

Rapport d'activité 2024

De la rue au logement, construisons ensemble



SIAO

service intégré d'accueil

et d'orientation

samusocialParis

Sommaire

03	Avant-propos
04	Éditos
06	Le SIAO Paris
12	Les chiffres clés
14	Les faits marquants
16	Le pôle veille sociale
44	Le pôle habitat
78	Le pôle métiers et ressources
84	L'observation sociale
88	Préconisations
93	Perspectives
98	Glossaire

SIAO Paris : gestionnaire de la pénurie ou révélateur des besoins ?

Vanessa Benoit,

Directrice générale du Samusocial de Paris

Depuis leur création en 2010, les SIAO sont progressivement devenus le pivot des écosystèmes locaux de la lutte contre l'exclusion. Ils ont été renforcés en 2024, afin de pouvoir mener à bien leurs missions :

- mettre en regard la demande qu'expriment les personnes précaires, et l'offre disponible pour y répondre,
- faciliter les parcours des personnes dans une logique de logement d'abord,
- coordonner les acteurs,
- rendre visibles les enjeux de la précarité sur le territoire.

Côté face, c'est la « clé de voûte du service public de la rue au logement » mais côté pile, dans un contexte de précarisation croissante, et de déséquilibre entre l'offre et la demande, il peut être perçu comme un « gestionnaire de la pénurie, » à qui on envoie de l'information mais qui répond peu, et dont on ne comprend pas les décisions.

Que dire alors du SIAO Paris, dont la plateforme 115 reçoit **3000** appels par jour, qui régule **45000** places d'hébergement et de logement, dont les listes d'attente concernent **14000** demandes, et qui interagit avec des centaines de structures et de services ? Il pourrait renvoyer l'image d'une chaîne industrielle, dont l'échelle ne permet pas de prendre en compte la singularité de chaque situation, ou d'une boîte noire, incontournable mais au fonctionnement illisible. Le SIAO Paris s'attache précisément, avec humilité et avec détermination, à éviter ce double écueil. Pour cela, il cherche à être transparent, et à forger des alliances.

La transparence, c'est l'explicitation de ses orientations stratégiques, le partage du diagnostic, la mise en discussion des choix. C'est expliquer pourquoi il agit. C'est aussi expliquer comment on agit, décrire ses modes de travail, ses process et ses contraintes, et les faire évoluer en tant que de besoin.

La transparence du cadre, c'est le partage de la feuille de route fixée par l'Etat, et la détermination d'un programme d'action lors du Comité Stratégique Partenarial. C'est aussi le rapport d'activité que vous avez entre les mains, qui décrit toutes les interventions du SIAO. C'est le séminaire annuel, qui rassemble chaque année plus de **500** professionnel·les. C'est enfin la méthode, qu'il s'agisse de la préfiguration avant toute évolution importante – en 2024, le travail sur la coordination des acteurs de la veille sociale – ou du travail quotidien avec les professionnel·les du secteur, pour les soutenir, examiner les files actives, expliquer les décisions.

Comme tous les acteurs du secteur, le SIAO Paris est profondément attaché aux principes de continuité et d'inconditionnalité : accueillir les personnes sur le seul critère de leur vulnérabilité, s'appuyer sur leurs capacités, les accompagner jusqu'au logement. Il s'est ainsi pleinement approprié la logique du logement d'abord, et développe une approche holistique des situations, afin de prendre en compte tous les obstacles qui entravent les ménages, obstacles qui portent aussi bien sur la santé, sur l'insertion, sur l'accès aux droits... Trop souvent, l'exclusion est la résultante d'angles morts d'autres politiques publiques. Or le SIAO ne peut accomplir cela sans nouer des alliances, et sans contribuer à son échelle au décloisonnement des politiques publiques. Il doit pouvoir compter sur l'engagement des autres acteurs de la lutte contre l'exclusion, sur la mobilisation du monde du logement, sur le soutien des pouvoirs publics, sur les synergies avec les autres politiques publiques.

Alors on pourrait proposer d'autres qualificatifs : catalyseur des synergies ? révélateur des besoins ? cheville ouvrière des parcours ? Tout cela à la fois ! Et surtout, celui qui ne peut agir seul, et ne peut réussir qu'en étroite coopération avec son écosystème.

Éditos

« À travers ce rapport d'activité, nous souhaitons valoriser la force du travail en réseau, incontournable à Paris, où la diversité des acteurs et l'ampleur des défis exigent une coopération sans faille. »

Sabrina Boulefrad,

Directrice du SIAO Paris

L'année 2024 a été marquée par une dynamique de transformation et de consolidation pour le SIAO de Paris, dans un contexte de pression sociale persistante et d'exigence accrue de coordination des réponses publiques. Soutenus par l'État, notre principal financeur et la Ville de Paris, nous avons engagé une restructuration interne ambitieuse, avec pour objectif d'adapter notre organisation à l'évolution des besoins des publics et à l'élargissement de nos missions. Ce renforcement s'est concrétisé notamment par l'augmentation des effectifs, en particulier sur le champ de la veille sociale, levier essentiel d'identification et de mise à l'abri des personnes en situation de rue. Ces moyens nouveaux nous ont permis de mieux couvrir le territoire, de fluidifier les échanges avec les maraudes, et de proposer des réponses plus rapides, plus ciblées, et donc plus justes.

Dans le même temps, l'ancrage du cadre régional unifié a permis de faire converger les pratiques des SIAO franciliens, dans une logique de meilleure équité de traitement pour les publics, quels que soient leur point d'entrée ou leur territoire d'origine. Ce chantier partenarial, appuyé par les services de l'État, pose les bases d'un système plus lisible, plus efficient, et mieux coordonné à l'échelle régionale.

Notre action s'inscrit pleinement dans les objectifs du plan Logement d'Abord 2, qui place le logement comme une solution première et durable. Conjuguer objectifs et besoins du terrain : tel est le défi que le SIAO relève chaque jour, en construisant des réponses concertées avec les équipes, les partenaires et les personnes accompagnées. L'année 2024 a été un véritable tournant : elle nous a poussés à revisiter en profondeur nos pratiques, à questionner nos modes d'action, pour mieux répondre aux urgences comme aux enjeux structurels. Je tiens à saluer ici l'engagement et la réactivité de l'ensemble des agent-es du SIAO, qui ont su faire rimer continuité avec innovation. À travers ce rapport d'activité, nous souhaitons valoriser la force du travail en réseau, incontournable à Paris, où la diversité des acteurs et l'ampleur des défis exigent une coopération sans faille.

En effet, face à l'urgence sociale, aucun acteur ne peut agir seul. C'est dans la force du collectif que nous puisons notre capacité à innover, à résister, et à avancer. En 2024, nos partenaires ont été des alliés de tous les instants : présents sur le terrain, moteurs dans les réflexions stratégiques, solidaires dans l'action. Cette alliance concrète, vivante, parfois exigeante mais toujours féconde, constitue le socle de notre efficacité. Elle montre que lorsque les institutions, les associations et les professionnel·les s'unissent autour d'une même ambition – celle de ne laisser personne de côté – alors les réponses gagnent en justesse, en réactivité, et en humanité.

« *Se réunir est un début, rester ensemble est un progrès, travailler ensemble est la réussite.* » disait Henry Ford. Ce rapport d'activité 2024 reflète l'engagement quotidien de nos équipes et de l'ensemble de nos partenaires. Qu'il soit également l'occasion de remercier chaleureusement l'État et la Ville de Paris pour leur soutien constant, sans lequel cette ambition partagée ne pourrait prendre corps.

« **Se réunir est un début,
rester ensemble est un
progrès, travailler ensemble
est la réussite.** »

Éditos

« Dans un contexte où la demande de mise à l'abri exprimée demeure élevée, je sais pouvoir compter sur la détermination et l'inventivité des équipes du SIAO, en collaboration étroite avec la DRIHL Paris. »

Marthe Pommié,

Directrice de la DRIHL 75

La capitale parisienne concentre de multiples formes de précarité et de fragilités pour les personnes qui y vivent. L'attractivité de la métropole, les tensions sur le parc du logement social, la forte concentration des emplois, les flux migratoires posent aux services publics des défis quotidiens dans l'appui et à l'accompagnement aux publics les plus vulnérables.

L'État œuvre chaque jour pour répondre au mieux à ces défis. À Paris, chaque soir, environ **45000** personnes sont hébergées au sein de dispositifs financés par l'État, ce qui représente une dépense publique de plus de **515** millions d'euros en 2024.

Depuis 2017, le parc d'hébergement parisien a connu une forte croissance (+33%), ce qui a entraîné notamment l'augmentation de sites intercalaires pour accueillir les hébergés, tout en poursuivant sa transformation qualitative (transformation de places d'hébergement d'urgence au profit de places relevant de centre d'hébergement et de réinsertion sociale, développement de sites pérennes entre autres).

Ces évolutions mobilisent 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 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 engagement total dans la lutte contre le sans-abrisme et l'exclusion. Les défis du territoire parisien sont aussi les défis du SIAO, qui assure chaque jour ses missions sans faillir malgré les difficultés de recrutement propres à la région parisienne, l'ampleur des horaires de travail pour le 115, le nombre élevé de demandes d'hébergement et de logement, ou encore l'emprise territoriale étendue des places d'hébergement à l'hôtel. De par son expertise et l'implication pleine et entière de son personnel, le SIAO 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 est le pivot indispensable du parcours d'insertion des plus démunis.

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de l'été dernier ont placé Paris et ses habitants dans une ambiance sportive et festive mais aussi dans une configuration inédite. L'organisation de cet événement a permis de déployer une stratégie de mise à l'abri des personnes sans domicile à proximité des sites olympiques et paralympiques. Ainsi, **234** places dédiées aux personnes en situation de grande marginalité ont été créées et financées, et sont aujourd'hui pérennisées. 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 a été essentielle que ce soit pour orienter les personnes sur les sites dédiés ou pour mobiliser et coordonner les acteurs de la veille sociale. Cet événement a permis d'installer la coordination des acteurs de la veille sociale, mission socle du SIAO, comme le pivot des dispositifs d'accompagnement global des personnes en situation de rue. Ces missions ont été renforcées par un nombre important de recrutements financés par l'État afin de réaliser les missions d'évaluation des publics en demande d'hébergement, et de coordination des acteurs de la veille sociale.

