

Rapport d'activité 2023



SIAO

service intégré d'accueil

et d'orientation

samusocialParis

Sommaire

03	Avant-propos
04	Éditos
06	Le SIAO Paris
10	Les chiffres clés du SIAO Paris
12	Les faits marquants
14	Pôle veille sociale
34	Pôle habitat
70	Pôle métiers et ressources
74	L'observation sociale
78	Les préconisations du SIAO Paris
84	Les perspectives
86	Glossaire

Le terme usuel de « personne sans domicile fixe » très répandu, suscite des débats récurrents sur les réalités qu'il recouvre. Cette absence de définition suscite des débats. Qui est sans domicile ? Les familles, qui sont moins visibles à la rue, mais nombreuses à appeler le 115, auraient-elles « une solution » ? Faut-il réserver les places hivernales aux personnes rencontrées à la rue ? Qu'est-ce qu'une présence avérée à la rue ? Qu'est-ce qu'un danger de rue ? Les représentations médiatiques et le discours commun mettent souvent en scène la rue et l'espace public, insistant sur les conditions matérielles d'installation (tentes, cartons, sacs de couchage...), pointant le contraste entre les personnes insérées qui passent dans l'espace public et les personnes démunies qui s'y installent, et évoquant des conditions de survie. Or l'expérience des personnes privées de domicile personnel est bien plus diversifiée.

Survivre à la rue suppose des codes et des compétences

La rue est un écosystème particulier que toutes les personnes ne se sentent pas en capacité d'affronter. Survivre à la rue suppose des codes et des compétences que tous ne maîtrisent pas. Certaines personnes préfèrent des interstices urbains, moins visibles : abords du périphérique, bois et jardins, bus de nuit ... D'autres se réfugient dans des espaces privés : voitures, parkings, parties communes du logement social. D'autres enfin cherchent à faire illusion : jeunes qui marchent toute la nuit, personnes qui portent des bagages pour se mettre dans les salles d'attente des aéroports.

D'une manière générale, les plus vulnérables, notamment les femmes et les familles, se cachent. Se fier à la seule visibilité dans l'espace public, c'est prendre le risque de passer à côté des populations les plus fragiles. Les parcours des personnes révèlent souvent une succession de situations : un allocataire du RSA se paie quelques nuits d'hôtel, puis dort chez des connaissances, avant d'appeler le 115 parce qu'il a épuisé leur bonne volonté ; une famille était en squat et a été expulsée, elle appelle le 115 tous les soirs et en attendant, dort dans sa voiture ou dans un box ; un homme récemment séparé a dormi chez des amis, puis sur son lieu de travail, et maintenant dans une tente dans le Bois de Vincennes. Une seule définition peut-elle rendre compte de toutes ces expériences ? Est-il possible de les quantifier ? Doivent-elles être prises en compte par les mêmes politiques publiques, avec les mêmes méthodes d'intervention ? L'organisation des Nations Unies définit le sans domicile comme l'absence d'un « logement stable, sûr et convenable, » et le fait ne pas avoir « les moyens et la capacité de l'obtenir. » Au niveau européen, la FEANTSA,

qui regroupe les acteur-trices de la lutte contre le sans domicile, a développé une typologie de l'exclusion liée au logement, articulant les situations de vie le long d'un continuum d'absence de logement, allant de personne sans abri à personne hébergée chez un tiers, en passant par l'hébergement à la nuitée ou l'habitat informel. Cette typologie permet de décrire aussi bien une situation à un moment qu'une succession de situations au cours d'une trajectoire.

Grille ETHOS allégée

- 1 Personnes vivant dans la rue
- 2 Personnes en hébergement d'urgence
- 3 Personnes en foyer d'hébergement pour personnes sans domicile
- 4 Personnes sortant d'institutions
- 5 Personnes en logement non conventionnel par manque de logement
- 6 Personnes sans domicile vivant temporairement avec la famille ou des amis

Source : 8e regard sur le Mal Logement en Europe, rapport FAP-FEANTSA

Des risques de dégradation difficilement réversibles

Toutes ces situations, bien que très différentes, sont marquées par l'instabilité, et les personnes peuvent basculer de l'une à l'autre, ou au contraire les quitter définitivement. Quelle que soit la forme que prend l'exclusion par le logement, elle inflige des dommages substantiels aux personnes, et les expose à des risques de dégradation difficilement réversible.

La compréhension de ce continuum de situations, et de leur lien avec les politiques d'accès au logement, est cruciale pour l'élaboration de politiques publiques efficaces. Le remarquable travail des équipes du SIAO Paris, synthétisé dans ce rapport d'activité, contribue justement à éclairer cette complexité et à rendre visible ce qui est souvent occulté.

La forme que prend l'exclusion par le logement est importante parce qu'elle détermine les conditions de vie des personnes, leur visibilité et leur accès aux services d'aide et de soutien. Paradoxalement, les personnes « à la rue » que prennent notamment en compte les décomptes, jouissent d'une forme de visibilité plus importante que les « invisibles » qui cachent leur vulnérabilité dans des endroits peu accessibles. Une politique publique efficace doit forcément prendre en compte l'ensemble de ces formes, et développer les outils adaptés pour repérer et prendre en charge les personnes, et les accompagner vers la réponse à leurs besoins : un logement stable, adapté à leur situation, et sûr.

L'année 2022, marquée par une période de recul et d'évaluation, a laissé place à une phase d'adaptation pour les équipes du SIAO Paris. En effet, cette année a permis de prendre du recul et bilancer notre projet de service, tout en intégrant les nouvelles orientations formulées par l'État dans l'instruction ministérielle du 31 mars 2022. De cette instruction a découlé une feuille de route transmise par la DRIHL 75.

En 2023, nous avons mis en œuvre ces objectifs avec détermination, en tirant parti des enseignements de la démarche d'évaluation et en naviguant dans un contexte particulièrement mouvementé. Les défis ne manquaient pas : l'actualité du secteur (préparations pour les Jeux Olympiques et Paralympiques, gestion des nuitées hôtelières, réduction des places pour les hommes isolés) et la densité d'activités propre à Paris nous ont tenus en haleine. Parallèlement, la DRIHL Île-de-France a animé des réflexions autour d'un cadre unifié régional pour les SIAO, visant à harmoniser les pratiques de prise en charge et de suivi des parcours. Ce cadre, prévu pour 2024, ambitionne de garantir une réponse plus équitable aux besoins des personnes.



Sabrina Boulefrad

Directrice du SIAO Paris

« Grâce à notre capacité d'adaptation, au sein d'une dynamique collective et concertée, nous serons en mesure de relever ensemble le défi du logement d'abord ! »

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude à tous les agents du SIAO Paris pour leur engagement quotidien et leur capacité à faire évoluer nos pratiques.

Leur implication est palpable tout au long de ce rapport d'activité, qui offre non seulement un aperçu détaillé de nos actions mais aussi une analyse approfondie des besoins et du secteur. Cette analyse est le fruit de collaborations étroites et de regards croisés avec l'ensemble de nos partenaires, que je remercie sincèrement pour la richesse et la qualité des coopérations à tous les niveaux.

Le SIAO Paris est avant tout au service des personnes et des acteur-trices qui les accompagnent de la rue vers le logement. Cette mission continue de guider chacune de nos actions et réflexions.

Répondre aux besoins du public vulnérable exige une approche holistique, intégrant à la fois des services d'urgence (hébergement, soins) et des actions de long terme (accès aux droits, insertion professionnelle, accès au logement). Le SIAO doit être continuellement adapté aux réalités changeantes et aux besoins spécifiques de chaque individu.

« La seule chose qui ne change pas, c'est que tout change tout le temps ». Ce dicton oriental pourrait être le mantra du secteur de l'AHJ et du SIAO. Grâce à notre capacité d'adaptation, au sein d'une dynamique collective et concertée, nous serons en mesure de relever ensemble le défi du logement d'abord !

Paris n'échappe pas à la pauvreté et aux formes multiples de précarité. L'attractivité qu'exerce la Capitale, les tensions sur le parc du logement social, les travailleurs pauvres, le chômage, les flux migratoires, la fragilité d'une frange de la population, impactent fortement la physionomie de la Ville et représentent un défi majeur pour maintenir les fondements du contrat social.

L'État œuvre chaque jour pour répondre aux difficultés des plus vulnérables. À Paris, chaque soir, près de 47 000 personnes sont hébergées au sein de dispositifs financés par l'État ce qui représente un coût de 510 Millions d'Euros.

Suite aux diverses crises (sanitaires et ukrainiennes), le parc d'hébergement parisien a connu une forte croissance entre 2017 et 2023 (+33 %) et se caractérise aussi par une part importante de sites intercalaires. Cette spécificité mobilise très fortement les équipes du SIAO Paris qui travaillent chaque jour à la régulation et l'adaptation de ce parc afin d'éviter des remises à la rue et de garantir ainsi le principe de continuité de la prise en charge des publics accueillis.

Je tiens ici à remercier l'ensemble des équipes du SIAO Paris pour leur dévouement, leur engagement quotidien dans la lutte contre le sans abris et l'exclusion. De par son expertise et l'implication pleine et entière de son personnel, le SIAO Paris est un des principaux acteurs et un partenaire majeur pour répondre aux besoins des personnes à la rue. Appuyé par l'ensemble des acteurs du tissu associatif, il contribue de manière essentielle au parcours d'insertion des plus démunis.

Je sais compter sur le soutien sans faille du SIAO Paris avec lequel nous partageons des valeurs communes et un sens du service public qui façonnent notre action pour répondre aux défis de demain.

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de l'été prochain placeront Paris et ses habitants dans une ambiance sportive, festive mais aussi dans une configuration inédite. L'organisation de cet événement aura un impact certain sur les conditions de vie des Parisiens et plus fortement encore sur les personnes sans domicile à proximité des sites olympiques et paralympiques. L'enjeu pour les pouvoirs publics est de tenir compte des contraintes matérielles en limitant le préjudice pour les personnes à la rue en direction desquelles une stratégie visant leur mise à l'abri est en cours d'élaboration. Ainsi, deux cents places pour les

« Dans un contexte où la demande de mise à l'abri exprimée demeure élevée, les mois à venir seront riches de nouveaux défis et d'enjeux. »

usager-es en situation de grande marginalité ont été créées et financées. Répondre aux besoins de nos concitoyens les plus fragiles en renforçant l'offre d'accompagnement durant la période des Jeux s'inscrit dans l'objectif d'exemplarité sociale et dans l'héritage des Jeux pour Paris 2024.

Là encore l'action du SIAO Paris est prépondérante et essentielle que ce soit pour orienter les personnes sur les sites dédiés ou que ce soit pour mobiliser et coordonner les acteurs de la veille sociale. Je salue, à ce titre, la réorganisation efficiente du SIAO Paris qui a permis en 2023 de transformer la coordination des maraudes afin d'animer l'ensemble du réseau, de centraliser tous les signalements de personnes en rue et de s'assurer de la bonne prise en compte de ces situations par les équipes du pôle veille sociale du SIAO Paris.

Enfin, notre action commune doit également concourir à la mise en œuvre du cadre unifié des SIAO Franciliens ainsi qu'à la déclinaison des objectifs ambitieux du Plan Logement d'Abord II (LDA II). Œuvrer à l'insertion par le logement, intensifier la prévention des ruptures et des situations d'expulsion, accélérer l'ouverture de nouvelles places de Pension de famille, impliquer les acteurs du parc locatif privé... sont les lignes directrices portées par ce Plan LDA2. Il ne fait nul doute que le SIAO, clé de voute du service public de la rue au logement, a vocation à jouer un rôle de pilotage majeur en lien avec l'ensemble des partenaires de l'hébergement et du logement.

Dans un contexte où la demande de mise à l'abri exprimée demeure élevée, les mois à venir seront riches de nouveaux défis et d'enjeux. Mais je ne doute pas de la détermination et de l'inventivité des équipes du SIAO en collaboration étroite avec la DRIHL Paris pour répondre au mieux aux challenges qui nous attendent.

Le SIAO Paris

Le service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) centralise et régule l'offre et la demande d'hébergements-logements. Il a pour mission d'orienter les personnes dans des structures adaptées à leurs besoins et d'assurer le suivi des personnes hébergées. Il est composé d'un pôle veille sociale, qui inclut la plateforme d'écoute 115, d'un pôle habitat et d'un pôle métiers et ressources.

Le SIAO Paris

L'organisation du SIAO Paris

L'organisation du SIAO Paris a évolué au cours de l'exercice 2023 afin de créer les conditions de la mise en œuvre de sa feuille de route et du nouveau cahier des charges de la coordination des maraudes. Il est désormais composé de trois dispositifs principaux :

- Le pôle veille sociale, qui reprend les activités opérationnelles du 115 et la coordination des acteurs de la veille sociale
- Le pôle habitat
- Le pôle métiers et ressources, en charge des outils métiers et des actions de formation

S'ajoutent à cette organisation un pôle de direction intégrant l'observation sociale et les statistiques ainsi que de missions transverses. Cette nouvelle organisation montre déjà des effets positifs, en renforçant la transversalité du suivi du parcours des personnes.



Ses six principes fondamentaux

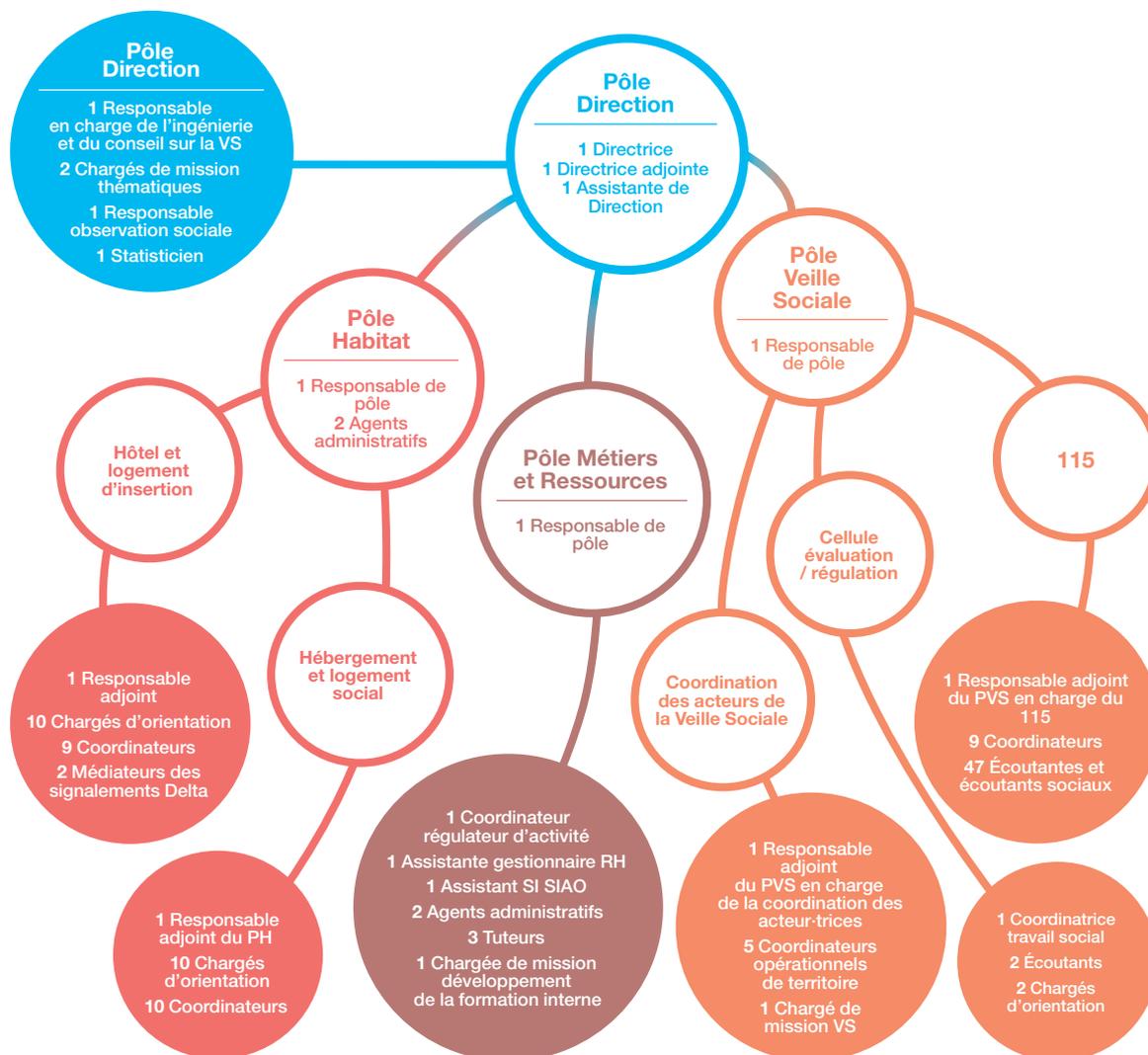
Six principes fondamentaux sont au cœur de son action afin de proposer un accompagnement personnalisé et de favoriser la sortie de rue :

- L'inconditionnalité de l'accès au dispositif
- La continuité de la prise en charge des personnes
- L'équité face au service rendu
- L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes
- L'esprit de service
- La volonté de rendre les usager-es acteur-trices de leur parcours

Ses huit missions

Huit missions sont définies par le Code de l'action sociale et des familles :

- Le recensement et la régulation des places d'hébergement, de stabilisation ou d'insertion, ainsi que de logements adaptés
- La réalisation d'une évaluation sociale, médicale ou psychique
- L'orientation des personnes après une évaluation sociale et en fonction de leur situation de détresse
- La gestion du 115
- La coordination des acteurs de la veille sociale
- Le suivi du parcours des personnes jusqu'à la stabilisation de leur situation
- La fluidification de l'accès au logement des personnes, si besoin avec un accompagnement social
- La participation à l'observation sociale



Trois pôles interconnectés au service des usager·es et des partenaires

Le pôle veille sociale

Le pôle veille sociale regroupe le 115 et la coordination des acteurs de la veille sociale

Le 115 est un numéro national dont la gestion est départementalisée

Il réceptionne les appels émis depuis Paris et est ouvert 24h /24, 7 jours /7. Un service de traduction simultanée lui permet de répondre dans toutes les langues. Les écouter·tes et écouter·tes sociaux évaluent les besoins des personnes, les informent des dispositifs à leur disposition (accès aux soins de première nécessité, accès

aux droits, notamment celui d'être suivi par une travailleuse ou un travailleur social), et les orientent vers des solutions d'hébergement en fonction des places disponibles. Le pôle 115 du SIAO Paris recueille également les signalements de particuliers, pour lesquels une intervention de rue peut être déclenchée.

La coordination des acteurs de la veille sociale

La coordination des acteurs de la veille sociale coordonne le réseau des maraudes et des accueils de jour, qui interviennent auprès des personnes à la rue.

La coordination a 2 missions :

Une mission opérationnelle

Elle centralise et traite les signalements institutionnels et associatifs, soutient et propose un appui technique aux équipes de terrain. Elle veille au suivi des parcours des personnes signalées à la rue. Son intervention s'étend sur l'ensemble du territoire parisien.

Une mission d'animation territoriale

Elle développe les liens entre institutionnels et dispositifs de veille sociale, met en place des actions de médiation, de sensibilisation et de formation auprès des riverain-e-s et des bénévoles.

Le pôle veille sociale garantit l'accès à une évaluation sociale, en lien avec les acteurs de la veille sociale et les services sociaux de droit commun, ou, à titre subsidiaire, en la réalisant lui-même.



Le pôle habitat

Il recueille les demandes transmises par les travailleur·euse·s sociaux·ales sur la plateforme SI SIAO. Ces demandes intègrent une évaluation sociale et des préconisations, et doivent être mises à jour régulièrement. Elles sont analysées dès réception et mises sur liste d'attente lorsqu'elles sont complètes. Des échanges constants avec les services sociaux permettent d'identifier les demandes prioritaires.

Il oriente les personnes en attente vers les places d'hébergement et de logement d'insertion disponibles. Il régule un parc d'environ 45 000 places, aussi bien en structure d'hébergement, en hôtel, en intermédiation locative ou en foyer logement (foyers de jeunes travailleurs, résidences sociales, pensions de famille). Ces places sont pour partie à Paris mais aussi ailleurs en Île-de-France. Engagé dans le suivi des parcours, il assure aussi un soutien à l'accès au logement social des personnes qui sont dans ce parc d'hébergement ou de logement temporaire, grâce à des liens avec les bailleurs sociaux et les réservataires.

Il accompagne les travailleur·euse·s sociaux·ales dans leurs missions. Chacun des services sociaux parisiens (qu'il soit généraliste ou spécialisé) dispose au sein du pôle habitat d'une coordinatrice ou un coordinateur référent, qui peut apporter son soutien pour l'élaboration des demandes et l'identification des situations prioritaires, ou encore échanger sur des situations complexes.

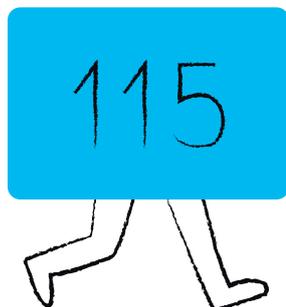
Le pôle métiers et ressources

- La formation
- La planification
- Les ressources humaines
- Le déploiement des outils métiers

Le SIAO Paris utilise le SI SIAO, un outil unique et national, qui centralise les demandes de mise à l'abri du 115, d'hébergement et de logement adapté, et qui développe l'insertion des usager·es. Le pôle assiste les professionnel·les dans l'utilisation de l'outil. Le SIAO Paris forme ses équipes et ses partenaires aux différents dispositifs et outils, pour être en permanence en phase avec les besoins du secteur.

Chiffres clés

Le SIAO en 2023, c'est en moyenne :



2165

appels reçus
en moyenne chaque jour

844

appels répondus
avec un ratio d'appels répondus
/ appels reçus de **39 %**

1285

**demandes de mise à l'abri
reçues / jour**
pour **17 %** de demandes pourvues

212

mises à l'abri
en moyenne chaque jour



**La coordination
des acteurs de
la veille sociale**

339

réunions de coordination
des acteurs de la veille sociale

2007

signalements
reçus et traités

**La formation
des partenaires**

113

sessions de formations
organisées

967

participants du secteur AHI
(accueil, hébergement, insertion)



Pôle habitat

45 287

places d'hébergement
et de logement temporaires
régulées

3 ans & 8 mois

durée moyenne de séjour
des ménages hébergés à l'hôtel
par le SIAO Paris, soit 10 509 personnes

13 485

personnes
ont reçu une réponse positive en 2023
(hébergement, hôtel, logement d'insertion,
logement social)

1 186

ménages inscrits
par le SIAO Paris dans SYPLO ont accédé
à un logement social en 2023

18 126

personnes
ont une demande à jour en attente auprès
du SIAO Paris (hébergement, hôtel, logement
d'insertion, logement social) dont
31% ne sont pas prises en charge
dans un dispositif public

6 889

personnes
soit 3 753 ménages, hébergés
ou logés temporairement par le SIAO Paris
et en attente d'un logement social



Les faits marquants

L'année 2023 pour le SIAO Paris a été marquée par :

- 1** Une évolution des instances de pilotage du SIAO Paris
- 2** Une participation du SIAO Paris à l'élaboration d'un cadre régional unifié
- 3** De nouveaux locaux ...
- 4** ... et une nouvelle solution téléphonique
- 5** Une nouvelle édition de l'enquête « Le 115 au lendemain de la nuit de la solidarité »
- 6** Une campagne d'actualisation du SI SIAO

1 Une évolution des instances de pilotage du SIAO Paris

Depuis 2022, les instances de pilotage prévues par la feuille de route (Comité de pilotage et comité stratégique) ont été mises en œuvre par la DRIHL en lien étroit avec le SIAO Paris. Le comité stratégique du SIAO s'est réuni le 23 juin 2023. Il a permis de réunir : la ville de Paris, des représentants du secteur de l'AHJ mais également des autres secteurs concourant aux parcours vers le logement (justice, emploi, etc). L'ordre du jour de cette instance a tenu compte des enjeux stratégiques et de l'actualité du secteur, pour permettre à chacun des acteur-trices de partager ses enjeux et attentes, d'intégrer les besoins de chaque intervenant et d'obtenir leurs retours sur les actions mises en place. Le 28 novembre 2023 s'est également tenu le premier comité de suivi des acteurs de la veille sociale. Cette instance s'inscrit dans le cadre de l'évolution de la coordination des maraudes vers une coordination des acteurs de la veille sociale telle que prévue dans l'instruction ministérielle et la feuille de route du SIAO. Ce premier temps a eu pour objectif de faire en sorte que chaque acteur puisse s'exprimer et permettre un suivi commun des projets : réorganisation du SIAO et présentation du pôle veille sociale, organisation en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques, préparation de la période hivernale.

2 Une participation du SIAO Paris à l'élaboration d'un cadre régional unifié

L'élaboration d'un cadre unifié d'intervention des SIAO en Île-de-France s'inscrit dans la mise en œuvre de la feuille de route des SIAO franciliens, nourrie par les constats et recommandations du rapport IGAS réalisé en 2021 et validée fin 2021 au niveau national et régional. L'objectif est « d'améliorer la prise en charge et l'équité de traitement des usager-es dans un contexte interdépartemental ». L'État et les 8 SIAO franciliens se sont donc réunis pour élaborer un cadre commun visant une harmonisation concrète des pratiques des SIAO à l'échelle de la région.



3 De nouveaux locaux...

En 2023, le Samusocial de Paris a emménagé dans ses nouveaux locaux situés dans le treizième arrondissement de Paris. Cette transition a permis de regrouper toutes les équipes dont celle du SIAO Paris au sein d'un même lieu et d'améliorer les conditions de travail des professionnels.

4 ... et une nouvelle solution téléphonique

Toujours dans le cadre de l'amélioration de l'accessibilité du 115, le déménagement a été l'occasion de déployer une nouvelle solution numérique de téléphonie, Kiamo. L'objectif : permettre une meilleure accessibilité aux personnes qui appellent en modernisant l'équipement du 115. Cette transition permet d'entrer plus d'appels en liste d'attente (jusqu'à 100 au lieu de 30 initialement). Les personnes ne sont plus obligées de rappeler en raison de la saturation des lignes. Le nombre d'appels moyen se situe désormais autour de 2 000 par jour.

5 Une nouvelle édition de l'enquête « Le 115 au lendemain de la nuit de la solidarité »

L'objectif principal de cette enquête complémentaire à la Nuit de la Solidarité est d'avoir une meilleure connaissance des différents lieux de sommeil auxquels les personnes ont recours lorsqu'elles sont en attente d'une place d'hébergement. Elle est effectuée le lendemain de l'événement, auprès de toutes les personnes qui appellent le 115, afin de comprendre pourquoi certaines, principalement des familles, sont peu nombreuses dans le décompte de rue. Initiée sous forme de test exploratoire en 2022, l'opération a été rééditée en 2023 dans un format « 100 % décroché » : venus en renfort d'autres services, des volontaires ont fait passer les questionnaires aux personnes avant de les rediriger vers les écoutant-e-s sociaux-ales, afin de rendre plus fluide l'accès au 115, ne pas les pénaliser et augmenter le nombre de répondants.

6 Une campagne d'actualisation du SI-SIAO

Au second semestre 2023, le SIAO Paris, avec le concours de la DRIHL, a demandé aux centres d'hébergement de mettre à jour le SI SIAO : les capacités d'accueil, le peuplement, les neuf items des fiches SI SIAO des personnes hébergées, ainsi que les demandes SIAO des ménages susceptibles d'être orientés vers le logement social ou adapté. Ces mises à jour sont en effet nécessaires afin d'améliorer la capacité du SIAO Paris à évaluer le volume de ménages susceptibles d'être orientés vers le logement, à objectiver les équilibres de peuplement au sein des centres (et donc la capacité à en tenir compte dans le cadre de la régulation) et à exprimer les besoins en matière d'évolution du parc d'hébergement. La campagne a pris fin le 15/12/2023. À cette date, 73 % des structures étaient à jour de leurs capacités et 53 % étaient à jour de leur présentiel. La campagne a été poursuivie jusqu'en janvier 2024 et les enseignements en seront pleinement tirés en 2024.



Pôle veille sociale

Le pôle veille sociale regroupe le 115, numéro national dont la gestion est départementalisée, et la coordination des acteurs de la veille sociale qui interviennent auprès des personnes à la rue, en particulier les maraudes et les accueils de jour.

La création du pôle veille sociale

Ce pôle doit permettre la coordination prévue par l'instruction ministérielle relative aux missions des SIAO, par la feuille de route de l'État pour le SIAO Paris et par le cahier des charges de la coordination des maraudes établi par l'État et la ville de Paris.

