SIAO

service intégré d'accueil

et d'orientation

samusocialParis

PRÉFET DE PARIS
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction régionale et interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
Drihl
UNITÉ DÉPARTEMENTALE
PARIS

PARIS

Séminaire 2025

De la rue au logement, construisons ensemble

INTRODUCTION

Rosaline Fouquereau

Adjointe à la directrice de la DRIHL de Paris · DRIHL

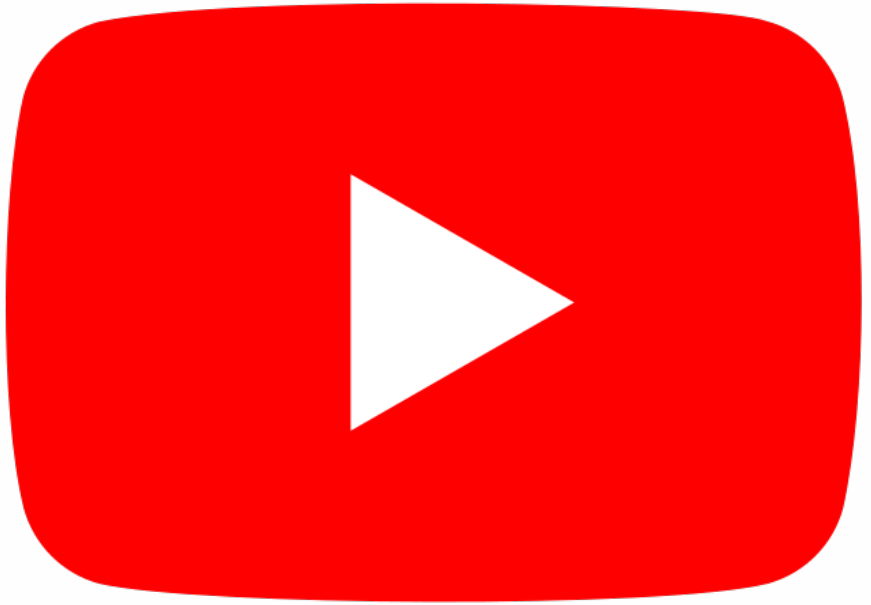
Sabrina Boulefrad

Directrice du SIAO Paris

SIAO

service intégré d'accueil

et d'orientation



Vidéo de Sabrina Boulefrad, Directrice du SIAO Paris

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

PROGRAMME DE LA JOURNÉE

Matinée

9h : Accueil petit déjeuner – espace forum

9h30 : Discours introductifs

10h00 : Présentation de l'activité 2024 du SIAO, tendances et enjeux 2025

11h : Ateliers

13h : Pause - déjeuner libre à l'extérieur

Après-midi

14h : Accueil café – espace forum

14h30 : restitution des ateliers du matin

15h15: table ronde

16h45 : conclusion

Fin du séminaire à 17h (suivi d'un pot de clôture)

Faits marquants

FAITS MARQUANTS 2024

Une reconnaissance comme clé de voute du SPRULO

- 41 ETP accordés dans le cadre du PLDA 2
- Elargissement de la prime Segur

Stabilisation du parc et pérennisation des places « grands marginaux »

- Stabilisation du parc hébergement/logement
- Pérennisation des places GM ouvertes pour les JOP

JOP 2024 : un laboratoire d'innovation

- Une mobilisation exceptionnelle des acteurs de l'AHI
- Une innovation collective pour la coordination des personnes installées sur les emprises et les grands marginaux

Lancement de la mission évaluation

- Passer de l'expérimentation à la généralisation
- Créer les conditions de la mise en œuvre du cadre régional unifié des SIAO

Préfiguration de la mission de coordination des acteurs de la veille sociale

- Définition des objectifs et du plan d'action du SIAO
- Concertation des personnes accompagnées, des partenaires et tutelles

Un outil structurant au service des parcours des personnes à la rue

- Déploiement d'un outil de centralisation des signalements à la CAVS

PROJETS ET PERSPECTIVES 2025-2026

Déclinaison de la feuille de route du SIAO

Renforcer le pilotage stratégique et partenarial

Organisation du 1er CSP

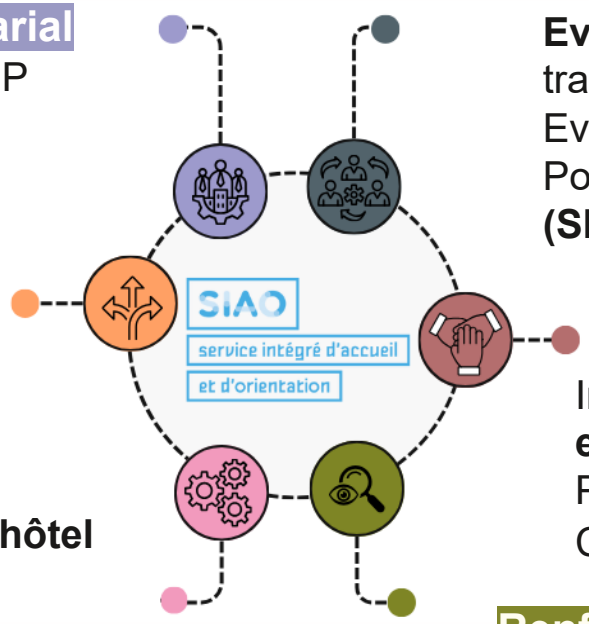
Evaluer et Orienter les ménages, réguler le parc d'hébergement

Accessibilité du 115

Procédure de **régulation des places GM**

Montée en charge de la **mission évaluation** et articulations avec les partenaires

Déploiement de l'**information des ménages à l'hôtel**



Fluidité et Suivi des parcours vers le logement

Protocolisation sur les places fléchées FE/FSM ; justice; FVV

Analyse des **ménages hébergés depuis plus de 5 et 10 ans**

Expérimentations pour **favoriser l'accès au logement**

Coordonner les acteurs de la veille sociale

Evaluations flash par les acteurs VS : lancement des travaux

Evolution du **cahier des charges de la CAVS**

Poursuite de **la territorialisation de l'urgence sociale (SIAO/Ville)**

Développer les partenariats

Impulsion des thématiques femmes **victimes de violence et emploi**

Partenariat avec : **l'APHP, CAF et CPAM, OFII**

Consolider le **lien avec chaque service** (coordis référents)

Renforcer l'observation sociale et l'analyse des besoins

Des enquêtes menées en **collaboration avec l'observatoire**

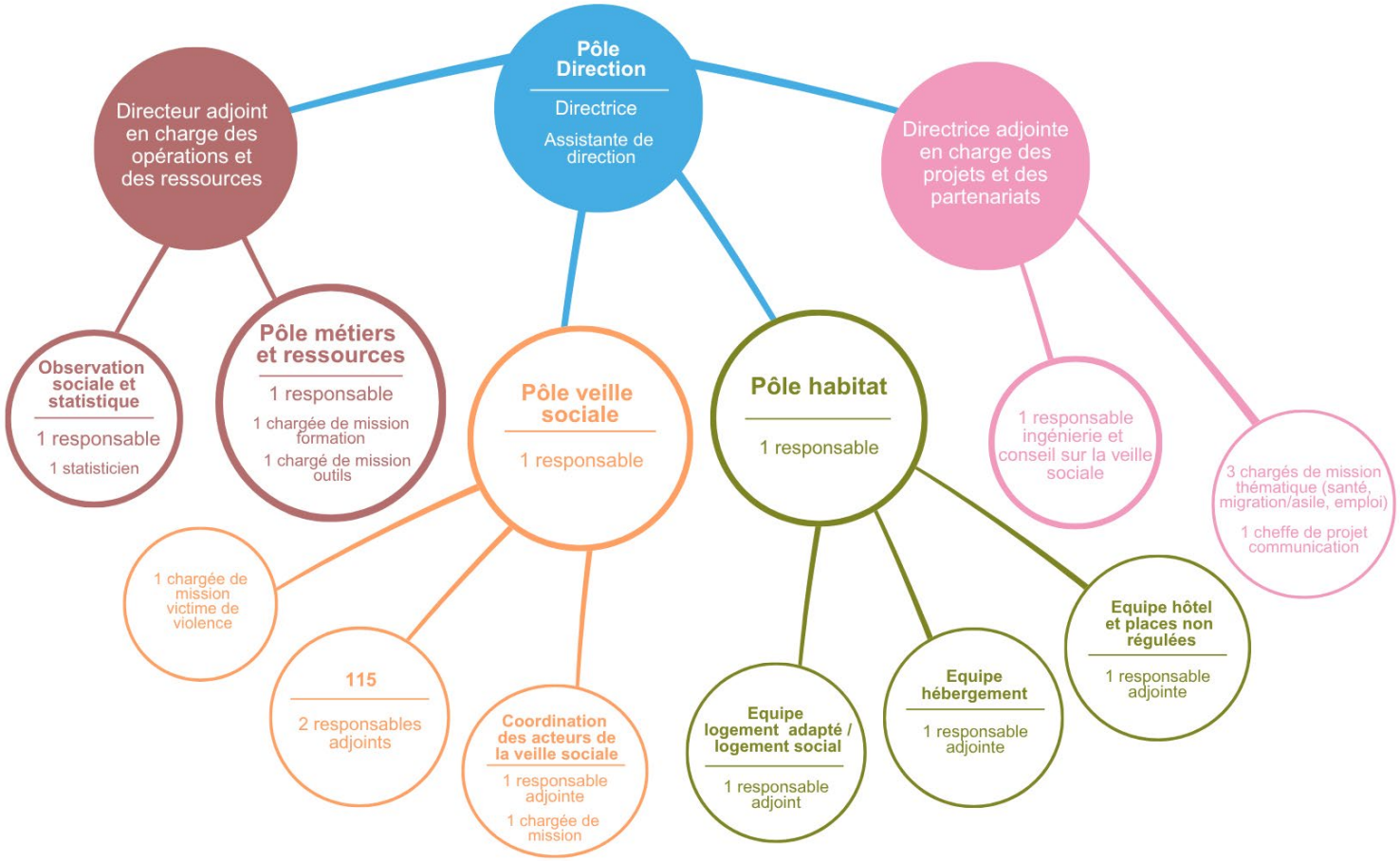
Développement d'outils : **qualification des appels, signalements**