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 2 (LDA2). Œuvrer à l'insertion par le logement, intensifier la prévention des ruptures et des expulsions, 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. Le SIAO est la clé de voute du service public de la rue au logement et a vocation à jouer un rôle de pilotage 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, je sais pouvoir compter sur la détermination et l'inventivité des équipes du SIAO, en collaboration étroite avec la DRIHL Paris, pour continuer à prendre en charge au mieux les personnes fragiles à 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



6 principes fondamentaux

Ces principes fondamentaux sont au cœur de l'action du SIAO Paris, 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-rices de leur parcours

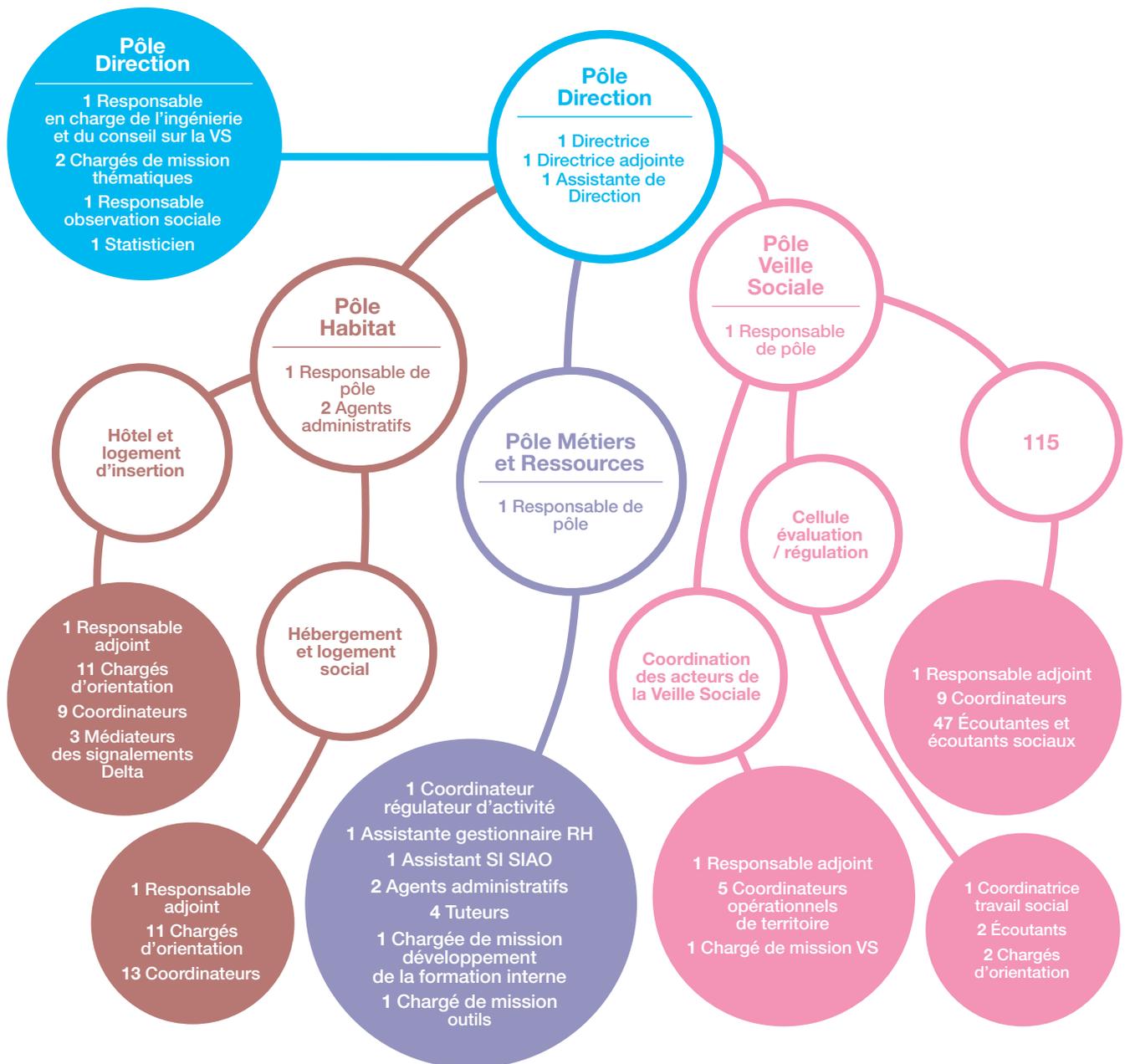
8 missions légales

Ses 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

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

Afin de décliner le Plan Logement d'Abord 2 et le cadre régional unifié des SIAO, le SIAO Paris a bénéficié de nouveaux moyens humains, qui seront intégrés tout au long de l'année 2025 et feront évoluer l'organigramme en matière de renfort de la direction et du management notamment.



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 dédié aux personnes à la rue et dont la gestion est départementalisée

Il réceptionne les appels émis depuis Paris et est ouvert 24h /24, 7 jours /7. Un service de traduction simultané lui permet de répondre dans toutes les langues. Les écoutantes et écoutants 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 115 recueille également les signalements de particuliers, pour lesquels une intervention en rue par des maraudes peut être déclenchée. 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.

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, avec 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-es et des bénévoles.

Le pôle habitat

Il recueille les demandes transmises par les travailleuses et travailleurs sociaux 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 : structure d'hébergement, hôtel, intermédiation locative ou en foyer logement. 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 travailleuses et travailleurs sociaux dans leurs missions. Chacun des services sociaux parisiens (qu'il soit généraliste ou spécialisé) dispose au sein du pôle habitat d'une coordinatrice ou 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

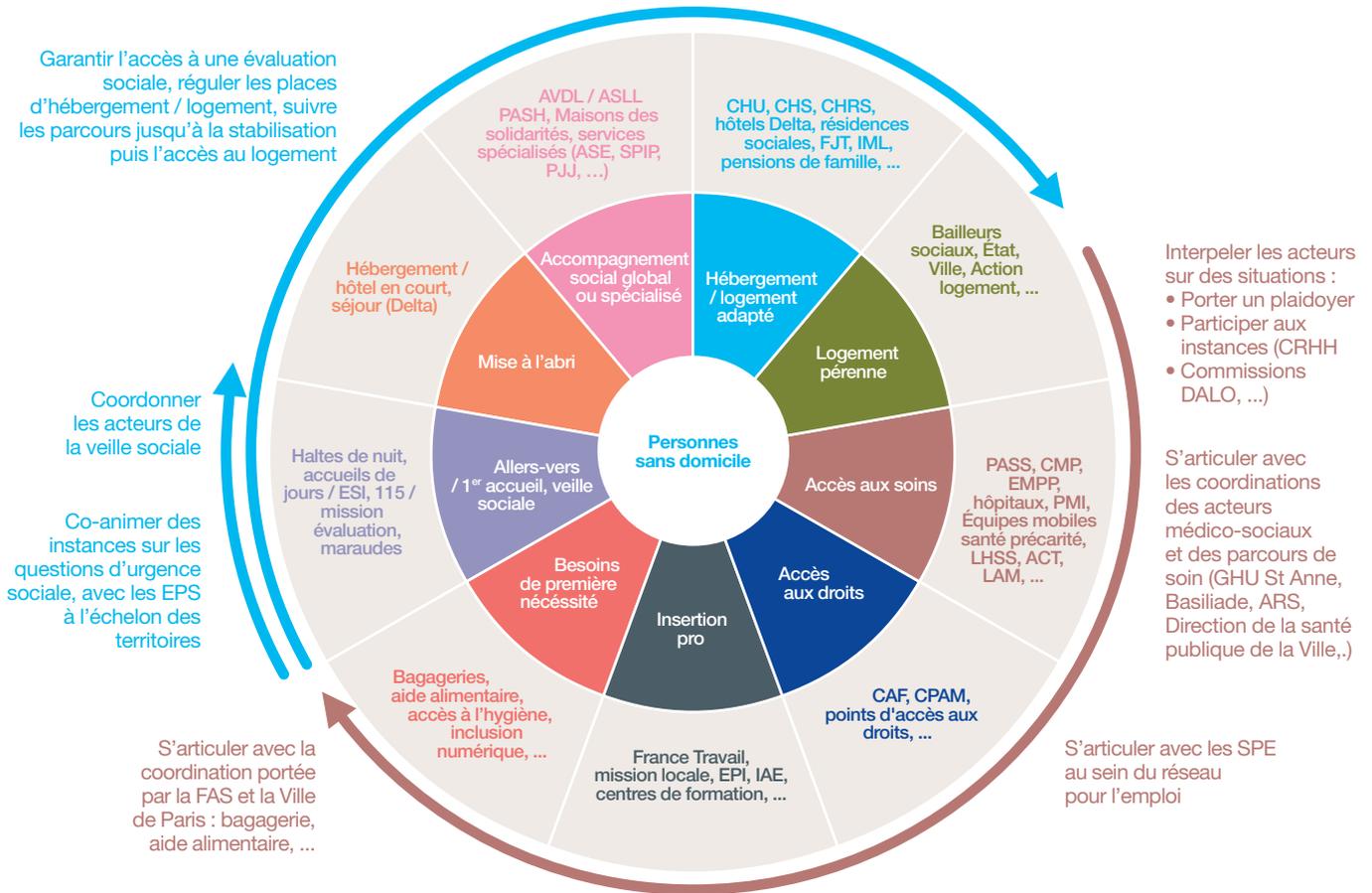
En support aux équipes du SIAO et aux partenaires, il assure :

- La formation
- La planification du 115
- 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.

Un service intégré au cœur d'un réseau coordonné d'acteurs et au service des personnes sans domicile

Coordonner les parcours de la rue au logement



Le SIAO Paris évolue sur un territoire riche et complexe, avec de nombreux acteurs et dispositifs au service des plus précaires. L'enjeu : assurer ses missions de coordinateur des parcours et des acteurs, en recherchant les synergies et complémentarités.

Cela sous le pilotage de :

- L'État
- La Ville de Paris, concernant les missions de l'équipe de la Coordination des acteurs de la Veille sociale

Avec un lien fort avec l'ARS, pilote des dispositifs favorisant l'accès aux soins et à la santé.

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. L'exclusion par le logement peut prendre plusieurs formes, que décrit la grille ETHOS développée par la FEANTSA et à laquelle le SIAO fait le choix de se référer.

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

Parcours

Madame S. 61 ans



Depuis plus de 20 ans, Madame S. connaît un long parcours fait d'errance et de rupture.