En 2023, la réorganisation du SIAO Paris a été une première étape pour mettre en œuvre les différents objectifs :

- 1** Création au 1^{er} septembre 2023 d'un pôle veille sociale (PVS) qui regroupe les activités opérationnelles du 115 (écoute, évaluation) et de la CAVS avec un objectif de renforcer la transversalité.
- 2** Répartition des missions départementales définies dans le cahier des charges de la CAVS en distinguant : les missions de coordination opérationnelle et d'animation de réseau rattachées au pôle veille sociale (PVS) et les missions d'ingénierie et de conseil sur la veille sociale rattachées au pôle direction du SIAO Paris.

Ce nouveau pôle du SIAO Paris constitué de 70 professionnel-le-s, met en œuvre les missions suivantes pour les personnes en situation de rue :

- Gérer le service d'appel du 115
- Veiller à la réalisation de l'évaluation de la situation de la personne (sociale, médicale ou psychique),
- Coordonner l'action des acteurs de la veille sociale
- Suivre le parcours des personnes prises en charge

La politique de « l'urgence sociale » à Paris repose sur une collaboration étroite entre plusieurs acteurs clés, principalement l'État, la Ville et le SIAO, pour assurer une réponse rapide et coordonnée aux situations de grande précarité, notamment pour les personnes sans-abri :

• Pilotage et coordination

- La politique est pilotée par le maire d'arrondissement et la DRIHL 75 (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement de Paris).
- Les Espaces Parisiens des Solidarités (EPS), en lien avec le pôle veille sociale du SIAO Paris, ainsi que la Direction générale des services de la mairie, jouent un rôle central dans l'animation et la coordination de l'urgence sociale à l'échelle de chaque arrondissement.

• Rôle de la CAVS (Coordination des Acteurs de la Veille Sociale)

- En 2023, l'équipe CAVS a travaillé en concertation étroite avec les services de l'urgence sociale de la ville pour définir des modalités d'articulation entre les différents services impliqués.
- Cette concertation vise à améliorer l'efficacité de l'animation, à mieux coordonner les acteurs de la veille sociale, et à optimiser le traitement des signalements concernant les personnes en situation de rue.

• Objectifs

- L'objectif principal de cette politique est de s'assurer que les personnes en grande précarité, notamment celles sans domicile fixe, reçoivent une assistance rapide et coordonnée.

- La mise en réseau des différents services permet de traiter de manière plus efficace les situations d'urgence, en facilitant la communication et la collaboration entre les acteurs impliqués.

L'année 2023 s'est traduite par le soutien de la Ville de Paris qui a permis de renforcer l'équipe de la CAVS et démontre l'importance accordée à l'urgence sociale. Un soutien qui a permis au SIAO Paris d'adapter son organisation pour répondre aux objectifs du cahier des charges.

Ce nouveau pôle permet d'apporter une meilleure qualité de service du SIAO Paris aux usager-es et aux partenaires, en créant des liens plus opérationnels entre le 115 (au niveau coordination) et l'équipe de la CAVS. Il s'appuie également sur une clarification des missions et une évolution des conditions de travail des équipes avec le renforcement du management opérationnel. Il contribue également à l'optimisation de la gestion des signalements avec la création d'un outil de gestion centralisé basé sur une approche situationnelle des usager-es et qui devrait voir le jour au second semestre 2024.



Le pôle veille sociale (PVS) a pour objectifs :

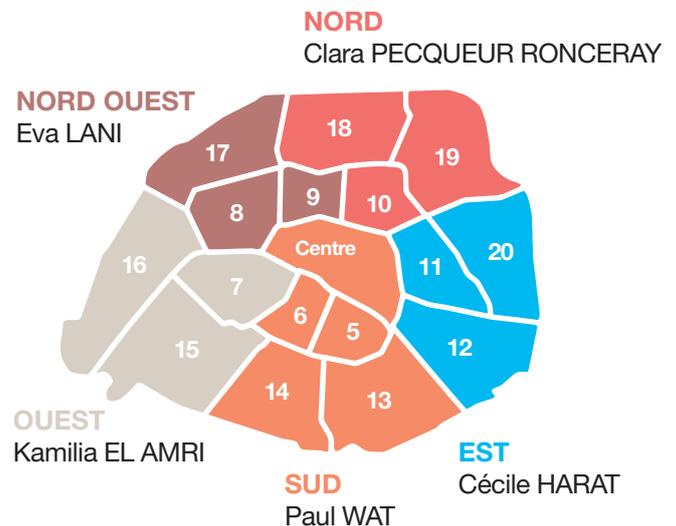
- L'amélioration du suivi des parcours
- La recherche des solutions les plus adaptées pour chaque personne

Enfin, l'harmonisation des pratiques, notamment dans la gestion des signalements et le renforcement de la transversalité interne représentent les enjeux principaux pour l'année 2024.

De la coordination des maraudes à la coordination des acteurs de la veille sociale

Un nouveau cahier des charges, une nouvelle organisation

Tenant compte de l'évolution du cahier des charges de la coordination des maraudes vers une intégration des acteur·rice·s de la veille sociale, l'organisation de l'équipe de la CAVS a également évolué vers une répartition géographique en 5 zones au lieu de 4, au regard d'un besoin constaté de renforcement de la coordination opérationnelle des acteur·trices (traitement des signalements, instances territoriales...) et dans un objectif d'équilibrer la charge de travail et d'apporter une meilleure qualité de service aux partenaires.



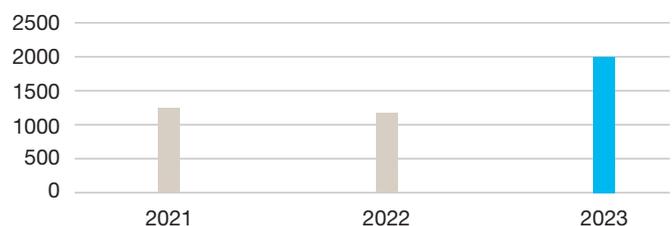
Une année 2023 qui représente pour la coordination des acteurs de la veille sociale :

1 Un contexte particulier qui engendre une hausse des signalements

Sur l'année 2023, l'équipe de la CAVS enregistre une augmentation des signalements de 71 %. Cependant le reporting jusqu'à mai 2023 est en deçà de la réalité en raison d'un manque de moyens humains et d'outils peu adaptés ne permettant pas de produire des indicateurs d'activité fiables.

En effet, seulement 576 ont été recensés sur le premier semestre dans un contexte d'expérimentation d'un nouvel outil. À partir du second semestre un autre outil de suivi a été mis en place, et on observe ainsi que la CAVS a été saisie pour 1431 signalements soit 3 fois plus qu'au premier semestre. Aucun autre motif ne peut expliquer l'explosion soudaine du volume de signalement.

Signalements annuels

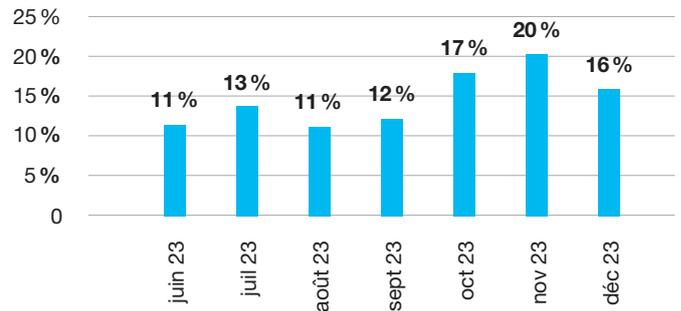


Sur l'année 2023, l'équipe de la CAVS enregistre une augmentation des signalements de 71 %.

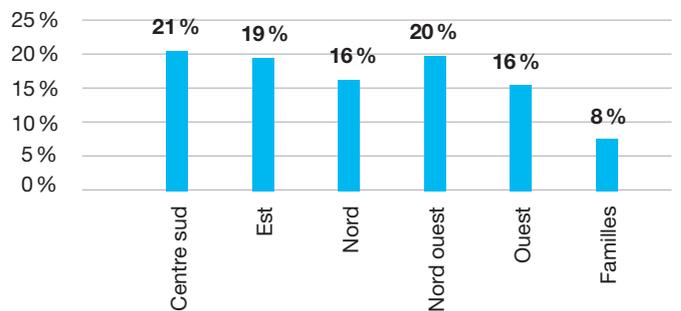
La baisse sensible des signalements de décembre s'explique par les congés de fin d'année qui réduisent le nombre de signalements reçus par les partenaires. Une diminution qui s'observe habituellement en période estivale.

Dans l'ensemble, on observe une augmentation progressive du volume de signalements reçus. Ceci peut s'expliquer à la fois par une augmentation des publics rencontrés en rue mais également par le fait que l'équipe est mieux identifiée par les partenaires de terrain, notamment des acteurs bénévoles qui savent désormais se saisir de la CAVS. La fiabilisation des outils sur 2024, et la poursuite des rencontres partenaires ainsi que le contexte des Jeux Olympiques et Paralympiques sur Paris, devraient donner de la visibilité sur la valeur réelle de l'activité et l'on projette une augmentation importante du nombre de signalements.

Signalements second semestre 2023



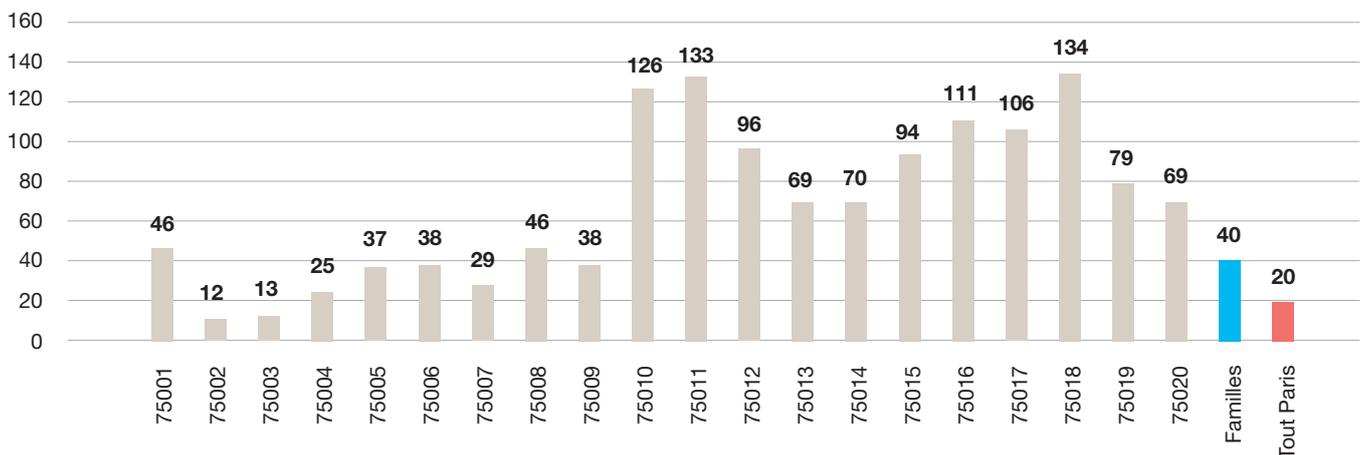
Répartition des signalements par zone



2 Un nombre de signalements plutôt équilibré selon les territoires

À l'échelle des arrondissements, on observe que le nombre de signalements reçus est plus important sur les 11^e (133), 18^e (126), 10^e (126) arrondissements. À l'inverse, la CAVS reçoit moins de signalements sur les 7^e (28), 5^e (37), 6^e et 9^e (38) arrondissements.

Nombre de signalements par arrondissement



3 Un rôle mieux perçu par les services de la ville et les institutions

Sur les 1431 signalements reçus sur le second semestre 2023, 531 provenaient des Mairies d'arrondissement soit 37 % des signalements reçus contre 29 % de la veille sociale parisienne (équipes mobiles et accueils de jours). En parallèle, 18 % des signalements proviennent des autres services de la ville et sont liés à des sujets de nuisances (salubrité, sécurité).

Au total ce sont 34 % des signalements qui concernent des enjeux sur l'espace public soit 481 signalements reçus en 6 mois.

Entre 2022 et 2023 on observe que la proportion de la répartition par émetteur a évolué. En 2021-2022, l'équipe notait que 70 % des signalements provenaient des services de la Ville. En 2023, ce sont 55 % des signalements qui proviennent des services de la Ville, on remarque ainsi que les autres partenaires institutionnels et associatifs, signalent davantage et commencent à mieux se saisir de la CAVS.

4 Une évolution des outils pour mieux cerner les publics

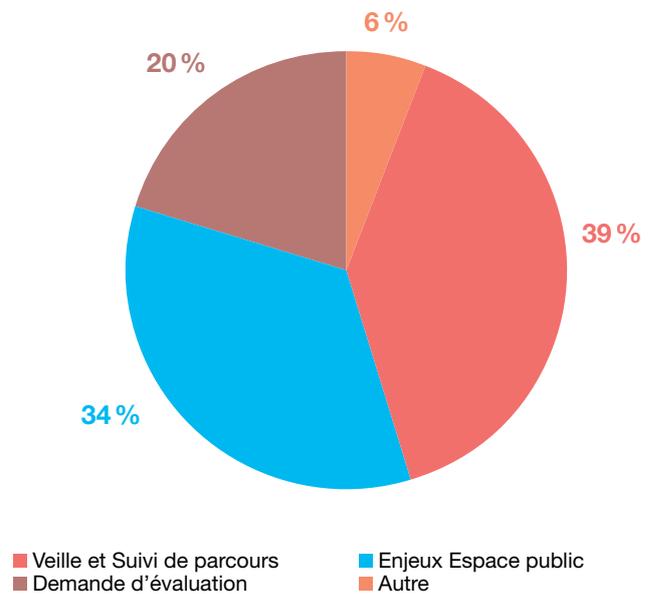
Ces outils de suivi ont permis de produire quelques indicateurs concernant le public signalé.

72 % des signalements concernent des personnes isolées signalées (1 personne) et 4 % plutôt des groupes en moyenne de 6 personnes et plus.

54 % des signalements concernant des hommes isolés, 17 % des groupes composés majoritairement d'hommes, 3 % en couple et enfin, 15 % des signalements concernent des femmes seules.

Enfin, les 109 signalements familles reçus concernent des familles en errance signalés par des services institutionnels avec pour la plupart un suivi entamé en EPS, ESI ou PSA. Contrairement aux signalements reçus pour les publics isolés, ces sollicitations concernent une demande de mise à l'abri. Et pour les groupes ou personnes seules, la demande concerne plutôt un besoin d'évaluation de la situation et de coordination des interventions des équipes de terrain autour des publics installés en rue.

Motif de signalement (hors NSP=2 %)



On observe une évolution des postures adoptées par certaines institutions. En effet, depuis 2022, de plus en plus de demandes de déplacements, de nettoyages renforcés, de réductions de campements est demandé. Afin d'objectiver ces observations, l'équipe a fait évoluer ses outils pour produire des éléments chiffrés sur 2024.

5 Une coordination des acteur-trices facilitée par l'action de la CAVS

Une des missions de la CAVS est de sensibiliser les acteur-trices sur les modalités d'actions lors d'opérations auprès des personnes en situation de rue. Dans ce cadre-là, la CAVS est régulièrement sollicitée par différentes institutions : Mairies, Commissariats, DPMP, DPE, SG, DRIHL ...

À ce titre, elle participe aux actions de sensibilisation concernant les opérations de nettoyage de l'espace public et à la préparation des opérations d'évacuation, par la mise en lien avec les maraudes et la participation à la formalisation du diagnostic social permettant la définition des préconisations. En parallèle, la CAVS travaille en lien étroit avec le pôle habitat, des sorties de rue adaptées lorsque les disponibilités de places et la temporalité le permet.

Ce sont en 2023, plus de 42 Cellules de Veille Sociale et 88 points opérationnels qui se sont tenu en lien avec la Ville, et l'État pour évoquer la situation des personnes en rue signalées et penser les articulations entre les acteur-trices sociaux et les acteur-trices intervenants sur les sujets propreté/sécurité afin notamment de se coordonner autour des sites évacués.

6 Une mission de suivi des parcours de la rue au logement

La CAVS comme plus largement le SIAO a contribué au déploiement des formats de partages de file active permettant de travailler les situations et l'accompagnement des personnes à la rue en cohésion avec l'ensemble des acteur-trices. 97 réunions de suivi de parcours ont été réalisées en 2023, soit deux fois plus qu'en 2022.

Ces réunions permettent de travailler sur les situations de personnes à la rue en coordonnant les interventions et en veillant à ce que les leviers du SIAO puissent être actionnés, si nécessaire. L'objectif est que chaque personne signalée accède à une évaluation sociale, médicale et psychique tout en restant attentifs à la cohérence des interventions et à la bonne articulation des accompagnements mis en place.

Au-delà des réunions de synthèses, partages de file active à l'échelle des territoires, la CAVS a impulsé 19 Commissions internes au SIAO. Ce format, initié en 2023, a vocation à renforcer l'approche transversale des situations des personnes et développer l'articulation des pôles opérationnels du SIAO Paris (Equipes 115, CAVS, pôle habitat) en veillant à travailler des réponses concertées autour des situations complexes et récurrentes. La CAVS, à travers son rôle d'alerte et sa veille

constante autour des situations des publics à la rue, a contribué à la sortie de rue de 99 personnes sur des dispositifs de stabilisation hors sites sous procédure ou à la mise à l'abri de publics dans le cadre d'opérations spécifiques (type protocole petit campement).

7 Une animation du réseau des partenaires de la Veille Sociale parisienne

À la demande de la Ville de Paris et de l'Etat, et en lien avec la territorialisation de l'action sociale municipale, la Co-Coordination des Acteurs de la Veille Sociale (CAVS) s'est engagée à déployer en 2023 ses effectifs pour aller davantage à la rencontre des partenaires. Elle souhaite ainsi développer la mise en réseau des acteur-trices à travers une meilleure connaissance de leurs missions et une structuration progressive des cadres de rencontres et d'échanges. Au total, le nombre d'instances tenues animées ou co-animées, par les professionnels de la CAVS a doublé entre 2022 et 2023.

Pour ce faire, l'équipe de la CAVS est allée à la rencontre du territoire au travers de 99 rencontres partenaires et 36 temps d'immersions auprès des équipes de maraudes. Ces temps sont précieux pour mieux connaître les missions de chacun et le cadre d'intervention de ses interlocuteur-trices.

Ceci a permis progressivement d'être mieux identifié par les acteur-trices et de travailler activement à instaurer un lien de confiance favorisant ainsi les échanges et fluidifiant les interactions autour des situations des personnes à la rue.

En parallèle, l'équipe a animé ou contribué selon les formats à 109 instances de mise en réseau des acteur-trices soit une augmentation de 63 % entre 2022 et 2023.

Les réunions de coordination permettent de rassembler à l'échelle d'un arrondissement, l'ensemble des acteurs de la veille sociale et de partager sur les missions, enjeux, observations et difficultés de chacun et d'échanger de l'information sur le contexte de l'urgence sociale à Paris. En parallèle de ces formats, la CAVS a participé à un certain nombre de groupes de travail thématiques sur des sujets variés tels que l'accès aux droits, les familles en errance, ou encore l'accès aux dispositifs d'hygiène notamment en lien avec les Espaces Parisiens des Solidarités et la Fédération des Acteurs de la Solidarité. Enfin, le renforcement de l'équipe, a permis aux Coordinateurs Opérationnels de territoire de se rendre disponibles auprès des acteur-trices pour les sensibiliser/former et avant tout pour les outiller dans leurs pratiques sur les sujets liés à l'aller vers, aux dispositifs de veille sociale, aux modes de saisine du SIAO Paris. Plus de 45 temps dédiés ont été mis en place, principalement à destination des acteur-trices bénévoles qui en ont exprimé le besoin.

Focus

Les perspectives de la coordination des acteurs de la veille sociale en 2024

Dans la continuité des travaux menés depuis 2016, et dans un souci d'évolution constante de la qualité de service proposée aux acteurs de la veille sociale, la CAVS prévoit de :

Outiller les acteur-trices à l'échelle des territoires

- Réaliser un état des lieux de la grande précarité sur chaque arrondissement parisien en lien avec les EPS dans le cadre de la mise en œuvre de la « boîte à outil » élaborée en lien avec les services de la Ville
- Poursuivre les travaux initiés autour de la cartographie des maraudes

Développer des articulations autour des publics signalés

- Développer les articulations avec Basiliade autour des EMSP Mesure 27
- Faciliter et structurer le partenariat avec la BSPP
- Renforcer l'équité du service rendu
- Développer les partenariats avec le GPIS et les bailleurs sociaux sur les signalements des personnes installées dans les emprises privées

Favoriser les sorties de rue

- Mettre les places de veille saisonnière à disposition des acteurs de la veille sociale
- Favoriser l'accès au logement notamment dans le cadre du projet de la rue au logement Bail Bail la Rue
- Développer son implication en lien avec la Ville dans le peuplement des places en ouverture sur les pensions de famille sur le contingent Mairie d'arrondissement
- Favoriser l'accès des personnes en rue sur les places dédiées

Traiter l'augmentation des signalements

- Faire évoluer les outils
- Améliorer la réponse aux signalements et le suivi de parcours des personnes signalées

Monter et animer des groupes de travail thématiques à l'échelle départementale

- Relancer les rencontres SIAO



L'activité du 115

La gestion de ce numéro national est assurée par le SIAO de chaque département. Créé et porté par le Samusocial de Paris, le service du 115 gère les demandes du département parisien. Pour le 115 parisien, l'année 2023 a été riche en événements.

En avril le service a déménagé et changé de solution de téléphonie. Le service, accessible 24h/24 et 7 jours/7, numéro unique pour l'accès à un hébergement d'urgence est resté mobilisé au service des usagers.

Les Missions du 115

Le 115 de Paris assure quatre missions principales adaptées en continu aux divers contextes sociaux : écouter, informer, orienter et observer.

L'écoute sociale : l'isolement et la marginalisation ont un impact déterminant sur la santé psychique et physique des personnes vivant dans la rue. La nuit, notamment, de nombreux appels cherchent à rompre cette solitude. Répondre à ces sollicitations par l'écoute, le soutien et l'échange permet de limiter les conséquences de cet isolement. Dans un contexte où l'accès rapide à un accompagnement social n'est pas garanti, la mission d'écoute sociale du 115 prend une part toujours plus importante.

L'information : au-delà de maintenir le lien, chacun de ces échanges constitue une opportunité pour les écoutants-es de délivrer, au cas par cas, des informations sur les droits et les services accessibles : distributions de repas, vestiaires ou encore permanences sociales, etc. Le 115 de Paris, via ces recommandations, constitue une passerelle pour l'accès au parcours de réinsertion sociale des publics. Cette capacité des écoutants à fournir une information adaptée aux spécificités des personnes relève d'une véritable expertise. Celle-ci s'acquiert au terme d'une formation initiale (puis continue) de plusieurs jours, d'heures de conversations téléphoniques et d'un appui constant sur les ressources d'orientations existantes à destination des personnes sans-abri parmi lesquelles le Guide de la solidarité, WATIZAT ou encore Soliguide.

L'orientation : le 115 propose des places d'hébergement d'urgence ou de courte durée en fonction des places disponibles. Il s'agit de mettre à l'abri des personnes en situation de grande vulnérabilité et si possible d'engager un premier suivi social.

L'observation : en tant qu'acteur central de l'accès à l'hébergement d'urgence, le 115 participe à la mission d'observation sociale du SIAO Paris. Chaque appel reçu est comptabilisé et qualifié afin de rendre compte du public en demande et de l'état du dispositif AHI. Ces données participent à l'élaboration des décisions stratégiques et à l'information des partenaires et permettent d'alimenter le pilotage des politiques sociales du territoire par les tutelles.

La réalisation d'études, comme la récente opération 100 % décrochés, permet une mise en lumière des vulnérabilités du public précaire. Publiées mensuellement, les données d'activités sont disponibles publiquement via le baromètre d'activité du SIAO Paris.

Le 115 propose des places d'hébergement d'urgence ou de courte durée en fonction des places disponibles.

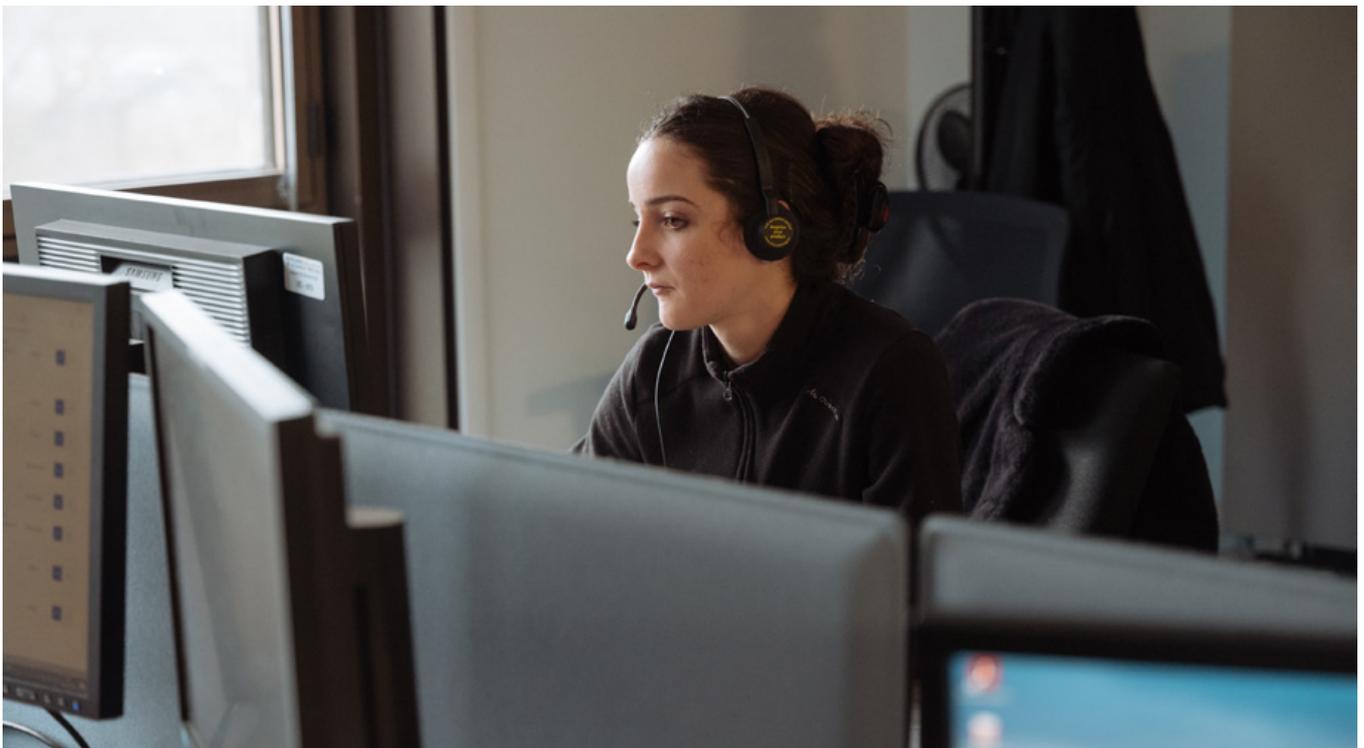
Le fonctionnement du 115

Chaque jour et sans interruption, des équipes d'écouter-e-s se relaient à la prise d'appels et réalisent, selon la situation et le besoin, une évaluation de la situation sociale de l'appelant : ressources financières, droits ouverts, contraintes médico-psycho-sociales...

En complément, le 115 traite également les signalements de particuliers, par téléphone ou via l'application du Samusocial de Paris. Via les équipes de maraude partenaires, le 115 peut également déclencher une intervention en rue si nécessaire.

Selon l'activité, un-e ou deux coordinateur-trices-s animent, conseillent et soutiennent leur équipe d'écouterants-es sociaux-ales. En tant que garants de l'activité, les coordinateur-trices-s veillent sur la qualité des échanges téléphoniques et des orientations réalisées. En tant que représentants du 115, il-elle-s répondent également aux sollicitations des partenaires et garantissent le lien avec les structures de mise à l'abri.

Le pôle veille sociale garantit l'accès à une évaluation sociale, en lien avec les acteurs de la veille sociale et les services sociaux de droit commun, ou, à titre subsidiaire, en la réalisant lui-même.