Suivi des chantiers SI SIAO

L'organisation du SIAO Paris

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

L'ORGANISATION DU SIAO PARIS
3 pôles interconnectés



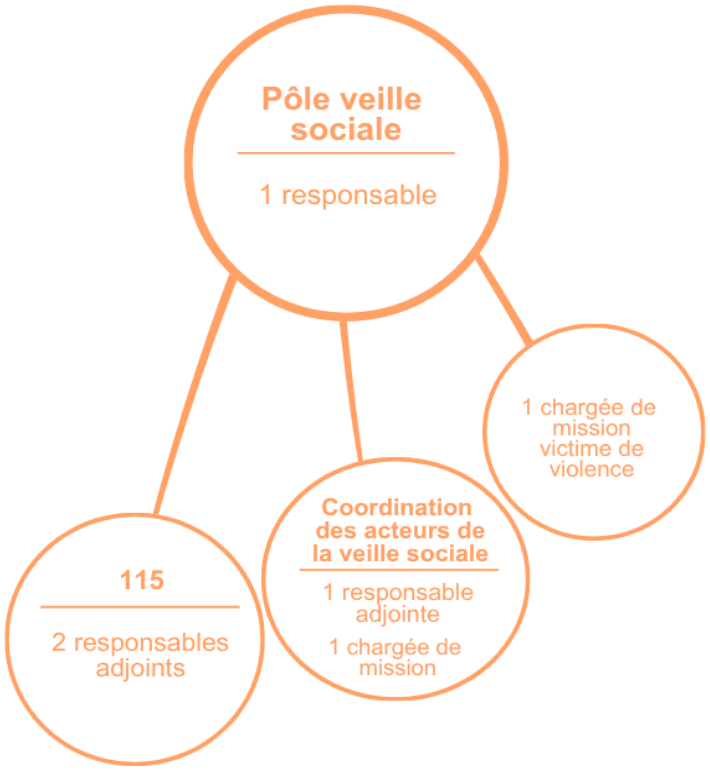
165 ETP

Le SIAO Paris en 2024

Le pôle veille sociale

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

LES MISSIONS DU PÔLE VEILLE SOCIALE



Gère
le 115, un numéro national dont la gestion est départementalisée. Il réceptionne les appels émis depuis Paris et est ouvert 24h /24, 7 jours /7.

Garantit
l'accès à une évaluation sociale, en lien avec les acteur·rice·s de la veille sociale et les services sociaux de droit commun, ou, à titre subsidiaire, en la réalisant lui-même.

Coordonne
les acteur·rice·s de la veille sociale qui interviennent auprès des personnes à la rue, en particulier les maraudes et les accueils de jour.

Suit
Le parcours des personnes prises en charge

PÔLE VEILLE SOCIALE

Les chiffres 2024 de la CAVS

3262 signalements reçus et traités

62% de plus qu'en 2023

138 rencontres partenaires

1683 signalements déjà traités au 1er semestre 2025

Tendances 1er semestre 2025

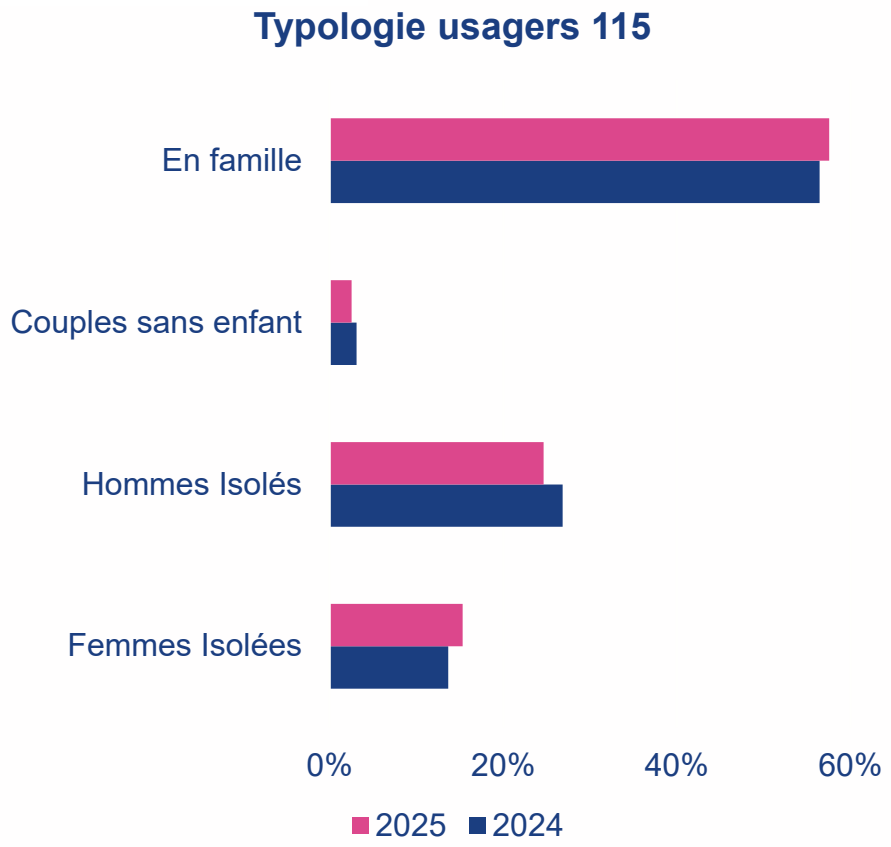
- **Stabilisation du nombre de signalements** traités *-3% lié au contexte post JOP*

- **Une augmentation sensible des signalements sur les emprises privées**

➡ projet en cours avec les bailleurs sociaux et le GPIS

PÔLE VEILLE SOCIALE

Les chiffres 2024 – le 115



Tendance 2025

- Une typologie des usagers assez stable
- Une évolution importante du nombre d'appels reçus en raison d'un nouveau paramétrage août 24
- Nbre de numéros différents stable autour de 1150 / jour -17% d'appels décrochés

➡ Qui entraine mécaniquement une baisse des DNP -32%

- Une augmentation des nuitées hôtelières mobilisées par le 115, +**120 places par jour en moyenne depuis janvier 25**

PÔLE VEILLE SOCIALE

Projets en cours

Qualification des appels 115 : valoriser la réalité et la complexité des missions des écoutants sociaux

Déploiement de la mission évaluation :
- 9 ETP en cible avec une proposition de diversification des missions
- Enjeux d'articulation avec Droit commun, acteurs de la veille sociale et PASH

Accompagner le déploiement des évaluations flash

Outiller les acteurs de la veille sociale : cartographie des acteurs et dispositifs

Produire un **protocole département d'accueil et prise en charge des grands marginaux** : organisation de 4 GT

Lever la zone grise des emprises privées : **partenariat avec les bailleurs sociaux et le GPIS**

Le SIAO Paris en 2024

Le pôle habitat

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

LES MISSIONS DU PÔLE HABITAT

Recueille les demandes transmises par les travailleur·euse·s sociaux·iales

- Demandes transmises sur le SI SIAO, à mettre à jour régulièrement (750 services prescripteurs)
- Etudiées sous 7 jours par le SIAO
- Priorisées avec les travailleurs sociaux

Oriente les personnes en attente vers les places d'hébergement et de logement d'insertion disponibles

A partir des disponibilités sur l'ensemble des dispositifs, pour une orientation aussi adaptée que possible.