En 2022, elle s'installe en rue dans le nord de Paris. Elle se mobilise auprès de la PSA Gauthey qui instruit immédiatement une demande d'hébergement pour Madame qui est prête à accepter tout type de prise en charge « pourvu qu'elle soit à l'abri ». Pourtant, la PSA rencontre rapidement des blocages, Madame présente

un comportement ambivalent : alors qu'elle interpelle son assistante sociale quotidiennement pour ses démarches, elle apparaît méfiante et ne donne aucun document, ni information. Dans le même temps, la PSA observe que son état de santé mentale et physique se dégrade. L'équipe alerte le réseau de la veille sociale du territoire pour soutien et vigilance. Une boucle de coordination se crée avec le SIAO, la MIS des Enfants du Canal, l'UASA, les EMA et Médecins du Monde pour aller vers Madame en rue. Un lien solide se tisse.

Mais la coordination à peine enclenchée, Madame quitte le nord pour le centre de Paris. Pour assurer la continuité de son suivi, le lien est fait avec la MIS Emmaüs Paris Centre qui implique la maraude de la paroisse du secteur. Installée sur un grand campement son lieu de vie est évacué par les forces de l'ordre. Madame trouve refuge dans l'est de Paris.

Les premiers signalements sur son nouveau lieu de vie ne viennent pas de la veille sociale mais de la police et des services de la Ville en charge de la gestion de l'espace public : son installation est d'ampleur, elle possède beaucoup d'affaires et du gros mobilier qui gênent la circulation. Les plaintes sont nombreuses mais la police municipale et le commissariat saisissent d'abord l'UASA et la CAVS pour prendre en charge la situation par la dimension sociale. Le relai se fait avec la MIS Aurore Est qui couvre le secteur et au regard de sa nouvelle localisation, le Recueil Social de la RATP intervient aussi ponctuellement. Les EMA sont à nouveau mobilisées,

à chaque rencontre elles proposent des accompagnements à l'hôpital ou des mises à l'abri d'urgence mais le refus est catégorique. Madame réclame désormais un logement ordinaire stable dans Paris, rejetant toute prise en charge en CHRS ou CHU. Mais la perspective d'accéder à sa demande s'éloigne de plus en plus sans la réalisation de démarches de base. De plus, cette fois, le discours de Madame est différent, il est empreint d'une certaine lassitude voire d'un agacement à l'égard du travail social, elle évoque aussi de la fatigue. L'intervention des EMPP devient indispensable mais le rejet est aussi catégorique. Désormais, le contact est difficile avec tous, Madame est très agressive même avec les riverains, elle présente des signes de détresse psychologique bloquant toute possibilité d'échange et d'accompagnement.

Sans équipe mobile, la CAVS maintient le suivi, elle facilite le passage d'un médecin psychiatre mandaté par la justice pour remettre en place une protection judiciaire. Au printemps 2024, alors que le contexte des travaux et aménagements dans le cadre des JOP ravive la situation de Madame côté espace public, elle semble toujours dans le refus de tout. Les équipes professionnelles ne tentent même plus d'approche envers madame qui se montre agressive à chacun de leur passage. Cependant, courant mai, une maraude bénévole d'une paroisse de secteur signale à la CAVS qu'ils ont un très bon contact avec elle. Récemment blessée à la jambe, ils alertent sur sa vulnérabilité et la dégradation de son état. Madame ne bougerait plus de son abri. Ce signalement est un levier pour remobiliser les acteurs et reprendre le lien. L'UASA parvient ainsi à refaire émerger une demande chez Madame, et instruit une demande SI SIAO. Parallèlement, les EMPP réussissent

à intervenir. La CAVS, en charge de la régulation du dispositif GM, propose une orientation en studette individuelle dans le centre de Paris. Madame se présente au rendez-vous d'admission, visite la structure et échange avec les équipes mais ne donne finalement pas de réponse ferme ; elle demande un temps de réflexion. S'ensuit alors un travail de conviction, l'UASA programme une intervention conjointe avec les équipes du CHU, en rue, « hors les murs » pour susciter l'adhésion. La CAVS temporise la place au rythme de Madame qui refusera finalement. Paradoxalement ce refus n'est pas synonyme d'échec : cette première proposition génère de l'espoir, permet à Madame de se projeter concrètement et de la remettre dans une dynamique vers l'hébergement. Les travailleurs sociaux retrouvent de la crédibilité auprès d'elle. Ils réfléchissent alors à d'autres solutions plus proches encore de ses besoins. Le dispositif « Un Chez Soi d'Abord » est évoqué à l'initiative de l'EMPP. Elle est intéressée et accepte même de se rendre au CMP véhiculée par l'UASA pour formaliser la demande. Après quelques semaines, Madame visite un premier appartement qu'elle refuse d'intégrer. Une deuxième proposition lui est faite, qu'elle refusera également. Sans perdre espoir, une troisième visite lui est proposée dans le Nord de Paris proche de son premier lieu de vie, Madame accepte et intègre finalement l'appartement en décembre 2024. L'EMPP maintient le suivi de la situation, en lien avec les équipes qui accueillent madame. Elle s'y maintient, mais semble refuser les visites à domicile.

Vous retrouverez dans ce rapport d'activité différents parcours d'usager-es accompagné-es par les équipes du SIAO Paris et ses partenaires.

Les chiffres clés

Le 115



3 135

appels reçus/jour

742

appels décrochés/jour

23,6 %

taux d'appel décrochés (qualité de service)

1 051

demandes reçues/jour 115

250

mises à l'abri/jour 115

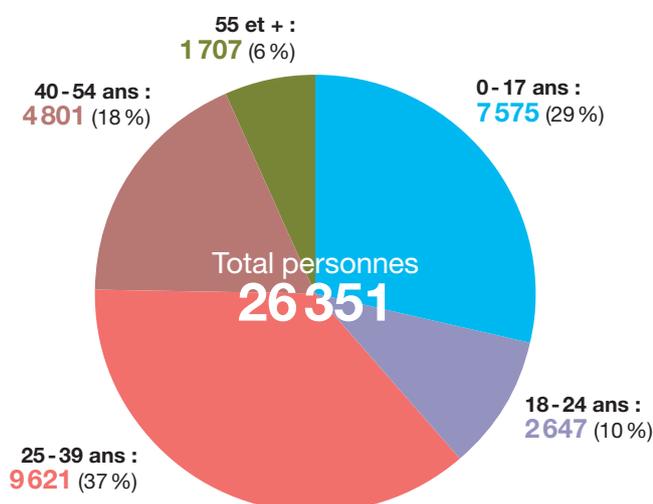
24 %

de demandes pourvues

26 351

personnes ayant eu une demande au 115

Nombre de personnes, par catégorie d'âge, ayant exprimé une demande auprès du 115



La coordination des acteurs de la veille sociale

3 262

signalements de personnes en rue transmis par les Mairies d'arrondissement ou partenaires de la veille sociale à la Coordination des Acteurs de la Veille Sociale, pour une intervention et un suivi de parcours en lien avec les partenaires

334

propositions de sorties de rue sur le dispositif grands marginaux

259

orientations plan grand froid

138

rencontres partenaires

43

sessions de sensibilisation, information, formation

466

instances de coordinations des acteurs

Le pôle habitat

45 234

places d'hébergement
et de logement temporaire régulées

19 113

(11 400 ménages)

personnes ayant une demande SI SIAO
en attente fin 2024

13 530

personnes ayant transmis une demande
au SIAO et ayant accédé à l'hébergement
(structure ou hôtel), logement d'insertion
ou logement social au cours de 2024

4 ans

de durée moyenne d'hébergement
des ménages actuellement stabilisés à l'hôtel

3 673

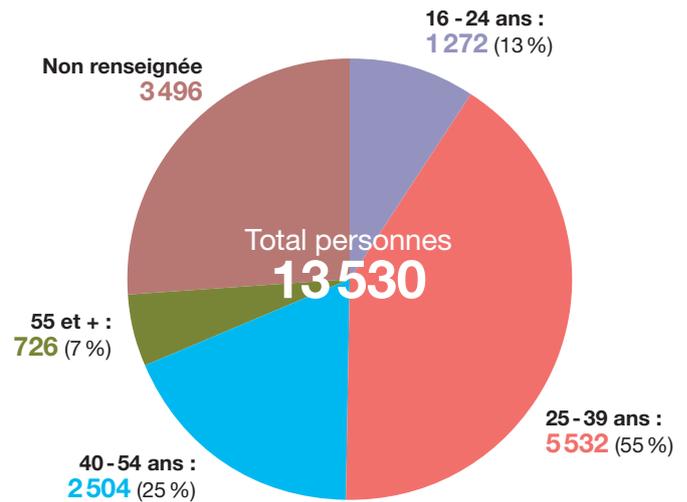
ménages inscrits sur la liste
des demandeurs de logement social auprès
du SIAO au 31/12

1 258

ménages s'étant vu attribuer
un logement social en cours d'année



Personnes, par catégorie d'âges,
ayant transmis une demande
au SIAO et ayant accédé à l'hébergement
(structure ou hôtel), logement d'insertion
ou logement social au cours de 2024



La formation des partenaires

107

sessions de formations organisées

815

participants

Les faits marquants

2024, une année de transformation pour le SIAO Paris

Portée par l'élan des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 et la mise en œuvre de l'instruction et du cadre unifié, l'année 2024 a marqué une étape clé dans l'évolution du SIAO Paris. Ces événements ont agi comme catalyseurs, poussant à adapter et renforcer l'offre de service pour mieux répondre aux enjeux du territoire et aux besoins des publics accompagnés, avec pour ambition de se positionner comme clé de voute du service public de la rue au logement.

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 : une mobilisation exceptionnelle pour le secteur de l'AHI

On a beaucoup parlé de l'hôtellerie de luxe, de la construction du village olympique ou de l'essor des locations Airbnb... mais les Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de 2024 ont aussi fortement impacté le secteur de l'Accueil, de l'Hébergement et de l'Insertion (AHI). Que ce soit à cause d'un centre-ville quasi inaccessible, des zones fermées ou très sécurisées, Paris comme l'Île-de-France ont été bouleversées pendant la période des JOP. Cette nouvelle organisation du territoire a offert un laboratoire d'innovation sociale pour le SIAO Paris qui a dû repenser ses pratiques afin de continuer à accompagner les publics à la rue. Plutôt que de laisser passer l'orage, les équipes du SIAO Paris et l'ensemble des acteurs de la veille sociale, se sont mobilisées pour faire de cet événement un challenge réussi pour le repérage, l'orientation et la prise en charge des publics accompagnés. Le SIAO Paris a joué un rôle pivot dans cette période inédite, sous le pilotage de l'État et en lien avec la Ville de Paris, en contribuant à élaborer et diffuser les processus et les calendriers d'installations, en coordonnant et centralisant le recensement des personnes, les diagnostics et les orientations vers les places « grands marginaux » ouvertes pour l'événement. Cette mobilisation intense a demandé une implication de chaque instant des acteurs de la veille sociale et des équipes du SIAO. Cette période a mis en lumière l'engagement et l'expertise des équipes, confirmant une fois de plus l'importance d'une coordination renforcée pour répondre aux enjeux sociaux majeurs. Le défi était de taille... nous l'avons relevé.