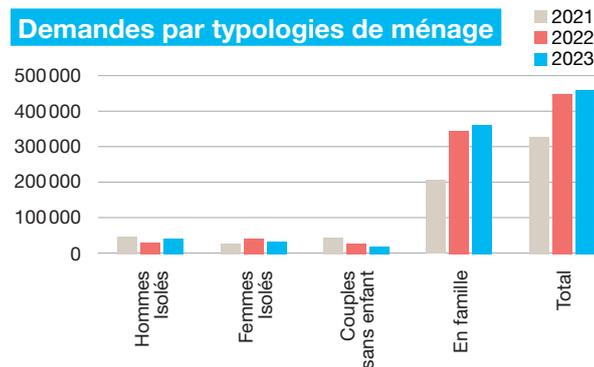
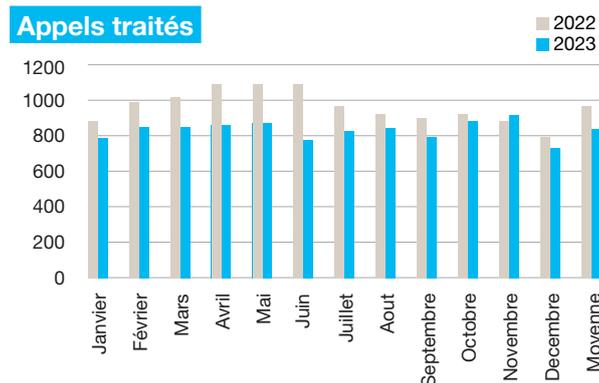


L'activité du 115 en chiffres

Les appels traités

Le 115 a traité 845 appels en moyenne par jour sur l'année 2023, un chiffre en recul de 13,8 % par rapport à 2022. Cette baisse est due à une présence des écoutant.e-s moins importante en prise d'appel.

Dans un premier temps cela s'explique par une rotation plus fréquente en 2023 des équipes 115 sur le plateau. En complément, afin d'améliorer la qualité de service, deux postes d'écouter.e-s sociaux.ales ont été déployés vers la cellule évaluation puis en septembre 2023 deux postes supplémentaires ont également été déplacés pour assurer des missions de régulation.



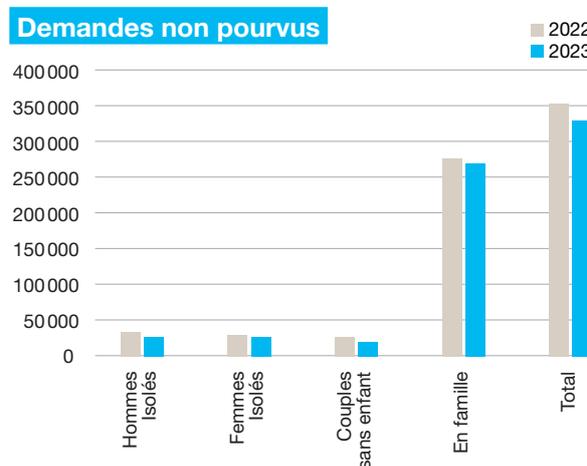
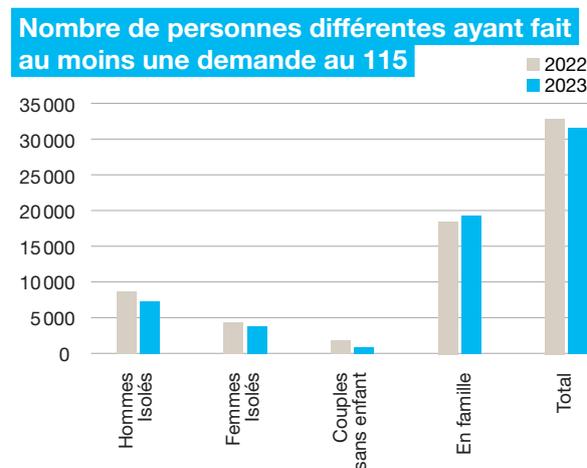
Une disparité de réponses selon les typologies

Le nombre de personnes en famille faisant appel au 115 a atteint son niveau le plus haut depuis 2021.

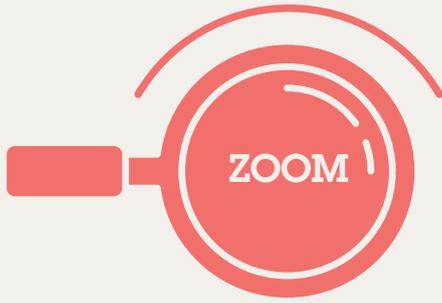
Sans augmentation de places dédiées d'urgence ou en logement, ces demandes sont de plus en plus difficiles à pouvoir. En ce qui concerne les hommes et les femmes isolés, on observe une baisse de leurs DNP. Cette diminution correspond d'une part, à une meilleure

Une évolution des demandes par typologie de ménage

Depuis 2022, les demandes de couple sans enfant sont en baisse constante. Cette situation s'explique notamment du fait que certaines femmes en couple se présentent comme seules afin d'accéder plus facilement aux structures d'hébergement accueillant uniquement ce type de public. Cette observation a été remontée aux tutelles et des échanges sont en cours afin de permettre l'ouverture de structures dont les modalités d'accès n'affecteront pas cette typologie de ménages. Quant aux demandes en famille, bien que la tendance semble se stabiliser, celles-ci demeurent en augmentation par rapport à l'année précédente.



capacité de prise en charge du public féminin, notamment grâce à l'ouverture de plusieurs structures dédiées et, d'autre part, à une baisse des sollicitations des hommes isolés. En effet, le nombre de places dédiées aux hommes isolés a diminué ces dernières années. Pour parer à cette situation, le 115 de Paris, en collaboration avec le pôle habitat et la DRIHL, recherche actuellement des solutions d'hébergement pour ce public. Permettre un meilleur accès aux structures d'urgence permettrait également de maintenir le lien et de lutter contre l'invisibilisation de ces publics.



Le 115, une porte d'entrée pour intégrer le champ du travail social

Le 115 constitue une porte d'entrée et un véritable tremplin vers d'autres horizons professionnels. 45 postes d'écouter-e-s sociaux-ales composent l'équipe du 115 de Paris. Sur l'année 2023, 41 personnes ont été recrutées et 40 ont quitté leurs fonctions, soit une rotation des équipes de 85 %. Engagés du fait de leurs compétences, de leurs expériences précédentes et de leur dynamisme pour l'action sociale, les écouter-e-s se voient formé-es, accompagné-es et développeront une expertise sur des domaines aussi variés que l'accès aux dispositifs AHI, le droit des étrangers, l'écoute active ou encore le traitement RGPD. Forts de cette expérience reconnue, ces professionnel.le-s pourront alors postuler et évoluer sur des postes auparavant inaccessibles. Ainsi, la rotation constante des équipes constitue un défi majeur dans le maintien de la qualité de service et de la prise d'appel. Cependant, il convient de souligner que ce turnover est, dans près d'un cas sur deux, lié à des évolutions de carrière.

Privilégier une double écoute en interne

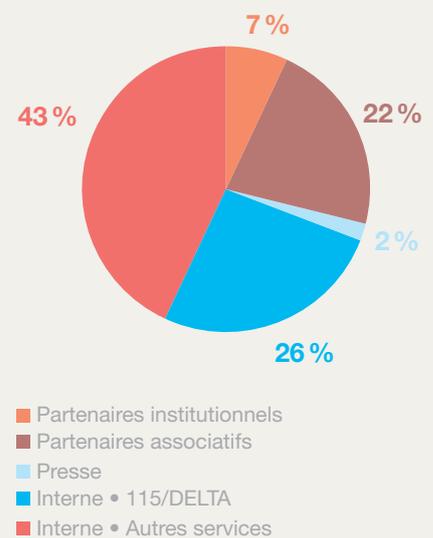
La double écoute est une pratique courante au 115. Outil de formation, d'intégration et d'évaluation des collaborateur-trices du 115 mais aussi opportunité d'observation, la double écoute est largement pratiquée, ouverte aux autres services du Samusocial de Paris et aux partenaires.

La double écoute permet aux partenaires et aux collaborateur-trices d'être confrontés aux difficultés du public le plus précaire, et de mieux apprécier la réalité du travail des écouter-e-s sociaux-ales.

Au cours de l'année 2023, près de 202 doubles écoutes ont été assurées sur 404 heures, soit l'équivalent d'un emploi à plein temps d'un agent durant 3 mois. 69 % de ces doubles écoutes se font au bénéfice des collaborateur-trices internes, tout particulièrement le 115 et DELTA (50 % de double écoute en interne), pour qui une double écoute fait partie intégrante de leurs processus d'intégration.

Quant aux 31 % constitués par les doubles écoutes partenaires, elle se font surtout au bénéfice des partenaires associatifs (22 %).

Repartition des doubles-écoutes



Le 115 constitue une porte d'entrée et un véritable tremplin vers d'autres horizons professionnels.

Les perspectives du 115 en 2024

Pour continuer d'adapter et d'améliorer ses pratiques, le 115 lancera en 2024 trois chantiers :

- mieux accompagner les agent·e·s,
- mieux structurer l'activité,
- mieux articuler le service en interne et avec les partenaires.

Améliorer la montée en compétence des agents

Apporter un meilleur cadre de formation et développer un parcours d'intégration

La formation des équipes est essentielle pour maintenir une qualité de service. Les notions à intégrer sont nombreuses : manier les outils, évaluer les situations, maintenir une posture, etc. La refonte du parcours de formation initiale est concomitante à la mise au déploiement de circulaire ministérielle et régionale. Mieux accompagner permettra de limiter la rotation des agents d'écoute. L'intégration et la montée en compétences des écoutants ne peut se concrétiser sans une meilleure implication des managers d'équipes. Pour ce faire, des formations et des nouveaux champs d'interventions vont être ouverts à la coordination.

Garantir la veille informationnelle des équipes et l'application des bonnes pratiques

Le réseau associatif parisien de la solidarité est un tissu en constante évolution : quels sont les acteur·trices émergents ? Quels sont les nouveaux services et leurs modalités d'accès ? Les agents du 115 doivent être en mesure d'informer sur les services et les modalités d'orientation possibles, des mises à jour du cadre légal, telle que la loi asile et migration, ou l'évolution du cadre opérationnel, tel que le cadre régional unifié des SIAO. Développer l'utilisation de guides adaptés permet aussi de répondre à cet impératif. C'est pourquoi des liens étroits sont entretenus avec des partenaires tels que WATIZAT ou SOLIGUIDE.

Organiser la diversification des tâches et des missions

Multiplier les tâches d'écouter·e·s permet de développer leur expertise et de mieux les fidéliser sur leurs postes. Ce parcours de développement des compétences nécessite d'organiser le suivi des tâches quotidiennes. Ce pilotage d'activité implique de développer de nouveaux outils de suivi et un accompagnement des managers. Cette diversification permet ainsi un meilleur épanouissement des agents sur le poste et à travers cette fidélisation, un meilleur service aux personnes.

Mieux articuler l'action du 115

Optimiser et formaliser les échanges avec les partenaires

Les activités du 115 et celles des partenaires sont en constante évolution et de nombreux partenariats à construire ou à mettre à jour. Ces conventions - avec l'APHP autour des sorties des ménages avec un nourrisson ou encore avec la BSPP pour les signalements des personnes à la rue - sont nombreuses. Au travers de rencontres régulières, il est important de veiller à ce que l'activité au service des personnes, au travers des échanges, demeure pertinente.

Les activités du 115 et celles des partenaires sont en constante évolution et de nombreux partenariats sont à construire ou à mettre à jour.



Structurer l'activité

Les modalités de fonctionnement du 115 évoluent en articulation avec les nombreux partenaires, il s'agit de communiquer et d'accompagner ces pratiques pour garantir une qualité de service.

Mieux employer les ressources

La planification des agents est un enjeu majeur afin de garantir les effectifs minimums et un tuilage harmonieux entre les équipes d'écouter-e-s et de coordinateur-trice-s pour assurer la continuité du service (24h/24 et 7 jours/7). Ces derniers sont de plus en plus partagés entre les fonctions opérationnelles et le management. En effet, en tant qu'agents, d'une part ils pilotent la régulation des places, assurent le contact avec les partenaires et assistent les écouter-e-s et d'autre part, en tant que managers, ils intègrent, forment, accompagnent et évaluent leurs équipes. Contraints par l'activité et les diverses sollicitations, il est complexe de pouvoir assurer toutes ces fonctions et les coordinateur-trice-s de nuit en sont particulièrement affectés. Actifs sur des plages horaires où les effectifs sont réduits, les fonctions managériales telles que l'intégration, l'animation ou l'évaluation des agents sont difficiles à garantir. Ainsi, un « chantier nuit » s'ouvre en 2024 afin de garantir une meilleure intégration et un suivi plus qualitatif des agents. Cette articulation permettra d'assurer une même qualité d'activité et de supervision entre toutes les équipes ainsi qu'une meilleure harmonisation sur les réponses apportées aux personnes.

La cellule évaluation

Les missions de la cellule

Le SIAO a pour mission légale de favoriser l'accès à une évaluation sociale, en orientant les personnes vers un travailleur social. Une grande majorité des ménages connus du 115 ont un accompagnement social. Pour ceux qui sont sans référent, le contexte de saturation des services allonge les délais avant la réalisation d'une évaluation sur SI SIAO, préalable indispensable à l'entrée dans un parcours d'accès à l'hébergement et au logement.

Lancée en juillet 2022, une expérimentation « court-séjour » a été mise en place sur le 115 de Paris selon deux objectifs :

- Favoriser le parcours « de la rue au logement »
- S'attacher à ce que 100 % des ménages pris en charge sortent avec une évaluation sociale à jour (cf circulaire du 22 mars 2022)

En juin 2023, cette expérimentation devient le dispositif STAPH (STAbilisation Pour l'Hébergement et le logement) et s'ouvre en juillet 2023 aux femmes isolées avec la mobilisation de 10 places simples en hôtel.

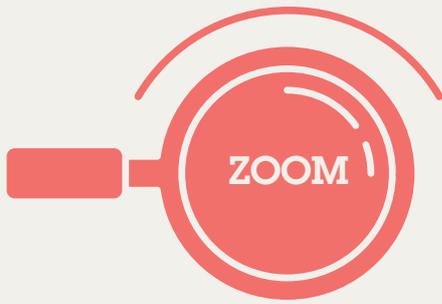
Cette expérimentation constitue le point de départ d'une cellule évaluation qui, au-delà d'un dispositif dédié, est aujourd'hui, en l'absence d'une travailleuse ou d'un travailleur social référent, en mesure d'apporter une solution interne aux besoins, parfois urgents, d'une évaluation de la situation sociale des ménages accompagnée de préconisations adaptées. À ce jour, 85 % des ménages s'adressant au 115 ont déjà bénéficié d'une évaluation sociale de leur situation. Ce retour qualitatif permettra en 2024 d'organiser l'extension de la cellule évaluation.

La régulation des demandes 115

En juin 2023, chaque SIAO a reçu un courrier du Préfet lui rappelant la nécessité de respecter les plafonds hôteliers notifiés, dans le respect des critères de priorisation du 115. Ce rappel a conduit le SIAO Paris, et particulièrement le 115, à revoir ses procédures et à mettre en place dès le mois de septembre une régulation des demandes transmises à Delta (pôle de réservation hôtelière). Cette évolution des procédures internes a notamment permis de prioriser plus finement les demandes au regard de critères liés à la vulnérabilité des personnes.

La reprise de la régulation a également donné au 115 des outils lui permettant de suivre plus qualitativement le parcours des ménages hébergés dans le cadre du court séjour, afin d'éviter les ruptures de prise en charge et de travailler en lien avec le pôle habitat à la stabilisation des ménages les plus vulnérables.





Le dispositif STAPH : animation et extension

Les principes de mise en œuvre

- Organiser une mise à l’abri (familles ou femmes isolées)
- Repérer les profils dans les appelants 115 via les écoutant-es sociaux et l’équipe de la cellule
- Intégrer en précisant le contexte de cette prise en charge spécifique : obligation de contact entre le ménage et la cellule pour la mise à jour de l’évaluation et des préconisations
- Mettre à jour l’évaluation sociale du ménage et les préconisations avec une référente ou un référent social ou en interne au 115
- Organiser la transversalité au sein du SIAO entre le 115 et le pôle habitat

Les moyens mobilisés

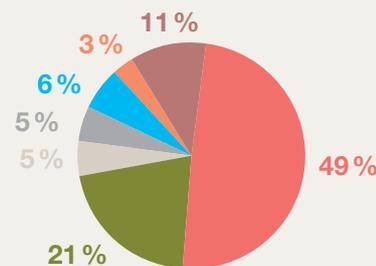
- 2 postes d’écouter social-es ont été mobilisés à temps plein en complément de la coordinatrice du travail social du 115 pour animer le dispositif STAPH.
- 17 chambres stabilisées pour les familles
- 10 chambres pour les femmes isolées

Sur le versant familles

180 ménages comprenant 427 personnes ont été pris en charge pour une moyenne de 37 jours. 98,7 % avaient une évaluation à jour en sortie de dispositif. 39 % de ces personnes ont été stabilisées à la sortie (26 %) ou dans le mois suivant la sortie (13 %) du dispositif. Le premier motif de stabilisation est l’entrée dans un foyer d’hébergement de type CHU ou CHRS. 77 % des ménages étaient des familles mono parentales (71 % portées par des femmes et 6 % portées par des hommes).

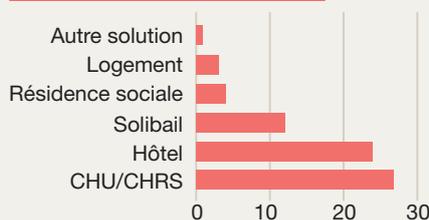
Notons que les sorties sans solution relèvent à 49% de l’indisponibilité de places en sortie du dispositif. Le deuxième motif de sortie sans solution, relève de la difficulté de contacter dans un délai restreint le référent social en charge de l’évaluation de la situation.

61 % Sorties sans solution



- Sans proposition
- Absence de suivi prescripteur
- Refus priorisation prescripteur
- Non priorisé 115
- Départ volontaire
- Refus d'orientation
- Autres

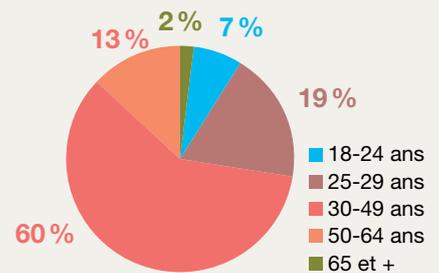
39 % Sorties stabilisées



Sur le versant femmes isolées

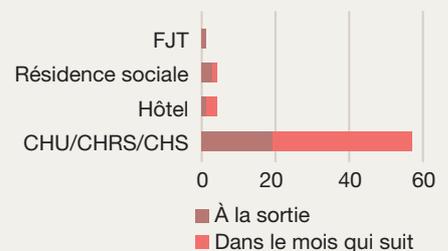
228 femmes ont été mises à l’abri pour une durée moyenne de 7,3 jours. 94,7 % avaient une évaluation à jour en sortie de prise en charge. 28,5 % voient leur parcours stabilisé à la sortie (10,5 %) ou dans le mois suivant la sortie (18 %). Notons que 7 % de ces femmes, peuvent relever de dispositifs spécifiques « jeunes » et 2 % relèvent des dispositifs seniors.

Tranches d'âge



Les solutions proposées constituent une vraie proposition de stabilisation. Le recours à la prise en charge hôtelière constitue une très faible part des solutions proposées. Le 115 démontre qu’il peut être, dans le contexte de ce dispositif, un « accélérateur » d’insertion même après une courte période de prise en charge.

28.5 % Sorties stabilisées



Focus

Perspectives 2024 du pôle veille sociale

La feuille de route du pôle veille sociale se décline selon 7 axes :

Appliquer le cadre régional unifié des SIAO

Ce nouveau cadre a pour principale ambition de garantir l'équité de traitement des personnes et d'harmoniser les pratiques. Il se traduit pour le pôle veille sociale par :

- La formalisation de process conduisant à une harmonisation des pratiques avec les autres 115 franciliens
- Le développement de la cellule « évaluation » devant contribuer à l'objectif d'évaluation de 100% des ménages.

Déployer la cellule évaluation du SIAO Paris

À ce jour, la cellule évaluation assure principalement :

- La priorisation et la régulation des demandes du 115 d'hébergement en court séjour à l'hôtel
- La réalisation d'évaluations aboutissant à des préconisations adaptées notamment dans le cadre du dispositif STAPH

La mise en place du cadre unifié nécessitera une réorganisation de cette cellule permettant de délivrer pour les ménages sans référent-e social-e, une évaluation sociale à jour dans SI SIAO. Ce redimensionnement sera conditionné aux moyens alloués. Cette cellule réorganisée, sera un outil de transversalité important du SIAO Paris, entre le pôle veille

sociale traitant principalement de l'urgence et le pôle habitat traitant l'hébergement pérenne et le logement d'insertion.

Accompagner les impacts de l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques pour les personnes à la rue

Comment aborder 2024 à Paris sans mentionner l'année olympique ! L'équipe de la CAVS est impliquée aux côtés des acteurs de la veille sociale pour assurer le suivi des parcours des personnes à la rue. Dans le cadre d'un comité technique hebdomadaire, l'équipe participe, en lien avec la DRIHL, la Ville de Paris et ses services, la Préfecture de Police, l'ARS, la RATP, à rendre visibles les personnes présentes sur l'espace public et impactées par la mise en œuvre des Jeux Olympiques.

Le suivi de parcours prend ici tout son sens afin d'évaluer la demande, de mettre en lien les acteur-trices et au final de faire une proposition la plus adaptée possible à la personne.

Plus de 200 nouvelles places d'hébergement s'ouvrent de manière pérenne sur 2024 et resteront en héritage de ces Jeux au bénéfice des plus fragiles. L'équipe CAVS formule, sur proposition des acteur-trices de terrain, des orientations sur ces places dédiées. Ce travail se poursuivra jusqu'à la fin des épreuves paralympiques le 8 septembre.

Assurer la préfiguration de la coordination des acteur-trices de la veille sociale

Si 2023 a permis l'évolution du cahier des charges de la coordination des maraudes la conduisant à la coordination des acteurs de la veille sociale, 2024 sera l'année de la préfiguration de ces nouvelles missions.

La concertation de tous les acteur-trices concernés sera animée par la responsable en charge de l'ingénierie et du conseil sur la veille sociale. Elle devra aboutir à un état des lieux permettant de faire émerger des attendus et une organisation permettant de répondre à des besoins non couverts.

L'équipe CAVS sera mobilisée dans les différents groupes de travail pour parvenir à une offre répondant aux attentes des personnes et des partenaires.

Déployer la boîte à outils territoriale

La nouvelle organisation de la CAVS rencontre celle des services de la DSOL.

Afin d'outiller les services de la Ville, les professionnels de la CAVS ainsi que les partenaires, une boîte à outils déclinant les missions des services, présentant les différentes instances et des fiches réflexes a été élaborée conjointement entre la Ville et la Coordination des Acteurs de la Veille Sociale.

Ce document de référence organise une comitologie à déployer sur

l'ensemble du territoire parisien. Sa mise en œuvre progressive se poursuivra en 2024 et permettra de :

- Déployer des Cellules de Veille Sociale selon les besoins sur les 4 arrondissements qui n'en disposent pas
- Harmoniser et structurer des Réunions de Coordination des acteurs de la veille sociale
- Structurer des partages de file active et créer des formats entre professionnels et bénévoles
- Faire évoluer des partages de file active entre acteur-trices professionnel-le-s via la mise en place des cellules sociales et médico-sociales en lien avec les EPS

Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité du 115

La mise en œuvre d'un serveur vocal intégré (SVI) est en cours de réflexion au 115 de Paris comme dans d'autres 115 en France avec pour enjeu principal de mieux orienter afin de mieux répondre aux appels

Se munir d'outils plus performants est nécessaire afin de faciliter l'accessibilité du 115. En amont de la prise d'appel par un-e écoutant-e, si toutes les lignes sont saturées, le nouveau Serveur Vocal Intégré permettra de mieux cibler le besoin et d'orienter plus efficacement vers une ligne ou une solution. En effet, une part des appels reçus concernent des demandes dont la réponse peut être automatique et sans délai d'attente. Permettre une réponse rapide à ces demandes spécifiques participera à désaturer les lignes, et ce, au bénéfice de tous les appelants. Cet outil interviendra au service de notre qualité d'appel, il est conçu de manière à ne pas dénaturer la mission d'écoute sociale et de soutien ancrée au

cœur de métier. Ainsi, le SVI permettra de répondre à plus d'appelants et de mieux répondre à leurs besoins tout en garantissant notre inclusivité, même des publics les plus en difficultés. Le principe d'organisation en réflexion ne peut aboutir à un simple renvoi vers un enregistrement d'information. Tous les appels doivent pouvoir aboutir à la mise en relation avec un écoutant social.

Valoriser le travail réalisé sur le plateau via un système de collecte de données

Le travail réalisé par le 115 dépasse le simple indicateur du nombre d'appels reçus ou du nombre de personnes mises à l'abri. Afin de pouvoir mieux communiquer sur ce qui constitue le cœur du métier, l'écoute, l'information et l'orientation, il est important de pouvoir fournir des indicateurs en lien avec les missions. Ainsi, de nouveaux indicateurs doivent émerger permettant une représentation plus fiable de l'action du 115 auprès du service du public. La tâche est complexe et devra composer avec les limites des outils et systèmes d'informations actuels.

Outiller le PVS (outils et RH)

Réorganiser un nouveau pôle nécessite de faire un état des lieux et des besoins. Ces derniers sont nombreux tant d'un point de vue structurel que des outils ou des ressources humaines.

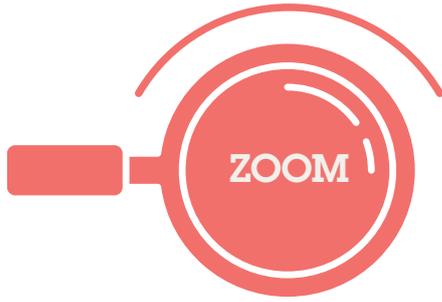
Déployer un outil de gestion centralisé des signalements

À ce jour des signalements arrivent au 115 (particuliers et partenaires) et auprès de l'équipe CAVS. Faute d'outil adapté, ces signalements ne sont pas croisés et travaillés pour une mise en cohérence. Un cahier des charges a été formalisé pour développer des fonctionnalités permettant d'aller d'un signalement localisé au recueil d'information sur la situation d'une personne (connue ou non du SI SIAO).

Cet outil devrait également permettre aux institutionnels et partenaires, ayant signalé une situation, de pouvoir suivre l'état d'avancement du travail mené.

Aligner la territorialisation PH, 115, CAVS

Les différents pôles du SIAO sont nécessairement interdépendants dans le suivi des personnes à la rue. Penser une territorialisation alignée permettrait de partager plus efficacement sur le parcours des personnes à l'échelle des territoires et des instances territoriales. Les moyens supplémentaires prévus dans le cadre du PLDA2 devraient permettre cette mise en cohérence interne.



L'exemple des tests event en amont des jeux olympiques et paralympiques



Au cours de l'été 2023, à l'occasion des Tests Event, le SIAO s'est inscrit dans la dynamique du chantier JOP avec l'ensemble des parties prenantes. Dans le cadre de sa mission de coordination des acteur-trice-s de la veille sociale et de suivi des parcours, et dans un souci d'anticiper au mieux l'arrivée des JOP, le SIAO Paris a travaillé en concertation avec les partenaires associatifs et institutionnels à la mise en place d'actions concertées, dédiées au travail d'accompagnement et de suivi des personnes installées en rue sur les périmètres des JO.

À ce titre, il a :

- Participé aux différents temps institutionnels et associatifs, afin de faciliter la remontée des besoins des acteur-trices et la diffusion d'informations
- Favorisé la montée en compétence des acteur-trice-s de la veille sociale sur le sujet
- Produit des scénarii pour les opérations d'évacuation de la prise en charge au déplacement et relocalisation des publics.

En 2024, la mission ingénierie sur la veille sociale permettra d'appuyer les équipes et les acteur-trices sur la production et l'adaptation des process, la diffusion d'information et la remontée des besoins et l'accompagnement et la mise en lien avec les départements limitrophes.



Pôle habitat

Le pôle habitat du SIAO Paris reçoit et traite les demandes transmises par les travailleuses et travailleurs sociaux, qui ont la mission d'évaluer la situation des personnes en grande précarité. Ces demandes peuvent porter sur l'accès à l'hébergement, au logement d'insertion ou au logement social.

Le pôle habitat

Le pôle habitat assure la régulation des places, ce qui consiste à :

- recevoir les demandes des prescripteur-trices, vérifier leur bonne complétude afin de les mettre sur liste d'attente
 - recevoir les places disponibles des structures et orienter une personne sur chaque place (mission des chargé-e-s d'orientation)
 - accompagner les centres pour faciliter la sortie des ménages (mission des coordinateur-trice-s)
- Dans une dynamique de suivi de parcours, il soutient aussi les démarches d'accès au logement social.