Hébergement structure – Hôtel – Logement d'insertion – Logement Social

Accompagne les travailleurs sociaux dans leurs missions

- Appui – conseil pour la réalisation des demandes, et priorisation
- Appui lors d'événements exceptionnels (Décrues, réorientations..), ou en cas de situations complexes
- Appui à la fluidité et aux sorties vers le logement

➢ **1 coordinateur.trice référent.e** pour chaque service prescripteur

➢ **1 chargé.e d'orientation** référent pour les structures hébergement/logement

➢ Et aussi dans l'équipe : agents en charge du **lien avec les ménages stabilisés à l'hôtel, agents administratifs et responsables.**

PÔLE HABITAT

Les chiffres fin 2024: demandes

19 113 personnes ayant une demandes en attente, dont :

55% en famille

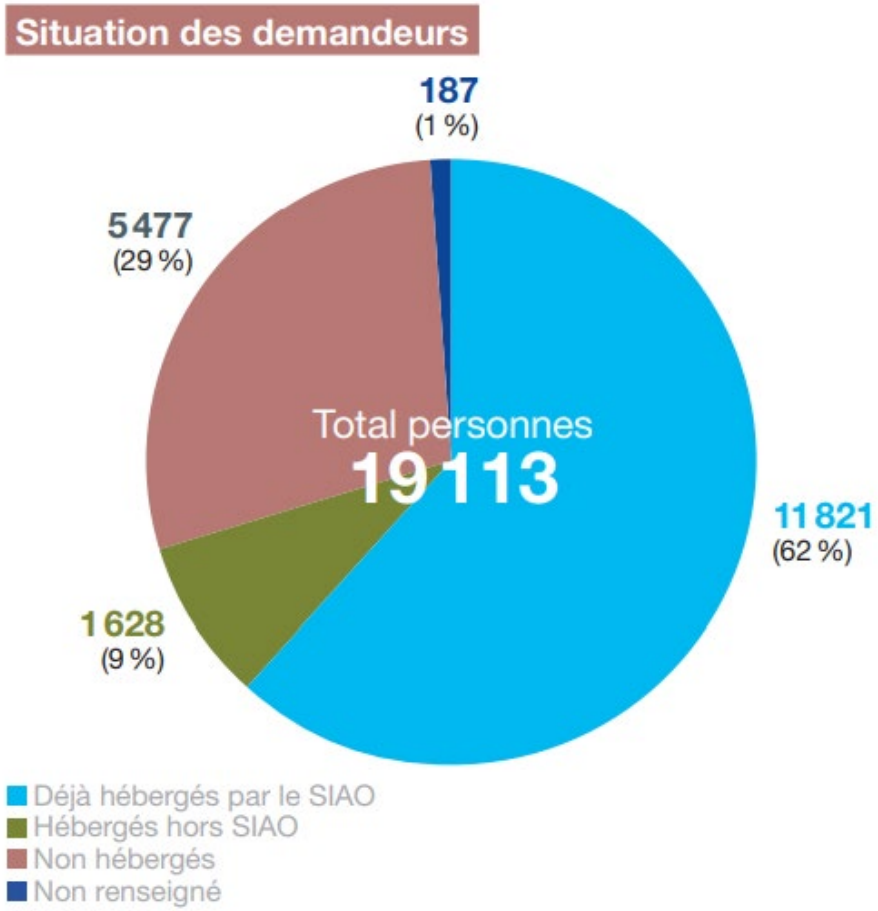
45% isolés ou CSE

➡ **Soit 11 400 ménages**

Dont 6741 personnes inscrites en attente de logement social

+5% demandes entre 2023 et 2024

Tendance 2025 : stabilité



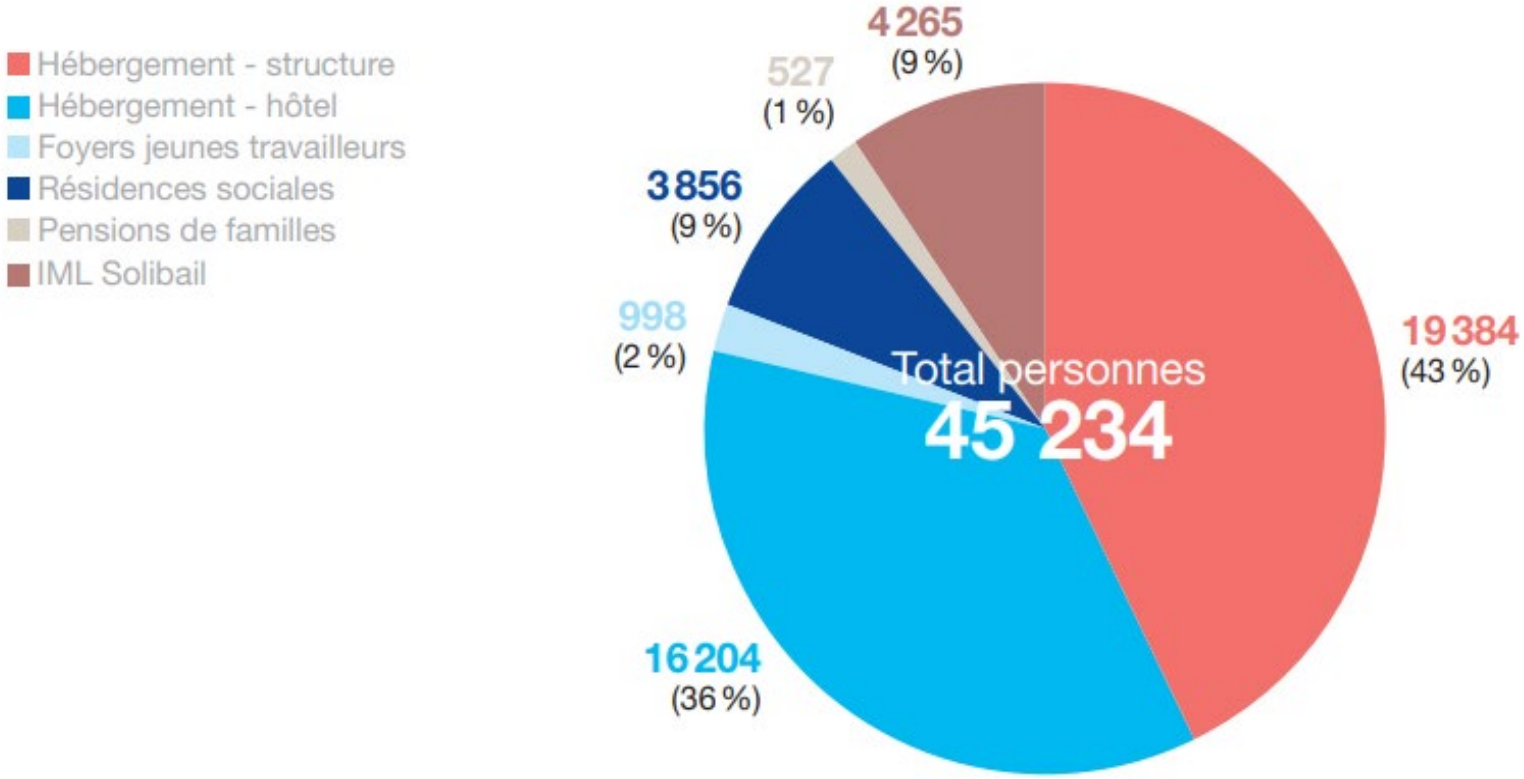
PÔLE HABITAT

Les chiffres 2024: Places existantes

Un parc régulé de 45 000 places

Stabilité relative en 2024

Tendance 2025 :
évolutions très légères,
sur chaque périmètre



PÔLE HABITAT

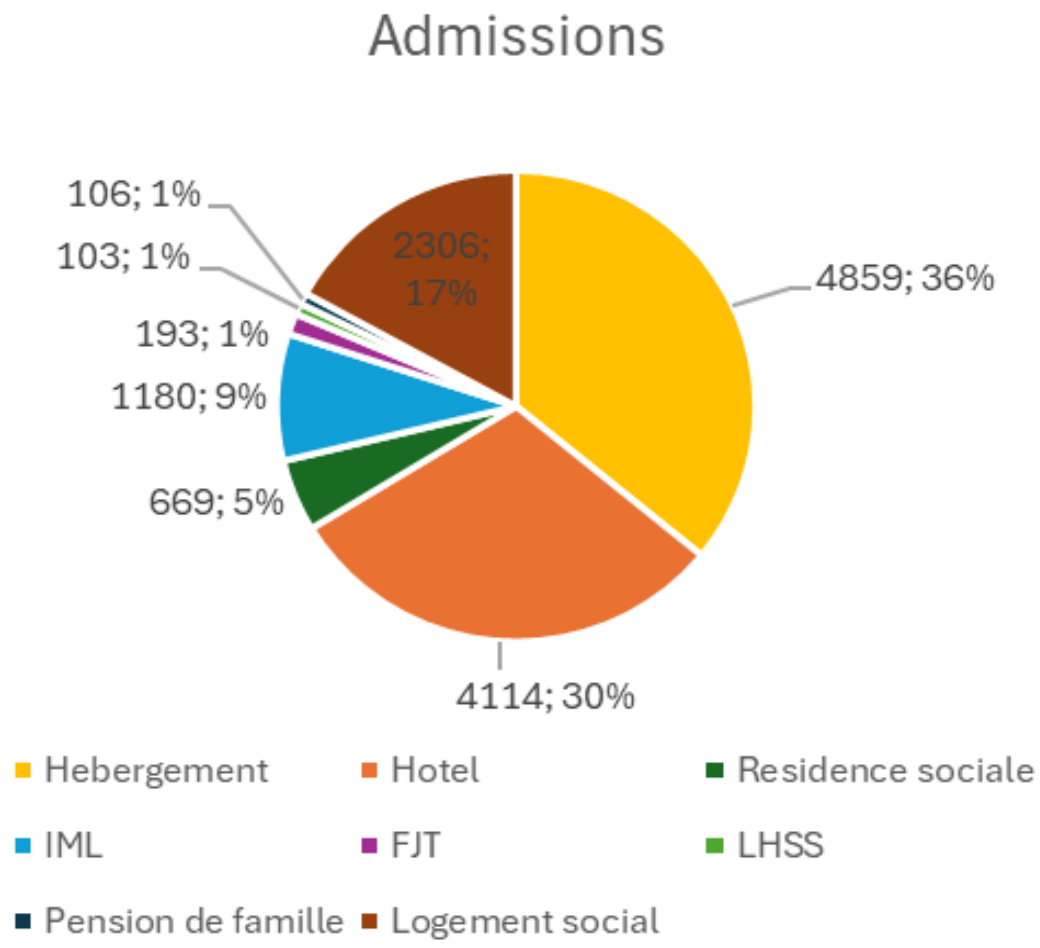
Les chiffres 2024: admissions

13 530 personnes admises

Soit **7 151 ménages**
Les **2/3 en hébergement**,
1/3 en logement (insertion ou social)