Des moyens renforcés pour un service public de la rue au logement plus ambitieux

En 2024, le SIAO a bénéficié de nouveaux moyens humains, traduisant la volonté des pouvoirs publics de renforcer l'action en faveur des personnes sans-domicile et de faire évoluer le service vers davantage d'efficacité et d'adaptabilité. L'État a soutenu cette dynamique en finançant des postes supplémentaires afin de renforcer les capacités d'action du SIAO, dans le cadre de la déclinaison du Plan Logement d'Abord 2 et du Cadre régional unifié d'intervention des SIAO. Ce soutien a pour objectif le développement de nouvelles missions, telles que la mise en œuvre d'évaluations approfondies des situations via le 115, et plus largement une intensification des actions en faveur de l'accès à l'hébergement et au logement. Parallèlement, la Ville de Paris a renforcé l'équipe de la CAVS pour mettre en œuvre la territorialisation de l'urgence sociale, en lien étroit avec les Espaces Parisiens des Solidarités et les acteurs de terrain. Ces renforts conjoints marquent une étape importante dans la consolidation du rôle du SIAO comme clé de voute du service public de la rue au logement.



[Plus de détails : page 19](#)

Stabilisation du parc et pérennisation des places « grands marginaux »

L'année 2024 marque une étape importante pour le SIAO Paris avec la stabilisation de son parc d'hébergement et de logement. Si certaines évolutions dans sa structuration sont à noter, comme vous le découvrirez dans la suite de ce rapport, cette stabilité est un élément à souligner. Il est en grande partie dû à l'engagement de la DRIHL 75, ainsi qu'à la mobilisation et l'ingéniosité des opérateurs.

Un autre acquis majeur de cette année est la pérennisation des places d'hébergement dédiées aux « grands marginaux ». Véritable héritage des JOP, ces places ciblent les personnes les plus éloignées des dispositifs de droits commun. Régulées par l'équipe du pôle veille sociale du SIAO, en lien avec les acteurs de terrain, elles conservent les modalités de repérage, d'orientation et de prise en charge qui ont prouvé leur efficacité auprès de ce public.

[Plus de détails : page 28](#)

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

Depuis l'instruction ministérielle de 2022, les SIAO sont appelés à renforcer leur mission de coordination des acteurs de la veille sociale. À Paris, une équipe dédiée à la coordination des maraudes existe déjà. Elle coordonne plus d'une centaine d'acteurs de maraudes, professionnels et bénévoles et travaille en lien étroit avec les services de l'Etat, de la Ville, ainsi qu'avec les Mairies d'arrondissement. L'enjeu est désormais double : élargir son périmètre d'intervention et redéfinir les objectifs et le plan d'action du SIAO pour cette mission, en tenant compte des besoins des personnes à la rue ainsi que des attentes des tutelles et des partenaires de la veille sociale. L'année 2024 a ainsi été marquée par une large concertation de l'ensemble des parties prenantes, visant à faire évoluer les missions et l'offre de service du SIAO dès 2025.

[Plus de détails : page 20](#)



Mieux repérer, mieux suivre : un outil structurant au service des parcours des personnes à la rue

À l'été 2024, le SIAO a lancé un outil interne de centralisation des signalements de personnes à la rue, transmis par les acteurs de la veille sociale et les institutions (maraudes, Mairies, services de la Ville, hôpitaux, commissariats, etc.). D'abord conçu pour renforcer l'action de la Coordination des Acteurs de la Veille Sociale (CAVS), il permet une meilleure observation et un meilleur suivi des parcours. Ce sont plus de **3000** signalements recensés et donc suivis, dont on peut faire l'analyse ! À terme, son utilisation sera élargie aux autres équipes du SIAO, puis ouverte aux partenaires, dans une logique de coordination renforcée.

En route pour la mission évaluation

En 2024, le SIAO Paris a préparé la montée en charge de la mission d'évaluation sociale, expérimentée depuis 2022. Portée par les orientations de l'État, cette mission vise à proposer une première évaluation approfondie des ménages qui ne sont pas accompagnés et en amont d'une orientation vers une travailleuse ou un travailleur social. L'ambition du SIAO est de renforcer la continuité des parcours des personnes vers l'hébergement et le logement. La généralisation et le déploiement de cette mission au 115 sont prévus en 2025, marquant une étape clé dans l'évolution des missions du SIAO.

Reconnaissance pour les agent-es des SIAO : la prime Ségur enfin attribuée

En 2024, une avancée majeure a marqué le secteur de l'inclusion et de l'accompagnement social : les agent-es des SIAO nationaux bénéficient désormais de la prime Ségur, allouée par l'État. Cette reconnaissance longtemps attendue, vient valoriser l'engagement essentiel de ces professionnel-les en faveur de l'accueil, de l'évaluation, de l'orientation des personnes sans domicile et du suivi de leur parcours vers le logement. Actrices et acteurs clés du dispositif, ils jouent un rôle central dans la coordination et le soutien aux professionnel-les de terrain. Au-delà de cette juste reconnaissance, cette mesure représente aussi un levier pour renforcer l'attractivité du secteur et fidéliser les équipes.

Le pôle veille sociale



Créé en septembre 2023 au sein du SIAO Paris, le Pôle Veille Sociale (PVS) regroupe les activités du 115 (écoute, évaluation) et les missions opérationnelles de Coordination des Acteurs de la Veille Sociale (CAVS). Ce pôle du SIAO est constitué de 70 professionnel·les, et met en œuvre les missions réglementaires dédiées aux personnes en situation de rue :

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

Les temps forts de l'année 2024

L'année 2024 a marqué un véritable tournant pour le pôle veille sociale, avec une phase de structuration intense et stratégique pour répondre aux enjeux contemporains de la veille sociale à Paris. Au cœur de cette dynamique, la préfiguration de la mission de coordination des acteurs de la veille sociale a constitué un axe majeur de transformation. Ce chantier, mené dans une démarche de concertation à la fois interne et partenariale, a permis d'enrichir les missions du SIAO et de poser les bases d'un repositionnement du 115 de Paris comme acteur central de la veille sociale dès 2025. Il a également permis de préparer un plan d'action départemental et territorial porté par la CAVS, afin de renforcer l'animation du réseau des partenaires.

Parmi les faits marquants de l'année :

Lancement de la mission d'évaluation du public en situation de rue par le 115

Dans le cadre du déploiement du cadre régional unifié des SIAO d'Île-de-France, une nouvelle mission d'évaluation a été confiée aux SIAO. Cette mission consiste à réaliser une évaluation approfondie des ménages sans travailleuse ou travailleur social référent, à travers un recueil structuré dans le SI SIAO.

L'enjeu : sortir de l'assignation à l'urgence et favoriser une orientation vers un hébergement stabilisé. Le 115 de Paris, fort de deux années d'expérimentation sur l'évaluation des ménages, a contribué activement à la préfiguration de cette mission. Porté par des écoutantes et écoutants sociaux formés à l'analyse sociale de premier niveau, ce dispositif a permis d'identifier les besoins en formation et les modalités de mise en œuvre adaptées à l'échelle du SIAO Paris.

Gestion de la période des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024

L'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques a constitué un défi de taille pour le pôle veille sociale. L'impact de l'événement sur les personnes à la rue et sur les zones d'intervention de la CAVS a été considérable. Dans un calendrier resserré, l'équipe a su gérer simultanément les orientations spécifiques liées aux JOP et maintenir une qualité de service constante sur l'ensemble du territoire parisien.

Engagement dans le cadre régional unifié des SIAO

En cohérence avec les objectifs régionaux, le pôle veille sociale s'est fortement mobilisé autour de l'harmonisation des pratiques des 115 à l'échelle de l'Île-de-France. Au sein de groupes de travail régionaux, il a contribué aux réflexions sur le parcours des usager-es, la forme du diagnostic social, ainsi que les critères d'ancrage et de priorisation. Ces travaux ont déjà conduit à des ajustements de procédures internes au 115 de Paris et à un renforcement des échanges inter-départements avec les autres SIAO franciliens.

Amélioration des conditions de travail et renforcement des dynamiques RH au 115 de Paris

Comme annoncé dans le précédent rapport d'activité, le 115 de Paris a poursuivi son chantier de revalorisation du métier d'écoutante et d'écoutant social. Cette démarche vise à mieux fidéliser les équipes, reconnaître les compétences spécifiques mobilisées dans l'écoute et l'analyse sociale, et inscrire durablement ces fonctions dans une logique de professionnalisation et de reconnaissance. En 2024, le 115 de Paris a enregistré une hausse de l'ancienneté moyenne des professionnel-les, signe encourageant d'une fidélisation progressive des équipes. Cette évolution s'est toutefois accompagnée de difficultés persistantes en matière de recrutement, pesant sur l'activité quotidienne du service. L'extension du dispositif « Ségur pour tous » constitue une avancée significative pour le secteur, en contribuant à revaloriser les métiers du social et médico-social et en renforçant l'attractivité des postes au sein du 115. Cette mesure ouvre des perspectives positives pour 2025, avec l'espoir d'une amélioration durable de la fidélisation des professionnel-les.

En parallèle, le chantier interne engagé autour de l'accueil, de l'intégration et de la formation des nouvelles recrues se poursuit.



focus

Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 : une mobilisation exceptionnelle pour une réponse sociale coordonnée

Face à un événement sans précédent, le SIAO Paris s'est positionné comme un acteur central, anticipant les impacts sur les personnes à la rue et coordonnant, aux côtés des partenaires institutionnels et associatifs, une prise en charge adaptée sur les périmètres olympiques.

Le SIAO Paris a été mobilisé dès 2023, à l'occasion des Test events, pour anticiper les impacts humains liés aux Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. En lien étroit avec les services de l'État, il a contribué à mettre en place un cadre de coordination et des méthodes d'intervention pour garantir une prise en charge digne et cohérente des personnes à la rue présentes sur les sites olympiques et leurs abords. Face à l'ampleur de l'événement et à ses conséquences sur l'espace public parisien, le SIAO a pleinement joué son rôle de pivot, fédérant les partenaires institutionnels et associatifs autour d'une réponse sociale concertée. La préparation des JOP s'est appuyée sur un comité technique piloté par les services de l'État, réunissant l'ARS, la Préfecture de Police, la Ville de Paris, les maraudes et le SIAO. Ce comité s'est tenu chaque semaine entre octobre 2023 et septembre 2024.