Les demandes adressées au pôle habitat

À fin décembre 2023, 18 126 personnes différentes (soit 10 187 ménages) ont une demande auprès du SIAO Paris en attente d'orientation ou d'accès au logement social, ce qui représente une hausse de 8 % sur un an. Le nombre de nouvelles demandes transmises reste stable, mais elles sont plus souvent actualisées et restent plus longtemps en attente, ce qui explique cette hausse. Ces

demandes sont portées par des travailleuses et travailleurs sociaux de 781 services sociaux différents. En moyenne, 1 500 nouvelles demandes concernant 2 500 personnes sont transmises chaque mois. Elles sont étudiées dès leur transmission, et lorsqu'elles sont suffisamment complètes, elles sont placées sur une ou plusieurs « listes d'attente ».

Les demandeurs en attente selon le type de dispositif recherché

Demandes	Ménages	Personnes	% Personnes
Hébergement et hôtel	5 832	10 509	57 %
Logement social	3 753	6 889	38 %
Résidence sociale	375	471	3 %
Pension de famille	137	137	1 %
Foyer de jeunes travailleurs	74	74	0,5 %
Intermédiation locative	16	46	0,5 %
Total général	10 187	18 126	100 %

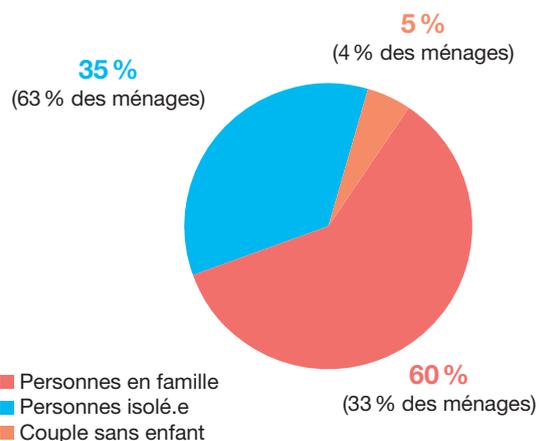
Note de lecture : Les demandeurs peuvent être inscrits sur plusieurs listes d'attente simultanément. Les demandes sont comptabilisées dans ce tableau sans double compte : lorsqu'une demande est sur plusieurs listes d'attente, elle n'est comptabilisée qu'une fois, sur la liste d'attente la mieux adaptée. Cela explique le très faible nombre de demandes sur le logement d'insertion (résidence sociale, pension de famille, foyer de jeunes travailleurs, intermédiation locative), car presque tous ceux qui le demandent sont aussi en attente de logement social, et comptés sur cette liste d'attente là, mieux adaptée.

La plus grande partie des demandeurs, soit 57 %, sollicite l'accès aux structures d'hébergement ou à l'hôtel, mais la demande d'accès au logement social est aussi très significative et représente 38 % des personnes en attente auprès du SIAO Paris.

Les demandeurs en attente selon la typologie familiale

Si l'on compte en personnes, 60 % des demandeurs en attente sont des personnes en famille, et 35 % des personnes isolées. En revanche, si l'on compte en ménages, 63 % des demandes en attente concernent des personnes isolées, et 33 % des familles. Les familles comptent en moyenne 3,2 personnes.

Typologie familiale des personnes en attente



Les demandeurs en attente selon leur lieu de vie au moment de la demande

Au total, près des deux tiers des demandeurs qui ont une demande adressée au SIAO Paris (69 %) sont des personnes déjà hébergées dans des dispositifs du service public, et qui souhaitent accéder à une autre solution d'hébergement ou de logement.

Un peu moins d'un tiers (31 %) sont encore « aux portes » du dispositif, principalement à la rue.

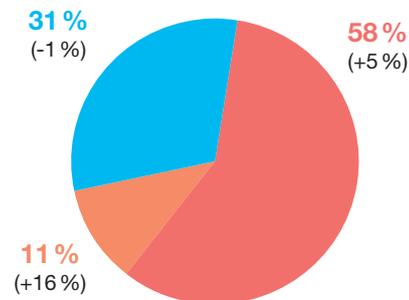
La part des ménages déjà hébergés augmente, ce qui traduit un engagement croissant des structures dans la recherche de fluidité et de solutions en sortie, mais aussi le poids des demandes de réorientation d'une structure d'hébergement à une autre.

Parmi les personnes déjà hébergées de façon stable ou logées temporairement par le SIAO Paris, 72 % sont en hébergement, 18 % en hôtel, 10 % en logement d'insertion.

Parmi les personnes déjà hébergées par un autre service que le SIAO, 83 % sont hébergées dans le dispositif national d'asile, 11 % sont prises en charge par un service médico-social (ACT, LHSS...), et 6 % sont prises en charge par le département de Paris au titre de l'aide sociale à l'enfance ASE.

Parmi les personnes non hébergées, 73 % sont à la rue, 18 % sont chez des tiers ou en errance résidentielle, 3 % sont en hôpital ou maternité.

Situation des demandeurs et évolution 2022/2023



- Déjà hébergées de façon stable par le SIAO
- Hébergées de façon stable hors SIAO
- Non hébergés

Focus

Le lien entre le pôle habitat et les services prescripteurs

Le pôle habitat est en lien avec des services sociaux qui sont d'une grande diversité : maraudes, accueils de jour, services sociaux de la Ville de Paris, services hospitaliers ou du secteur médicosocial, services spécialisés (femmes victimes de violence, jeunes, personnes en situation d'addiction, personnes sous-main de justice...), services d'insertion par l'activité économique, structures d'hébergement ou de logement temporaire (du dispositif généraliste ou dédiées aux demandeurs d'asile...). Au total

ce sont 781 services prescripteurs différents qui ont des demandes actives auprès du SIAO Paris. Une demande doit être mise à jour régulièrement, car elle n'est plus prise en compte au bout de 3 mois sans actualisation. Chacun de ces services a une personne référente au sein du pôle habitat (coordinateur ou coordinatrice). Les coordinateur-trice-s vont régulièrement à la rencontre des travailleuses et travailleurs sociaux de ces services, parfois

accompagnés des chargé-e-s d'orientation. C'est l'occasion de mieux se connaître mutuellement et d'échanger sur la façon de bien travailler en complémentarité. Cela permet aussi de partager des données d'activité et d'en avoir une vision commune. Un appui technique à la connaissance des dispositifs et de leurs conditions d'accès est apporté. Durant des « revues de file active » la priorisation de certaines situations est discutée.

Les demandeurs en attente selon les services d'accompagnement prescripteurs

10 187 demandes, concernant 18 126 personnes, sont en attente à fin 2023. Les 20 services qui portent le plus de demandes ont chacun entre 75 et 315 demandes actives en attente. Parmi ces 20 services se trouvent 7 centres d'hébergement (dont 4 du dispositif national d'asile), 3 permanences sociales de la Ville de Paris (PSA), 6 accueils de jour et Espaces solidarités insertion (ESI), la Plateforme d'accompagnement des familles à l'hôtel (PASH 75), 1 service social de proximité de la Ville (EPS), et 2 services d'accompagnement social lié au logement (dont un intervient surtout en résidence sociale).

La réalisation d'une évaluation par les acteurs de la veille sociale est plus complexe du fait de la situation d'errance du public qu'ils accompagnent. Le nombre de demandes formalisées dans SI SIAO ne saurait ainsi être un indicateur suffisant du nombre de personnes à la rue ou en errance résidentielle.

Type de prescripteur	Personnes	% Personnes
Hébergement généraliste (CHU, CHS, CHR)	7 223	40 %
PSA- EPS (DSOL)	2 342	13 %
ESI - Accueil de jour	2 017	11 %
Hébergement asile (HUDA, CADA, CAFDA, CPH..)	1 479	8 %
Plateforme d'accompagnement à l'hôtel (PASH)	1 428	8 %
Logement accompagné et ASLL	1 107	6 %
Hôpital, SSR, clinique	428	2 %
Maraude	335	2 %
Maternité	299	2 %
Hébergement médico-social (LHSS, ACT, AT, LAM, ASSORE, EMLT etc.)	228	1 %
Autre	1 240	7 %
Total général	18 126	100 %





L'offre régulée par le pôle habitat

Places d'hébergement et de logement d'insertion régulées par le pôle habitat

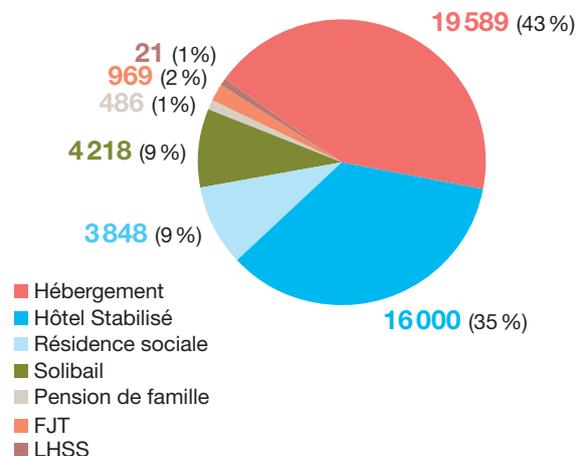
Le parc régulé par le SIAO Paris est resté quasiment stable en 2023 par rapport à 2022, avec toutefois quelques évolutions sur certains périmètres. Il comprend au total 45 287 places, dont environ 78 % d'hébergement (Structure ou Hôtel), et 22 % de logement d'insertion. Le nombre total de places d'hébergement généraliste est resté stable, mais le mouvement des ouvertures et fermetures a entraîné une légère baisse sur les places d'hébergement pour les hommes seuls (moins 163 places) et une augmentation des places pour les familles (plus 244 places).

Parmi les 19 589 places d'hébergement, 53% sont destinées à des familles, 43% à des isolés, et 4% à des couples sans enfants.

Le nombre de places d'hôtel stabilisées a baissé de 340 places, en raison à la fois de la perte de partenariats commerciaux avec certains hôteliers, et de l'augmentation de la part des places de mise à l'abri par le 115 (plus 143 places).

Le parc Solibail est estimé au regard des entrées des quatre dernières années. Le parc de logement d'insertion (FJT, Résidences sociales et pensions de famille), est estimé au regard du nombre de logements, et il est en très légère augmentation.

Capacités régulées par le pôle habitat - 45 287 places



Le parc régulé par le SIAO Paris est resté quasiment stable en 2023 par rapport à 2022, avec toutefois quelques évolutions sur certains périmètres.

Les admissions en lien avec le pôle habitat

En 2023, 13 485 personnes (7 409 ménages) ayant une demande active auprès du SIAO Paris ont bénéficié d'une admission, tous dispositifs confondus. Le nombre de ménages admis est presque identique à celui de 2022,

mais la part des familles augmente, ce qui entraîne une hausse de 6 % du nombre des personnes admises. Cela s'explique notamment par une évolution significative dans la répartition des admissions par dispositif en 2023.

Les personnes ayant bénéficié d'une admission selon les dispositifs

Admissions par dispositif	Personnes 2023	% Personnes	Évolution Personnes 2022
Hébergement	5 713	42 %	-14 %
Hôtel	3415	25 %	+100 %
Logement Social	2175	16 %	+6 %
Intermédiation locative	1100	8 %	-9 %
Résidence sociale	653	5 %	-1 %
Foyer de jeunes travailleurs	199	1 %	-11 %
LHSS	165	1 %	+45 %
Pension de famille	65	0 %	+3 %
Total général	13485	100 %	+6 %

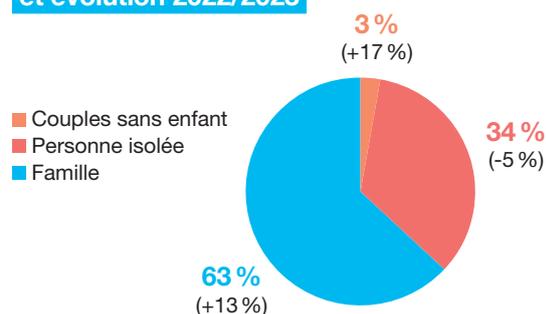
Guide de lecture : 5 713 personnes ont bénéficié d'une admission en hébergement suite à une orientation du Pole Habitat en 2023, Cela correspond à une baisse de 14 % des personnes admises en hébergement entre 2022 et 2023.

On observe en 2023, une hausse particulièrement forte des admissions à l'hôtel, qui a permis de compenser les baisses de l'hébergement et l'intermédiation locative.

Les personnes ayant bénéficié d'une admission selon la typologie familiale

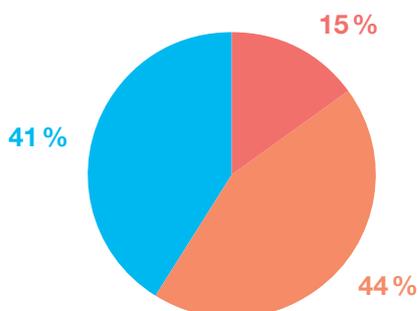
Si l'on compte en personnes, 63 % des admissions concernent des personnes en famille, en augmentation significative entre 2022 et 2023. Si l'on compte en ménages, 61 % des admissions concernent des personnes isolées.

Typologie familiale des personnes admises et évolution 2022/2023



Les personnes ayant bénéficié d'une admission selon leur lieu de vie

Situation des personnes avant l'admission



- Hébergées de façon stable hors SIAO
- Non hébergés
- Déjà hébergées de façon stable par le SIAO

Guide de lecture : 44 % personnes n'étaient pas encore hébergées de façon stable dans un dispositif public au moment de leur admission.

Les admissions concernent à la fois des personnes déjà hébergées ou logées temporairement dans le dispositif du service public (56 % des personnes ayant bénéficié d'une admission) et des personnes sans domicile fixe ou en grande précarité (44 %).

Parmi les personnes bénéficiant d'une admission en 2023 et précédemment sans hébergement stable, 60 % étaient sans-abri (à la rue, en abri de fortune ou en squat), 16 % étaient accueillies au sein d'un dispositif de mise à l'abri (Hôtel court séjour, LIMA...), 8 % étaient concernées par une expulsion locative, 7 % étaient hébergées chez des tiers ou en errance résidentielle, 2 % devaient sortir d'hôpitaux ou de cliniques.

Parmi les personnes bénéficiant d'une admission en 2023 et déjà hébergées de façon stable ou logées temporairement par le SIAO Paris, 46 % venaient d'une structure d'hébergement pérenne, 31 % d'une structure d'hébergement en fermeture-décrite, 15 % d'une place à l'hôtel en long séjour, et 8 % d'un logement d'insertion.

Enfin, parmi les personnes bénéficiant d'une admission en 2023 et déjà hébergées par un autre service que le SIAO Paris, 87 % ont quitté une structure du dispositif national d'asile en lien avec l'OFII et le ministère de l'Intérieur, 6 % une prise en charge par un service médico-social (ACT, LHSS...) soutenu par l'Agence Régionale de Santé (ARS), et 5 % une prise en charge par le département de Paris au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE).

Les personnes ayant bénéficié d'une admission selon le type de prescripteur à l'origine de la demande

Les prescripteurs assurant un hébergement sont les plus représentés, mais les ESI et accueils de jour ont aussi une place très importante, tout comme les PSA et EPS de la Ville de Paris, particulièrement pour les orientations des personnes sans-abri.

Type de prescripteur	Nb de Personnes	%
Structure d'hébergement (CHU, CHS, CHRS)	4 069	30 %
ESI & Accueil de jour	1 725	13 %
Hébergement asile DNA (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	1 639	12 %
PSA & EPS (DSOL)	1 460	11 %
PASH (Plateforme accompagnement Hôtel)	560	4 %
Maternité	428	3 %
Hôpital, SSR, clinique	540	3 %
Maraude	261	2 %
Dispositif exceptionnel de mise à l'abri (Places Hiver, Gymnase, Halte de nuit, etc.)	308	2 %
Logement accompagné autre service (FJT, RS, PDF, IML, Logements d'insertion, etc.)	272	2 %
Service AVDL, ASLL, et assimilé (GIP HIS, etc.)	211	2 %
Autre	2 012	15 %
Total général	13 485	100 %

Les admissions concernent à la fois des personnes déjà hébergées ou logées temporairement dans le dispositif du service public et des personnes sans domicile fixe ou en grande précarité.

La tension entre l'offre et la demande

Dispositifs demandés	Personnes en attente au 31/12/23	Admissions 2023	Indicateur de tension
Logement social	6 889	2 175	3.17
Pension de famille	152	65	2.34
Résidence sociale	1 056	653	1.62
Hébergement (structure et hôtel)	11 206	9 128	1.23
Foyer de jeunes travailleurs	105	199	0.53
Intermédiation locative	170	1 100	0.15

Note de lecture : Le nombre de demandes implique des doubles comptes : une personne peut être comptée en attente sur plusieurs dispositifs si elle est sur plusieurs listes d'attente simultanément.

La tension apparaît particulièrement forte sur l'accès au logement social : le nombre de demandes en attente fin décembre 2023 est 3,17 fois plus élevé que le total des admissions de l'ensemble de l'année 2023. La tension est également très forte sur les pensions de famille. La tension à l'entrée est en revanche faible sur les FJT et sur l'intermédiation locative, où les personnes peuvent être orientées rapidement par le SIAO, dès lors toutefois qu'elles n'ont pas des

exigences trop importantes (notamment en termes de localisation), et remplissent les pré requis, par ailleurs considérés comme très exigeants au regard de la situation des demandeurs prioritaires. En ce qui concerne l'hébergement la tension moyenne masque des différences selon les publics : elle est plus faible pour les familles (qui peuvent compter aussi sur l'accès à l'hôtel), mais plus élevée pour les personnes isolées.



Focus

La « priorisation » pour l'accès à l'hébergement ou au logement d'insertion

Compte tenu de l'écart entre le nombre de places disponibles et celui des demandes en attente, la priorisation est au cœur du travail du pôle habitat.

Une priorité est mise en œuvre pour les personnes déjà hébergées par le SIAO Paris, et pour lesquelles une réorientation est impérative, pour assurer la continuité de la prise en charge. Il s'agit principalement de retrouver une place adaptée pour des personnes qui sont sur des sites d'hébergement en fermeture (« les décrues »), parce que les locaux n'étaient disponibles que provisoirement, ou parce qu'il s'agit d'un dispositif hivernal. Il s'agit aussi de réorientations liées à un changement de composition familiale (naissance, séparation...) qui ne permet pas le maintien sur la structure d'hébergement actuelle.

Une fois ce travail de réorientation impérative assuré, les places disponibles sont proposées pour les autres situations prioritaires, et particulièrement aux personnes les plus vulnérables, notamment du fait de leur âge ou état de santé. Il s'agit principalement de personnes à la rue, signalées par les travailleuses et travailleurs sociaux des accueils de jour, des permanences sociales ou des maraudes. Certaines de ces situations sont particulièrement repérées à l'occasion d'opérations d'évacuation de l'espace public, en lien avec les services de l'État et de la Ville de Paris. Il s'agit aussi des personnes sans domicile fixe mises à l'abri de façon très temporaire (Hôtel 115, Haltes de nuit...), sortantes de maternité, d'hôpital, de LHSS, en situation d'expulsion locative, ou encore en fin de prise en charge par le dispositif national d'asile (réfugiés ou déboutés particulièrement vulnérables).

Dans tous les cas, la priorisation s'appuie sur une évaluation sociale, transmise via le SI SIAO et réalisée par une travailleuse ou un travailleur social, qui intègre des préconisations de réponse adaptée. La priorisation est une action collective, qui repose sur un échange entre l'équipe qui a réalisé l'évaluation sociale (qui connaît et accompagne la personne concernée) et le ou la coordinateur·trice du pôle habitat référent·e du service (qui a une vision sur l'ensemble des demandes en attente).

La priorisation est adaptée pour les femmes victimes de violence, car des moyens exceptionnels sont mobilisés lorsqu'une mise en sécurité est nécessaire.





Quel est le délai pour obtenir une place ?

Le délai pour qu'une personne puisse bénéficier d'une place est très variable, et dépend de sa situation sociale, de ses besoins et de ses souhaits, de l'offre disponible, et enfin de l'action d'une travailleuse ou d'un travailleur social référent.

En ce qui concerne la situation sociale, le SIAO Paris intervient en priorité auprès des personnes à la rue ou sortant de dispositifs. Une ré-orientation en cas de fermeture de centre d'hébergement est ainsi systématiquement proposée à chaque personne concernée. En revanche les orientations de personnes hébergées de façon stable chez des tiers sont rares et exceptionnelles : certaines demandes ne reçoivent jamais de proposition.

En ce qui concerne les besoins et les souhaits, ils sont à mettre en regard de l'offre disponible : par exemple, alors qu'une orientation vers un logement en intermédiation locative

Solibail peut se faire en quelques jours ou semaines lorsque le ménage remplit les critères et qu'il est ouvert à une installation sur toute l'Île-de-France ; cela peut prendre plusieurs années si le ménage souhaite uniquement un logement social pérenne avec des exigences élevées et notamment la localisation. L'accès au FJT est aussi très rapide pour les jeunes qui remplissent les pré requis, en revanche il est très long pour les Pensions de famille. Autre exemple, si un homme isolé sollicite un hébergement, compte tenu du très grand nombre de demandeurs, le délai dépendra de sa plus ou moins forte vulnérabilité. S'il accepte d'être orienté vers une chambre de 3 ou 4 personnes dans toute l'Île-de-France, cela sera nettement plus rapide que s'il ne veut, ou ne peut, être orienté que dans une chambre individuelle à Paris (ce type de place ne représentant que 13 % des places

d'hébergement généralistes disponibles pour les hommes). La situation des centres d'hébergement a aussi un impact, en raison de leurs équilibres de peuplement et ils sont parfois défavorables à des orientations qui seraient prioritaires du point de vue du SIAO Paris. Concernant le logement social, le DALO a un effet accélérateur, et un ménage éligible au titre de l'ARPP (y compris s'il est allocataire du RSA) est normalement relogé rapidement, le plus souvent dans les 12 mois après labellisation de son dossier. Enfin, l'action de la travailleuse ou du travailleur social a aussi son importance, pour transmettre une évaluation sociale, suffisamment complète pour être mise sur liste d'attente, et actualisée régulièrement.

Logement social

La sortie vers le logement pérenne est l'objectif de tout accompagnement et le moyen le plus simple de disposer de places d'hébergement pour ceux qui les attendent. Le pôle habitat soutient ces sorties à partir de l'évaluation des travailleuses et travailleurs sociaux qui accompagnent les ménages et la transmission d'une demande SI-SIAO.

L'inscription SYPLO

SYPLO est un fichier où sont recensés, au niveau régional, les ménages reconnus prioritaires pour un relogement par l'État (dont les ménages PU DALO et les ménages hébergés/logés temporairement). Le fichier SYPLO est utilisé en vue de l'attribution d'un logement par la DRIHL75 sur le contingent préfectoral, mais aussi par les services préfectoraux des autres départements d'Île-de-France, le GIP HIS, les collecteurs d'Action logement et les bailleurs sociaux.

L'inscription SYPLO par le SIAO Paris concerne les ménages hébergés ou logés temporairement dans des dispositifs financés par l'État, ainsi que des personnes à la rue.

Au 31 décembre 2023, 3753 ménages (6 889 personnes) étaient inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris.

C'est une augmentation de 16 % en 1 an (3 239 ménages étaient inscrits fin 2022). Tout au long de l'année, le SIAO Paris a sollicité et incité les structures à effectuer les demandes d'inscription SYPLO pour les ménages hébergés ou logés temporairement. Cette action a été tout particulièrement menée auprès des gestionnaires de résidences sociales.

Les inscriptions sur SYPLO sont réalisées par le SIAO, pour les ménages qui résident dans des dispositifs mis en place par l'État (structures d'hébergement généralistes ou destinées aux demandeurs d'asile et réfugiés, hôtels, logements d'insertion du contingent Etat ou gestionnaire, LHSS et ACT) ou qui sont à la rue. Les inscriptions sont réalisées dès qu'un travailleur social transmet une évaluation sociale sur le SI SIAO avec une préconisation "logement social", sous réserve que le ménage concerné remplisse les conditions d'accès au logement social. Le SIAO étudie toutes les demandes d'inscription, et échange autant que nécessaire avec le travailleur social référent s'il apparaît des difficultés (manque d'informations sur la situation du demandeur, besoin d'actualisation de la demande de logement social, etc.).

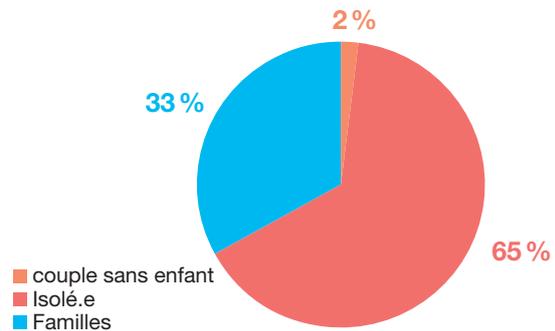
Les données détaillées ci-dessous concernent les ménages inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris.



Les demandeurs inscrits dans SYPLO selon leur typologie familiale

En cohérence avec le parc d'hébergement parisien qui accueille majoritairement des personnes seules, deux tiers des demandeurs (65 %) sont des personnes isolées.

Typologie familiale des demandeurs de logement social

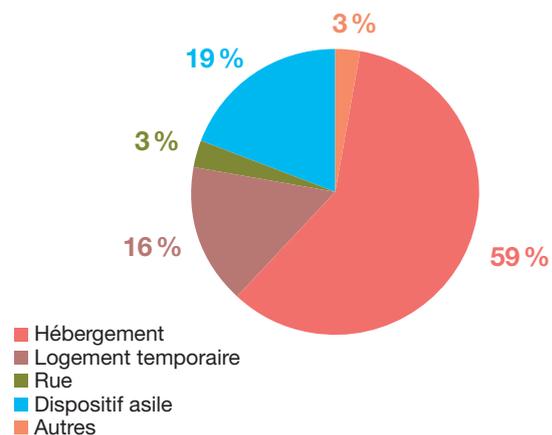


Les demandeurs inscrits dans SYPLO selon leur lieu de vie

Plus de la moitié (59 %) des demandeurs sont hébergés dans le dispositif généraliste (CHU, CHS, CHRS ou hôtel). Il est à noter une augmentation significative des ménages en situation de rue inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris : 121 en 2023 (3 % des demandeurs), contre 41 en 2022.

Cela résulte du travail pour identifier, parmi les ménages sans-abri, ceux pouvant accéder immédiatement au logement. Ce travail est mené par le SIAO en lien étroit avec les acteurs de la veille sociale.

Situation d'hébergement et logement des ménages

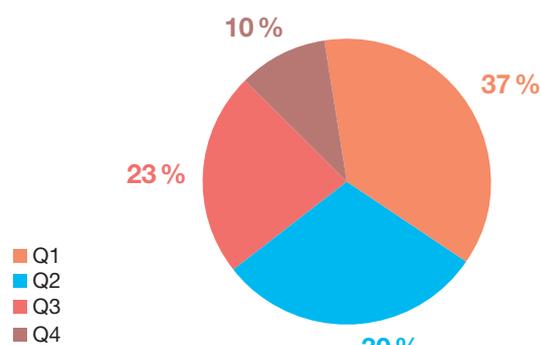


Les demandeurs inscrits dans SYPLO selon leurs ressources

Les quartiles sont employés pour répartir les demandeurs en 4 tranches selon les ressources annuelles qu'ils perçoivent et leur composition familiale. Par exemple, en Île-de-France en 2023, une personne isolée est considérée comme étant du premier quartile si elle perçoit moins de 916€ par mois.

Près de 40 % des ménages inscrits dans SYPLO relèvent du 1^{er} quartile, et 67 % des deux premiers quartiles.

Répartition par Quartile



Les appuis logement auprès des réservataires et bailleurs

Un « appui logement » est le signal, auprès d'un bailleur social ou d'un réservataire, de la situation d'un ménage ayant un parcours d'hébergement ou d'errance conséquent. Ces ménages, soit ne nécessitent plus d'accompagnement, soit pourront grâce à la mise en place de services extérieurs (AVDL, SAMSAH, SAVS tutelle, curatelle, etc.) accéder à leur propre logement et s'y maintenir. Au cours de l'année 2023, nous avons effectué 446 appuis logement concernant 413 ménages.

111 ménages ont signé un bail au cours de l'année et 32 autres se sont vus attribuer un logement et sont dans l'attente de la signature du bail.

