUILIBRE ALIMENTAIRE ADAPTÉ AUX CONDITIONS DE TRAVAIL</b></p> <p>Découvrez les clés d'une alimentation adaptée à vos besoins énergétiques et aux horaires de travail (pour préserver votre santé) !</p> <p><b>DURÉE : 1H30</b></p>	<p><b>JEUDI 5 JUIN</b></p> <p><b>TRAVAIL SUR ÉCRAN : COMMENT BIEN S'INSTALLER À SON POSTE DE TRAVAIL ?</b></p> <p>Adoptez les bons gestes et postures au travail pour prendre soin de votre santé !</p> <p><b>DURÉE : 1H</b></p>

**En externe :**



**Site internet du SIAO 91** (depuis janvier 2024)

- 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...
- Partage des **actualités du SIAO** via la diffusion d'articles.



Année	Nb de visites	Nb de visiteurs uniques	Nb de pages vues	Pages les plus consultées	Documents les plus téléchargés
2024	6 545	2 958	15 648	Accueil (9170) SI SIAO (2617) Ressources (1740) PHLT (1373)	Liste des structures (445) Guide d'inscription SYPLO (258) Guide de la demande (233)
2025	<b>12 474</b>	<b>5 899</b>	<b>30 011</b>		

Depuis sa mise en ligne, **le site internet du SIAO enregistre une fréquentation progressive**. Sur l'année 2025, le site a comptabilisé **12 474 visites** dont **5 899 visiteurs uniques** pour un total de **30 011 pages vues** (soit une augmentation de 92% par rapport à 2024). Ces chiffres en hausse montrent l'utilisation de plus en plus régulière par nos partenaires.



**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 2025 :**

11

Newsletters envoyées

1848

Contacts en moyenne  
(contre 1628 en 2024)

33%

Taux d'ouverture  
(ouvreurs)

# Conclusion et perspectives



- **Mise en œuvre du cadre unifié pour les prises en charge 115 pour harmoniser le traitement des demandes en IDF** : mise en place des critères de priorisation, des modalités de prises en charge et d'évaluation et du Document Individuel de Prise En Charge (DIPEC) à destination des usagers.
- **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 poursuite de temps d'échanges sur différentes thématiques.
- **Renforcer la coordination sur les situations complexes** liées aux problématiques de soin et de santé, en créant une commission dédiée avec différents acteurs.
- **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 et développer la coordination avec les dispositifs de veille sociale** (maraudes, accueils de jour et abris de nuit) 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.
- **Favoriser les orientations vers les résidences accueil et pensions de famille** en repérant mieux le public cible et en promouvant ces dispositifs auprès des partenaires.
- **Développer notre mission fluidité** à travers la création d'une formation logement et en déployant des actions en faveur du relogement des publics hébergés.
- **Poursuivre le travail de sensibilisation des prescripteurs** pour améliorer la qualité des demandes et l'actualisation des informations.
- **Développer notre offre de formation** à travers la mise en place de modules thématiques qui, ensemble, composeront un parcours de formation pour les travailleurs sociaux du département afin de mieux leur faire connaître le SIAO et son offre de la mise à l'abri jusqu'au logement.

# Annexe :

## Profil des ménages

### Le profil des ménages en demande en 2025

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 2025** (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 sont extraites du SI-SIAO à partir des informations transmises par les intervenants sociaux.