Toutes les équipes du SIAO ont été mobilisées pour :

- Élaborer les processus d'évacuation et informer les partenaires sur le calendrier
- Coordonner les interventions des acteurs de la veille sociale sur les périmètres JOP
- Accompagner l'adaptation des pratiques professionnelles des maraudes
- Organiser le recensement des personnes à la rue et la réalisation de diagnostics sociaux
- Informer les acteurs de terrain, les mairies d'arrondissement et les riverains
- Centraliser les orientations vers l'hébergement et le logement, avec **216** puis **234** places dédiées aux grands marginaux, en complément du parc généraliste du SIAO
- Assurer le suivi des parcours des personnes orientées.



La démarche de préfiguration : renforcer la mission de coordination des acteurs de la veille sociale du SIAO

La coordination des acteurs de la veille sociale fait partie intégrante des missions confiées par l'État aux SIAO. L'instruction ministérielle de 2022 vient en renforcer les ambitions, en fixant des objectifs clairs en matière de pilotage, de lisibilité et de structuration du réseau. À Paris, une équipe dédiée à la coordination des maraudes existe depuis 2016 au sein du Samusocial de Paris, et est intégrée au SIAO depuis 2019 sous l'intitulé CAVS (Coordination des Acteurs de la Veille Sociale).

Renforcer cette mission implique aujourd'hui un double mouvement :

- élargir le périmètre d'intervention de la CAVS,
- inscrire cette mission de coordination dans l'ensemble des actions du SIAO, de manière transversale.

Tous les pôles du SIAO sont en effet concernés :

- le 115, en lien direct avec les maraudes
- le pôle habitat, chargé des demandes et des orientations
- et le pôle métiers et ressources, mobilisé sur la formation

Une démarche de préfiguration concertée

En 2024, le SIAO Paris a engagé une démarche ambitieuse de préfiguration pour faire évoluer la coordination des acteurs de la veille sociale. Objectif : faire évoluer l'organisation et les pratiques pour une action plus transversale, partagée et au plus près des réalités du terrain.

En 2024, le SIAO a engagé une démarche de préfiguration, fondée sur une concertation large et progressive, réunissant :

- les tutelles (État, Ville, ARS),
- les opérateurs de la veille sociale,
- les équipes du SIAO,
- les acteurs de la santé et de la solidarité, et les personnes concernées elles-mêmes.

Avril 2024

Lancement de la démarche – Communication interne et externe

Juillet 2024

Concertations des Tutelles : DRIHL et ville (DSOL et SG)

Novembre / Décembre 2024

Concertations des publics : 5 actions d'aller-vers (ESI / ADJ / Haltes)

Avril / Juin 2024

- Les publics et leurs besoins
- Cartographies des acteurs
- Analyses de l'offre (Méthode FFOM et 1 Questionnaire)

Octobre / novembre 2024

- Concertations de acteurs de la VS : 1 journée d'ateliers
- Rencontres partenaires : FAS IdF et ARS \ Basiliade

Décembre 2024 / Janvier 2025

Rédaction du livrable

Des objectifs clairs pour une coordination partagée

Cette démarche a été guidée par plusieurs finalités issues des orientations nationales :

- la mise en place d'une instance départementale de coordination du réseau d'acteurs,
- la garantie d'un diagnostic social pour chaque personne à la rue, avec son consentement, en vue d'un accès à l'hébergement ou au logement,
- l'élaboration d'une convention-cadre entre l'État, le SIAO et les opérateurs de la veille sociale,
- l'évolution du cahier des charges pour un passage de la coordination des maraudes vers une logique de coordination intégrant l'ensemble des acteurs de la veille sociale.

Une nouvelle étape pour la veille sociale parisienne

Grâce à sa position transversale et à sa connaissance fine du terrain, le SIAO Paris s'affirme comme un acteur central, à la fois :

- Coordonnateur de réseau,
- Appui opérationnel,
- Ressource motrice de la professionnalisation des acteurs.

L'année 2024 aura permis de poser les fondations d'une coordination plus cohérente, plus équitable et mieux articulée avec les politiques publiques, notamment le Logement d'Abord. Le livrable issu de cette démarche viendra formaliser les principes partagés, proposer un cadre opérationnel et tracer les perspectives d'une veille sociale renouvelée, adaptée aux réalités du territoire parisien.

La coordination des acteurs de la veille sociale

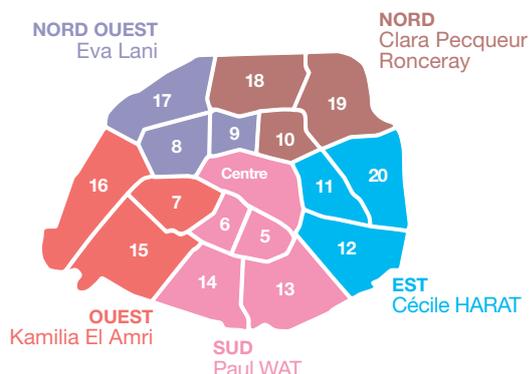


Une équipe renforcée, une extension des missions

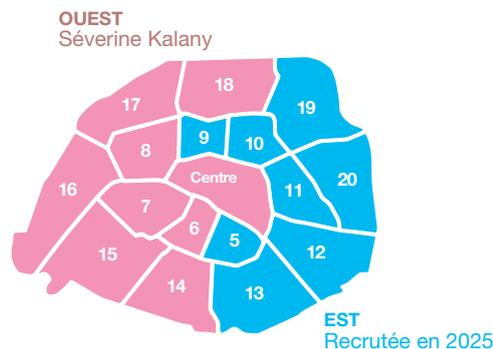
Depuis 2023, l'équipe de la coordination des maraudes a évolué pour se préparer à l'intégration de l'ensemble des acteurs de la veille sociale à son périmètre. Cela s'est traduit en premier lieu par un changement de nom pour l'équipe, devenue Coordination des Acteurs de la Veille Sociale (CAVS). Elle est composée d'une responsable adjointe du pôle veille sociale, d'une chargée de mission et de 5 coordinatrices et coordinateurs opérationnels de territoire. Au regard de l'augmentation significative de

l'activité de la CAVS depuis 2023 et dans le cadre des travaux liés à la territorialisation de l'urgence sociale et menés en lien avec la DRIHL et la Ville, la CAVS a pu renforcer ses effectifs en 2024 à travers 2 postes supplémentaires de coordinateurs opérationnels transversaux permettant d'améliorer sa capacité à se déployer sur les territoires et à assurer ses missions de coordination opérationnelle et d'animation de réseau.

Répartition des 5 coordinatrices et coordinateurs territorialisés



Répartition des 2 coordinatrices transversales



Le renforcement de l'équipe a permis de penser une répartition des missions et de la charge de travail de façon équilibrée. 2024 a également permis à la CAVS en héritage des JOP, d'étendre ses missions à travers la régulation des dispositifs grands marginaux pérennisés.

Les missions des coordinatrices et coordinateurs

Coordinatrices et coordinateurs Opérationnels de Territoire

- Assurer le traitement des signalements associatifs et institutionnels sur la zone de référence
- Assurer le suivi de parcours des publics signalés
- Animer ou participer aux instances à l'échelle locale
- Animer des sessions de sensibilisation et d'information
- Animer des GT thématiques en lien avec la FAS et la Ville
- Aller à la rencontre des partenaires locaux et réaliser des immersions terrain en maraude

Coordinatrices Opérationnelles Transversales

- Assurer une continuité d'activité sur le traitement des signalements sur la zone de référence
- Piloter la rédaction des états des lieux d'arrondissement
- Réguler les dispositifs grands marginaux
- Assurer un suivi des parcours des publics orientés et hébergés
- Coordonner les sites sensibles (bois de Vincennes, voies souterraines des Halles, bois de Boulogne)
- Animer des sessions de sensibilisation et d'information à l'échelle départementale
- Cartographier les acteurs





Bilan d'activité, l'année 2024 pour la CAVS

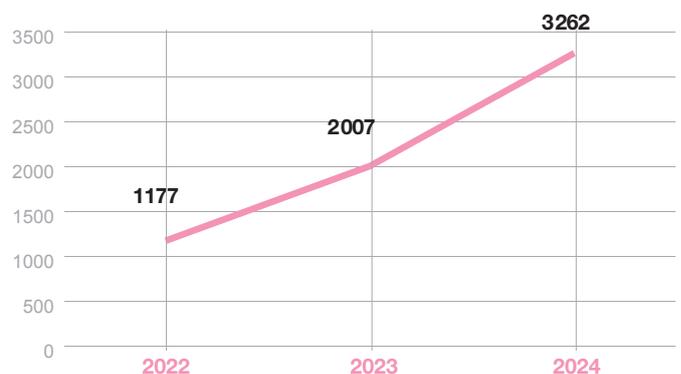
Un accroissement des signalements traités

Sur l'année 2024, la CAVS a reçu et traité **3262** signalements, soit une augmentation de **62%** par rapport à 2023.

Cette augmentation peut s'expliquer à la fois par :

- L'accroissement du nombre de rencontres partenaires faites par l'équipe, permettant ainsi à la CAVS d'être mieux identifiée et par extension davantage saisie.
- Le déploiement d'un nouvel outil interne de suivi des signalements permettant de centraliser les remontées et ainsi de fiabiliser les indicateurs de suivi.
- Le contexte exceptionnel des Jeux Olympiques et Paralympiques, qui ont eu un impact sur les publics rencontrés en rue et signalés afin d'anticiper toute demande de déplacement.

Signalements annuels

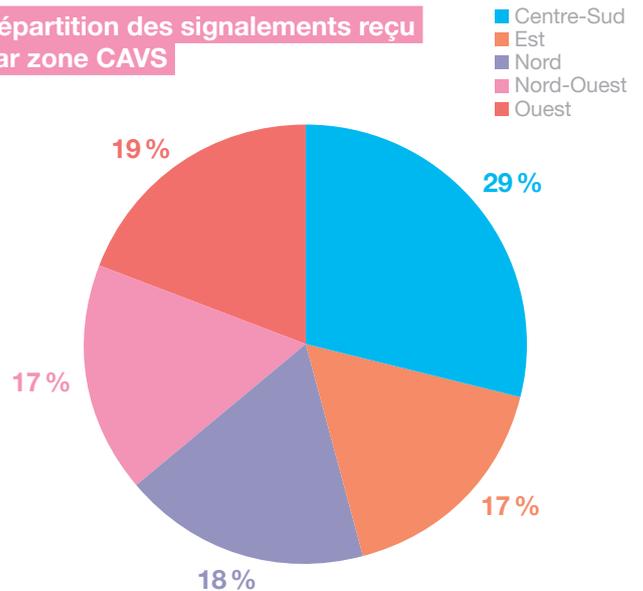


Cette augmentation du nombre de signalements s’observe également sur chaque zone des coordinatrices et coordinateurs de la CAVS.