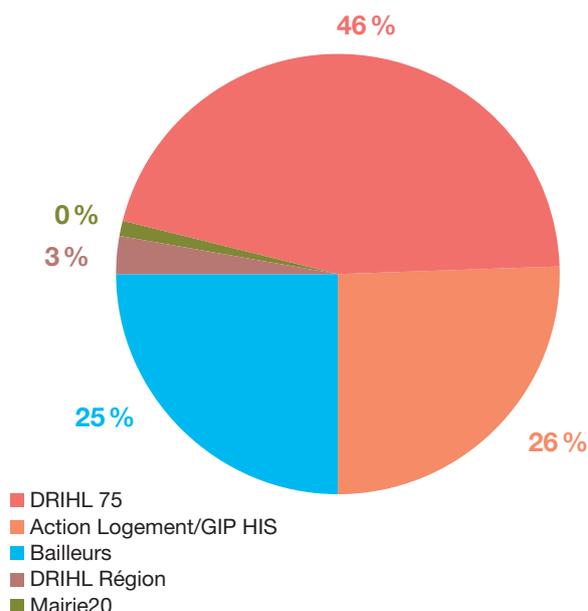
Le préalable à tout signalement est de s'assurer avec la travailleuse ou le travailleur social que la demande de logement social est bien à jour (informations et documents justificatifs joints à la DLS). Cette démarche favorise l'obtention d'une proposition de logement avec ou sans appui.

L'appui logement concerne aussi les ménages en situation de rue afin d'éviter le parcours en escalier. Il n'est absolument pas obligatoire de passer par l'étape d'hébergement pour obtenir un logement social. En lien avec les acteurs de la veille sociale, deux leviers sont actionnés :

- Le signalement de personnes sans abri auprès d'un réservataire ou d'un bailleur en vue de l'attribution d'un logement. 42 ménages à la rue ont bénéficié d'un appui en 2023 (21 en 2022) et 18 d'entre eux ont signé un bail.
- La prescription d'un accompagnement vers et dans le logement AVDL par l'un des services accompagnant les ménages en situation de rue (Les enfants du Canal ou Groupe SOS). 40 ménages ont bénéficié d'un diagnostic AVDL en 2023.

Suite aux signalements du SIAO Paris, 111 ménages ont signé un bail au cours de l'année et 32 autres se sont vus attribuer un logement et sont dans l'attente de la signature du bail.

Destinataires des appuis logements émis par le SIAO Paris en 2023

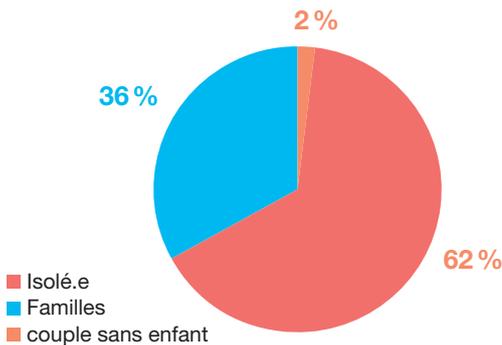


Les attributions de logement

Au cours de l'année 2023, 1 186 ménages (2 175 personnes) inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris ont bénéficié de l'attribution d'un logement social. Une hausse de 4 % par rapport à 2022, où 1 145 ménages avaient été relogés (2 045 personnes). Cette progression a eu lieu malgré une baisse de l'ensemble des attributions de logements sociaux pour le territoire parisien en 2023, passant de 10 935 ménages en 2022 à 9 841 (moins 10 % en un an).

Cette évolution positive malgré un contexte défavorable est à saluer. Les efforts de tous les acteurs - dont le SIAO Paris - qui l'ont permise sont à renforcer à l'avenir.

Typologie familiale des ménages ayant signé un bail en 2023



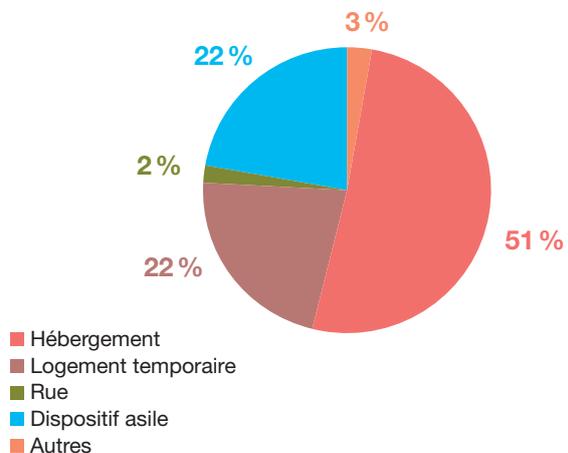
Les ménages relogés selon leur typologie familiale

62 % des ménages ayant obtenu un logement étaient des personnes isolées. Ce chiffre est en adéquation avec la proportion de personnes seules inscrites dans SYPLO mais également avec la typologie des logements dans le parc de logement parisien.

Les ménages relogés selon leur lieu de vie

Il est constaté une surreprésentation des ménages en résidence sociale dans les attributions. En effet, les ménages en résidence sociale représentent 16 % du public en attente alors qu'ils sont 21 % à avoir obtenu un logement. Nous constatons aussi la surreprésentation des ménages réfugiés, qui représentent 19 % des demandeurs et 22 % des ménages relogés. Le nombre de relogement de ménages en situation de rue reste stable (27 en 2023 contre 21 en 2022) malgré la forte progression du nombre de ménages inscrits dans SYPLO (121 en 2023 contre 41 en 2022). C'est un point de vigilance à noter car il est primordial que les ménages identifiés puissent accéder rapidement à un logement social, dans le respect de l'approche de la rue au logement portée par le plan Logement d'abord 2.

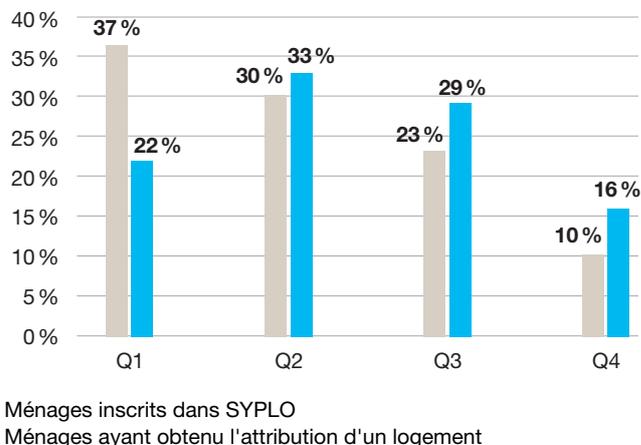
Situation des ménages au moments du relogement



Les ménages relogés selon leurs ressources

Il y a encore des efforts à fournir pour le relogement des ménages les plus précaires. Alors que 37 % des ménages inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris sont des ménages du premier quartile, ils ne sont que 22 % à avoir obtenu un logement social. À contrario, 10 % des ménages inscrits sont du quatrième quartile alors qu'ils représentent 16 % des attributions.

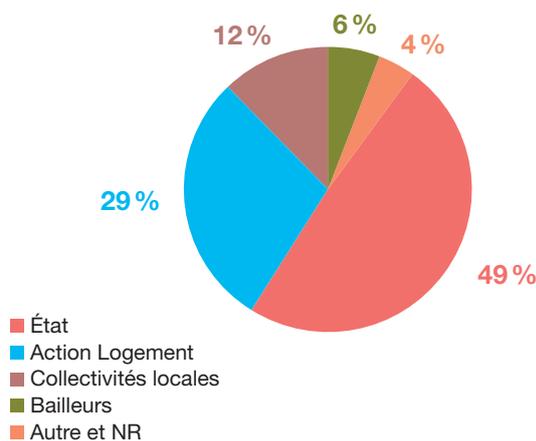
Comparaison demande/attribution en fonction du quartile



Les ménages relogés selon le contingent réservataire

L'État assure à lui seul 49 % du relogement des ménages inscrits par le SIAO dans SYPLO, alors qu'il n'a réalisé en 2023 que 18 % des attributions du territoire parisien, ce qui traduit une mobilisation beaucoup plus forte que les autres réservataires. Parmi les 582 relogements sur le contingent État, 85 % ont eu lieu grâce au bureau d'accès au logement de la DRIHL75 et seulement 15 % ont pu être réalisés par les services de l'État des autres départements.

Attribution par réservataire



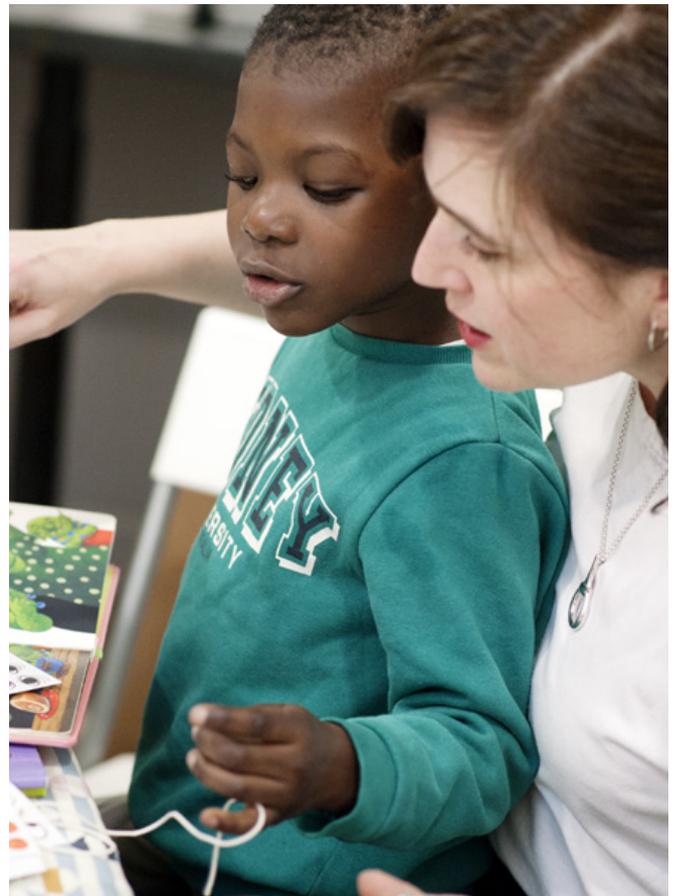
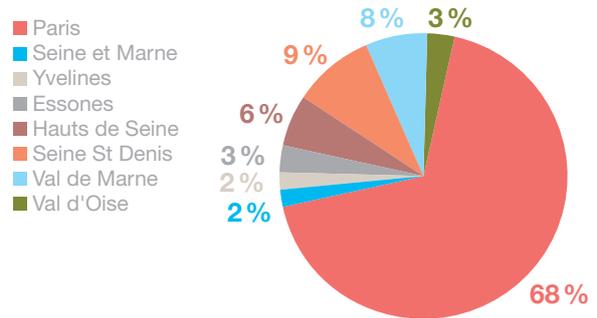
État	582
Action Logement	339
Collectivités locales	142
Bailleurs	73
Autre et NR	50
Total	1186

Les ménages relogés selon la localisation du logement

La répartition régionale des relogements montre encore une très forte concentration sur Paris intramuros, et une faible mobilisation des logements hors Paris. Cela n'est pas dû à un manque de demande, car 75 % des demandeurs demandent au moins une autre ville, en plus de Paris. Il est difficile de mobiliser des logements hors Paris ce qui démontre que le fonctionnement du logement social et des attributions est encore très cloisonné malgré la régionalisation de la demande de logement social.

Département d'attribution	Ménages	%
75	803	68 %
77	18	2 %
78	25	2 %
91	37	3 %
92	73	6 %
93	109	9 %
94	89	8 %
95	32	3 %
Total général	1186	100 %

Répartition géographique des attributions

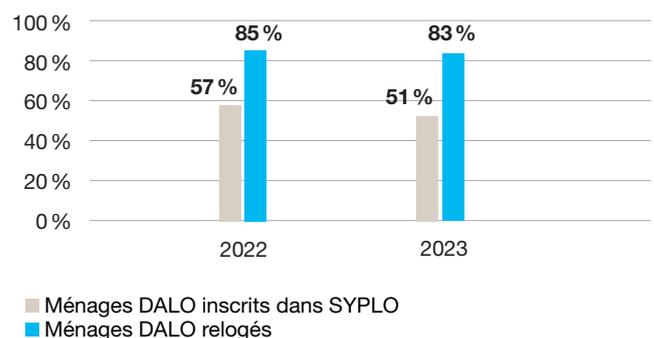


Les ménages relogés selon leur statut DALO

Tout au long des échanges avec les équipes sociales, il est rappelé l'importance d'activer les circuits de priorité pour les ménages, notamment le dispositif « Accompagner et reloger les publics prioritaires (ARPP) », particulièrement efficace pour soutenir l'accès au logement des ménages remplissant les critères. La reconnaissance d'une situation « Prioritaire et urgente » au titre du DALO reste également un enjeu important. Les chiffres des attributions de logement le démontrent et se confirment d'année en année.

Si la répartition des ménages DALO et non DALO inscrits dans SYPLO est équilibrée (moitié-moitié), il apparaît que l'accès au logement est très prioritairement à destination des ménages DALO puisqu'ils représentent plus de 80 % des ménages ayant signé un bail.

Le DALO Accélérateur de relogement



Les enjeux 2024 pour l'accès au logement social

Il reste encore beaucoup à faire pour favoriser l'accès au logement des personnes les plus précaires. Les objectifs fixés par la loi et les accords locaux au profit de ces ménages ne sont toujours pas atteints.

Ainsi il convient de rappeler :

Auprès des équipes sociales

- L'importance que chaque ménage actualise aussi souvent que nécessaire sa demande de logement social en y ajoutant les pièces justificatives (carte nationale d'identité / carte de séjour temporaire, justificatifs de ressource, avis d'imposition).
- L'importance de l'activation des circuits de priorité tels que la reconnaissance PU DALO ; la labellisation ARPP, y compris pour les ménages allocataires du RSA ou en situation de rue ; la création d'un compte AL'in pour les salariés du secteur privé. Un nouveau « guide logement » publié par le SIAO Paris apporte toutes les précisions utiles sur ces sujets.

Auprès des gestionnaires et associations

- L'importance de la formation des équipes sociales pour abandonner les notions de « capacité à habiter » ou « prêt au relogement » en faveur de l'évaluation du degré d'accompagnement nécessaire au ménage dans le logement.

Auprès des pouvoirs publics

- L'importance que les ménages sans-abri, hébergés ou logés temporairement accèdent rapidement à un logement.
- L'importance de respecter et faire respecter les objectifs légaux de relogement (ménages du 1^{er} quartile, ménages DALO, ménages ARPP), y compris par l'utilisation du pouvoir de substitution du préfet lorsque c'est nécessaire. Tous les réservataires devraient légalement réserver aux ménages DALO 25% de leurs attributions. En ce qui concerne les ménages du 1^{er} quartile, 25% des attributions hors quartier prioritaire de la politique de la ville devraient leur être réservées (avec les relogements ANRU).
- L'importance de mettre en place une gestion régionale du contingent des logements sociaux de l'État, pour dépasser le cloisonnement départemental, et permettre à davantage de ménages suivis par le SIAO Paris d'être relogés dans toute l'Île-de-France lorsqu'ils en expriment le souhait.
- L'importance d'étoffer l'offre d'accompagnement pluridisciplinaire permettant de soutenir les ménages dans leur logement lorsqu'il apparaît qu'un AVDL/ASLL est insuffisant.



Lien du guide logement
du SIAO Paris

Logement d'insertion

Données sur l'ensemble du parc de logement d'insertion

Le logement adapté est une catégorie qui regroupe à la fois du logement temporaire dans l'attente d'accéder au logement de droit commun et du logement pérenne adapté aux besoins du public précaire.

Le SIAO Paris oriente vers différents types de logements adaptés :

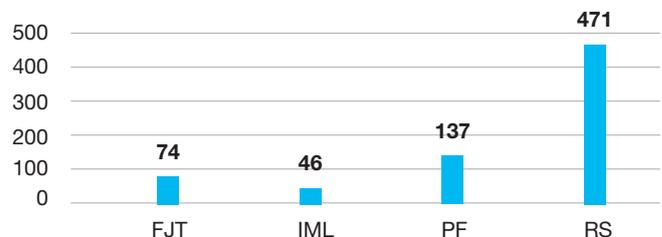
- **Les résidences sociales et les logements d'insertion en diffus** : logements temporaires dont certains sont complétés par un service d'accompagnement social (ASLL). Ce dispositif s'adresse aux ménages en attente d'un logement pérenne et certains plus particulièrement aux jeunes actifs (résidences sociales jeunes actifs - RSJA).
- **Les pensions de famille et résidences accueil** : logements à vocation pérenne pour des personnes ayant connu l'errance et/ou des ruptures dans leur parcours de vie, de faibles ressources associées à une situation d'isolement social et affectif. La résidence accueil, modalité de la pension de famille, propose un accueil axé vers le public ayant des troubles psychiques stabilisés.
- **Les foyers de jeunes travailleur-euse-s (FJT)** : logements temporaires pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans, en activité professionnelle ou en formation.
- **L'intermédiation locative (Solibail, Louez Solidaire)** : mise à disposition d'un logement par un bailleur privé à une association qui y accueille un ménage pour un temps limité. Louez Solidaire concerne des logements à Paris, Solibail des logements dans d'autres départements d'Île-de-France. Le logement est complété d'une mesure d'accompagnement.

Selon leurs règles propres, ces dispositifs permettent l'accueil de personnes isolées, familles monoparentales, couples avec ou sans enfant (limité à 2 enfants pour les résidences sociales). Le nombre de places régulées par le SIAO Paris dans les différentes formes de logements d'insertion s'élève à plus de 9000.

Les demandes de logement d'insertion

Fin 2023, 728 personnes avaient une demande active, et à jour, de logement d'insertion dont 65 % pour une résidence sociale. 10 % des demandes concernaient les foyers de jeunes travailleur-euse-s (FJT), 6 % l'intermédiation locative (IML) et 19 % les pensions de famille (PF). La résidence sociale demeure le dispositif le plus préconisé en logement d'insertion. (Demandes sans double compte, excluant les ménages demandant aussi un logement social)

Demandes actives en logement d'insertion fin 2023



Les admissions en logement d'insertion

Réservataire	En ménage	En personnes	Évolution en personnes 2022/2023
Intermédiation locative (IML)	347	1 100	-9 %
Résidence Sociale et Logement d'insertion en diffus	507	653	+1 %
Foyer Jeunes Travailleurs	194	199	-11 %
Pension de Famille	59	65	NS
Total général	1 107	2017	-6 %

Les admissions en logement d'insertion sont légèrement en baisse en 2023, de moins 6 %.

Cette baisse est particulièrement prononcée pour l'IML (-9 %) et les FJT (-11 %). Cela s'explique principalement par la baisse des entrées dans le dispositif spécifique d'intermédiation dédié aux Ukrainiens et par une rigidité des prérequis à l'étude des candidatures dans les FJT. Dans ces structures, les gestionnaires ont des exigences élevées concernant la situation des jeunes. Le nombre d'admission en Solibail pourrait être de son

côté plus élevé. En ce qui concerne Solibail, le référentiel régional actuel laisse en effet une marge d'appréciation aux gestionnaires qui conduit à de nombreux refus d'admission, contre l'avis du travailleur social prescripteur et du SIAO Paris. Les motifs invoqués sont notamment une trop faible maîtrise de la langue Française, une présomption de manque d'autonomie ou encore, pour Solibail, une insuffisance de l'épargne pour les ménages aux minimas sociaux.

L'intermédiation locative (IML)

Ce dispositif comprend le Solibail (en Île-de-France hors Paris, piloté par l'État), Louez solidaire (sur Paris), et l'IML Ukraine (mis en place à titre provisoire).

Données sur l'ensemble de l'intermédiation locative (IML)

La demande d'intermédiation locative

Fin 2023, le SIAO compte au total 170 personnes sur liste d'attente en intermédiation locative (46 sans double compte, c'est-à-dire sans ceux qui demandent plutôt du logement social, et l'intermédiation locative par défaut).

Les ménages entrés dans le dispositif d'intermédiation locative

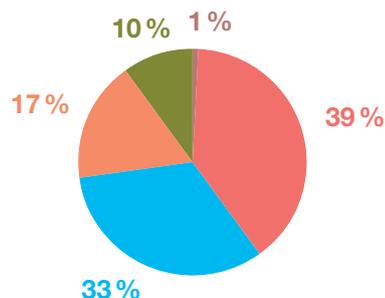
Les ménages entrés selon le dispositif

	En ménage	En personnes	Évolution en personnes 2022/2023
Louez Solidaire	47	157	+14 %
Solibail	284	898	+3 %
IML Ukraine	16	45	-76 %
Total	347	1 100	-9 %

Les ménages entrés en IML selon leur typologie familiale

Les familles sont fortement représentées, soit 83 % des entrées contre 17 % de personnes « isolées ».

Les personnes entrées en IML selon leur situation au moment de l'admission (hors ukrainie)



- Hôtel SIAO Long séjour
- Hébergement généraliste (CHU, CHS, CHRS)
- Hôtel SIAO Court séjour (115)
- Hébergement Asile (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)
- NR ou autre

L'intermédiation locative est toujours un dispositif qui concourt principalement aux sorties d'hôtel : si on cumule les sorties d'hôtel stables et les mises à l'abri assurées par le 115, elle représente 56 % des admissions.

Les trois principaux prescripteurs à l'origine des admissions dans les logements Solibail sont la PSA Gauthey (DSOL), la PASH75 (Samusocial de Paris) et la CAFDA (CASP).

Solibail

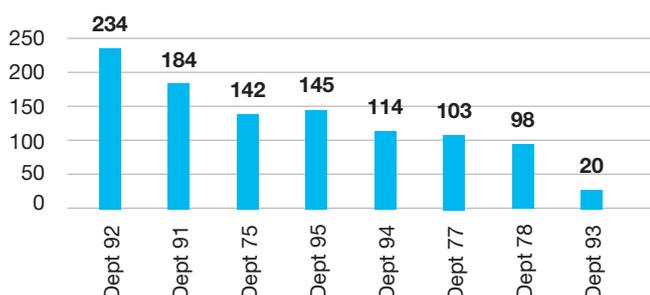
Le nombre de demandes exprimées est en baisse depuis 2021. Cela s'explique en grande partie par le fait que désormais les travailleurs sociaux des plateformes d'accompagnement social (PASH) des familles hébergées par le SIAO Paris dans d'autres départements transmettent leur demande au SIAO du département où sont hébergées les familles. De plus les PASH ont rencontré en 2023 des difficultés de recrutement de travailleurs sociaux et ont été contraintes de ralentir l'inclusion de nouveaux ménages dans leur file active. Le SIAO a donc reçu moins des demandes. On constate également une forme d'autocensure des prescripteurs sur la préconisation du dispositif Solibail.

Plusieurs facteurs sont identifiés :

- le montant trop élevé de l'épargne demandée pour les ménages à faibles revenus
- les risques d'APEC en cas de refus injustifié de la famille à la suite d'une proposition de logement.

En effet, parmi les ménages hébergés à l'hôtel, ceux qui sont stabilisés sur Paris sont nombreux à ne pas souhaiter s'installer dans les départements limitrophes, et moins encore en grande couronne, là où pourtant des logements sont plus facilement disponibles. On constate que des ménages restent en attente d'une proposition plusieurs mois, faute de localisation adaptée à leur ancrage ou lieu de travail. Le SIAO Paris ne peut proposer de Solibail dans le 93 (le SIAO 93 a la priorité sur tous les logements de ce territoire) alors que ce département est très recherché par les familles suivies. Ainsi, les ménages stabilisés dans le secteur nord-est parisien ont très peu de chance de se voir proposer une solution à court ou moyen terme s'ils n'élargissent pas leurs souhaits de relogement.

La localisation des logements les plus fréquemment attribués en Solibail



L'accès aux logements Solibail est relativement aisé et très rapide lorsque d'une part le ménage remplit bien les critères requis par le dispositif et d'autre part lorsqu'il est prêt à élargir le choix des communes acceptables au-delà de la petite couronne.

Louez solidaire

La PASH 75 et les CHU sollicitent volontiers le dispositif Louez solidaire afin d'assurer un maintien à Paris. On dénombre 139 dossiers reçus et validés en amont par le SIAO Paris puis adressés au Comité de la DSOL (Direction des solidarités). 47 ont ainsi accédé à un logement Louez solidaire en 2023. L'ancrage parisien reconnu par le SIAO Paris n'est pas toujours suffisant, aux yeux de ce comité, pour justifier un maintien sur Paris et donc pris en compte. Les éléments considérés vont être le travail en horaires décalés, une stabilité durable sur le territoire parisien, la scolarité des enfants au sein d'écoles spécialisées ou un accompagnement spécifique sur Paris de type suivi ASE/MDPH. En 2023, 10 personnes isolées réfugiés statutaires en hôtel 115 ont été orientés vers Louez solidaire.

L'IML Ukraine

Le dispositif IML Ukraine a permis peu d'entrées en 2023 (16 ménages). Cette année a été charnière entre le lancement dynamique du dispositif en 2022, et son arrêt programmé pour 2024.



Les points marquants 2023

Le travail amorcé avec l'équipe évaluation 115 a été poursuivi. Cette articulation est essentielle afin d'assurer un relais du court vers le long séjour pour les personnes et familles les plus vulnérables, ou pour les personnes cumulant le plus de courts séjours ou de demandes non pourvues (DNP), lorsqu'il peut y avoir un accès rapide en IML.

Enfin, des réunions d'information sur l'intermédiation locative (IML) ont été organisées auprès des différents acteur-trices ce qui a permis une présentation approfondie et interactive. L'IML est un dispositif qui suscite beaucoup d'interrogations et de demandes de compréhension, le franc succès de ces interventions a démontré l'intérêt pour le sujet.

Les enjeux 2024

- Continuer à plaider et contribuer à l'amélioration du référentiel Solibail mis en place par la DRIHL, en vue de son assouplissement. Il est nécessaire d'éviter des pré requis trop élevés (notamment sur le sujet de la maîtrise de la langue, de l'épargne exigible), élargir les critères d'accès pour les familles sortant d'hébergement, et sur la superficie adéquate au regard de la typologie de la famille.
- Poursuivre le contact avec la CAF pour faciliter le transfert de dossier depuis Paris vers le nouveau département et régler à la source le problème de l'exigence d'épargne.
- Renforcer encore le travail de relais avec la CAFDA et avec le programme AGIR porté sur Paris par FTDA, pour l'accueil de ménages reconnus réfugiés.
- En réponse à la baisse des demandes des ménages à l'hôtel, il sera important de continuer à promouvoir le dispositif Solibail auprès des équipes en centres d'hébergement en organisant des réunions d'informations, des rencontres sur sites et en élaborant des fiches pratiques.

Les foyers logements et logements d'insertion diffus

Données d'ensemble sur les foyers logements

Ce périmètre comprend les FJT, les résidences sociales et logements d'insertion diffus, et les pensions de famille

Les admissions : situation au moment de l'admission

	Personnes entrées en FJT	%	Personnes entrées en Résidence sociale	%	Personnes entrées en Pension de famille	%	Total logement foyer et insertion	%
Hébergement hors décurie (CHU, CHS, CHRS)	67	34 %	197	30 %	34	52 %	298	32 %
Rue	28	14 %	180	28 %	15	23 %	223	24 %
Dispositif Asile	17	9 %	98	15 %	3	5 %	118	13 %
Errance résidentielle	50	25 %	19	3 %		0 %	69	8 %
Hébergement en décurie (CHU, CHS, CHRS)	2	1 %	63	10 %	1	2 %	66	7 %
Hôtel SIAO Stable	4	2 %	25	4 %		0 %	29	3 %
Hébergement ASE	19	10 %	3	0 %		0 %	22	2 %
Dispositif mise à l'abri	2	1 %	12	2 %	4	6 %	18	2 %
Autre	10	5 %	56	9 %	8	12 %	74	8 %
Total	199	100 %	653	100 %	65	100 %	917	100 %

Les foyers de jeunes travailleurs (FJT)

Fin 2023, le SIAO Paris compte 104 jeunes sur liste d'attente pour un FJT (74 sans double compte, c'est-à-dire sans ceux qui sont aussi inscrits sur la liste d'attente du logement social, et demandent un FJT par défaut). Sur l'ensemble de l'année 2023, 199 jeunes ont été orientés par le SIAO Paris et admis en FJT (194 ménages), un chiffre en baisse de 11 % par rapport à 2022.

98% des admis sont des jeunes seuls : 74 % des entrées concernent des hommes isolés, quand les femmes isolées représentent 24 %. En ce qui concerne la situation au moment de l'admission, 40 % des jeunes étaient déclarés à la rue ou en errance (en hausse, 26 % en 2022) et 35% étaient en centre d'hébergement,

principalement des centres spécifiques pour jeunes (stabilité par rapport à 2022).

Notons que les jeunes identifiés comme étant hébergés par l'ASE constituent une part non négligeable, soit 10 % des entrées (en baisse, 15 % en 2022).