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 2025

	Mise à l'abri 115				Hébergement et logement temporaire			
	2024		2025		2024		2025	
<b>Nombre de ménages différents</b>	3273		<b>4452</b>		<b>5685</b>		<b>5817</b>	
<i>dont nouveau ménage</i>	3024		3251		3073		3926	
<b>Nombre de personnes différentes</b>	6321		<b>8655</b>		12751		<b>13326</b>	
<i>dont adultes*</i>	4161	66%	5627	65%	7556	59%	7914	59%
<i>dont enfants*</i>	2160	34%	3049	35%	5195	41%	5497	41%
<i>dont enfants de moins de 13 ans*</i>	1809	29%	2600	30%	4365	34%	4613	35%

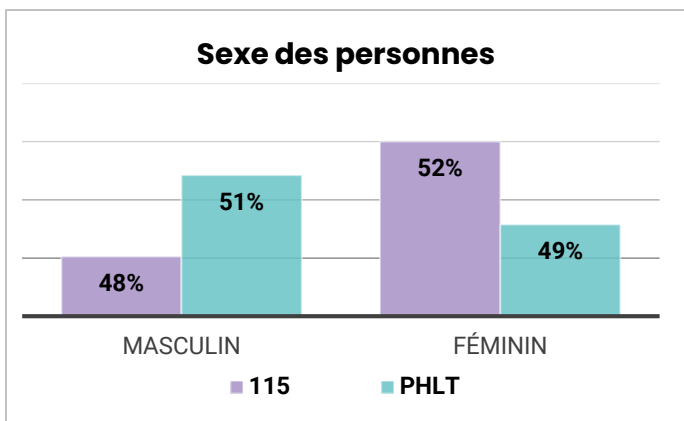
\* *Enfant* = personne mineure de moins de 18 ans / *Adulte* = personne majeure de plus de 18 ans.

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

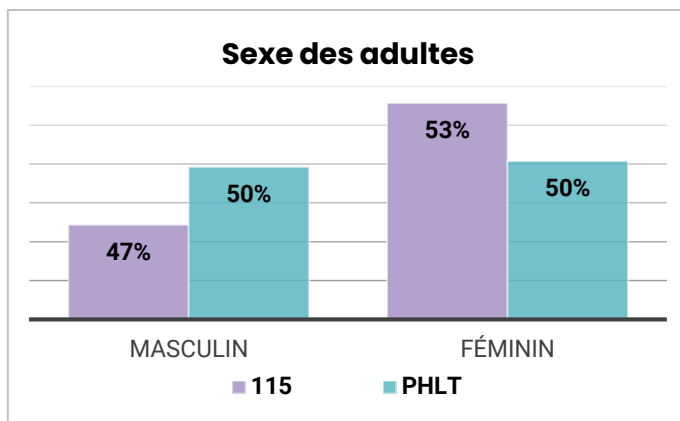
En 2025, **4452 ménages** ont fait appel au 115, soit **8655 personnes différentes**, soit en moyenne 2 personnes par ménage. Cela représente une **augmentation de 37%** des personnes en demande auprès du 115 par rapport à 2024.

En 2025, **5817 ménages** ont eu une demande d'hébergement active auprès du pôle hébergement et logement temporaire (PHLT), cela représente **13326 personnes différentes**, ce qui fait en moyenne 2 personnes par ménage.