En revanche, la proportion des signalements reçus sur chaque zone par rapport au nombre total de signalements reçus sur Paris, varie.

On observe ainsi une augmentation de la proportion des signalements reçus sur les zones Nord, Ouest et Centre/Sud et une diminution, toujours en proportion et pas en nombre, sur les zones Est et Nord-Ouest. Les 10^e et 15^e étant les arrondissements qui signalent le plus. Cette répartition varie donc sensiblement par rapport à l’année 2023, année durant laquelle les 5 zones étaient plutôt équilibrées en termes de répartition des signalements. Il faudra observer si cette évolution est structurelle ou conjoncturelle (impact des JOP sur la zone centre et la répartition des sites de compétition et d’ouverture).

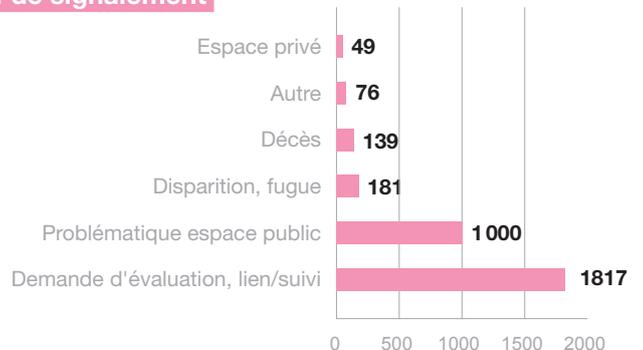
Répartition des signalements reçu par zone CAVS



Des enjeux d’espace public de plus en plus présents

Les demandes d’évaluation des publics demeurent le motif principal de saisine de la CAVS. En revanche, là où en 2023, l’équipe recevait 483 signalements pour motif d’enjeu d’espace public (liés à des problématiques de sécurité ou de propreté), elle en a reçu 1 000 en 2024. À noter, toutefois, le nombre de signalements concernant des personnes présentes dans les emprises privées gérées par les bailleurs sociaux qui a été multiplié par 4 entre 2023 et 2024. Il s’agit là pour le service d’un enjeu majeur puisque les publics rencontrés dans les emprises privées s’invisibilisent et paradoxalement sont de plus en plus signalés, les équipes mobiles (mise à part la BAPSA) n’étant pas habilitées à intervenir dans les emprises privées, un travail reste à faire en direction de ce public en termes d’accès à l’orientation, l’évaluation et l’accompagnement. Par ailleurs, si les JOP 2024 ont eu une influence sur le nombre de signalements au regard des besoins de déplacement des publics impactés par les sites de compétition, travaux ou sites de festivités, la CAVS observe également une évolution de certaines postures institutionnelles à l’échelle territoriale concernant la présence de personnes à la rue installées sur la voie publique.

Motif de signalement



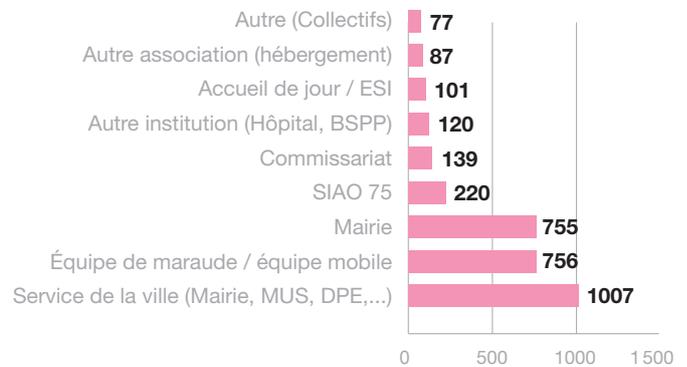
Les demandes d’évaluation des publics demeurent le motif principal de saisine de la coordination des acteurs de la veille sociale

Une majorité de signalements institutionnels

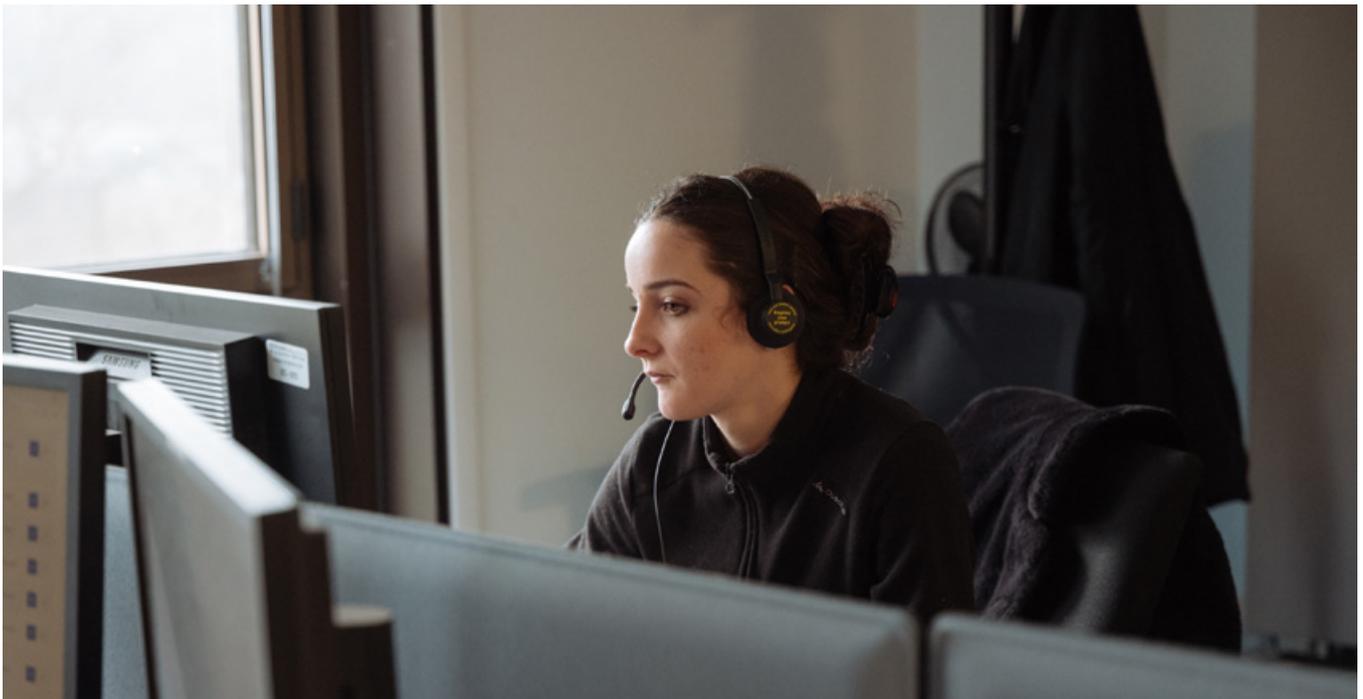
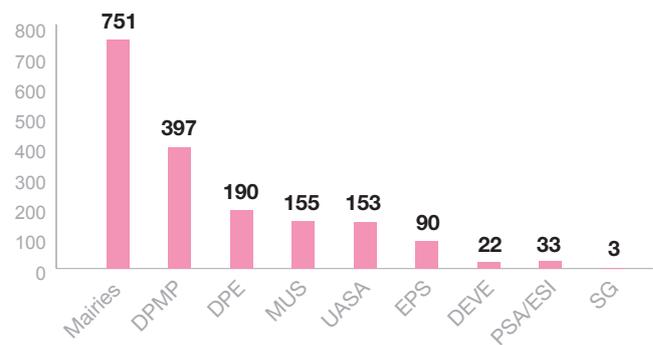
55% des signalements proviennent des services de la Ville de Paris. Et parmi eux, la CAVS reçoit en majorité des signalements des Mairies d'arrondissement et de la Police Municipale. L'augmentation observée démontre en parallèle que les rencontres partenaires et les travaux de structuration des process dans le cadre notamment de la boîte à outils travaillée avec la Ville de Paris portent leur fruit et renforcent la capacité de la CAVS à se coordonner avec tous les acteurs impliqués en direction des publics à la rue et à être tenus informés des alertes des riverain-es. Avoir plus de visibilité sur les interventions de chacun permet aussi de s'assurer que chaque personne signalée puisse avoir accès à une évaluation, un accompagnement, une orientation adaptée tout en veillant au respect de sa dignité et de ses droits. Entre 2023 et 2024, on observe une augmentation du nombre de signalements chez tous les émetteurs quelle que soit leur provenance. En revanche, la variation d'une année à l'autre est plus importante chez les acteurs institutionnels que chez les partenaires associatifs.

En effet, le nombre de signalements provenant des maraudes a augmenté de **98,43%** (passant de 381 à 756), celui provenant des AJ/ESI de **248%** (passant de 29 à 101). En parallèle ceux provenant des Commissariats ont augmenté de **363%** (passant de 30 à 139) et ceux des services de la Ville de **291%** (passant de 257 à 1007).

Nombre de signalements par type d'émetteurs



Service émetteurs Ville de Paris



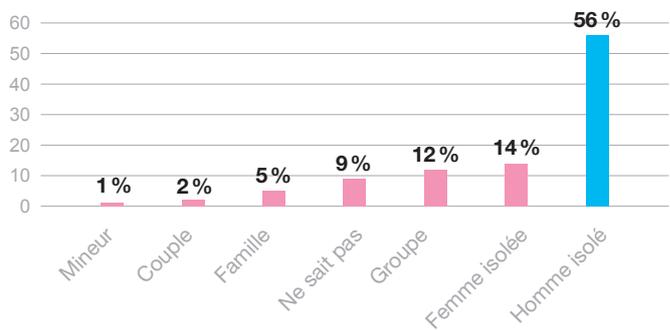
Une proportion importante de personnes signalées sont isolées

Concernant les publics signalés à la CAVS, il s'agit en majorité d'hommes isolés et de personnes en groupe, **14%** sont des femmes et **5%** sont en famille.

La CAVS reçoit très peu de signalements de familles installées sur la voie publique car il s'agit plutôt d'un public en errance, se rendant invisible, et donc mieux identifié et davantage signalé aux services de la ville (services sociaux scolaire, espaces parisiens des solidarités) et très peu repéré par les maraudes.