Les enjeux 2024

- Poursuivre l'identification des jeunes susceptibles de bénéficier de la Confiance IDF qui vise à faciliter l'accès au logement des jeunes franciliens en parcours d'insertion (convention entre la Région Ile-de-France et la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France).
- Poursuivre la mobilisation et la promotion du Contrat d'Engagement Jeune en Rupture (CEJ-R), intégré dans le Plan « 1 jeune 1 solution » : mise en place par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'insertion. Le SIAO travaille sur le volet logement en lien avec le CLAJJ et la mission locale.
- Mener un plaidoyer pour la réforme de la garantie Visale, afin de la rendre accessible, à d'avantage de jeunes.
- Anticiper les fins de prise en charge ASE.

Les points marquants 2023

- Engagement de l'expérimentation de la double candidature sur les FJT entre septembre et décembre.
- Peuplement du nouveau FJT Poissonniers (Relais Accueil).
- Renforcement du partenariat avec le dispositif insertoit.

Les résidences sociales

Ce périmètre comprend les résidences sociales généralistes, les résidences jeunes actifs et par extension les logements d'insertion diffus.

Les demandes et admissions

Fin 2023, le SIAO Paris compte 1056 personnes sur liste d'attente pour une résidence sociale (471 personnes sans double compte, c'est-à-dire sans celles qui sont aussi inscrites sur la liste d'attente du logement social, et demandent une Résidence sociale par défaut).

Sur l'ensemble de l'année 2023, 653 personnes ont été orientées par le SIAO Paris et admises en résidence sociale, soit 507 ménages. Ce résultat reste stable par rapport à 2022.

S'agissant du parc de logements en résidence sociale, il est majoritairement à destination des ménages composés d'une personne. Ainsi, les ménages « isolés » demeurent fortement représentés parmi les entrants en résidence sociale, voire en augmentation (79 % des ménages admis contre 77 % en 2022).

Le parc de logements en résidence sociale compte une faible part de logements familiaux, et ceux-ci accueillent surtout des familles monoparentales : 71 % des familles orientées en résidence sociale sont composées d'une mère seule avec un enfant (souvent en bas âge).

La part de l'offre correspondant à des ménages de trois personnes et plus reste marginale (6 % des logements disponibles).

En ce qui concerne la situation au moment de l'admission, 40 % des personnes admises sortent de centres d'hébergement généralistes, (en baisse, 46 % en 2022) dont les trois quarts de centres pérennes, et un quart de centres en décréue. 31 % des personnes sortent directement de la rue ou sont en errance résidentielle (en hausse, 28 % en 2022).

Les points marquants 2023

- Poursuite de la mise en œuvre du protocole conclu entre le SIAO, la DRIHL et les fédérations de gestionnaires (notamment l'expérimentation de la double candidature).
- Engagement particulièrement fort pour contribuer aux réorientations en lien avec les décréues des mois de mars-avril, notamment dans le contexte de fermetures de sites du dispositif national d'asile (DNA). Avec la mobilisation d'une dizaine de logements de la Ville de Paris en résidence sociale en appui.
- Lancement d'un travail avec certains gestionnaires sur la situation des personnes accueillies sur une longue durée, pour identifier leurs éventuels besoins d'appui à l'accès au logement social pérenne.

Les enjeux 2024

- Poursuivre la mise en application du protocole État - Fédérations de gestionnaires - SIAO, en continuant à rencontrer les bailleurs/gestionnaires pour une meilleure collaboration. Il convient d'assouplir aussi ce protocole car le SIAO Paris constate encore trop de refus de candidatures, et dans certains cas des reprises de logements du contingent préfectoral.
- Poursuivre le soutien à l'accès au logement des personnes reconnues réfugiées avec une attention concernant les personnes ayant engagé des démarches de réunification.
- Poursuivre et élargir le travail avec les gestionnaires, l'État et la Ville de Paris sur l'accompagnement des ménages en résidence sociale. Le nombre de mesures d'accompagnement ASLL pour les personnes en résidence sociale à Paris est inférieur au nombre de ménages logés. Cela entraîne un manque d'accompagnement pour des ménages qui en ont besoin, et une difficulté accrue d'accès aux résidences sociales pour les ménages qui sont dans une situation de grande précarité. Il apparaît évident que le renforcement de l'accompagnement social en résidence sociale, est l'une des conditions pour accomplir une mission d'appui au relogement pour les sortant-e-s de ces établissements et pour améliorer la fluidité.



Les pensions de familles

Ce périmètre comprend les pensions de familles classiques, mais aussi la catégorie particulière des « résidences accueils » dédiées à un public en souffrance psychique. Les pensions de famille accueillent des personnes après un long parcours de rue ou d'errance qui, bien qu'autonomes, ont besoin d'une forme de vie collective.

Les demandes et admissions

Fin 2023, le SIAO compte 157 personnes sur liste d'attente Pension de famille (137 sans double compte, c'est-à-dire sans ceux qui sont aussi inscrits sur la liste d'attente du logement social, et demandent une pension de famille par défaut).

L'offre de logement en pension de famille, s'adresse pour une très large majorité aux personnes seules (82 %), et aux couples (18 %), et non pas aux familles.

En 2023, 65 personnes ont été orientées par le SIAO et admises dans un logement en résidence sociale, soit 59 ménages. C'est en très légère hausse par rapport à 2022.

60 % des personnes admises étaient hébergées en centres d'hébergement ou en sites de mise à l'abri (en légère baisse, 65 % en 2022), et 23 % des personnes venaient de la rue (en légère baisse, 25 % en 2022).

Les points marquants 2023

- Ouverture de 4 nouvelles pensions de famille (1 SNL Amsterdam, 1 Heneo Prague, 2 FREHA). Cela correspond à la volonté de création de places du plan quinquennal pour le Logement d'abord de création de nouvelles places, et à la dynamique positive très soutenue par l'État et la Ville de Paris.
- Les Pensions de famille gagnent progressivement en notoriété, et sont de plus en plus reconnues pour leur impact positif, pour les personnes qui y habitent.
- Les structures pensions de famille ont été accompagnées dans la mise à jour de leur peuplement sur le SI SIAO, en vue d'un meilleur suivi de parcours.

L'offre de logement en pension de famille, s'adresse pour une très large majorité aux personnes seules (82 %), et aux couples (18 %), et non pas aux familles.

Les enjeux 2024

- Renforcer les orientations au bénéfice des personnes à la rue, accompagnées notamment par les maraudes, tout en continuant aussi à contribuer aux sorties d'hébergement. En complémentarité avec l'État, la Ville de Paris, développe également l'accès en pension de famille du public sans abri.
- Continuer à faire connaître les pensions de famille en poursuivant les réunions d'information.
- Développer les places en résidence d'accueil : le pôle habitat ne régule que 20 places de ce type sur 466 places de pensions de famille, alors que le besoin est très significatif pour ce public.
- Mieux intégrer les enjeux sanitaires et le lien avec l'offre de soin psychique et somatique : les résidents des pensions de famille présentent des fragilités et connaissent un vieillissement prématuré en raison de leurs parcours de vie. Ces besoins sont à anticiper dès la conception du projet de pension de famille, par un partenariat renforcé avec les acteurs de santé du territoire. Après l'ouverture, le SIAO restera en soutien aux pensions de familles lorsqu'elles sont confrontées à ces difficultés (aide à la réorientation lorsque c'est nécessaire ou appuis adéquats, notamment pour les personnes nécessitant un appui médicosocial ou vieillissantes de façon prématurée).

Hébergement

Fin 2023 le pôle habitat du SIAO Paris régulaît un peu moins de 20 000 places réparties dans 236 centres d'hébergement – CHU, CHS et CHRS – situées dans toute l'Île-de-France. Parmi ces centres, 21 ont ouvert en 2023, en compensation de la fermeture de 21 autres centres : au total le pôle habitat a travaillé avec 257 centres différents en 2023. Près de 75 % de ces centres d'hébergement sont situés à Paris, et un peu plus de 25 % dans les autres départements d'Île-de-France.

Les demandes

Fin 2023, le SIAO Paris compte au total 11 206 personnes sur la liste d'attente Hébergement & Hôtel (10 509 sans double compte, c'est-à-dire sans ceux qui sont aussi inscrits sur la liste d'attente logement social ou logement d'insertion, et demandent un hébergement par défaut). C'est 12 % de plus qu'en 2022.

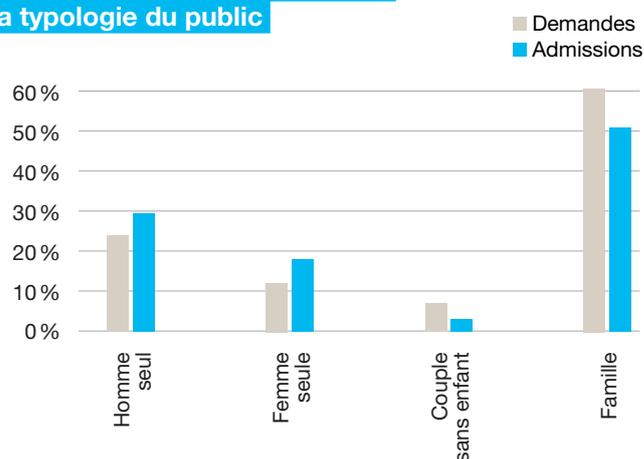


Pour les familles, la part d'admissions reste inférieure à la part des demandes.

Plus généralement, cela pose la question du caractère adapté de la typologie du parc à la demande.

Le SIAO Paris arrive difficilement à répondre aux demandes d'hébergement des familles de 3, 4 et 5 personnes. La majorité des admissions concerne des familles monoparentales (mère avec enfants), mais les admissions de couple avec enfants sont à la marge.

Demandes et admissions selon la typologie du public



Les demandeurs d'hébergement selon leur typologie familiale

Ce sont les parts des familles et des femmes seules qui augmentent le plus.

	Personnes en demande au 31/12/23	% Personnes (2023)	% Personnes (2022)
Homme seul	2 703	24 %	26 %
Femme seule	1 365	12 %	9 %
Couple sans enfant	344	6 %	7 %
Famille	6 794	61 %	59 %
Total	11 206	100 %	100 %

Les demandeurs d'hébergement selon leur situation au moment de la demande

Par ailleurs, les ménages non-hébergés de façon stable restent majoritaires dans les demandes reçues. Cela correspond à la mission première du SIAO Paris.

	Personnes (2023)	% (2023)	% (2022)
Ménages non hébergés de façon stable	5 077	45 %	48 %
Ménages déjà hébergés de façon stable par le SIAO	4 156	37 %	43 %
Ménages hébergés hors SIAO	773	7 %	5 %
Non renseigné	1 200	11 %	4 %
Total général	11 206	100 %	100 %

Les admissions en centre d'hébergement

En 2023, 5 629 personnes (plus de 3 500 ménages) ont intégré un centre d'hébergement sur orientation du pôle habitat, ce qui représente 14 % de moins qu'en 2022. Cette baisse peut être due à deux facteurs : moins de nouvelles places (en ménages) ou moins de sorties (fluidité). À noter qu'entre 2021 et 2022 il y avait au contraire eu une hausse de 18 % des admissions de ménages.

234 des 257 centres ont fait au moins une admission, soit 91 % des centres d'hébergement.

Ces 5 629 admissions se rapportent à 19 589 places.

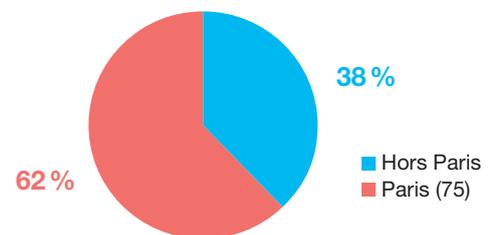
Ainsi, moins de 29 % des places régulées par le SIAO ont été remises à disposition

au moins une fois (une même place pouvant être remise à disposition et donc permettre plusieurs admissions dans l'année).

234 des 257 centres ont fait au moins une admission, soit 91 % des centres d'hébergement.

Lieu d'hébergement pour les personnes ayant bénéficié d'une admission hébergement

Localisation des admissions en structures d'hébergement



Guide de lecture : La localisation des places sur lesquelles des admissions ont été faites en 2023 est estimée en fonction de la localisation principale des places de chaque structure (qui peut être différente de l'adresse administrative). 62% des admissions se sont faites vers des places situées sur le territoire parisien.

La répartition dans ou hors Paris des ménages, est identique à celle des personnes : la taille du ménage n'influence pas, dans l'ensemble, l'orientation dans ou hors Paris.

Les personnes ayant bénéficié d'une admission hébergement selon la typologie familiale

Le nombre de personnes admises en hébergement a particulièrement baissé pour les couples sans enfant et les familles, cela a toutefois été compensé pour elles par plus d'entrées en hôtel (cf infra).

Typologie de ménage	Ménages (2023)	Personnes (2023)	% Personnes	Évolution du nombre de personnes admises 2022/2023
Homme seul	1 625	1 625	29 %	-12 %
Femme seule	937	937	17 %	-6 %
Couple sans enfant	87	174	3 %	-22 %
Famille	937	2 893	51 %	-17 %
Total général	3 586	5629	100 %	-14 %

Les personnes ayant bénéficié d'une admission hébergement selon leur lieu de vie

Situation avant l'admission en hébergement

	Personnes	%
1 À la rue	1 989	35 %
2 Dispositif exceptionnel de mise à l'abri (Places Hiver, Gymnase, etc.)	198	4 %
2 Halte de Nuit	188	3 %
2 Hôtel SIAO - Mise à l'abri 115	80	1 %
3 Hébergement en fermeture (Décruie) (CHU, CHS, CHRS)	1 372	24 %
3 Hébergement pérenne (CHU, CHS, CHRS)	735	13 %
3 Dispositif Asile (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	354	6 %
3 Hôtel SIAO - Long séjour	48	1 %
3 LHSS, LAM et EMLT	37	1 %
4 Maternité	117	2 %
4 Hôpital, SSR et clinique	87	2 %
4 Hébergement ASE	72	1 %
4 Incarcération	36	1 %
6 Errance résidentielle	67	1 %
Autre ou NR	88	2 %
Total général	5 629	100 %

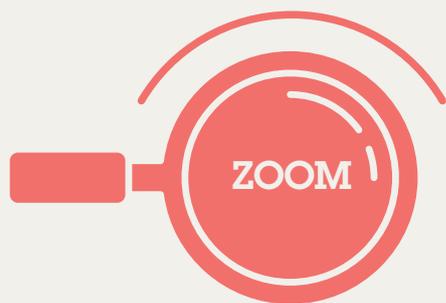
Grille ETHOS allégée

- 1** Personnes vivant dans la rue
- 2** Personnes en hébergement d'urgence
- 3** Personnes en foyer d'hébergement pour personnes sans domicile
- 4** Personnes sortant d'institutions
- 5** Personnes en logement non conventionnel par manque de logement
- 6** Personnes sans domicile vivant temporairement avec la famille ou des amis

Source : 8e regard sur le Mal Logement en Europe, rapport FAP-FEANTSA

Les personnes en situation de rue bénéficient d'un tiers des entrées en hébergement, mais on peut aussi souligner l'importance des admissions liées aux fermetures de centres (les décrues) qui occupent un quart des entrées.





La régulation spécifique du pôle habitat

Le pôle habitat régule 47 centres d'hébergements dédiés exclusivement à des personnes ayant besoin d'un accompagnement spécifique. En 2023, le parc spécifique connaît la même diminution globale du nombre d'admissions que le parc généraliste.

Deux publics spécifiques ont toutefois connu significativement plus d'admissions : les personnes souffrant de troubles psychiques et les femmes victimes de violence.

Dans le premier cas, cela s'explique par l'ouverture d'un centre accueillant des familles dont un enfant souffre de TED (troubles envahissants du développement) - d'où un nombre de personnes supérieur au nombre de ménages. En dehors de ce centre, seules les personnes isolées peuvent être

accueillies dans les 2 centres dédiés à ce public. Pour les femmes victimes de violence, plus de femmes seules (essentiellement des femmes de moins de 25 ans à qui un centre est dédié) ont été admises, mais moins de femmes avec enfants. Cela correspond plus aux caractéristiques du parc qu'aux besoins existants.

Spécificité du centre	Nombre d'admissions (personnes) (2023)	Nombre d'admissions (personnes) (2022)	Évolution 2022--> 2023
Addictions	44	50	-12 %
Colocations Solidaires	19	27	-30 %
Femmes enceintes ou sortantes de maternité	256	326	-21 %
Femmes victimes de violence	126	122	+3 %
Jeunes (-30 ans)	344	447	-23 %
Sortants de détention et personnes placées sous-main de justice	89	103	-14 %
Jeunes LGBTQI+ (-35 ans)	9	8	+13 %
Personnes en souffrance psychique	93	50	+86 %
Total hébergement spé.	980	1133	-14 %
Total hébergement non spé.	4649	5416	-14 %
Total hébergement	5629	6549	-14 %
% hébergement spé.	17 %	17 %	

Une des particularités du parc d'hébergement spécifique est la part plus importante de chambres individuelles. Ainsi en 2023, 63 % des admissions de personnes isolées en spécifique ont concerné des

chambres individuelles, contre 20 % dans le reste du parc d'hébergement. Au total, 30 % des personnes isolées admises en hébergement en 2023 ont obtenu une chambre individuelle. Les

centres spécifiques s'adressent à un public pour qui cette modalité d'accueil est particulièrement nécessaire.

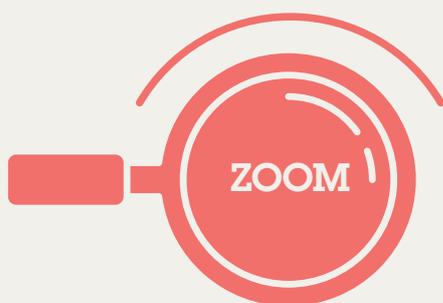
Types de places des orientations effectives en hébergement pour les personnes isolées (2023)

Parc	Spécifique		Généraliste		Total	
Individuelle	354	63 %	409	20 %	763	30 %
Double	150	27 %	806	40 %	956	37 %
Triple	54	10 %	433	22 %	487	19 %
Quad	1	0 %	183	9 %	184	7 %
Dortoir	0	0 %	135	7 %	135	5 %
NR	0	0 %	35	2 %	35	1 %
Total hébergement spé.	559	100 %	2 001	100 %	2 560	100 %

Certains besoins restent sans réponse, faut d'adaptation des parcs spécifiques et généralistes. Ainsi, les adultes souffrant de troubles psychiques ne peuvent être accueillis dans les 2 seuls centres dédiés si ils ou elles sont dans une des situations suivantes, liste non exhaustives : demande SIAO pour un couple ou une famille, homme en situation irrégulière, personne ne prenant pas de traitement médicamenteux, personne non-

stabilisée dans les soins, femme refusant l'accueil collectif... Les ménages comprenant une femme enceinte ou venant d'accoucher optent quant à eux parfois pour une stratégie de demande séparée, ne correspondant pas réellement à leur besoin et ce à un moment clé de la vie familiale. En effet, en 2023 sur les 472 places (en ménages) dédiées à des ménages incluant une femme enceinte ou sortant de maternité, 64 (soit 14 %) sont accessibles à des couples, alors même que 100 % des grossesses impliquent un homme, bien qu'il n'y ait pas systématiquement de projet de vie commun. Par ailleurs, il arrive que des femmes ayant fait une demande pour elle et leur(s) enfant(s) refusent finalement une proposition où leur conjoint ne pourra pas être inclus voire les visiter.

stabilisée dans les soins, femme refusant l'accueil collectif... Les ménages comprenant une femme enceinte ou venant d'accoucher optent quant à eux parfois pour une stratégie de demande séparée, ne correspondant pas réellement à leur besoin et ce à un moment clé de la vie familiale. En effet, en 2023 sur les 472 places (en ménages) dédiées à des ménages incluant une femme enceinte ou sortant de maternité, 64 (soit 14 %) sont accessibles à des couples, alors même que 100 % des grossesses impliquent un homme, bien qu'il n'y ait pas systématiquement de projet de vie commun. Par ailleurs, il arrive que des femmes ayant fait une demande pour elle et leur(s) enfant(s) refusent finalement une proposition où leur conjoint ne pourra pas être inclus voire les visiter.



Refus et annulations

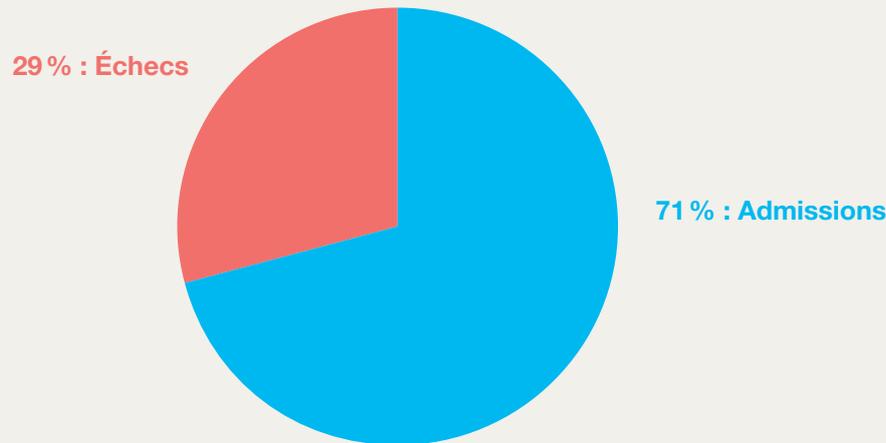
40 % d'activité supplémentaire et doublement de la durée de vacance des places disponibles.

Les orientations inabouties impactent fortement l'activité de régulation. En 2023, plus de 20 % des places (en ménages) ont connu au moins un refus, soit environ 1 200 refus au total.

Au total, on enregistre en 2023 environ 1 200 refus pour 715 places : 26 % de refus de la part des structures, 74 % de refus de la part des usager-es. On enregistre par ailleurs plus de 250 annulations d'orientations, pour des motifs divers : la demande est

obsolète, erreur dans la remontée de place ou orientation... En comptant les refus et les annulations, ce sont plus de 1 450 orientations qui n'ont pas abouti.

Orientations : Admissions et échecs (refus et annulation)



Le refus d'accueillir les personnes pour motif médical

Un des motifs récurrents de refus d'accueil des personnes est le besoin de soins, que les centres d'hébergement ne sont pas en capacité de prodiguer eux-mêmes. Néanmoins, les personnes ne relèvent pas pour autant du secteur médical mais bien, généralement, de l'hébergement. Des professionnels de santé (infirmiers, psychologues, ergothérapeutes, médecins, etc.) peuvent ainsi se déplacer sur les lieux de vie des personnes. Afin de faciliter l'entrée en centre d'hébergement des personnes ayant

besoin de soins, il est recommandé aux travailleuses et travailleurs sociaux prescripteur-trices de contacter dès le début les partenaires de santé et précarité, et notamment la régulation de la mesure 27 du Ségur, Basiliade. Cette démarche gagnera à être indiquée dans l'évaluation approfondie transmise au SIAO Paris Par ailleurs, pour les personnes sortant d'hospitalisation et ayant encore besoin de soins aigus (non chroniques), il est possible de faire une demande de LHSS.

L'absence d'orientations ou refus liés à l'âge

De nombreuses structures annoncent dès le projet de service ne pas recevoir les personnes au-delà d'un certain âge. Cela s'entend compte tenu de leurs moyens limités et des risques de perte d'autonomie liés à la vieillesse. Cependant, il est de plus en plus difficile d'orienter les personnes notamment au-delà de 60 ans.

La Mission Interface propose une aide à l'orientation pour les personnes régularisées ayant plus de 60 ans ou en situation de handicap. Il reste cependant toutes les personnes qui ne sont pas en situation régulière et qui, du fait de leur âge avancé, ne peuvent être orientées vers une structure adaptée.

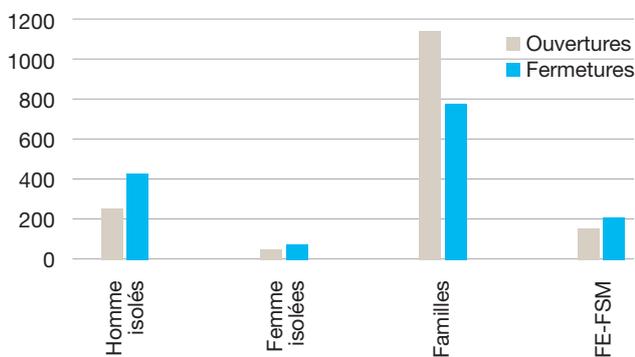
Perspective 2024

Une meilleure analyse des refus sera menée pour identifier les freins à l'orientation.

Les points marquants 2023

- Fermeture de 1507 places et ouverture de 1561 places en centres d'hébergement, sans tenir compte des places OMA ni hiver (Hiver Solidaire, PUH ni PGF). Cela fait un solde de 54 places supplémentaires fin 2023. Cependant, il faut noter l'obligation de réorientation d'un certain nombre de personnes hébergées en OMA ou sur des places hiver en fin d'opération.

Ouvertures et fermetures de places (personnes) en centres d'hébergement en 2023, hors places hivers et OMA



- **Augmentation de la saturation du dispositif d'hébergement : augmentation (+11 %) du nombre de ménages ayant une demande SIAO de moins de 3 mois fin 2023 par rapport à fin 2022, couplée à une diminution (-14 %) du nombre d'orientations de ménages effectives en 2023.**
- Extension de la plateforme d'hébergement inclusive (PHI) menée par le CHU Marais (Groupe SOS) à des structures hors Groupe SOS. Ce process sera maintenu en 2024. 3 orientations ont été faites sur ces places en 2023. D'autres places sont fléchées et bénéficieront à des personnes très fortement marginalisées et consommatrices de produits psychoactifs.

Les enjeux 2024

- Poursuivre un travail d'aide à la sortie vers le logement intermédiaire ou pérenne, en particulier en identifiant des durées de séjour longues et les structures portant peu de demandes. L'objectif sera de mettre un focus sur l'information des professionnels et sur la levée des freins sources d'allongement de la durée de séjour.
- Tirer les enseignements de la campagne de mise à jour du SI-SIAO, en particulier en matière de visibilité de l'occupation, afin de s'assurer que l'ensemble des places vacantes est mis à disposition du SIAO Paris, conformément au cadre fixé par la DRIHL. (cf focus)
- Analyser plus finement les refus d'orientation qui rendent difficile la mise en œuvre de l'inconditionnalité d'accueil.
- Soutenir les établissements dans leurs besoins et approfondir la réflexion sur les équilibres de peuplement, les demandes de réorientation et sur la mise en œuvre effective des APEC (arrêts de prise en charge).



Hôtel

Après la perte de 2 000 nuitées hôtelière en 2022, la tendance s'est poursuivie début 2023, avant de se stabiliser en fin d'année.



Au dernier trimestre 2023, un travail important de récupération de nuitées hôtelières a été mené. Une prospection de nouveaux hôtels a été réalisée par DELTA afin de pallier la perte de 2000 places en 2022. Fin 2023, le pôle habitat du SIAO Paris régulait 16 000 places en hôtel.

Un enjeu important, au-delà des entrées, reste toujours celui des nombreuses demandes de changement de composition familiale (naissances, ajout ou retrait de nouveaux membres), entraînant un besoin de réorienter ces ménages sur une place adaptée dès que possible. En parallèle, les hôtels ne sont parfois plus adaptés à la situation du ménage et font l'objet de demandes de changement : problème de santé avec suivi appuyé

nécessitant un rapprochement de certaines communes ou secteurs parisiens ; éloignement de l'hôtel mettant en péril l'emploi stable du ménage ; problèmes de violence ou d'insalubrité nécessitant une mise en sécurité ou la réorientation pour la réalisation de travaux, etc...

L'ensemble de ces demandes de changement représentent une part importante de l'activité des équipes d'orientation du pôle Hôtel, mais aussi de DELTA qui assure la régulation de l'ensemble du parc hôtelier.

Les demandes et les admissions

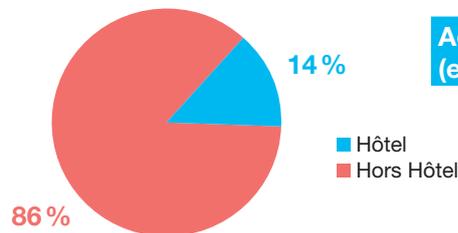
Fin 2023, le SIAO compte au total 11 206 personnes sur liste d'attente Hébergement & Hôtel (10 509 sans double compte, c'est-à-dire sans ceux qui sont aussi inscrits sur la liste d'attente du logement social ou du logement d'insertion, et demandent un hébergement par défaut).

Les demandes SI SIAO portées auprès du SIAO Paris spécifient la plupart du temps une demande d'hébergement sans forcément différencier si la demande concerne une demande d'hôtel, ou de structure d'hébergement.