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

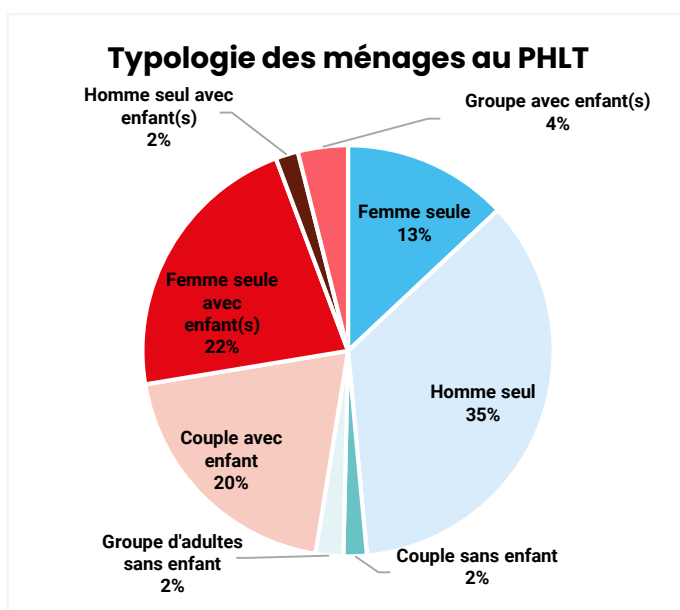
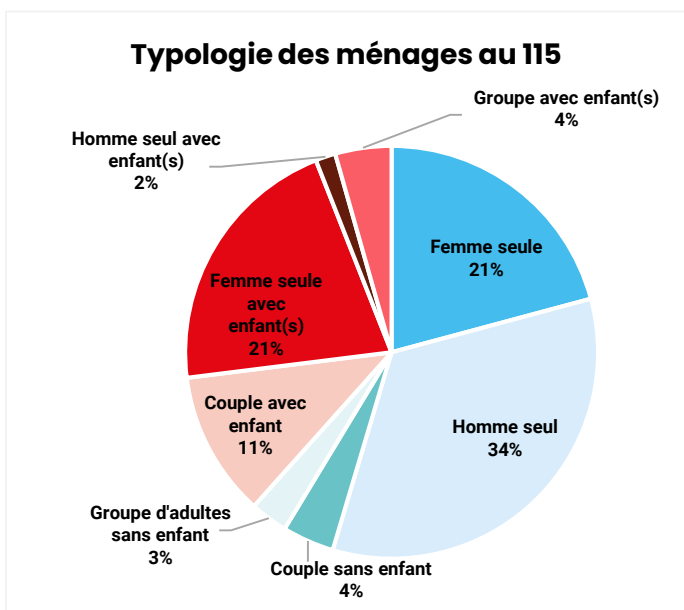


La répartition hommes/femmes est équilibrée au PHLT, comme au 115.



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

## 2. Typologie des ménages



Les **personnes isolées** (hommes seuls et femmes seules) constituent **presque la moitié des ménages en demande au pôle hébergement et logement temporaire (48%), et plus de la moitié en demande de mise à l'abri au 115 (55%)**. La proportion d'hommes seuls est quasi similaire (34% au 115 et 35% au PHLT), tandis que les femmes seules comptent pour 21% des ménages au 115 et 13% au pôle hébergement et logement temporaire.



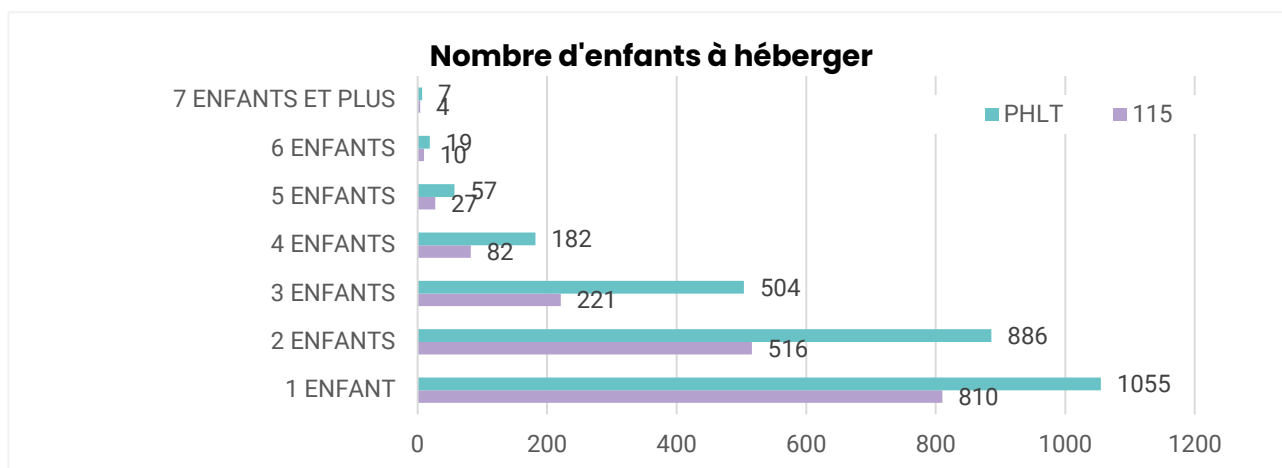
La part des **ménages avec enfant(s)**, toutes typologies confondues, est **plus élevée au pôle hébergement et logement temporaire (48%)** qu'au pôle mise à l'abri 115 (38%).