301 signalements sur les **3262** ne permettent pas de définir quel type de public a été signalé puisqu'elles n'ont pu être rencontrées (personnes non trouvées, disparition, signalements non exploitables par manque d'informations malgré les relances pour complétude). Enfin, sur les **3262** signalements, **3842** personnes ont été signalées (1 personne peut être signalée plusieurs fois). **1055** personnes différentes ont pu être repérées puisque la CAVS avait connaissance des noms, prénoms et date de naissance. Sur ces **1055** personnes

Typologie du public signalé



différentes, elles ont en moyenne 45 ans et représentent **783** hommes isolés et **272** femmes isolées.

Sur ces **1055** personnes, 633 sont déjà identifiées sur le SI SIAO soit **60%** de personnes connues sur la base de données nationale et donc **40%** de personnes non connues.

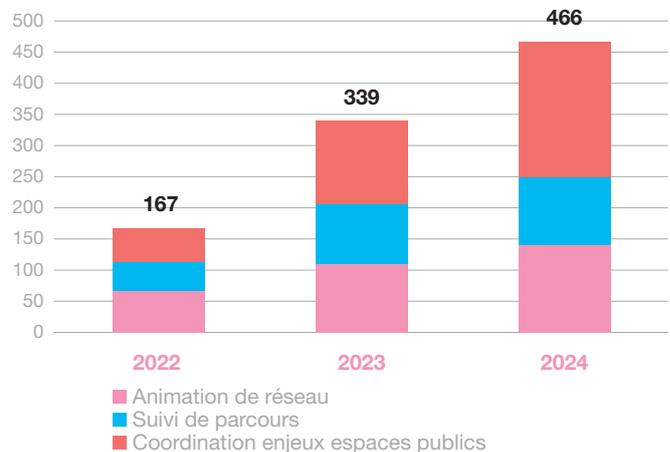
Une forte hausse des instances de coordination

La Coordination des Acteurs de la Veille Sociale, en parallèle de son activité opérationnelle, s'est déployée en 2024 à travers **466** instances de coordination qu'elle anime ou auxquelles elle participe.

108 instances de suivi de parcours ont eu lieu avec les acteurs de la veille sociale parisienne à travers des réunions de synthèses, des partages de file actives, des Cellules Sociales et Médico-sociales (CSMS), des COPIL Précarité au sein des hôpitaux ...

140 instances d'animation de réseau ont été organisées, permettant de rassembler les partenaires autour de sujets d'actualités, de thématiques, de partages d'information et de sensibilisations (50 Coordination des Acteurs de la Veille Sociale (CAVS), 47 GT, 43 sensibilisations).

Instances de coordination



Une coordination renforcée et des partenariats élargis

En 2024, la CAVS a intensifié ses actions de coordination avec une hausse significative des rencontres partenaires : **138** en 2024, contre **98** en 2023. L'équipe a également mené 55 immersions en maraudes, contre **25** l'année précédente. Ces rencontres de terrain permettent à la

CAVS de mieux comprendre les missions et le cadre d'intervention de chaque partenaire. L'objectif est de renforcer la coordination, en respectant les enjeux spécifiques de chacun, tout en répondant aux besoins des acteurs de la veille sociale à l'échelle des territoires. Ces temps sont précieux pour affiner la connaissance des besoins des territoires et être au plus près des réalités des acteurs.

Une approche collaborative pour développer les partenariats

La mission de la CAVS ne se limite pas au traitement des signalements et à l'animation d'instances. Pour développer des partenariats efficaces et répondre aux enjeux transversaux, l'équipe a collaboré étroitement avec les autres acteurs impliqués dans la prise en charge des personnes à la rue. Parmi les acteurs clés avec lesquels la CAVS a renforcé ses liens, on trouve :

- La FAS, la MMPCR, et Basiliade pour la Mesure 27,
- Les Directions des Solidarités et de la Santé Publique de la Ville de Paris,
- Solinum, la BSPP, le GPIS, les bailleurs sociaux et l'APHP.

Ces partenariats ont permis d'améliorer les articulations et de structurer des processus d'intervention ou de coordination autour des publics à la rue.



Une vision territoriale pour une action plus ajustée

L'équipe de la CAVS a également produit des données territorialisées pour alimenter les tutelles. Ces données, issues du terrain, mettent en lumière les besoins des acteurs en matière de renforcement des dispositifs de veille sociale et des réponses médico-sociales adaptées aux problématiques rencontrées par les personnes à la rue.



Partenariat entre le SIAO Paris, le GPIS-GIE et les Bailleurs Sociaux Parisiens

Face à la présence de personnes sans-abri dans le parc social parisien, le SIAO, le GPIS-GIE et les Bailleurs Sociaux Parisiens ont affirmé leur volonté commune d'agir de manière coordonnée, humaine et efficace. Conscients des enjeux liés à la grande précarité, ils s'engagent dans une démarche proactive pour améliorer l'accompagnement des personnes sans solution d'hébergement. Dans cette logique, une première collaboration a été engagée fin 2022 - début 2023 entre le SIAO Paris et le GPIS-GIE. Elle s'est concrétisée par une formation dispensée aux agent-es du GPIS-GIE par le SIAO, centrée sur les pratiques d'aller-vers : postures professionnelles, méthodologies d'intervention,

et connaissance des dispositifs de Veille Sociale à Paris. Depuis janvier 2024, un travail conjoint est mené entre le SIAO, le GPIS-GIE et les Bailleurs Sociaux Parisiens pour aboutir à une convention de partenariat structurante. Celle-ci aura pour objectif de déployer une coordination des acteurs engagés dans l'aller-vers, et de faciliter la mise en oeuvre de solutions d'accompagnement et de sorties durables pour les personnes sans-abri. Ce partenariat illustre l'importance de la coopération entre institutions aux expertises complémentaires, au service d'une prise en charge plus digne et plus efficace des personnes sans-abri à Paris.

Les enjeux de la coordination des acteurs de la veille sociale en 2025

La CAVS aspire à améliorer sa visibilité sur les besoins des territoires afin de formuler aux tutelles et aux acteurs des préconisations de développement de dispositifs en réponse aux besoins non couverts ou de redimensionnement des dispositifs existants afin de s'adapter aux besoins réels. Ce travail a été mené en 2024 et se poursuivra en 2025 à travers :

- Le renforcement de sa présence sur les arrondissements, grâce aux rencontres partenaires et immersions terrain.
- La réalisation des états des lieux d'arrondissement et la production de cartographies. Elle travaille par ailleurs à la structuration de l'offre qu'elle peut proposer en termes d'interventions afin d'outiller au mieux ses acteurs partenaires.
- Un travail de rationalisation des instances proposées pour éviter de démultiplier les formats et sursolliciter ses partenaires.

L'équipe s'est également investie pour la création d'un outil de centralisation des signalements, qui aura vocation à améliorer sa capacité à suivre les parcours des publics signalés et mieux comprendre qui sont ces publics.

Pour finir, la CAVS ambitionne au regard du redimensionnement de son équipe, la mise en place en 2025, de temps de travail autour des pratiques liées au travail social à destination des acteurs du secteurs AHI et pour ce faire travaillera en lien avec la FAS sur la structuration d'une offre répondant aux problématiques rencontrées par les acteurs de terrain et en lien avec les actualités.



focus

La régulation des dispositifs grands marginaux

Places Grands Marginaux : l'héritage social des JOP, au service de ceux qui ne demandent plus rien

Les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024 et le défi inédit d'une cérémonie d'ouverture « hors stade » en plein Paris, ont d'office soulevé la question du sort des personnes en rue pendant la compétition et plus particulièrement des « plus exclues ».

L'UD DRIHL 75 a alors mobilisé les principaux opérateurs de l'hébergement d'urgence à Paris pour prospecter et ouvrir plus de 200 places pérennes dites « Grands Marginaux », complémentaires au parc existant. Les premières places ont ouvert dès janvier 2024 en coïncidence avec les premières opérations d'évacuation et de montage des sites olympiques. Au-delà de l'évènement sportif, l'initiative s'inscrit dans une réflexion plus globale de l'État sur la grande marginalité à Paris et au niveau national, pilotée par la DIHAL.

Le projet : La définition du « Grand Marginal » par la DIHAL

Le projet s'adresse à des personnes en situation de rue identifiées par les maraudes et ancrées sur le territoire parisien, ne souhaitant ou ne pouvant pas aller vers les dispositifs existants car ceux-ci ne correspondent pas à leurs attentes ou besoins.

La régulation des places en 2024 par la CAVS : une gestion adaptée à la réalité du travail social

Partant des observations de la veille sociale sur les publics isolés les plus ancrés en rue, le projet des places « Grands Marginaux » se singularise par ses modalités d'orientation assouplies et, sur place, un accompagnement pluridisciplinaire soutenu.

Les objectifs étant :

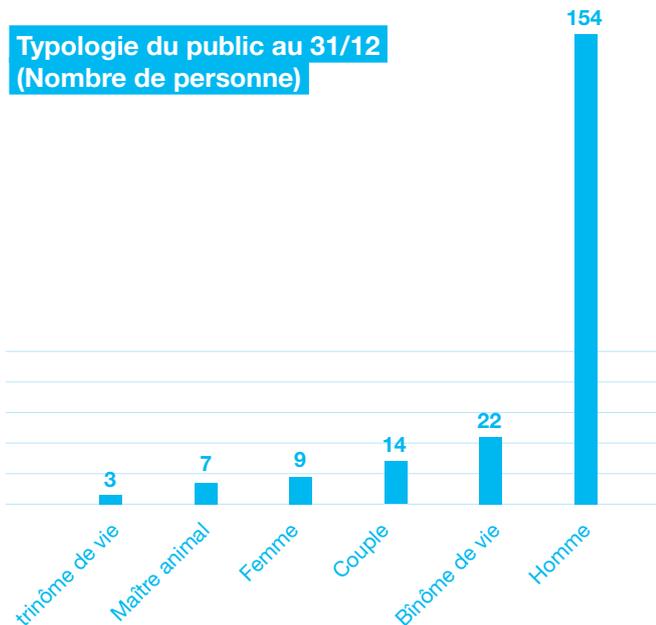
- 1 l'adhésion des publics dans le non-recours,
- 2 le maintien de l'usager dans l'hébergement une fois intégré.

Dans un souci de proximité avec les acteurs de la veille sociale et d'adéquation avec la réalité de leur travail, les places ont été ouvertes prioritairement aux maraudes et accueil de jour et la régulation confiée à la CAVS. Un changement de pratique majeur, les places d'hébergement pérennes étant habituellement régulées par le pôle habitat du SIAO.