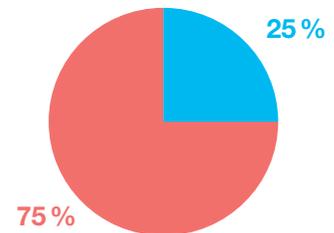
Évolution des admissions entre 2022 et 2023

Ménages	Nbre en 2022	% des entrées du pôle habitat	Nbre en 2023	% des entrées du pôle habitat
	830	11 %	1 340	18 %
Personnes	Nbre en 2022	% des entrées du pôle habitat	Nbre en 2023	% des entrées du pôle habitat
	1 709	14 %	3 415	25 %

Admissions 2022
(en personnes)



Admissions 2023
(en personnes)



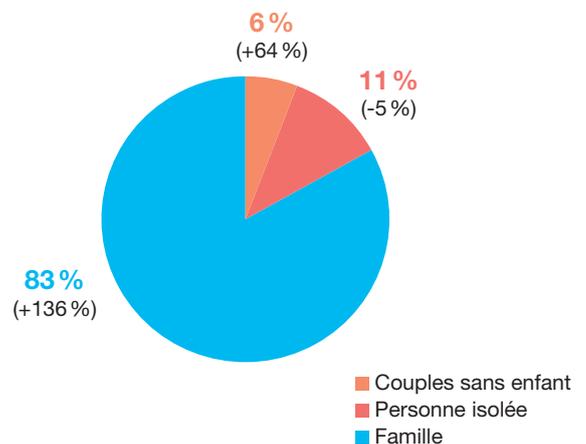
En 2022, l'entrée de nouvelles personnes en hébergement hôtelier ne représentait que 14 % des entrées pour l'ensemble du pôle habitat, à raison de 1 709 personnes (soit 830 ménages). En 2023, 3 415 personnes (soit 1 340 ménages) sont entrées en hôtel, représentant 25 % des entrées du pôle habitat.

Cela représente deux fois plus d'entrées qu'en 2022, année durant laquelle de nombreux partenariats avaient été perdus. 2023 a permis d'entamer, notamment au dernier trimestre, un « rattrapage » des nuitées perdues. Aujourd'hui encore la tendance est de remonter au seuil de nuitées budgétaires accordées par l'État, afin d'atteindre à nouveau des taux équivalents aux années précédentes 2022.

Les personnes ayant bénéficié d'une admission stabilisée en hôtel selon leur typologie familiale

Sur les 3 415 personnes ayant intégré un hôtel en 2023, 2 856 personnes étaient en famille (soit couples avec enfants, ou familles monoparentales). Les personnes en famille représentent 83 % des entrées sur le dispositif, et nécessitent une autonomie minimale pour être orientées sur toute l'Île-de-France. Elles doivent ainsi être en mesure de subvenir à leurs besoins essentiels. Autrement dit, toute personne en famille peut prétendre à une demande d'inscription sur liste d'attente « hôtel », à partir du moment où son autonomie est suffisante. Les entrées de personnes seules sont quasi exclusivement liées à des situations de Femmes victimes de violence transmises par HAFB ou d'expulsions locatives. 55 % des ménages orientés dans le cadre de mise en sécurité concernaient des femmes seules, 5 % des hommes isolés, et 40 % des familles.

Typologie familiale des personnes admises en hôtel (et comparaison avec 2022)



Les personnes ayant bénéficié d'une admission stabilisée en hôtel selon leur situation au moment de l'admission

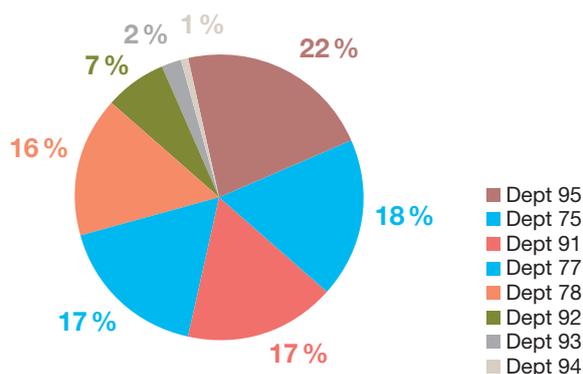
Type d'orientation	Personnes 2023	%
Pôle habitat - Situations Prioritaires	1 242	36 %
CAFDA (Dispositif asile d'hébergement de familles)	640	19 %
État - Droit de priorité DDP - Opération de mise à l'abri	463	14 %
État - Droit de priorité DDP - Expulsions locatives	452	13 %
HAFB - Mise en sécurité Victimes de violence	368	11 %
État - Droit de priorité DDP - Référés Libertés	227	7 %
EMLT - Prise en charge Tuberculose	23	1 %
Total	3415	100 %

Les deux tiers des places qui ont été mises à disposition du SIAO Paris en 2023 ont été réservées à des circuits d'orientation spécifiques, convenus avec la DRIHL :

- 34 % des places ont été consacrées à la prise en charge de publics directement désignés par l'État, au titre de « droits de priorité ». Il s'agit notamment des situations suivantes :
 - Les expulsions locatives pour lesquelles le concours de la force public est demandé.
 - Les évacuations de campements illicites
 - Les opérations de mise à l'abri (OMA)
 - Les évacuations de Squat
 - Les évacuations pour Péril (incendie/effondrement...)
 - Les référés libertés
- 19 % des places ont été consacrées à la prise en charge de ménages en présence indue au sein de la plateforme d'accueil des familles en demande d'asile (CAFDA) : il s'agit de ménages reconnus réfugiés, ou de déboutés particulièrement vulnérables.
- 11 % des places ont été consacrées aux mises en sécurité à la demande de la Halte Femme Battues (HAFB) ; qui elle-même reçoit et analyse les demandes de mise en sécurité des services sociaux parisiens.
- Enfin, 36 % des places ont pu être utilisées par le pôle habitat pour orienter les ménages ayant une demande sur liste d'attente, qui nous sont signalées par les travailleurs sociaux. Il s'agit notamment de demandes de réorientation depuis des centres d'hébergement. Une part de ces places est aussi utilisée par le pôle habitat pour assurer le relais, en hôtel long séjour, de la prise en charge de ménages mis à l'abri temporairement par le 115.

Les personnes ayant bénéficié d'une admission stabilisée en hôtel selon la localisation de l'hôtel

Localisation des admissions stabilisées en hôtel



Les demandes de changement d'hôtel, de réorientation pour cause de changement de composition familiale, restent toujours au cœur de l'activité du pôle habitat, en lien avec DELTA, et interviennent également dans la prise en compte des nouvelles orientations.

L'accompagnement social des ménages stabilisés à l'hôtel

Une fois que les ménages sont stabilisés en hôtel, il faut environ 18 mois avant qu'une orientation vers la PASH régionale soit réalisée. Le pôle habitat travaille étroitement avec les PASH qui en 2023 encore restent confrontées aux difficultés de recrutement ou de turnover, un phénomène qui touche plus globalement

tout le milieu AHI depuis de nombreuses années. Les temps d'inclusions pour un suivi social peuvent ainsi atteindre 18 mois d'attente.

Les points marquants 2023

- Un audit a été réalisé par le pôle habitat pour prendre contact avec l'ensemble des ménages orientés en DDP, lorsque cela était possible. S'agissant de ménages initialement orientés par les tutelles, peu ou pas d'informations sur leur situation avaient été transmises. Ce travail de plusieurs semaines a permis de contacter 456 ménages.
- La diffusion de la note de cadrage de la prise en charge à l'hôtel par le SIAO Paris a été suspendue début 2023, le temps d'harmoniser cette pratique avec toutes les PASH et SIAO. Cette dynamique s'inscrit désormais dans la mise en œuvre du cadre unifié régional.
- Les fermetures d'hôtel moins nombreuses en 2023 ont pu être travaillées globalement avec davantage d'anticipation.
- Plusieurs outils ont été mis en place, ou davantage pris en main, dans les échanges entre le SIAO, DELTA, et les PASH, à travers des outils partagés respectant les recommandations RGPD et permettant le partage d'information et les retours d'intervention en temps réel, en parallèle des nombreux échanges de mails entre les services.

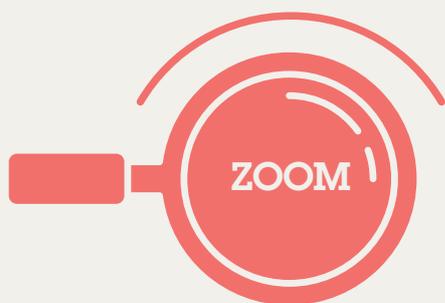
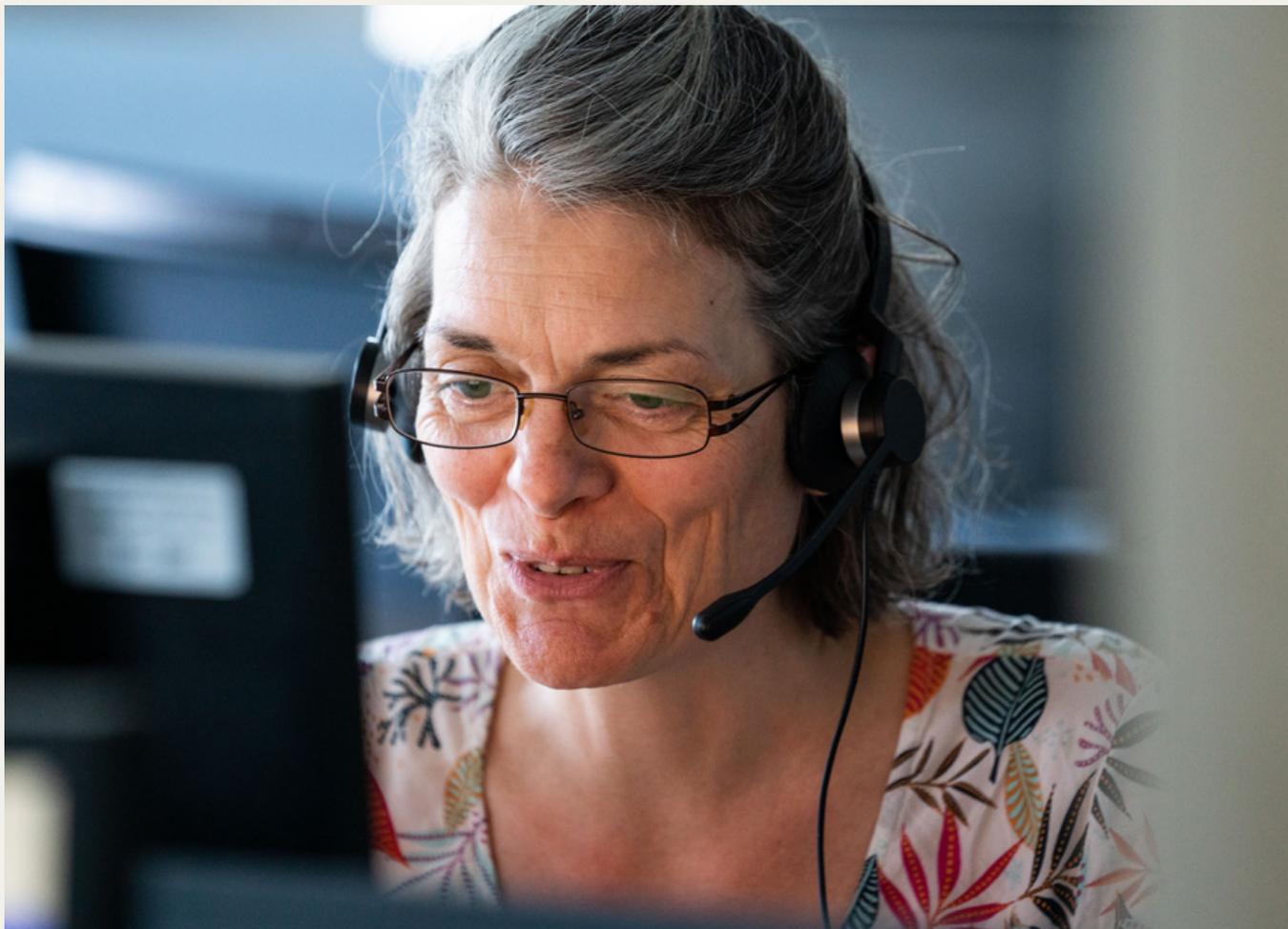
Les enjeux 2024

Nombre de nuitées à l'hôtel : L'objectif est d'atteindre le nombre de nuitées financées par l'état, afin de remonter à des taux similaires aux années antérieures à 2022. Cela permettra d'avoir une meilleure visibilité sur les orientations réalisées et de prioriser au plus urgent en fonction des situations remontées au quotidien.

Orientations de ménages à l'hôtel : L'objectif est de poursuivre avec régularité les bascules de la mise à l'abri par le 115, vers de l'hébergement stabilisé par le pôle habitat pour les ménages repérés conjointement : publics les plus vulnérables, signalés prioritaires par les prescripteurs, ménages repérés par l'équipe STAPH du 115...

Accompagnement social : En raison du temps d'attente élevé pour un accompagnement social, veiller à l'intégration en priorité des ménages les plus prioritaires: passations, ménages hébergés à l'hôtel depuis plus de 5 ans sans suivi, situations signalées vulnérables à l'hôtel...

Evaluation sociale : Aujourd'hui, de nombreux ménages entrés en DDP sont inconnus de l'équipe, de DELTA, des PASH et/ou ne contactent pas le 115. Cette méconnaissance et ces orientations vers un dispositif peu ou pas adapté peuvent entraîner des situations alarmantes qui se dégradent avec le temps. Un travail est en cours au sein du SIAO pour disposer des informations essentielles sur ces situations et améliorer leur suivi, dans l'attente d'un véritable accompagnement social. Par subsidiarité, lorsqu'aucun accompagnement n'aura pu être mis en place, par la PASH ou par d'autres partenaires, la cellule évaluation du SIAO Paris permettra de recueillir une première analyse de la situation et d'apporter des préconisations, en vue d'une orientation adaptée. En ce sens, le travail mené avec l'équipe Evaluation du 115 pourrait également être un atout afin de mieux connaître le public hébergé.



85 admissions ont pu être faites sur les 266 places ALTHO mises à disposition du SIAO Paris sur 2023, il y en avait eu 116 en 2022.

Le Dispositif ALTHO

Le dispositif ALTHO (alternative à l'hôtel) propose aux ménages dont au moins un adulte est régularisé de quitter l'hôtel pour des appartements partagés en cohabitation, ou en diffus, et de bénéficier d'un accompagnement social global. 85 admissions ont pu être faites sur les 266 places ALTHO mises à disposition du SIAO Paris sur 2023, il y en avait eu 116 en 2022. Soit 24 ménages positionnés de manière effective, sur les 81 appartements proposés.

Le délai d'attribution de 72h rend souvent difficile une orientation efficace et adaptée aussi

rapidement. Les chargés d'orientation du pôle hôtel prennent majoritairement attache avec les PASH des secteurs concernés plus à même de connaître et de proposer rapidement un profil de la composition familiale attendue. Mais au regard de l'intensité de l'activité, 72h ne sont parfois pas suffisantes.

Pôle métiers & ressources

Le pôle métiers et ressources a en charge la formation, la planification et la gestion RH des agent·es, ainsi que le déploiement des outils métiers. Il est composé de 12 agents.



Le SIAO Paris assure un rôle de formation pour ses équipes et pour ses partenaires aux différents dispositifs et outils, afin que l'ensemble des acteur·rice·s soient en phase avec l'évolution des besoins du secteur. Le SIAO Paris a ainsi proposé 113 sessions de formation à destination des partenaires de l'AHI pour 967 participants au total. 150 agents de la police municipale de Paris ont notamment été formés sur la thématique du sans-abrisme et du fonctionnement de la veille sociale. Un nouveau guide et une nouvelle formation ont été lancés à destination des structures régulées par le SIAO Paris.

La formation initiale des écoutantes et écoutants sociaux

Le saviez-vous ? Le pôle métiers et ressources du SIAO Paris assure une formation initiale dispensée sur 7 jours, lors de la prise de poste des écoutant·e·s sociaux·ales du 115. Une première journée de formation permet de comprendre le contexte de travail du 115 : quel est le fonctionnement et le domaine d'intervention du Samusocial de Paris, quelles sont les différentes directions qui le composent, dont notamment le SIAO

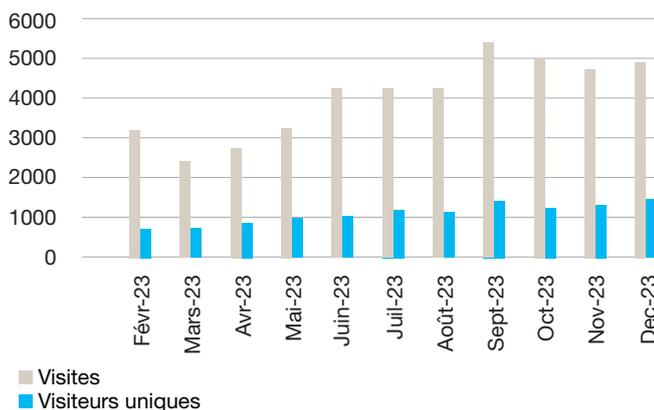
Paris et ses différents pôles. Les 6 jours suivants sont dédiés aux informations techniques et à des temps d'immersions. Cette formation précise permet d'acquérir les bons réflexes et les connaissances nécessaires au métier d'écoutant·e sociale. Les écoutantes et écoutants partent ensuite 15 jours en prise d'appels puis reviennent 3 jours en formation d'approfondissement.

Le site 115.paris

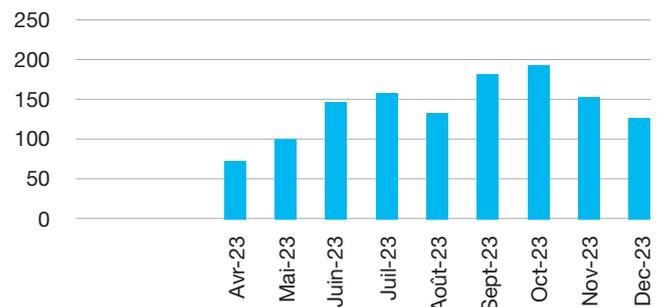
Le site internet 115.paris a été lancé en février 2023 afin de répondre aux besoins des usager-es, en complément de la ligne téléphonique du 115. Disponible en 7 langues, le site propose trois onglets : « Je m'informe » décrypte le fonctionnement du 115, « Je m'oriente » partage des adresses utiles en collaboration avec Soliguide, et « Je demande un certificat d'hébergement », facilite les démarches autonomes des demandeurs. Le site a enregistré 44 095 visites en 2023, dont plus d'un quart étaient des visiteuses ou visiteurs récurrents (27 %). Au total, 1 262 certificats d'hébergement ont été demandés via le site, soit plus d'un tiers des demandes totales au 115, démontrant le

succès de ce type de démarche autonome. En 2024, à l'occasion de l'anniversaire du site, un nouveau plan de communication sera déployé afin d'atteindre plus de personnes en demande de ce format digital. Les concertations menées en hôtel et en centre d'accueil fin 2023 ont révélé le besoin d'étoffer les contenus du site à destination des publics hébergés. En parallèle, d'autres publics spécifiques pourraient être adressés par thématique (ex. femmes enceintes, personnes réfugiées, personnes âgées). Enfin, d'autres partenariats, similaires à celui avec Soliguide, pourraient être envisagés sur les prochaines années afin de compléter la proposition de contenu.

Site 115.paris • Évolution des visites

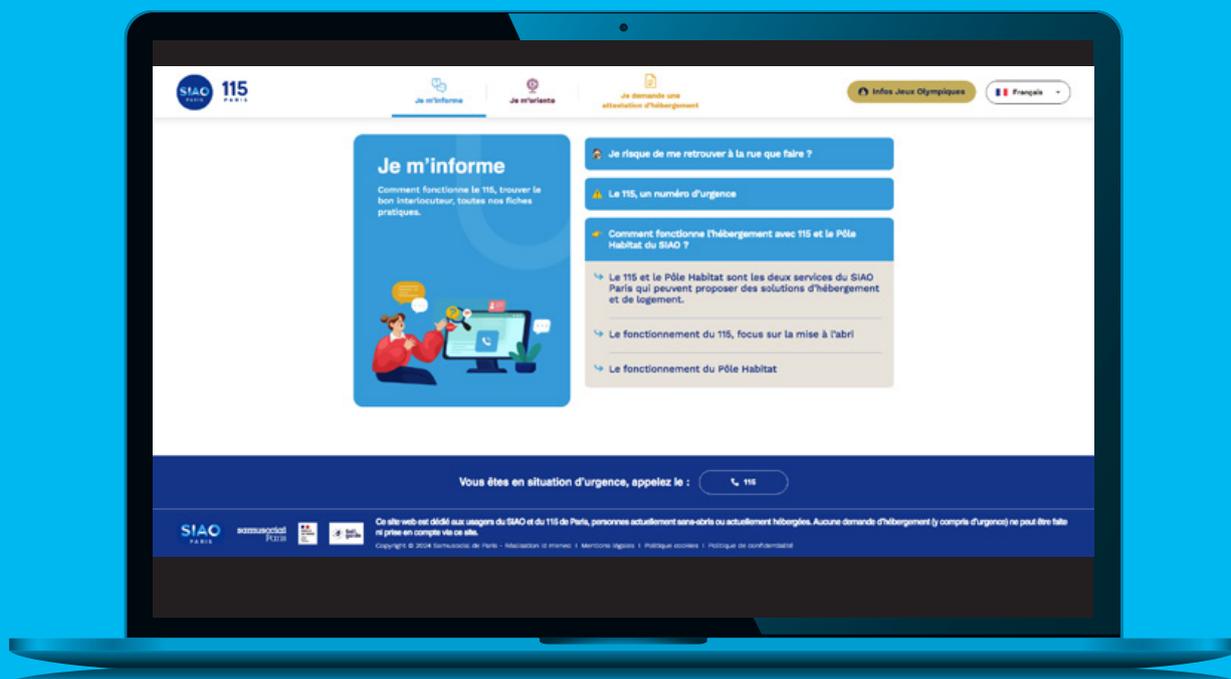
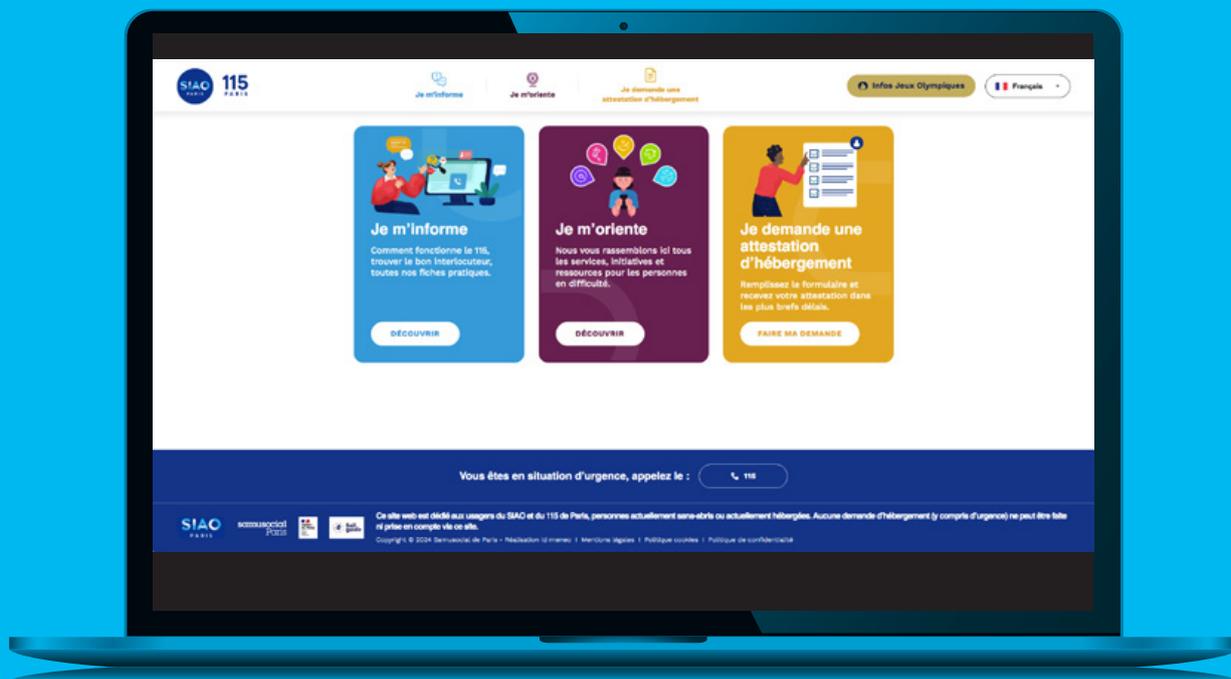


Site 115.paris • Évolution des demandes de certificat d'hébergement



2023	Visites	Visiteurs uniques
Janvier	0	0
Février	3 170	758
Mars	2 370	710
Avril	2 742	803
Mai	3 107	950
Juin	4 255	1 002
Juillet	4 257	1 207
Août	4 281	1 158
Septembre	5 328	1 328
Octobre	4 990	1 206
Novembre	4 738	1 252
Décembre	4 857	1 382
Total année	44 095	11 756
Moyenne par mois	4 009	1 069

2023	Certificats d'hébergement
Janvier	0
Février	0
Mars	0
Avril	73
Mai	98
Juin	154
Juillet	154
Août	135
Septembre	181
Octobre	192
Novembre	155
Décembre	129
Total année	1 262
Moyenne par mois	140



Lien du site 115.paris

L'observation sociale

Les données traitées par le SIAO Paris sont répertoriées et analysées dans le cadre d'un suivi d'activité et d'observation sociale.

La Nuit de la Solidarité 2023

En collaboration avec l'Observatoire du Samusocial de Paris, le service a organisé, le 27 janvier 2023, une enquête par questionnaire intitulée « le 115 de Paris au lendemain de la Nuit de la Solidarité (Ndls) ». Il s'agit d'interroger ce jour-là l'ensemble des personnes qui contactent le 115 de Paris pour savoir où elles ont dormi la veille et si elles ont été interrogées par des bénévoles dans le cadre de la Nuit de la Solidarité.

Initiée sous forme de test exploratoire en 2022, l'opération a été rééditée cette année dans un format « 100 % décroché » : venus en renfort, des volontaires ont fait passer les questionnaires aux personnes avant de les rediriger vers les écoutantes et écoutants sociaux, afin de rendre plus fluide l'accès au 115, ne pas les pénaliser et augmenter le nombre de répondants. Pour cette 2^{ème} édition 528 ménages ont été interrogés, soit 1284 personnes.

L'objectif principal est de compléter les données collectées pendant le décompte de rue. En effet, les personnes rencontrées sans solution d'hébergement lors de la Ndls sont peu nombreuses à solliciter la plateforme téléphonique, alors que le 115 a reçu le même jour 14000 appels et répondu à seulement 800 d'entre eux. Volontairement réduit pour ne pas trop dégrader la prise d'appel, le questionnaire comprend un maximum de sept questions, les informations sur le profil socio-démographique des répondant-es étant récupérées du système d'information du SIAO puis anonymisées. Les personnes ayant accepté de répondre devaient dire si elles étaient à Paris la veille, si elles avaient été interrogées par la Ndls et, dans la négative, où elles avaient passé la nuit. Si ce lieu était théoriquement couvert par le décompte, on leur demandait si elles étaient cachées et donc difficilement accessibles pour les bénévoles.

Parmi les principaux résultats, qui confirment ceux de l'année précédente : les appelants du 115 ont un profil différent puisqu'ils sont dans une large majorité accompagnés d'enfants (79 %) alors que ce profil est minoritaire pour la Ndls (12 %). Cela se répercute aussi sur l'âge : avec 37 % de personnes mineures, l'âge moyen des personnes qui sollicitent le 115 est de 23 ans, alors qu'il est de plus de 43 ans pour les personnes enquêtées lors de la Ndls. Par ailleurs, les personnes appelant le 115 sont peu nombreuses à passer la nuit dans un lieu couvert par la Ndls puisque seules 39 % ont déclaré avoir dormi la veille dans un lieu décompté. À noter également que 35 % des usager-es ont déclaré ne pas avoir passé la nuit à Paris bien

qu'étant rattachés au SIAO Paris. Dans le même temps, parmi les personnes présentes la veille sur Paris, 40 % ont répondu ne pas être dans la rue ou dans un lieu couvert par la Ndls au moment du passage des bénévoles : parmi elles, 15 % ont dit avoir dormi chez un tiers, 7 % dans un hôtel, 5 % dans un CHU, 4 % dans des immeubles/cages d'escalier, 3 % dans un bus. Enfin, les personnes présentes dans un lieu couvert, mais non interrogées par la Ndls ont répondu avoir passé la nuit dans différents endroits de la capitale : 26 % dans une gare, 23 % dans un hôpital, 19 % à la rue et 16 % dans une station de métro et de RER. Ces résultats synthétiques permettent de mettre en lumière l'intérêt de procéder à une post-enquête le lendemain de la Ndls, afin de compléter un décompte en rue qui peine à rendre visible le public en famille, majoritaire au 115 de Paris. Les résultats complets de cette enquête sont à retrouver dans le rapport annuel de la Nuit de la Solidarité 2023, publié par la Ville de Paris.