Cette différence s'explique notamment par une **représentation plus importante des couples avec enfants au sein du pôle hébergement et logement temporaire (20%, contre 11% au 115)**.



Les **couples sans enfant sont peu représentés**, avec seulement 4% des ménages au 115 et 2% au pôle hébergement et logement temporaire.

L'évolution principale par rapport à 2024 est l'augmentation de **16 points de la proportion d'hommes isolés en demande de mise à l'abri au 115**.

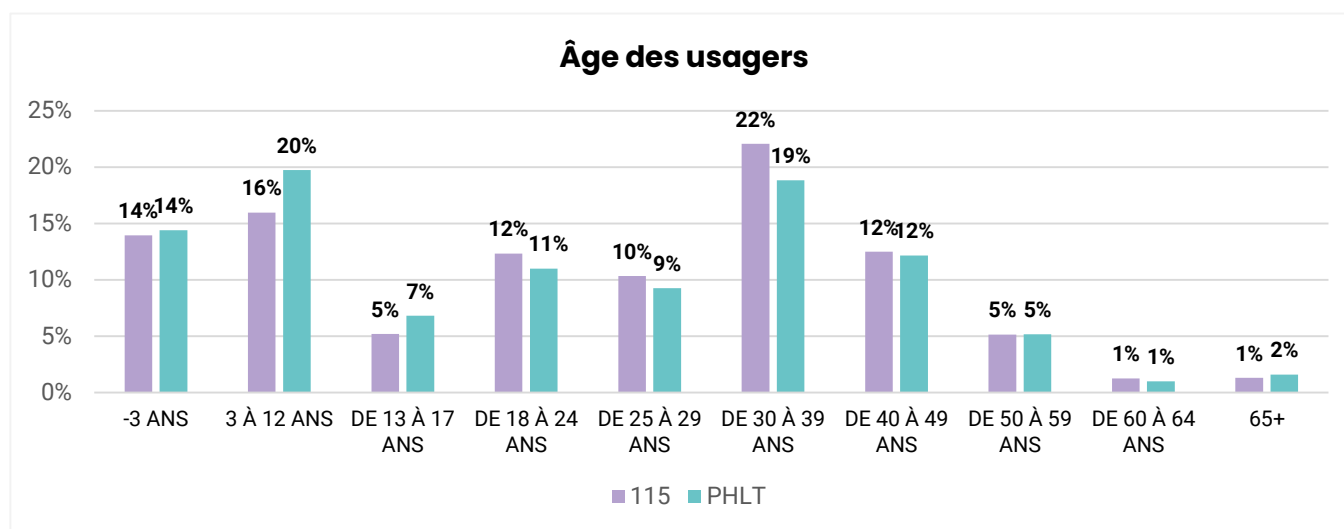


Parmi les **ménages avec enfants**, les ménages avec **1 enfant** sont **majoritaires** avec **810** ménages pour le 115 et **1055** ménages pour le pôle hébergement.

Les familles **avec 2 enfants** sont également très présentes, avec **516** ménages concernés pour le 115 et **886** ménages pour le pôle hébergement et logement temporaire. Le nombre de ménages avec 1 ou 2 enfants en demande de mise à l'abri au 115 a **particulièrement augmenté par rapport à 2024 de 51%**.