Stabilité relative en 2024
Des différences selon les périmètres

Tendance 2025 : – 13% d'admissions



PÔLE HABITAT
Projets en cours

Mobilisation en faveur de la fluidité

- Travail "au cas par cas" sur la situation des ménages en présence longue (+ 5 ans)
  5400 ménages présents depuis plus de 5 ans, dont 1230 depuis plus de 10 ans

Hébergement

- Etude avec les opérateurs et la DRIHL de tous les blocages qui empêchent l'inconditionnalité et l'orientation des ménages les plus vulnérables

Hôtel

- Mobilisation de toutes les ressources possibles pour l'accompagnement (PASH, MDS Ville..)
- Information aux ménages

Logement d'insertion

- Assouplir les pré requis à l'entrée
- Mobilisation des ressources pour l'accompagnement, en plus de l'ASLL

Logement social:

- Poursuivre la mobilisation du droit commun (ARPP, Ménages 1er quartile)
- Augmenter les relogements Hors Paris (DRIHL, Action Logement)

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

Des questions ?

Le SIAO Paris en 2024

Le pôle métiers et ressources

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

PÔLE METIERS ET RESSOURCES

Les missions

Mission Formation

Mission Support SI SIAO et Administratif

Mission Planification 115 et correspondence RH

Mission outils et innovation sociale

PÔLE METIERS ET RESSOURCES

La mission formation

Formations externes 2024

Formations externes 2024	Nombre de sessions
SI SIAO Prescripteurs	59
SI SIAO Hébergeurs	11
Parc Hébergement / Logement	11
Acteurs de la Veille Sociale	4
Formations à la demande	3
SI Facile : aide en direct	11

Les projets 2025

- ✓ Réorganisation formation Acteurs de la Veille Sociale
- ✓ Catalogue de Formation

Les projets 2026

- ✓ Mise en place formation Acteurs de la Veille Sociale

PÔLE METIERS ET RESSOURCES

La mission formation

Formations internes 2024

Formations Internes 2024	Nombre de sessions
Pôle Habitat – 3 jours	10
Ecoutant.es 115 - 7 jours	9

2025

- ✓ Mise en place du nouveau format de la formation 115 – 18 jours
- ✓ Réorganisation et mise en place de la formation Pôle Habitat – 5 jours
- ✓ Développement de la formation
  - Activité "Parlons de..."

2026

- ✓ Travail sur le contenu de la formation 115 – 18 jours
- ✓ Mise en place d'une formation continue pour les écoutant.es 115

PÔLE METIERS ET RESSOURCES

La mission Support SI SIAO et Administratif

- ✓ **Support et relations aux utilisateurs SI SIAO**
  - Moyenne de 50 sollicitations (toute demande confondues) par jour via la boîte support – Objectif de réponse dans la journée ;
  - Appels sortant pour appui aux prescripteurs ;

- ✓ **Emission de certificats d'hébergement**
  - Site 115.paris
  - Appel 115
  - Mail certificats d'hébergement pour les partenaires

- ✓ **Contact**
  - Informations
  - Mise en relation avec le service compétent

PÔLE METIERS ET RESSOURCES

La missions outils métiers et innovation

- ✓ Suivi des évolutions du SI SIAO
- ✓ Mise en œuvre et l'amélioration continue des outils numériques internes et externes ;
- ✓ Coordination entre les équipes métiers, les partenaires, les prestataires informatiques et la direction ;
- ✓ Réflexion sur l'accessibilité numérique pour les publics accompagnés (personnes sans abri ou hébergées)

- ✓ **Les projets**
  - Outil de Centralisation des Signalement ;
  - Information des ménages ;
  - Site internet SIAO et 115.paris ;
  - Outil de planification

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

PÔLE METIERS ET RESSOURCES

La mission planification 115 et correspondance RH

- ✓ **Planification des écoutant.es et coordination 115**
  - Assurer la continuité du service 24/24 - 7/7 ;
  - Appels à vacations ;

- ✓ **Correspondance RH**
  - Lien avec le service paie ;
  - Suivi des recrutements ;

- ✓ **2025**
  - Fiches process pour fluidifier les échanges ;
  - Nouveau outil de planification ;

Le SIAO Paris en 2024

L'observation sociale

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
l'Observatoire

Quels impacts des Jeux olympiques et paralympiques (JOP) de Paris sur le quotidien des personnes rencontrées dans des accueils de jour ?

Résultats du volet JOP de l'enquête Hebtiers

El Ghali Debbagh, Elsa Garcin, Amandine Lebugle, Jacques Pisarik et l'équipe de l'enquête Hebtiers

samusocialParis

SIAO

service intégré d'accueil

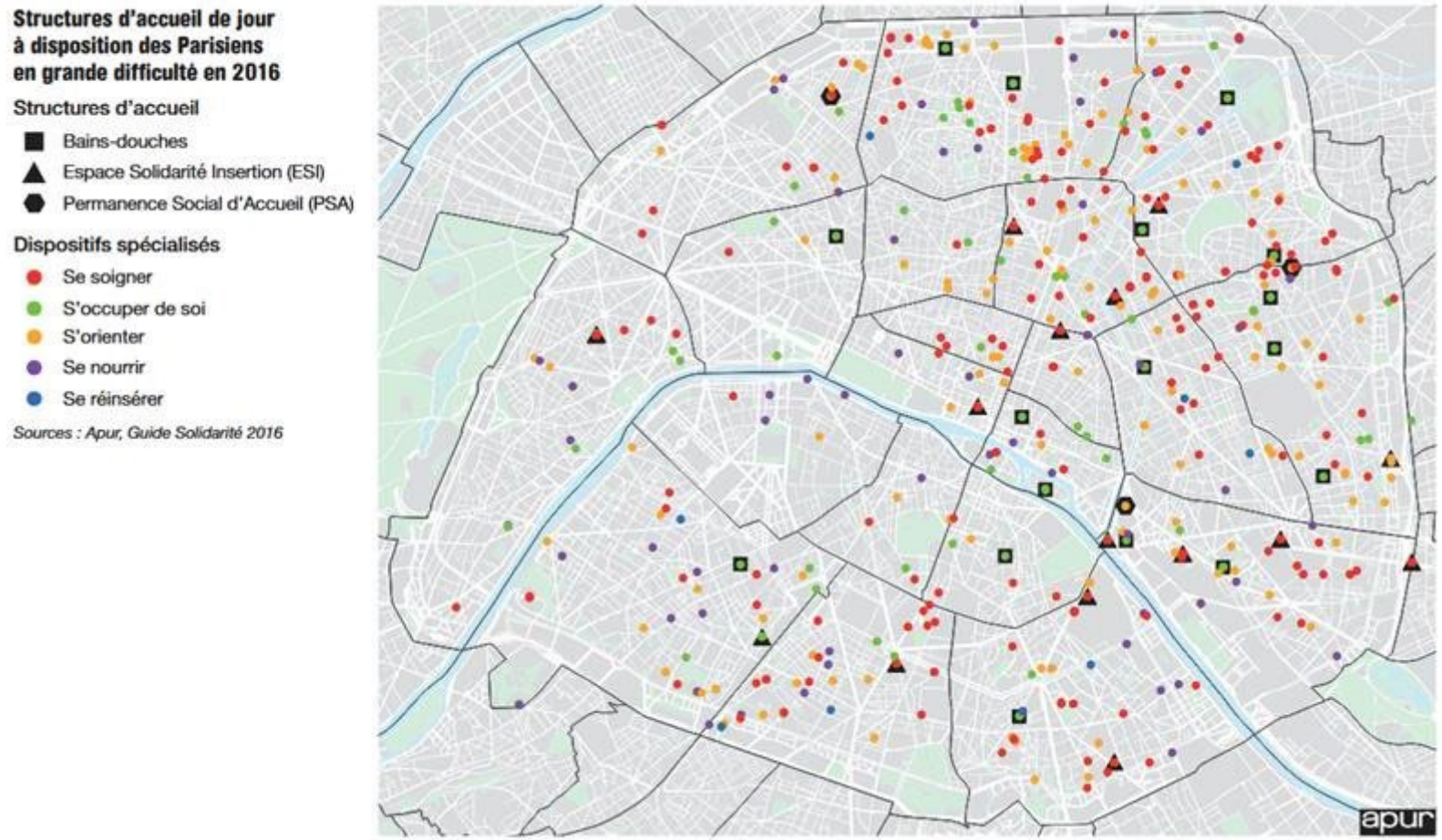
et d'orientation

l'Observatoire

Contexte de l'étude

Hypothèse :

La réorganisation des services d'accueil et les limitations d'accès de certaines zones ont-elles impacté le quotidien des publics ?



SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
l'Observatoire

L'enquête JOP

- Une enquête adossée du **16 septembre 2024 au 6 janvier 2025** à l'**enquête Hebtiers** réalisée par l'Observatoire du Samusocial de Paris auprès de toutes les **personnes majeures sans domicile au cours des 12 derniers mois rencontrées dans 61 accueils de jour franciliens** tirés au sort (parmi 175 recensés au total), hébergées ou non chez un tiers.

- Au total, **610 personnes** ont répondu à l'enquête JOP, représentant 17 000 personnes usagères des accueils de jour d'Île-de-France sans domicile dans les 12 mois .

SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

Profil des répondants du questionnaire JOP

- 34,3 % des personnes sont des femmes,
- 65,3 % des hommes,
- 0,4 % se définissent autrement.

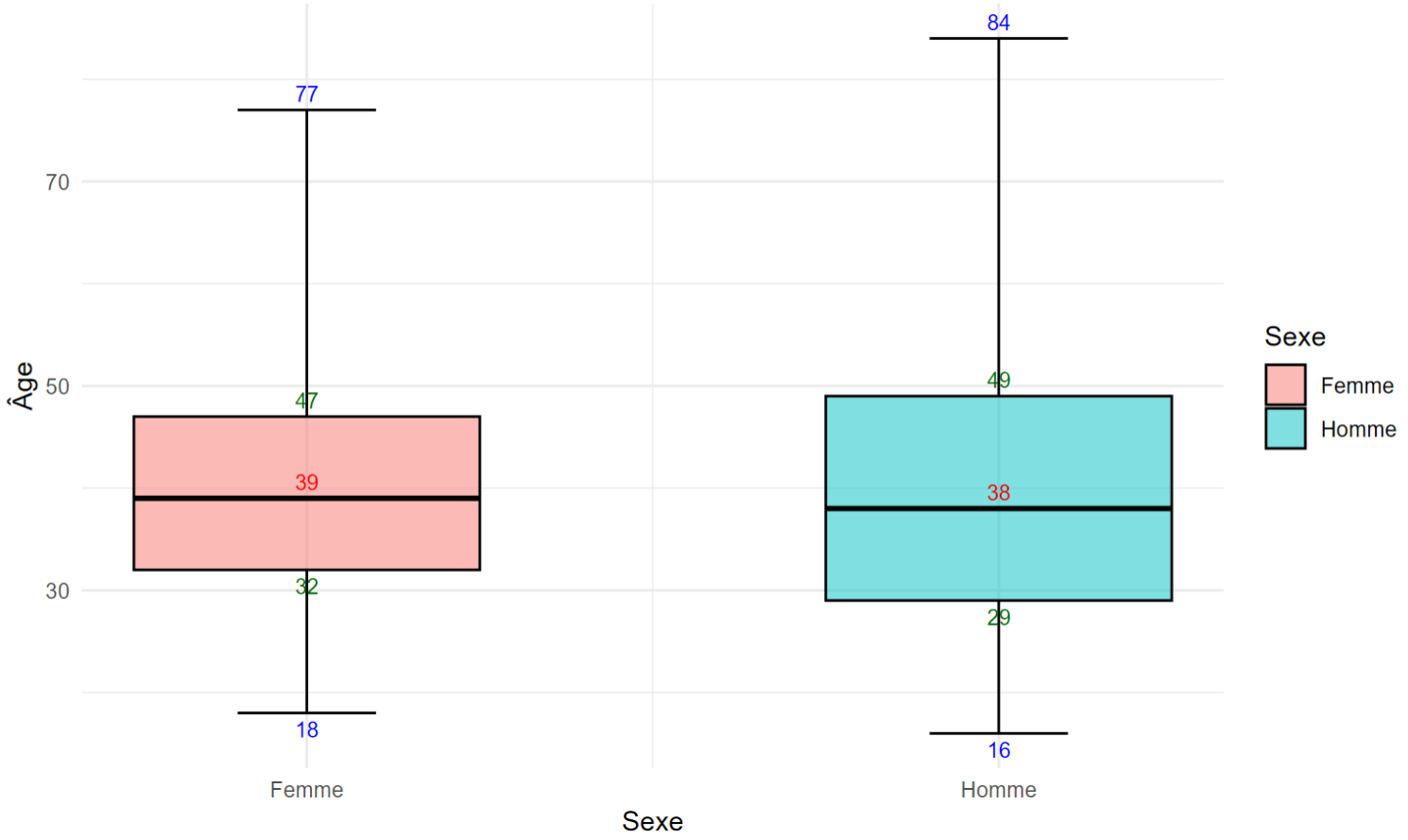
Tranche d'âge	Effectifs	% (pondéré)
Moins de 18 ans*	16	3,2
Moins de 25 ans	43	7,4
25-39 ans	245	43,0
40-59 ans	236	36,0
60 ans et plus	67	10,2
Non renseigné	3	0,4

Source : enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025
Champ : ensemble des personnes qui répondent au questionnaire JO (n=610 répondants, représentant 17 088 personnes).
Note : la tranche d'âge "Moins de 18 ans" inclut des personnes qui se déclarent mineures mais ne sont pas reconnues comme telles.

SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

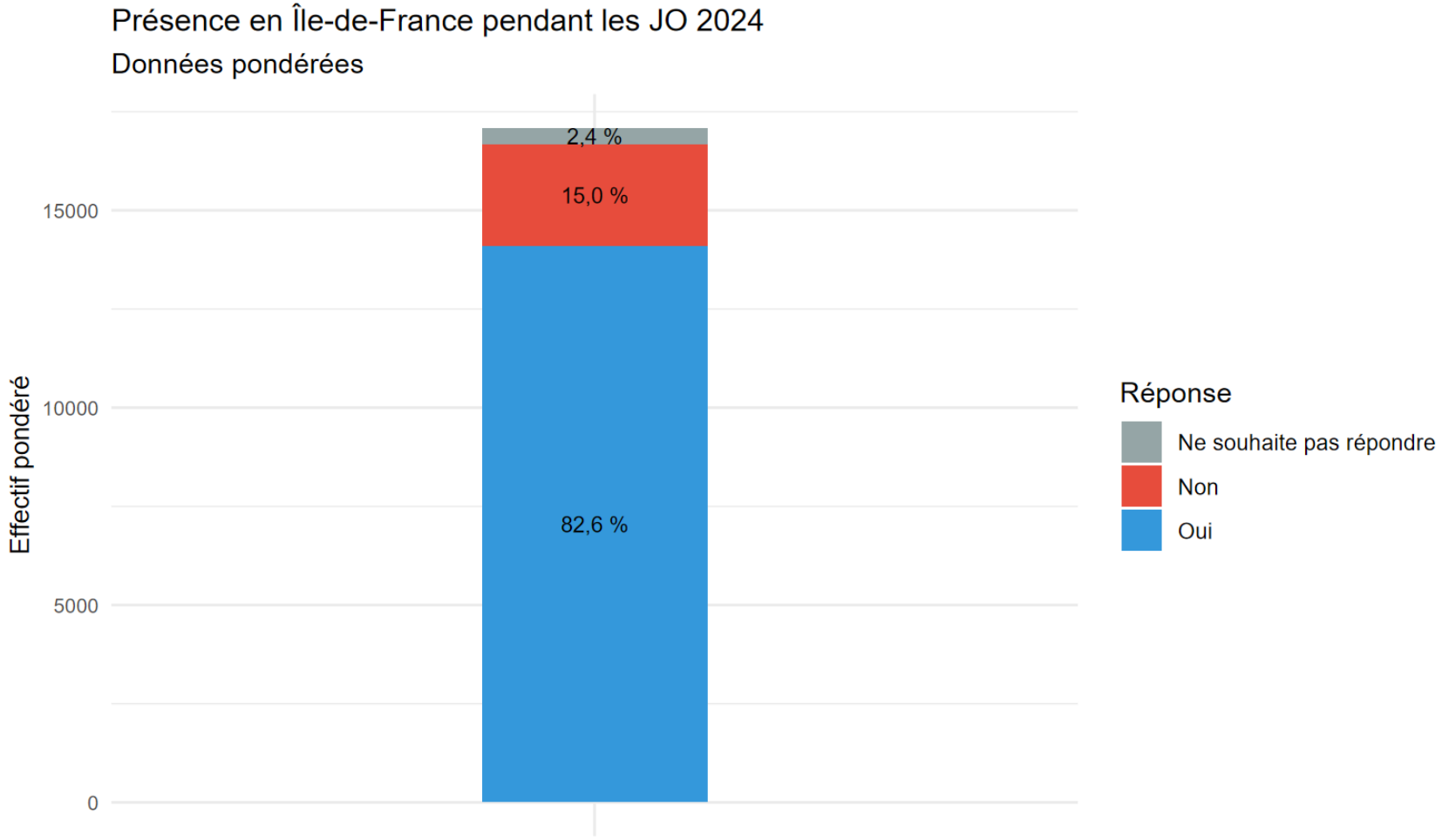
Répartition par âge des répondants du questionnaire JOP