Parmi les principaux résultats, qui confirment ceux de l'année précédente : les appelants du 115 ont un profil différent puisqu'ils sont dans une large majorité accompagnés d'enfants (79 %) alors que ce profil est minoritaire pour la Ndls (12 %).

Enquête Hebtiers : hébergement chez des tiers et recours aux services d'aide en Île-de-France

Lauréat de l'appel à projets de recherche « Grande pauvreté - comment l'éviter, comment en sortir » de la Fondation Hospitalière pour la Recherche sur la Précarité et l'Exclusion sociale, le projet mené par l'Observatoire du Samusocial de Paris et le pôle observation sociale du SIAO Paris a pour principaux objectifs de :

- mesurer, parmi la population utilisant les services d'aide à Paris et en Île-de-France, l'ampleur du recours à l'hébergement chez des tiers
- décrire les conditions de vie rencontrées dans celui-ci
- montrer l'intrication hébergement d'urgence- hébergement chez un tiers pour les publics sans logement personnel.

Découpé en trois phases temporelles, le projet a débuté en 2023 par la réalisation d'une enquête « flash » en deux volets : le premier s'est déroulé du 26 juin au 8 juillet dans les 99 structures d'accueil participantes** (50 à Paris, 31 en Petite Couronne, 18 en Grande Couronne) : accueils de jour, ESI, PSA, distributions alimentaires, restaurants solidaires, CAARUD, CSAPA, bains-douches, CHU, halte de nuit, maraude, bibliothèques et PMI. Un court questionnaire sur le recours à l'hébergement chez un tiers la veille de l'enquête et/ou dans les 12 mois précédents a été proposé aux personnes rencontrées les jours de collecte. Après apurement, 2119 questionnaires exploitables ont été collectés. Le deuxième volet s'est déroulé le lundi 10 juillet avec la passation au téléphone, par les huit 115 franciliens**, du même questionnaire légèrement remanié pour limiter l'impact sur le taux de décroché. De cette opération conjointe, première du genre, 632 questionnaires exploitables ont été reconstitués (une partie des données ayant été extraites du SI-SIAO, traitées puis anonymisées).

Recours à l'hébergement chez des tiers par les personnes ayant répondu à l'enquête flash	Ensembles des structures	Structures, hors bibliothèques	115
Au cours des 12 derniers mois, dont ...	33 %	39 %	48 %
...la veille de l'enquête	13 %	14 %	9 %
...avant la veille	21 %	25 %	39 %

Les premiers résultats obtenus ont permis de quantifier le recours à l'hébergement chez des tiers montrant que celui-ci est très élevé, que ce soit en structure ou au 115. D'autres résultats intéressants sont à noter : un recours à l'hébergement chez des tiers plus fréquent parmi les jeunes (45 % chez les 18-25 ans contre 32 % chez les 40-55 ans), mais à proportion quasi égale selon le sexe (34 % pour les femmes et 33 % pour les hommes). Cependant, à la question qui cherchait à établir si la personne connaissait l'hébergeur avant d'aller dormir chez lui/elle, 25 % des femmes ont répondu non contre 17 % des hommes. De même, à la question qui cherchait à caractériser succinctement les modalités de fin du dernier hébergement chez un tiers, 42 % des femmes ont déclaré qu'elles en étaient parties précipitamment, pour seulement 26 % des hommes.

Un rapport complet sera produit ultérieurement, lorsque la deuxième phase du projet sera finalisée : une nouvelle enquête de terrain se déroulera en 2024 avec un questionnaire long pour approfondir les différentes thématiques qui se déroulera dans les accueils de jour franciliens.

** L'équipe Hebtiers tient à remercier vivement toutes les personnes qui ont permis la réalisation de ces enquêtes : les équipes des structures pour leur accueil et les questionnaires qu'elles ont elles-mêmes ; chargé-es d'observation sociale des sept SIAO franciliens pour leur participation et leur aide continue dans la mise en œuvre du terrain ; enquêtrices volontaires du Samusocial de Paris et les bénévoles qui ont donné de leur temps pour ce projet.



Préconisations

Les préconisations du SIAO Paris, formulées depuis 2019 dans son projet de service ou ses rapports d'activité, restent plus que jamais d'actualité.

Lever les freins à l'accès au logement et agir sur la « fluidité » sont ainsi deux enjeux majeurs pour le SIAO et plus globalement pour le secteur de l'AHI.

Améliorer l'accès au logement social des ménages qui en relèvent

Pour faciliter l'accès au logement social, le SIAO Paris renouvelle ses recommandations : d'une part, d'améliorer la connaissance des publics accueillis en hébergement généraliste, et d'autre part, d'identifier les leviers opérationnels pour améliorer la fluidité du parc.

Améliorer la connaissance des publics éligibles au relogement

Le SIAO Paris recense en temps réel les ménages hébergés dans les dispositifs temporaires mis en place par l'État et en attente de logement social. À ce jour, le SIAO Paris compte 3757 ménages, soit 6889 personnes en attente de logement social. Ils sont tous accompagnés par une travailleuse ou un travailleur social qui dispose de leur situation précise. Mais face aux situations très changeantes et, de fait, des demandes de logement social (DLS) qui ne sont pas suffisamment mises à jour, les propositions de logement mènent à l'échec. Pour ce faire il est essentiel de poursuivre les campagnes de communication et de formation dédiées aux travailleuses et travailleurs sociaux des structures pour les inciter à aider les ménages :

- à actualiser leurs DLS
- à signaler toutes les situations de ménages en attente de logement au SIAO pour inscription SYPLO

Renforcer les effectifs des SIAO dédiés au suivi de la base SYPLO et à son actualisation reste également pertinent. Enfin, il est important de souligner que, sur plus de 800 ménages hébergés à l'hôtel et suivis par la Plateforme d'accompagnement social du Samusocial de Paris, 84 % sont en-dessous du seuil de pauvreté, dont 57 % n'ont aucune ressource. Cette pauvreté crée des obstacles et des barrières et c'est un paramètre dont il faut tenir compte dans l'élaboration des dispositifs de relogement de ces ménages.

Actionner les leviers pour améliorer la fluidité du parc

Rendre le logement adapté moins sélectif

Les critères d'accès en résidence sociale ou en foyer de jeunes travailleurs sont trop exigeants par rapport à la réalité des ménages hébergés. Le dispositif Solibail ne permet pas de passer de la rue au logement, car pour être éligible un ménage doit être... hébergé.

Atteindre les objectifs légaux et locaux déjà existants, et renforcer de façon opérationnelle le pouvoir de substitution du préfet

Le rappel fort, exigeant, de l'importance de l'atteinte

des objectifs légaux (Ménages du 1^{er} quartile, DALO) ou locaux (ARPP sur Paris) serait déjà en soi un signal très positif et mobilisateur. Toutefois, la non-atteinte des objectifs n'est pénalisée d'aucune façon. La loi est pourtant précise et prévoit (article L 441 1 du CCH) un pouvoir de substitution du préfet en cas de manquement des bailleurs dans l'atteinte de leurs objectifs. Celui-ci n'est jamais utilisé. Il conviendrait de rendre ce pouvoir effectif et de lui donner une dimension opérationnelle qui fait actuellement singulièrement défaut.

Mutualiser les moyens de l'État à l'échelle régionale, pour une mobilité interdépartementale accrue

En Île-de-France, chaque préfet dispose de son propre contingent au nom de l'État, et gère les attributions selon sa propre vision des priorités, avec une attention souvent forte pour les populations locales. Alors qu'à Paris, où la tension est la plus forte, certains ménages sont prêts à être relogés ailleurs en Île-de-France, d'autres départements ne font jouer que très peu cette nécessaire solidarité régionale.

Faciliter le travail des instructeurs chez les réservataires et bailleurs sociaux

Les services qui mettent en adéquation les logements disponibles et les demandeurs ne disposent pas d'outils efficaces pour calculer le montant de l'APL que va percevoir le ménage en cas d'attribution. Or, le processus d'attribution d'un logement social apparaît comme une chaîne complexe où chaque maillon joue contre les ménages les plus pauvres. Une étude fine de ce processus pour identifier puis lever les blocages et obstacles paraît indispensable.

Poursuivre le développement de l'AVDL

Ces mesures d'accompagnement sont nécessaires pour réussir l'insertion dans le logement de certains publics. L'ASLL mis en place dans les départements montre certaines limites. À contrario, l'AVDL est un outil apprécié et qui a davantage de souplesse. Dès lors, le développement d'un dispositif (AVDL mis en place par l'État) qui n'entraînerait pas l'effacement de l'autre (ASLL mis en place par les Conseils généraux), constituerait une valeur ajoutée.

Favoriser l'accès à la régularisation des ménages pouvant y prétendre

Engagé dans le suivi des parcours, le SIAO soutient l'accès aux droits des personnes étrangères et notamment à un titre de séjour, préalable à tout projet de sortie de l'hébergement d'urgence. Plusieurs enquêtes mettent en avant les problématiques rencontrées par les ménages en situation administrative irrégulière ou précaire, présents sur les places d'hébergement d'urgence. A travers l'accès à la régularisation, 5 leviers de fluidité ont été identifiés.

Réitérer le principe d'inconditionnalité de la prise en charge, renforcer et élargir l'accompagnement sociojuridique des personnes hébergées

L'inconditionnalité de l'accès à l'hébergement d'urgence est un principe fondamental de l'action du Samusocial de Paris et de la lutte contre le sans-abrisme. Toute personne présente sur le territoire français, quelle que soit sa situation administrative, doit pouvoir bénéficier d'un hébergement et d'un accompagnement adapté à sa situation. À Paris, l'accompagnement juridique proposé par la mission JADE en complément de l'accompagnement social de la PASH a permis d'accompagner des ménages dans l'obtention de leur titre de séjour afin notamment de leur permettre une sortie vers le logement. Renforcer et élargir ce type de dispositif à l'ensemble des PASH d'Île-de-France est indispensable afin de garantir l'accès aux droits des ménages hébergés en hôtels sociaux.

Mobiliser l'admission exceptionnelle au séjour pour la régularisation

L'admission exceptionnelle au séjour pour la régularisation constitue un levier important d'accès à un titre de séjour pour les ménages hébergés en hôtels sociaux mais également dans l'hébergement d'urgence. À droit constant, la généralisation de la régularisation par la circulaire dite Valls de 2012 permettrait l'uniformisation des pratiques des préfectures et une application du droit au séjour et un accès aux droits homogènes au sein des différents départements d'Île-de-France.

Adapter les conditions de régularisation par le travail aux réalités des sans-papiers

L'ouverture d'un titre de séjour d'une année, pour des travailleurs de métiers en tension, constituait l'axe principal des premières annonces de la Loi du 26 janvier 2024 pour contrôler l'Immigration, améliorer l'Intégration. Une prise en compte des difficultés d'accès au marché du travail déclaré pour les personnes sans papiers est nécessaire dans la réflexion sur les critères associés à ce nouveau titre de séjour. L'identification de nouveaux moyens de valoriser ou de justifier une expérience professionnelle passée ou en cours (validation d'acquis ou de plateaux techniques) permettraient de régulariser rapidement des personnes qui contribuent déjà à l'économie francilienne ainsi que l'accès à un titre de séjour sur présentation d'une promesse d'embauche, sans critère d'ancienneté de présence en France.

Faciliter l'accès aux guichets en préfecture et allonger les durées des titres de séjour

La prise de rendez-vous en préfecture représente une difficulté majeure pour les personnes demandant un titre de séjour, en lien avec la dématérialisation des démarches. L'accessibilité du service public pour toutes les personnes est un enjeu fondamental pour l'accès aux droits et le Samusocial de Paris encourage fortement toute réforme en ce sens. Par ailleurs, les titres de séjour d'un an ne permettent pas au public pris en charge dans l'hébergement d'urgence de construire un parcours d'accès aux droits sociaux et au logement. En effet, la délivrance du titre de séjour intervient très souvent tardivement après la date de début du titre ; les aléas liés à des renouvellements annuels créent une instabilité sociojuridique et, par conséquent, un frein à l'accès au logement (pour l'accès aux résidences sociales, un titre

de séjour expirant à brève échéance pourra être un motif de refus par le bailleur) ; les délais d'accès à une travailleuse ou un travailleur social, de formulation d'une demande de logement social et/ou d'inscription sur SYPLO ne sont pas compatibles avec cette durée d'un an ; enfin les ruptures de droits sont nombreuses au cours des renouvellements de titres et mettent en danger la continuité du parcours et des démarches.

Créer des leviers d'accès aux droits pour les publics sans-papiers âgés et/ou en grande précarité

Pour le public « historique » du Samusocial de Paris, notamment les personnes âgées et/ou en très grande précarité qui ont connu de longues périodes d'errance, la reconstitution des preuves de présence représente un réel obstacle à la possibilité de régularisation au titre des 10 ans de présence en France. Le SIAO Paris préconise donc un élargissement du type de preuves de présence acceptées par les préfectures, dans le cadre de demandes de titre de séjour au titre des 10 ans de présence en France, afin d'inclure les documents de prise en charge par le Samusocial de Paris et d'autres acteur-trices du secteur de l'AHl. Par ailleurs, le SIAO Paris souhaiterait créer un dialogue pour l'accès aux droits de ces personnes qui remplissent difficilement les critères de régularisation de plein droit et dont les dossiers administratifs ne rendent pas compte de leurs situations individuelles souvent dramatiques. Le resserrement du lien entre les préfectures et les acteur-trices associatifs via la création d'instances partenariales permettrait d'identifier et de travailler autour de ces situations de manière transverse, dans le but de permettre un accès au droit au séjour de ces personnes et une sortie vers des dispositifs pérennes adaptés à leurs situations.

Pour le public « historique » du Samusocial de Paris, notamment les personnes âgées et/ou en très grande précarité qui ont connu de longues périodes d'errance, la reconstitution des preuves de présence représente un réel obstacle à la possibilité de régularisation au titre des 10 ans de présence en France.





Adapter les solutions aux profils les plus complexes

La massification de l'exclusion, et son extension à des populations de plus en plus diversifiées (familles, jeunes, personnes âgées...) ne doit pas occulter la persistance d'une population très exclue, très éloignée des dispositifs d'aide et souvent frappée par un cumul de fragilités (difficultés de santé somatiques et psychiques, isolement social, dénuement, longue durée d'errance...). Ces personnes expriment souvent peu de demandes et semblent résigner à une vie dans les interstices des espaces urbains. Lorsque le froid, la violence de la rue ou leur état de santé les rendent plus réceptives à l'idée d'un hébergement, elles éprouvent de grandes difficultés à se maintenir en structure ou, au contraire, y végètent, faute de solution de sortie adaptée. Une meilleure réponse aux besoins de ces personnes suppose d'adapter à la fois l'hébergement et le logement qui peuvent leur être proposés. L'hébergement de sortie de rue prend encore trop souvent la forme de structures collectives, proposant dans le meilleur des cas des chambres partagées, avec peu d'intimité, beaucoup d'espaces communs, et des règlements de fonctionnement contraignants. Or ces personnes, qui peuvent souffrir d'addictions ou de troubles mentaux, dont les rythmes biologiques ont été perturbés par des années de rue, et qui se sont adaptées à un quotidien de survie, vivent mal la cohabitation, respectent difficilement des horaires, et ne savent plus gérer la colère et les émotions. Elles accumulent ainsi les infractions aux règlements et les motifs de tension avec les autres hébergés et le personnel, et finissent par se faire exclure, souvent après un ultime incident violent qui crée de fortes réticences à leur retour. Elles rappellent alors le 115, qui n'a plus d'alternative à leur proposer. L'hébergement

d'urgence est rarement adapté à ces personnes, et les échecs répétés renforcent leur ancrage à la rue. Le Samusocial de Paris et le SIAO Paris considèrent indispensable de développer des solutions d'hébergement réellement adaptées, sur le modèle des « Safe Havens » new yorkais, c'est-à-dire des structures garantissant l'intimité des personnes, pratiquant la réduction des risques, avec un bas seuil d'exigence à l'entrée, et un haut niveau de service pendant le séjour (accès au soin, accompagnement social, soutien psychologique).

Les publics les plus en difficulté ne sont pas toujours en mesure d'accéder au logement social après l'hébergement. Il existe des solutions pour ces personnes les plus exclues. Le dispositif Un Chez Soi d'Abord, sous statut d'Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT), permet à la personne d'avoir son propre logement et d'être accompagnée par une équipe pluridisciplinaire. Les pensions de famille proposent un accueil en logement individuel avec des espaces collectifs et la présence d'un binôme de professionnels. Parfois, la solution est simplement une structure pour personnes âgées : EHPAD, résidence autonomie... Néanmoins, il faut procéder à un véritable travail de médiation entre ces personnes et les structures médico-sociales pour que les personnes acceptent de s'y rendre, et que les structures les reconnaissent comme des personnes vulnérables à prendre en charge. Le Samusocial de Paris assure cette médiation avec son équipe Interface, qui parvient à faciliter l'accès au médico-social pour des personnes âgées ou en situation de handicap. Aujourd'hui, Interface est principalement financé par des ressources privées, alors que sa mission est de faire passerelle entre des

Faire des Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 un terrain d'innovation pour l'accompagnement et la sortie de rue des plus vulnérables

Le SIAO Paris est mobilisé depuis l'été 2023 sur la question de la prise en compte des personnes à la rue dans le cadre des JOP 2024. Ont été évoqué plus haut les actions d'ingénierie et de coordination opérationnelles impulsées, en lien avec l'État, la Ville et les partenaires de la veille sociale.

Afin de faire des JO un levier d'amélioration des pratiques de coordination des acteur-trices, d'accompagnement des personnes et de suivi des parcours de la rue au logement, le SIAO Paris a formulé à ses tutelles plusieurs préconisations :

- Proposer des instances de concertation et de coordination, intégrant le SIAO, afin de :
 - Partager un positionnement commun sur le sujet des priorisations et des possibilités d'orientation en vue d'évacuations.
 - Partager et actualiser la cartographie des événements et des périmètres
 - Garantir un délai d'anticipation mesuré et adapté avant l'évacuation d'un site, et de laisser le temps au travail social de se mettre en œuvre pour la prise en charge des personnes, et notamment en situation de grande exclusion.
 - Prendre en compte dans sa globalité le travail conduit par les équipes de maraude tout au long de l'année pour une meilleure prise en charge des personnes à la rue. Ainsi, si aucune place adaptée n'est disponible avant l'installation des infrastructures, prévoir un déplacement des personnes coordonné par la CAVS vers des zones non concernées par des événements, tout en poursuivant un travail d'accompagnement et de recherche de solution.
 - Assurer une coordination et une centralisation des diagnostics réalisés par les MEO et MIS, via la Coordination Opérationnelle.
 - Anticiper les opérations de nettoyage et les demandes de déplacements pour travaux ou autres, et respecter le cadre.
- Ne pas opposer les publics, sous peine d'induire des stratégies de mise en visibilité de la part des personnes à la rue (voire des acteur-trices), et prendre en compte le travail de suivi des parcours et de priorisation menée par le SIAO en lien avec les Acteurs de la Veille Sociale. Un des objectifs est ainsi d'éviter que des propositions de logement ou relogement soient faites à des personnes qui ne présentent aucune demande, ou qui sont dans le refus, ou encore non prioritaire, au détriment des personnes qui souhaitent quitter la rue depuis longtemps, et dont certains présentent d'importantes vulnérabilités.
- Identifier en amont des opérations des solutions adaptées aux profils du public, en mobilisant des places supplémentaires, avec des modalités d'accès simplifiées et un accompagnement pluridisciplinaire. Le déplacement des personnes vivant sur des sites concernés par de grands événements sportifs, ou causant nuisances, doit s'accompagner d'une réflexion de création de places adaptées, et mobilisables pour un public de grands exclus éloignés des dispositifs, qui doit pouvoir mener à une prise en charge pérenne et à la mise en place d'un accompagnement global de ces personnes, afin de tirer parti des opérations qui n'auront pu être évitées.
- Suspendre les opérations pouvant créer une tension supplémentaire sur le dispositif d'hébergement Parisien :
 - Les expulsions locatives en amont et le temps des JO
 - La réduction des plafonds de nuitées d'hôtel.

Perspectives pour 2024

L'année 2024 s'annonce intense pour les acteur·trices de l'AHI, et le SIAO Paris ne fera pas exception. L'équipe est déterminée à collaborer étroitement avec ses partenaires pour relever les défis et atteindre les objectifs, en restant au plus près des besoins des personnes les plus précaires. Cinq grands chantiers marqueront cette année.

1 Œuvrer pour que les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 aient un impact positif pour les personnes à la rue

Le SIAO Paris veut s'assurer que les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 bénéficient aux personnes à la rue, en particulier celles éloignées du droit commun. En s'appuyant sur ses principes d'action, les équipes du SIAO adapteront leurs pratiques, coordonneront les acteur-trices et réguleront les interventions pour trouver des solutions adaptées aux besoins des publics concernés. En collaboration étroite avec les acteurs de la veille sociale et les tutelles, le SIAO travaille à innover et capitaliser sur les bonnes pratiques.

2 Harmoniser ses pratiques avec les SIAO d'Île-de-France

Le SIAO Paris impulsera à Paris, en concertation avec les autres SIAO et l'État, la mise en œuvre un cadre unifié régional élaboré en 2023. Ce nouveau cadre ambitieux a pour objectif une équité de traitement des publics à la rue et hébergés, sur un territoire francilien fortement marqué par la mobilité des personnes et un parc hôtelier régional. Cela passe par une harmonisation de pratiques telles que le diagnostic 115, la priorisation, la détermination du 115 de référence et les arrêts de prise en charge. La création de cellules d'évaluation permettra une première évaluation dans SI SIAO et des préconisations adaptées pour les ménages sans référent social.

3 Poursuivre l'amélioration de l'accessibilité du SIAO Paris

L'accessibilité du SIAO pour les personnes à la rue ou hébergées, ainsi que pour les partenaires, est une priorité depuis 2019. En 2024, les travaux se poursuivront avec le développement de nouvelles fonctionnalités sur le site 115.paris, l'amélioration de la messagerie du 115 et la mise en place d'un serveur vocal interactif. Un outil de centralisation des signalements sera déployé pour améliorer l'observation des besoins et la coordination des acteur-trices, assurant une réponse réactive et respectueuse des droits des personnes.

4 Positionner le SIAO Paris comme coordinateur des acteurs de la veille sociale

Le SIAO Paris vise à renforcer son rôle de coordinateur des acteurs de la veille sociale, conformément aux directives ministérielles et au cadre unifié régional des SIAO. Cela inclut la création d'une instance départementale de coordination, la signature d'une convention cadre avec l'État et les acteurs de la veille sociale, et l'évolution du cahier des charges de la coordination des maraudes vers une intégration de l'ensemble de la veille sociale en lien avec la DRIHL 75 et la Ville de Paris. Une démarche de concertation sera menée, avec des groupes de travail internes et externes, pour évaluer les besoins et faire des recommandations.

5 Rendre visible les invisibles

Comme évoqué au début de ce rapport, l'exclusion par le logement peut prendre plusieurs formes, que décrit la grille ETHOS développée par la FEANTSA. Le SIAO Paris, dans le cadre de sa mission d'observation sociale et de remontée des besoins, s'est donné pour objectif de rendre visible la complexité du sans-abrisme à Paris, et particulièrement la situation des femmes et des familles. Pour ce faire, au-delà des baromètres publiés tous les mois, il contribue activement à la définition de sujets d'enquêtes et collabore avec l'Observation sociale du Samusocial de Paris. Plusieurs enquêtes sont en cours et intègrent cet objectif : Repères sur le parcours des femmes enceintes, Hebtiers sur l'hébergement chez les tiers et son imbrication avec d'autres formes d'hébergement.

Elles seront complétées d'autres actions :

- Analyse des lieux de vie des familles appelant le 115
- Développement du partenariat avec le GPIS pour mieux repérer et suivre les parcours des personnes signalées sur les emprises privées des bailleurs sociaux
- Sensibilisation des acteurs de la veille sociale
- Remontée des besoins aux tutelles

En 2024, le SIAO Paris s'engage à relever ces défis avec détermination et innovation, toujours au service des plus vulnérables.

Glossaire

ADJ	Accueil de jour	DPE	Direction de la propreté et de l'eau
AHI	Accueil, hébergement, insertion	DPMP	Direction de la police municipale et de la prévention
ALUR (loi)	Accès au logement et un urbanisme rénové	DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement
AP-HP	Assistance publique – Hôpitaux de Paris	DSOL	Direction des solidarités
APTM	Association pour l'accompagnement social et administratif des migrants et de leurs familles	EMA	Équipe mobile d'aide
APUR	Agence parisienne d'urbanisme	EMEOS	Équipe mobile d'évaluation et d'orientation sanitaire
ARPP	Accord pour le relogement des publics prioritaires	EMIS	Équipe mobile d'intervention sociale
ARS	Agence régionale de santé	EMSP	Équipe mobile de soins palliatifs
ASE	Aide sociale à l'enfance	EPS	Établissement public de santé
ASLL	Accompagnement social lié au logement	ESI	Espace solidarité insertion
AVDL	Accompagnement vers et dans le logement	FAS	Fédération des acteurs de la solidarité
BSPP	Brigade de sapeurs-pompiers de Paris	FJT	Foyer jeunes travailleurs
CAARUD	Centres d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues	GCSMS	Groupement de coopération sociale ou médico-sociale
CADA	Commission d'accès aux documents administratifs	GIP HIS	Groupement d'intérêt public habitat et interventions sociales
CAFDA	Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile	GPIS	Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance
CASP	Centre d'action sociale protestant	HAFB	Halte aide aux femmes battues
CASVP	Centre d'action sociale de la ville de Paris	LHSS	Lits halte soins santé
CAVS	Coordination des acteurs de la veille sociale	MEO	Maraudes d'évaluation et d'orientation
CDI	Centre d'aide intermédiaire	MIE	Mission insertion par l'emploi
CDM	Coordination des maraudes	ODM	Ordre de Malte
CEJ-JR	Contrat engagement jeunes - jeunes en rupture	OMA	Observatoire des métiers de l'accompagnement
CHS	Centre d'hébergement et de stabilisation	PASS	Permanence d'accès aux soins de santé
CHRS	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale	PASH	Plateformes départementales d'accompagnement des ménages à l'hôtel
CHU	Centre d'hébergement d'urgence	PHRH	Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière
CPOM	Contrats pluriannuels d'objectifs et de moyens	PJJ	Protection judiciaire de la jeunesse
CSAPA	Centres de soin, d'accompagnement et de prévention en addictologie	PMI	Protection maternelle et infantile de Paris
DALO	Droit au logement opposable	PSA	Permanences sociales d'accueil
DASES	Direction de l'action sociale de l'enfance et de la santé	PU DALO	Prioritaires urgentes au droit au logement opposable
DDP	Demande de priorité	RGPD	Règlement général sur la protection des données
DELTA	Pôle de réservation hôtelière (ex PHRH)	RSJA	Résidences sociales jeunes actifs
DIHAL	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement	SAMSAH	Services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
DLS	Demande de logement social	SAVS	Services d'accompagnement à la vie sociale
DNA	Dispositif national d'accueil des demandeurs d'asile	SIAO	Service intégré de l'accueil et de l'orientation
DNP	Demande non pourvue (au 115)	SI-SIAO	Service d'information du service intégré d'accueil et d'orientation
DP	Demande pourvue	SYPLO	Système priorité logement
		URHAJ	Union régionale pour l'habitat des jeunes

DIRECTRICE DE LA PUBLICATION : Sabrina BOULEFRAD, Directrice du SIAO Paris, Vanessa BENOIT, Directrice générale du Samusocial de Paris

RÉDACTRICE EN CHEF : Karine LEBIHAN

CONCEPTION EDITORIALE : Christine DELSOL, Florence TRAN LAUFMAN, Corinne BARDOUX / BONNIE MONTMARTRE, Franck PAQUET-DURAND, Léa BASTIDE

CONCEPTION DE LA CHARTE GRAPHIQUE : belleville.eu

DIRECTEUR ARTISTIQUE : Bruno FRANCESCHINI / MOKA

IMPRESSION : PASSION GRAPHIC

CRÉDITS PHOTOS : Olga PRUDHOMME, Matthieu ROSIER, Hugo LEBRUN, Cha GONZALEZ, Guy DELBOS, Virginie DE GALZAIN



SIAO

service intégré d'accueil

et d'orientation

samusocialParis