Les familles de **5 enfants et plus** sont peu présentes, **41** 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



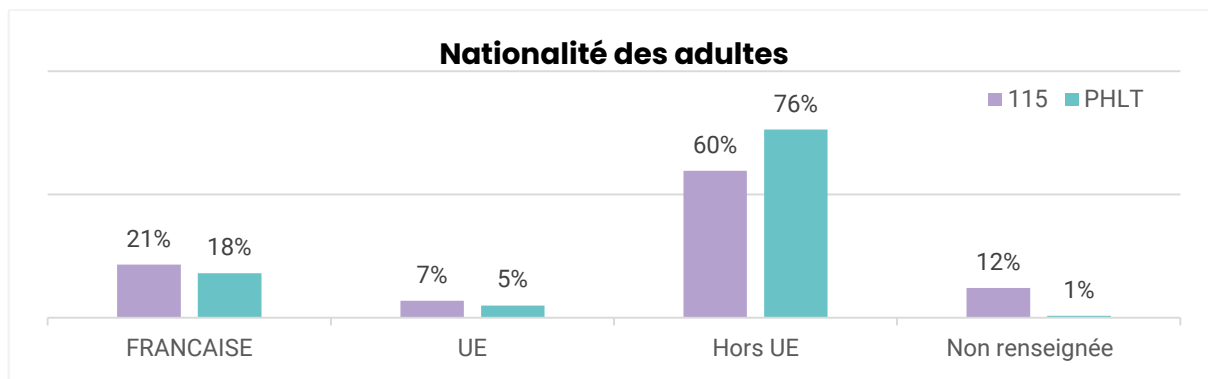
En comparaison avec 2024, c'est la **part des enfants de moins de 3 ans qui a le plus augmenté**, la proportion des enfants plus âgés a diminué.

Les **enfants de moins de 3 ans** représentent **14%** des demandeurs au 115 comme 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 qu'**1%** des usagers au 115 et **2%** 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