Figure : Répartition pondérée de l'âge par sexe



SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

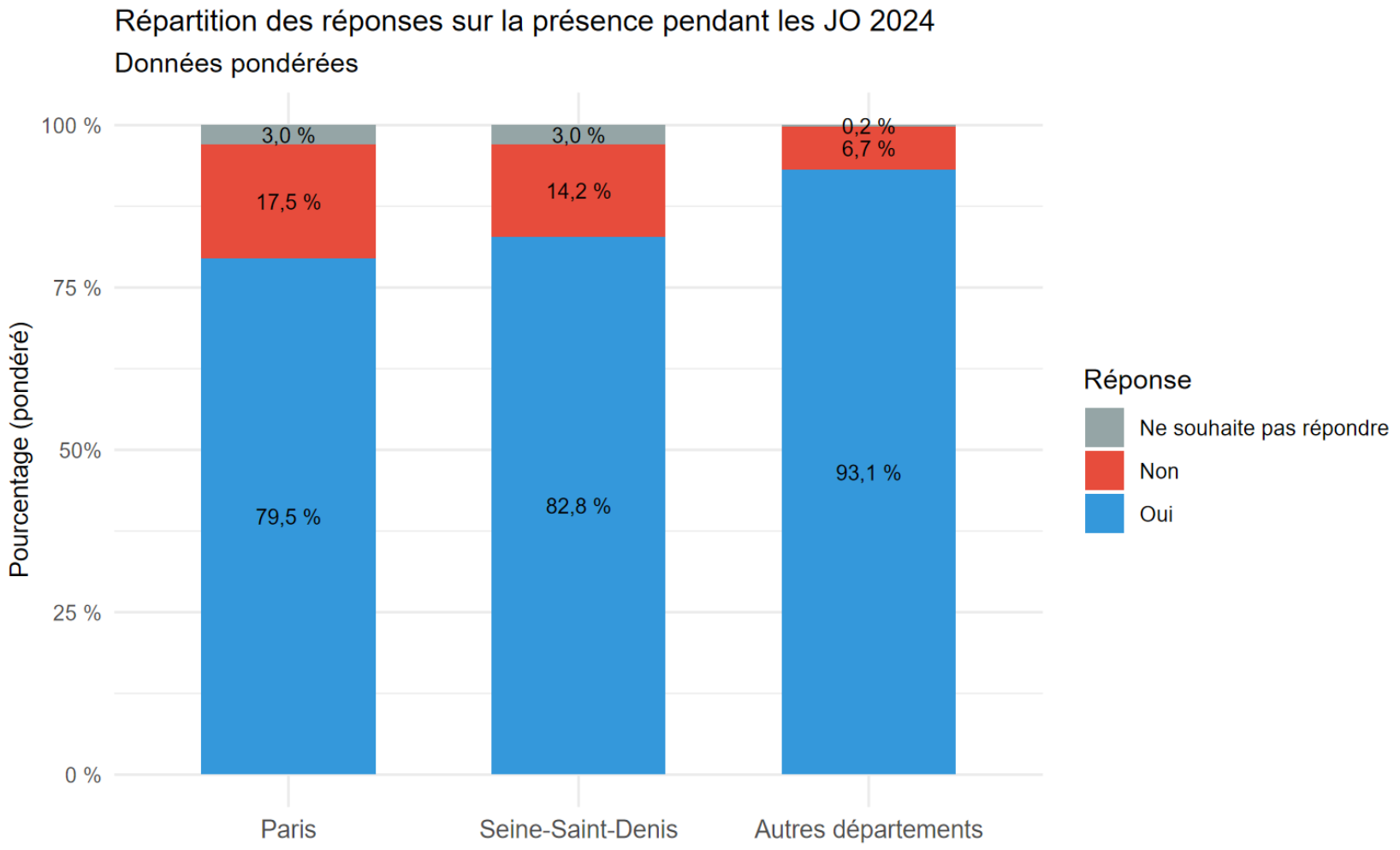
Présence en Ile-de-France pendant la période



Source : Enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025.
Champ : Ensemble des personnes qui répondent au questionnaire JO (n=610 répondants, représentant 17088 personnes).

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
l'Observatoire

Présence en Ile-de-France pendant la période



Source : Enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025. Données pondérées.

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
l'Observatoire

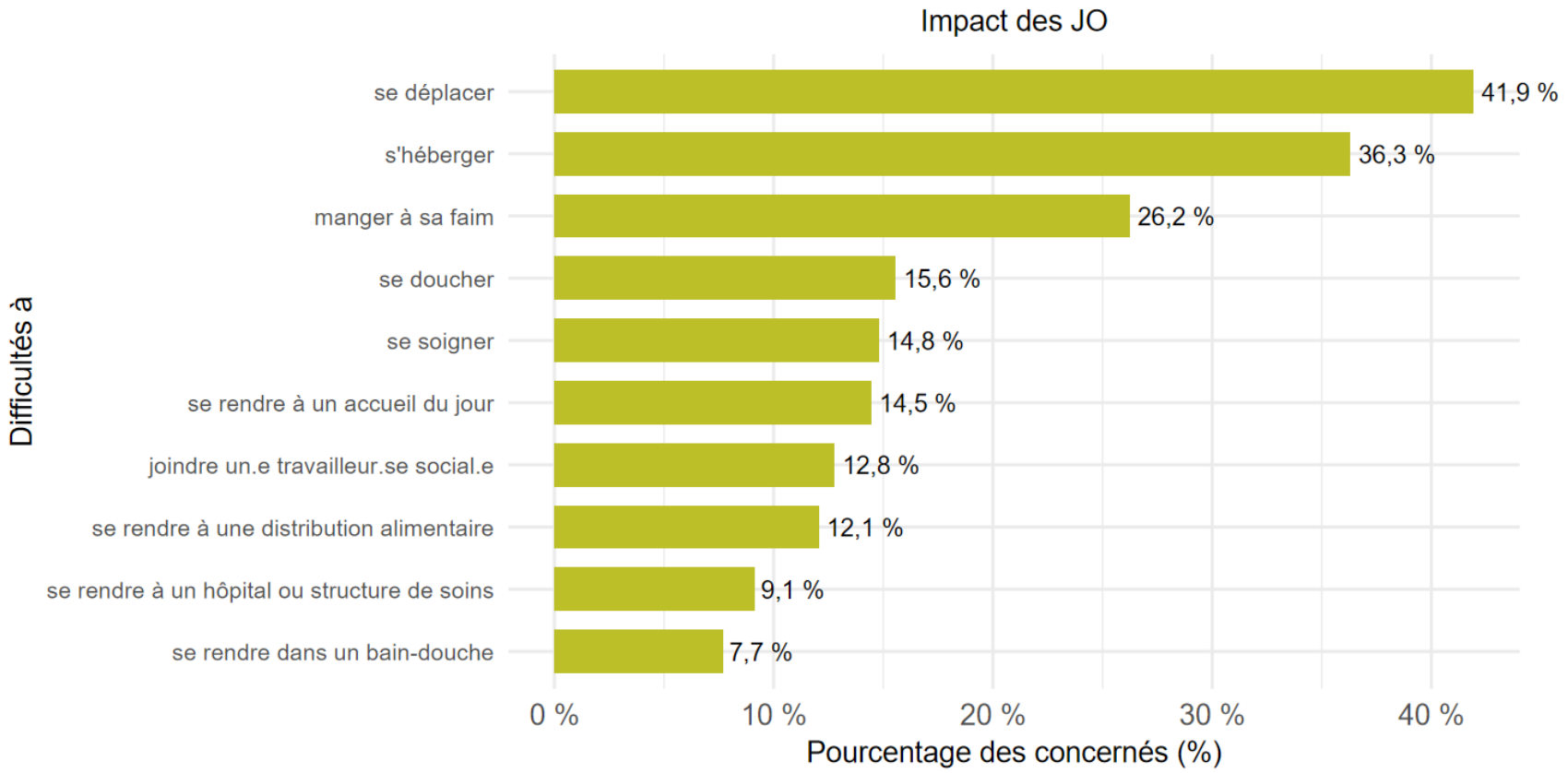
Les répercussions des JOP sur les besoins du quotidien

71,9 % des personnes présentes en ÎdF pendant la période des JOP ont rencontré **au moins une difficulté** pour satisfaire des **besoins** de divers ordres ou **accéder à des lieux d'aide.**

Peu de différences par département : ce sont **74,9 % des personnes rencontrées dans un accueil de jour situé à Paris**.

SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

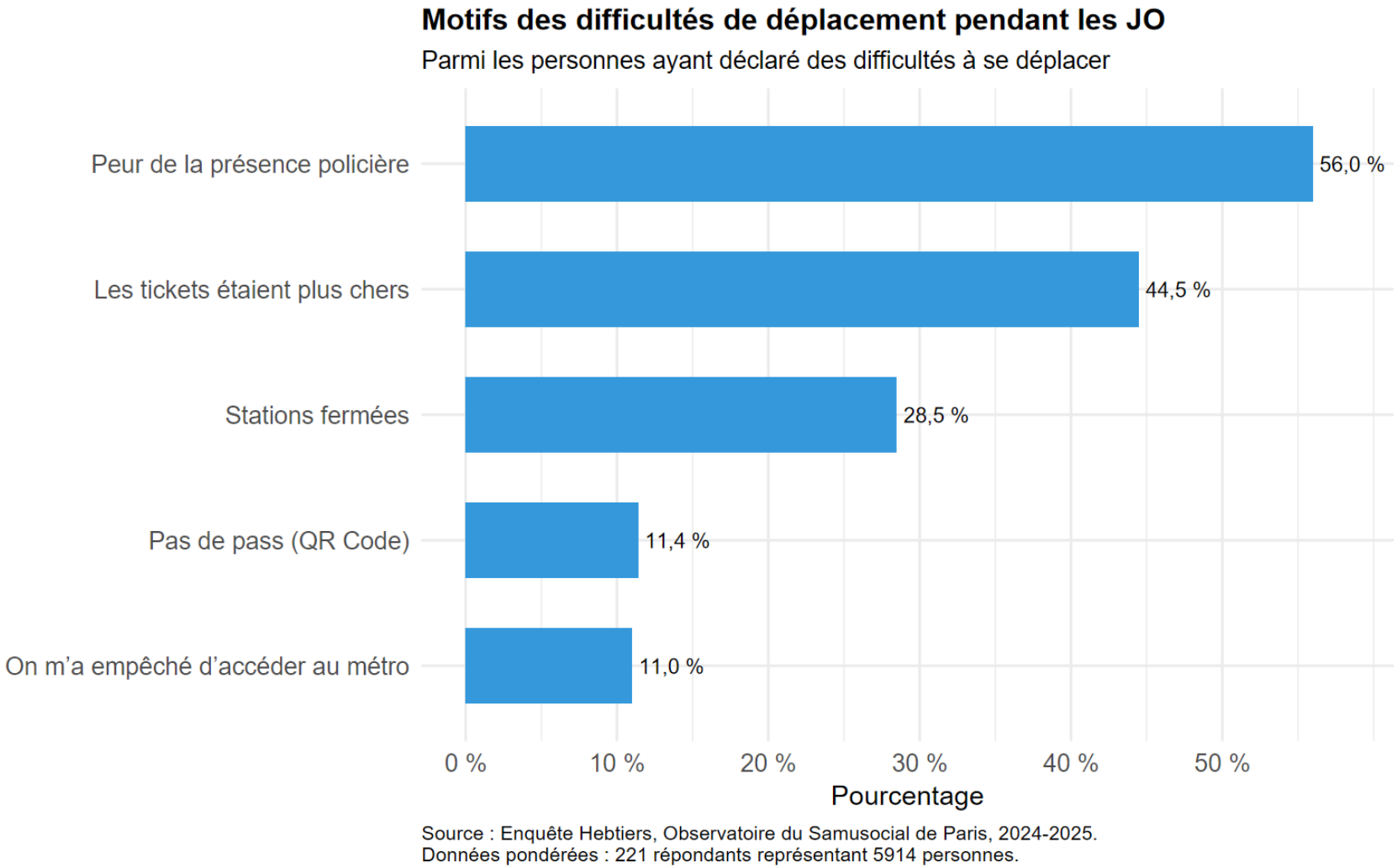
Les répercussions des JOP sur les besoins du quotidien



Source : Enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025.
Champ : Personnes présentes en Île-de-France pendant les JO (n=512 répondants, représentant 14105 personnes).
Données pondérées.

SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

Les difficultés à se déplacer (41,9 % des répondant.es)

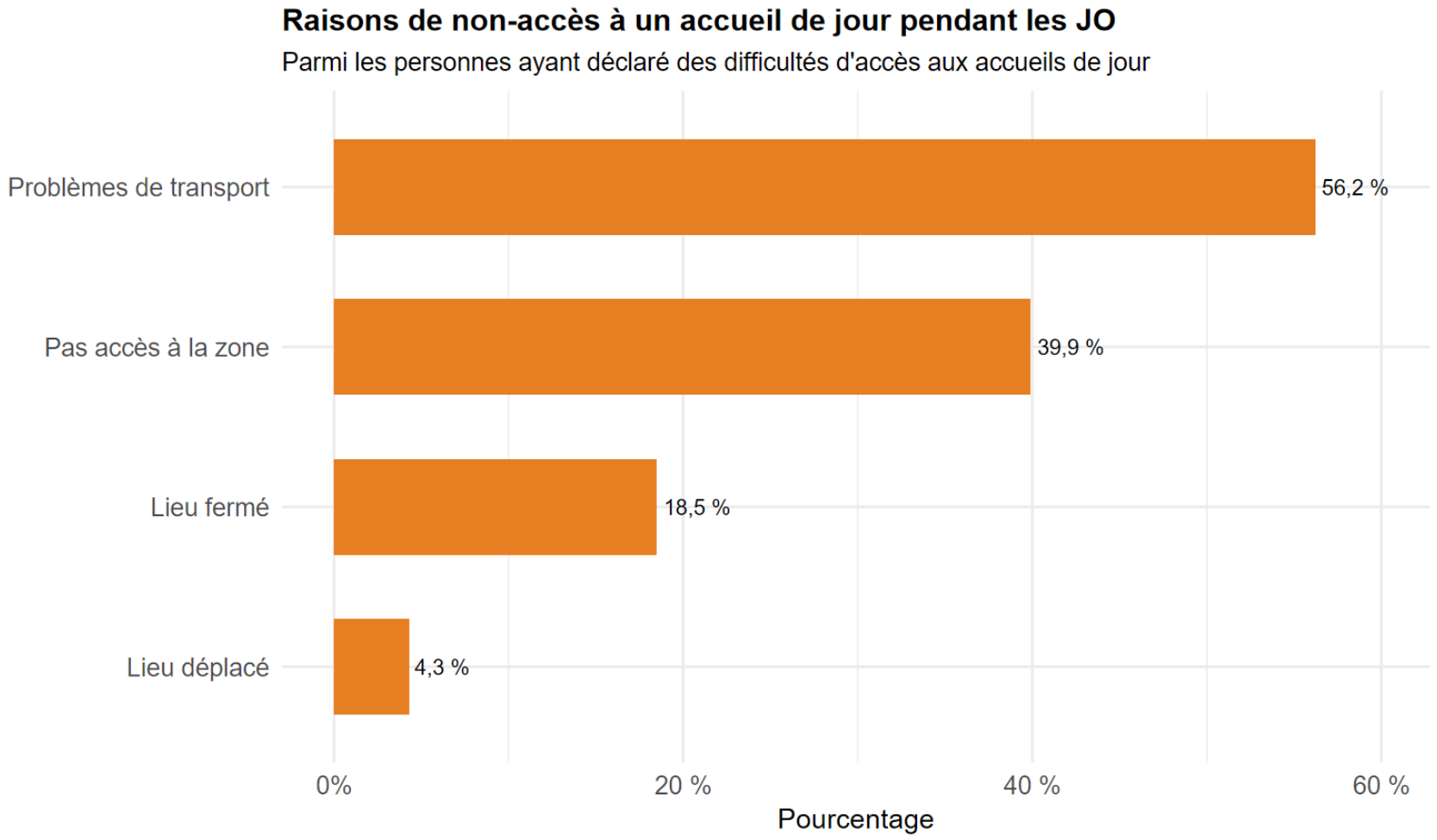


Source : Enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025.
Données pondérées : 221 répondants représentant 5914 personnes.

42,9 % des personnes ayant déclaré des difficultés à se déplacer rapportent plusieurs difficultés.

SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

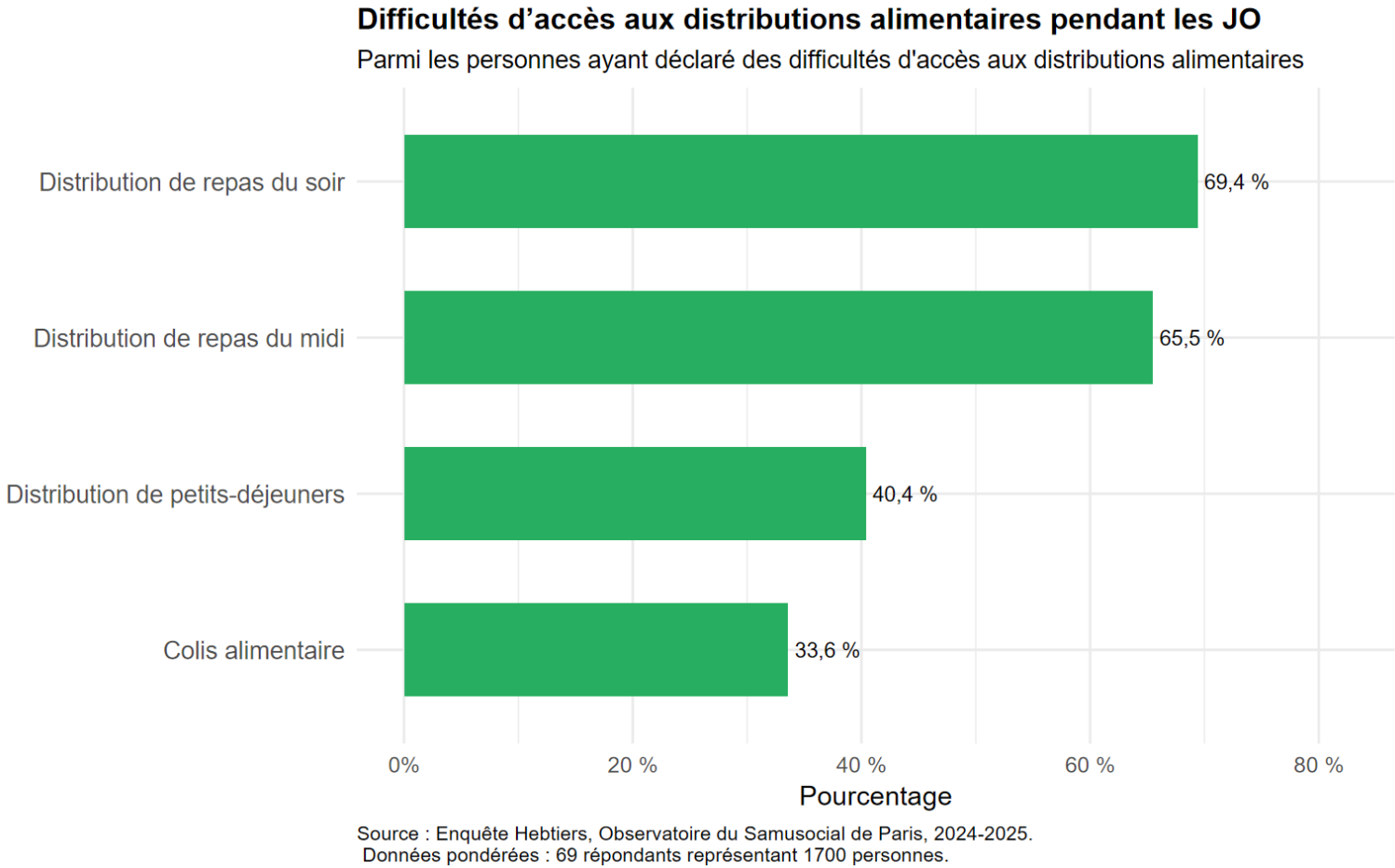
Les difficultés d'accès à un accueil de jour (14,5 %)



Source : Enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025.
Données pondérées : 87 répondants représentant 2039 personnes.

SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

Les difficultés d'accès aux distributions alimentaires (12,1 % des répondant.es)



Source : Enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025.
Données pondérées : 69 répondants représentant 1700 personnes.

61,7 % des personnes ayant déclaré des difficultés à accéder aux distributions alimentaires rapportent des difficultés pour plusieurs types de distribution.

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
l'Observatoire

Les répercussions des JOP sur les lieux de vie ou d'hébergement

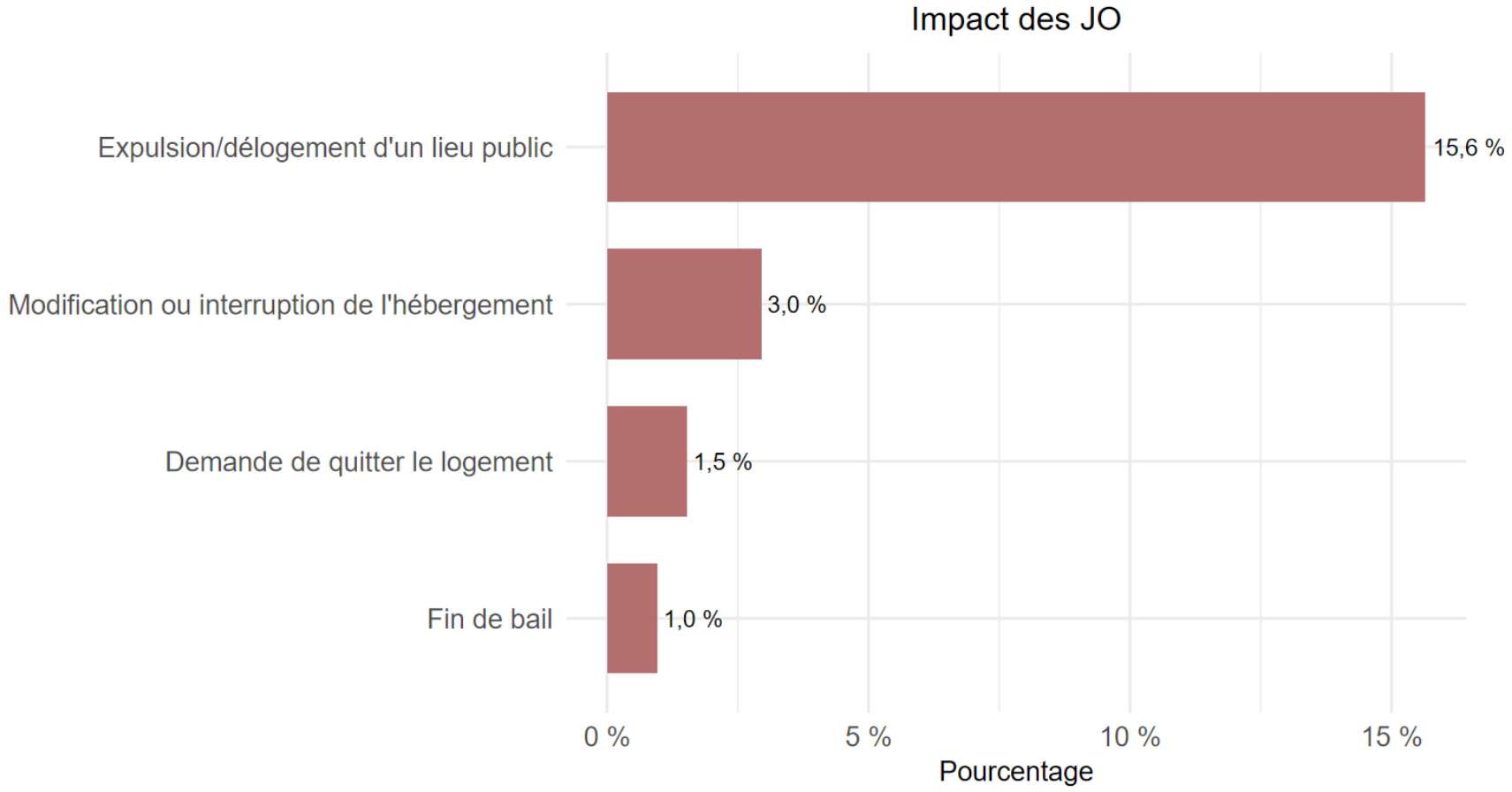
20,0 % des personnes présentes en ÎdF pendant la période des JOP ont rapporté au moins **une répercussion des JOP sur leurs lieux de vie ou d'hébergement**.

Peu de différences par département : ce sont **20,3 % des personnes rencontrées dans un accueil de jour situé à Paris**.

Ce sont cependant **37,8 % des personnes ayant passé la nuit précédant l'enquête dans l'espace public.**

SIAO
service intégré d'accueil et d'orientation
l'Observatoire

Les répercussions des JOP sur les lieux de vie ou d'hébergement



Source : Enquête Hebtiers, Observatoire du Samusocial de Paris, 2024-2025.
Champ : Personnes présentes en Île-de-France pendant les JO (n=512 répondants, représentant 14105 personnes).
Données pondérées.

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation
l'Observatoire

L'enquête JOP

- Des résultats qui seront intégrés à la valorisation de l'enquête Hebtiers.
- Horizon pour la diffusion des premiers résultats de l'enquête : début 2026.

Merci aux répondant.es et aux structures participantes !

Merci à la Fondation hospitalière pour la recherche sur la précarité et l'exclusion sociale et à la Fondation pour le logement des défavorisés pour leurs contributions au financement du projet Hebtiers.

SIAO

service intégré d'accueil

et d'orientation

Des questions ?

PLAN DES ATELIERS

Ateliers salles de cours, à l'extérieur :

Salle 17.2.**14**

ATELIER 1 - **Le parcours des femmes victimes de violence : de la rue à l'hébergement/logement**

Salle 17.2.**15**

Atelier 2 - **Tenir compte des problématiques de santé mentale dans les parcours de la rue au logement**

21.2.23 :

Atelier 3 - **Les grands marginaux : comment prioriser quand tous sont vulnérables mais que la demande excède l'offre ?**

21.2.32

Atelier 5 - **Emploi et logement : mieux coopérer pour un accompagnement coordonné**

21.2.28

Atelier 7 - **Favoriser les parcours de la rue au logement**

Atelier grand amphithéâtre :

Atelier 4 - **L'information des ménages dans la prise en charge hôtelière ?**

Atelier petit amphithéâtre :

Atelier 6 - **Mettre en œuvre le principe d'inconditionnalité dans l'accès à l'hébergement**

SIAO
service intégré d'accueil
et d'orientation

Table ronde

- Assiatou Bah – CRPA, déléguée
- Jacques Baudrier - Ville de Paris, adjoint à la maire de Paris en charge du logement et de la transition écologique du bâti
- Clément Boisseuil - APUR, sociologue
- Maxime Crosnier – DRIHL 75, Chef du service accueil hébergement insertion
- Manuel Hénin – DIHAL, Adjoint au délégué interministériel
- Nathalie Latour – FAS directrice générale
- Esther Lepaicheux - ARS 75, Directrice adjointe délégation de Paris