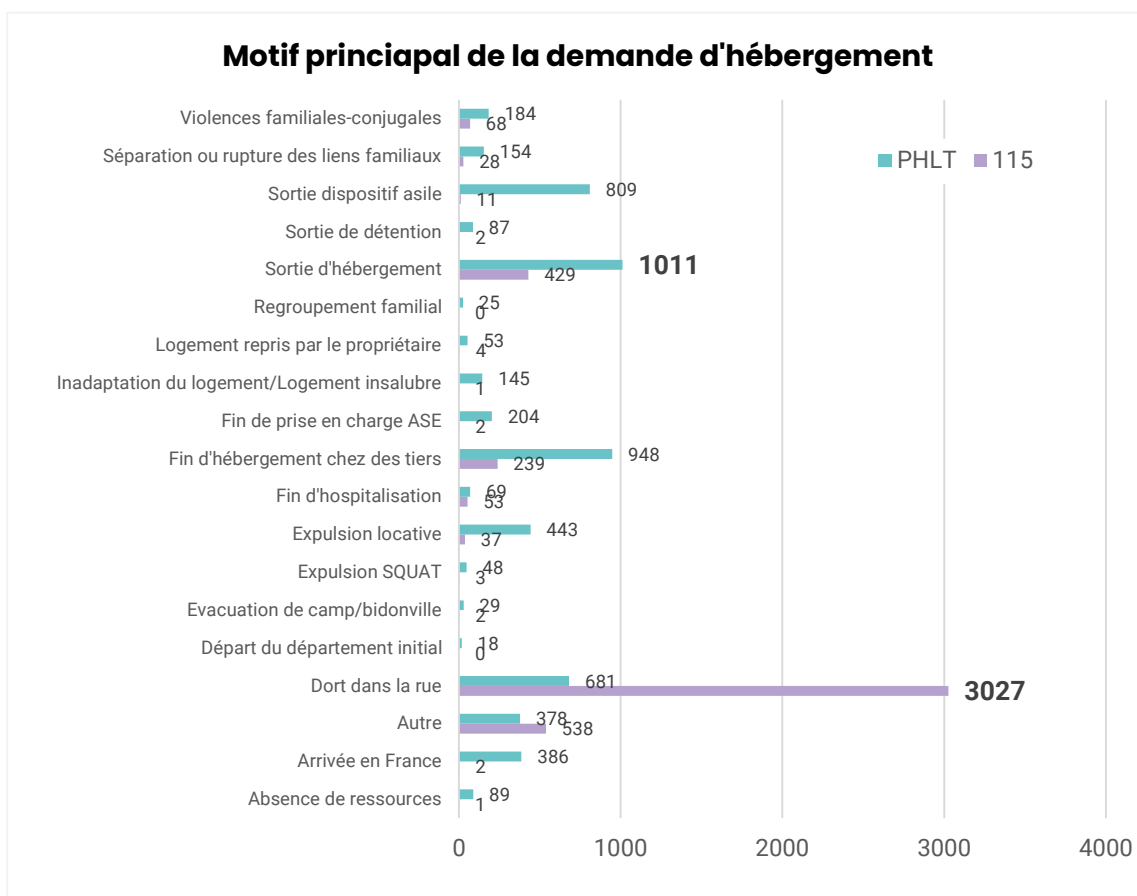


Au sein des 2 services, les adultes sont majoritairement de nationalités extérieures à l'Union Européenne, avec **52%** au 115 et **69%** au pôle hébergement et logement temporaire.

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.

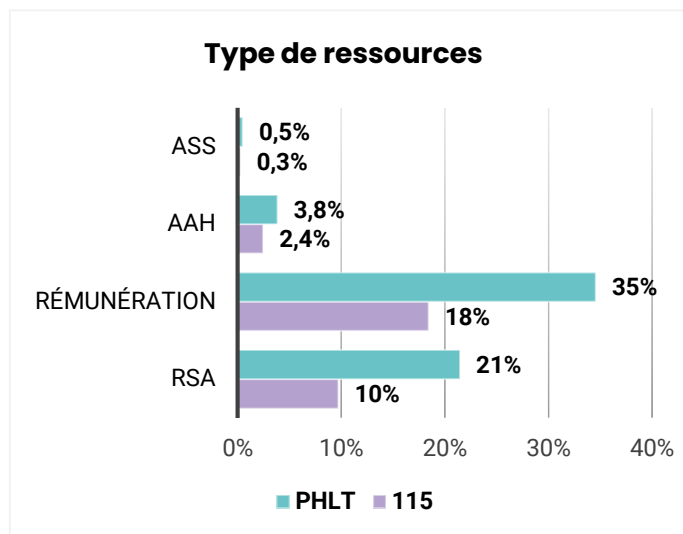
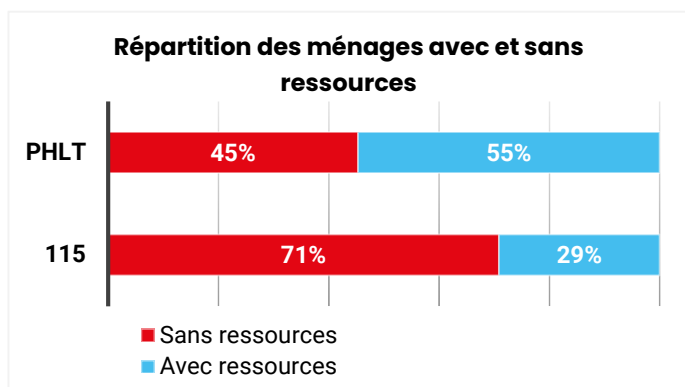
## 5. Motif de la demande



Au PHLT, 17% des demandes ont pour motif la **sortie d'hébergement**, c'est le motif le plus représenté (c'est notamment le motif utilisé par la CDO et les centres d'hébergement). C'est ensuite la fin d'hébergement chez des tiers qui est le motif le plus souvent évoqué (16%).

Au 115, le fait de **dormir à la rue** est indiqué comme motif de la demande de mise à l'abri dans 68% des cas.

## 6. Ressources des ménages



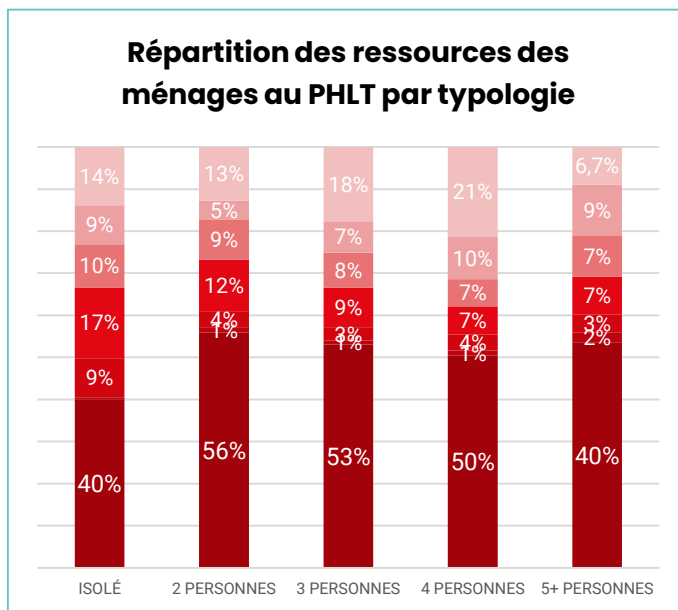
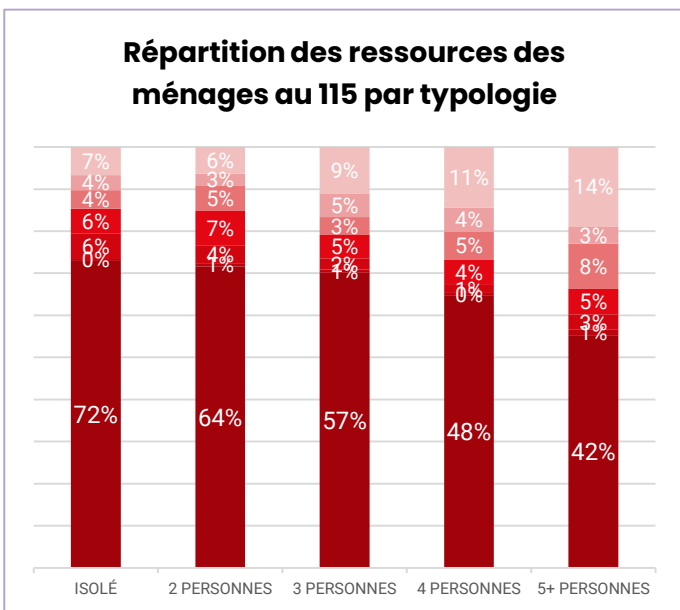
La proportion des ménages avec ressources diminue de 10 points par rapport à 2024 pour les demandes de mise à l'abri comme d'insertion.

**115**

- 71% des ménages sont sans ressources
- 18% des demandeurs percevaient une rémunération
- 10% des ménages ont le RSA

**PHLT**

- 45% des ménages sont sans ressources
- 35% des demandeurs percevaient une rémunération
- 21% des ménages ont le RSA



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

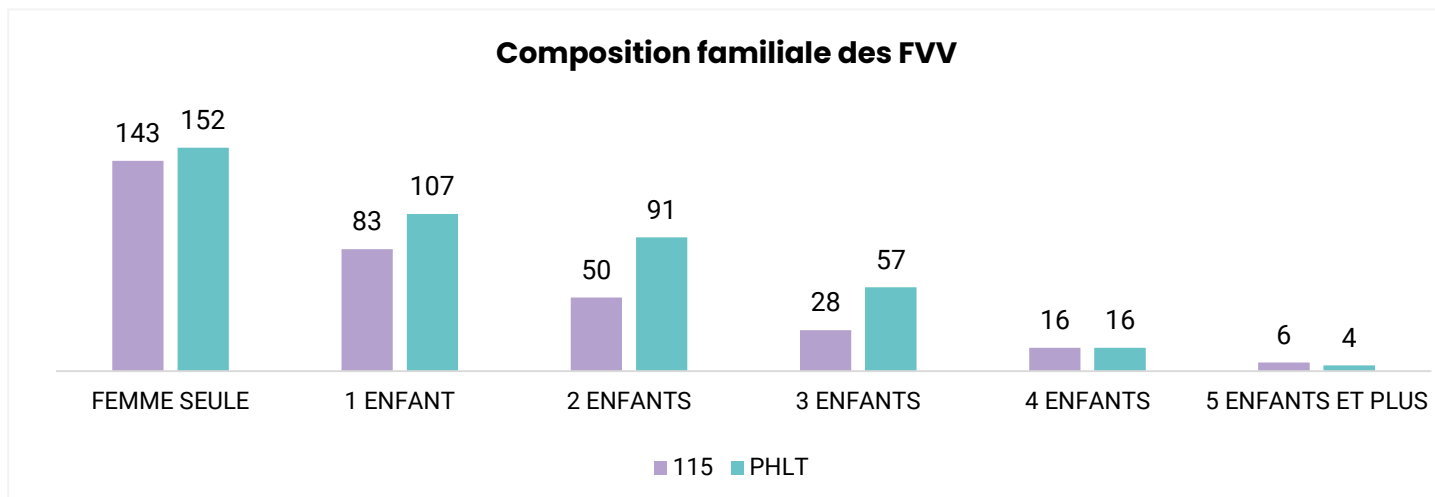
Alors que du côté du 115, les isolés sont autant concernés par l'absence de ressources que les familles, ils le sont moins côté pôle hébergement et logement temporaire (72% des isolés faisant appels au 115 contre 40% au PHLT).

Pour le 115, 17% des ménages disposant de **ressources perçoivent entre 300 et 599 €**, tandis que cette proportion est de 12% pour le pôle hébergement et logement temporaire. Cette tranche de revenus correspond au montant du RSA.

Les **ressources de 1500€ et plus** concernent 33% des ménages au 115 et 31% au PHLT. Cette tranche concerne davantage les plus grands ménages.

Quant à la catégorie des **ressources allant de 900 à 1199€**, 18% des ménages sont concernés au 115, 17% 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 **44%** des FVV en demande au 115 et **36%** des FVV en demande au PHLT.

Au 115 et au PHLT, la seconde composition familiale la plus représentée est celle des femmes seules avec un enfant, qui constituent **25%** des FVV. Les femmes seules avec **2 enfants** représentent quant à elles **15%** des FVV en demande au 115, et **21%** des FVV en demande au PHLT.

On constate que les femmes seules avec **4 enfants et plus** sont moins nombreuses avec une part de **7%** des FVV au 115, et de **5%** des FVV au PHLT.

## 8. Spécificités de la demande



Pour l'année 2025, au 115 **3%** soit **126** ménages, déclarent des problèmes de mobilité.

Dans les demandes d'hébergement et de logement temporaire **5%**, soit **292** ménages, déclarent des problèmes de mobilité.



Pour l'année 2025, **13** ménages en demande au 115 déclarent la présence d'un animal.

Dans les demandes d'hébergement et de logement temporaire, **63** 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](mailto:siao.91@croix-rouge.fr)  
[www.siao91.fr](http://www.siao91.fr)

**SIAO 91**

**croix-rouge française**