Le parc d'hébergement

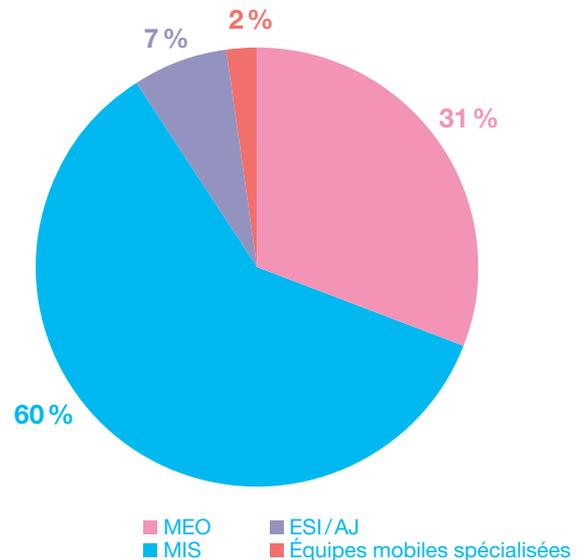
- 236 places ouvertes en 2024 (216 places ouvertes pendant les JOP 2024 puis 20 places supplémentaires au dernier trimestre 2024)
- Dans Paris intramuros uniquement
- 65% du parc est composé de chambres individuelles ou de studettes équipées pour personne seule, en couple, en binôme de vie et/ou accompagnée d'un animal.

Typologie du public au 31/12 (Nombre de personne)



En 2024, la CAVS a émis 334 propositions d'orientations pour 319 personnes différentes

Répartitions des orienteurs Au 31/12 sur les 209 personnes hébergées



Les orientations

En 2024, la CAVS a émis 334 propositions d'orientations pour 319 personnes différentes. 212 propositions d'orientations – soit 63% du total des propositions – ont eu lieu entre janvier et septembre 2024, pour des personnes dont le lieu de vie était sur un site olympique (compétitions, cérémonie d'ouverture, zone de festivités, grandes gares SNCF et stations de métro fermées pendant les Jeux). Dans ce contexte et au regard du public cible, les acteurs ayant le plus orienté de personnes sont les maraudes.

Au 31 décembre 2024, 209 personnes occupaient effectivement une place d'hébergement, parmi lesquelles une majorité d'hommes isolés ou en binôme. Les femmes sont largement sous-représentées ce qui ne s'explique pas par un manque de place mais une faible proportion de femmes rencontrées et/ou en demande. Le delta entre le nombre de places ouvertes et le nombre de places pourvues s'explique par les places gelées ou les places à pourvoir à date.

Suivi des parcours

La CAVS a mené un suivi des situations pour garantir l'accès à une évaluation sociale, médicale et psychique. Une évaluation qui permet aussi, si la personne est prête, de proposer une réorientation vers un dispositif plus adapté.

Sorties et annulation des orientations

Afin d'anticiper autant que possible les risques de refus et de rupture, et d'analyser en temps réel l'adaptation des dispositifs aux besoins des personnes, la CAVS a assuré un suivi des 120 sorties et annulations d'orientations qui ont été enregistrées en 2024.

- **36** sorties après intégration pour divers motifs : exclusions pour évènement grave, hospitalisation, incarcération, autres solutions d'hébergement trouvées via des particuliers, départ volontaire pour retour en rue quand la personne ne se sentait pas prête à l'hébergement.

Pour prévenir les retours en rue, la Coordination des Acteurs de la Veille Sociale a déployé sa mission de suivi de parcours en rue à l'hébergement, au sein du dispositif GM.

L'équipe est informée en direct des sorties définitives, des disparitions ou des risques de retour en rue, et sait mobiliser le réseau de la veille sociale parisienne pour garder l'accroche avec la personne.

- **84** annulations ou refus sans intégration effective dont :
 - **40** refus de proposition par des personnes très exclues, ne souhaitant pas accéder à l'hébergement.
 - **20** disparitions : Un chiffre élevé qui correspond au nombre de personnes installées en rue qui n'ont plus été revues sur leur lieu de vie par la maraude avant ou après installation sur une place GM. La majeure partie des disparitions peut s'expliquer par les mouvements et déplacement pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques.
 - **15** refus pour conditions de prises en charge non adaptées : manque d'accessibilité PMR, peu d'autonomie, hébergement trop éloigné des repères en rue, prise en charge dans un collectif trop grand etc.
- **9** sorties vers une autre place d'hébergement ou de logement, ou en établissement médico-social ont été réalisées après intégration d'une place GM :

La stabilisation sur une place GM a généré des dynamiques de remobilisation permettant l'accès à du logement autonome ou l'accès au soin.

4 entrées en Logement adapté/Logement social, **5** réorientations SIAO (CHU/CHRS/CHS), **2** sorties vers un dispositif médico-sociale

Les enjeux du SIAO pour l'avenir du dispositif

Essaier les pratiques sur l'ensemble du parc d'hébergement

Le pôle veille sociale souhaite s'inscrire dans la réflexion de l'État sur la grande marginalité et les projets futurs de développement. Cela impliquera des temps de travail collaboratifs avec tous les partenaires concernés et une sensibilisation continue aux besoins spécifiques des personnes hébergées.

Observer et être force de proposition pour les futurs projets

Le SIAO continuera à jouer un rôle proactif en formulant des propositions pour la DRIHL concernant l'ouverture de nouveaux sites. Il s'agira de faire des préconisations sur des sujets clés pour améliorer l'accueil des personnes à la rue, comme :

- L'accompagnement des personnes en dépendance à l'alcool, avec des mesures de réduction des risques,
- L'accessibilité des sites pour les personnes à mobilité réduite,
- L'augmentation des places pour les animaux de compagnie,
- La création de sites en petits collectifs pour une meilleure prise en charge,
- Le renforcement de l'accompagnement des personnes en souffrance psychique.

La CAVS restera également vigilante sur le respect du cahier des charges des dispositifs, en garantissant leur plus-value :

- Inconditionnalité,
- Admissions rapides,
- Souplesse et flexibilité dans les modalités de prise en charge,
- Accueils pluridisciplinaires pour un accompagnement global.

Travailler sur une meilleure priorisation pour l'équité de traitement :

En 2025, la CAVS prévoit d'expérimenter une méthode de décision collégiale : des commissions de priorisation, incluant des travailleurs sociaux externes au SIAO, permettront d'assurer une priorisation juste et équitable des demandes d'hébergement.

Parcours

Madame D. 76 ans



En 2016, Madame quitte volontairement son appartement, devenu inhabitable conséquemment au syndrome de Diogène dont elle souffre. Elle s'installe alors en rue, à proximité.

De nombreuses maraudes lui rendent visite et Madame se crée un réseau de soutien entre bénévoles, professionnel-les et riverains. Elle bénéficie rapidement d'une prise en charge en CHU en chambre individuelle mais Madame n'adhère ni au suivi social ni à l'aide proposée sur le plan psychologique. Elle prend difficilement conscience de ses troubles psychiques et de leurs conséquences et n'a aucun droit ouvert fermant toute perspective d'orientation sur du logement d'insertion ou des établissements médicalisés pour personnes âgées. La mission Interface du Samusocial de Paris est alors mobilisée sur place, permettant quelques avancées mais très vite le lien se brise, Madame est dans la fuite face à la progression de l'accompagnement.

En 2018, après 2 ans d'hébergement, Madame est exclue pour violence et retourne en rue. Elle est mobile sur plusieurs arrondissements limitrophes, se met à l'abri dans les hôpitaux, parfois dans la tente d'un ami, bénéficie aussi d'une courte prise en charge sur la Halte Femmes de l'Hôtel de Ville. En rue, elle est rencontrée et sollicitée elle-même de nombreux acteurs de la veille sociale (l'ESI Agora, les MIS Aurore Est et Les Enfants du Canal, les accueils de jour APASO et Coeur du Cinq, le SMES, les EMA, Interface, la Protection Civile du 5e arrondissement, la Halte de Nuit Mairie du 5e...) sans réelle accroche avec ceux-ci.

Sur le plan sanitaire, les EMA tente des interventions mais là aussi sans que Madame n'accepte d'être auscultée ou orientée vers le soin. L'infirmière responsable parcours soin au Samusocial est interpellée par l'AP-HP, elle centralise alors le suivi médical. En 2024, les équipes

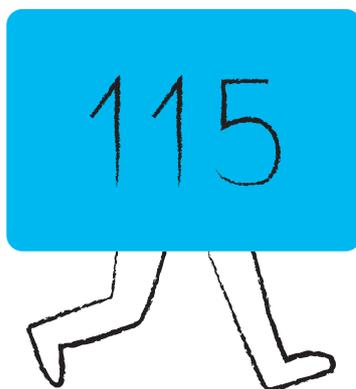
réussissent à organiser son hospitalisation en urgence face à la dégradation de son état, mais Madame fugue aussitôt alors même qu'un projet d'hébergement en Unité de Soins Longue Durée était lancé et qu'un signalement au procureur avait été transmis pour mise sous protection judiciaire.

À cette période, le pôle veille sociale du SIAO - CAVS et le 115 - reçoivent de plus en plus de signalement la concernant, tant d'acteurs institutionnels, associatifs que de particuliers. Madame continue d'être rencontrée par une multitude d'acteurs, les actions se superposent sans qu'il n'y ait de répartition des rôles contribuant à la précarisation de sa situation. Le suivi est décousu. L'assignation d'un référent social unique est indispensable et est décidé en Cellule de Veille Sociale en mairie d'arrondissement où la situation est constamment à l'ordre du jour. La MIS Aurore Est est désignée, elle se met en lien avec les acteurs et parvient à formaliser une demande d'hébergement, les travailleuses et travailleurs sociaux préconisent alors une place sur le dispositif Grands Marginaux. La CAVS propose une orientation à Madame à peine 2 semaines plus tard, sur le CHU Phénix qui semble répondre à toutes les demandes de Madame : en chambre individuelle, proche de ses repères en rue, proposant un accueil pluridisciplinaire entre autonomie et soutien renforcé au quotidien. Madame accepte de visiter la structure en compagnie d'Aurore Est et intègre le CHU dans la foulée. Interface suit aussi la situation. Depuis lors elle s'y est stabilisée. La CAVS reçoit ponctuellement des signalements faisant état de sa présence en journée sur son ancien lieu de vie en rue, mais le lien est assuré par Aurore Est, et Madame dort chaque soir sur la structure.



Le 115, acteur de la veille sociale

La prise en charge des ménages est conditionnée par la disponibilité des places et la composition des ménages. De fait, la prise en charge diffère pour les ménages familles et les ménages composés de personnes isolées.



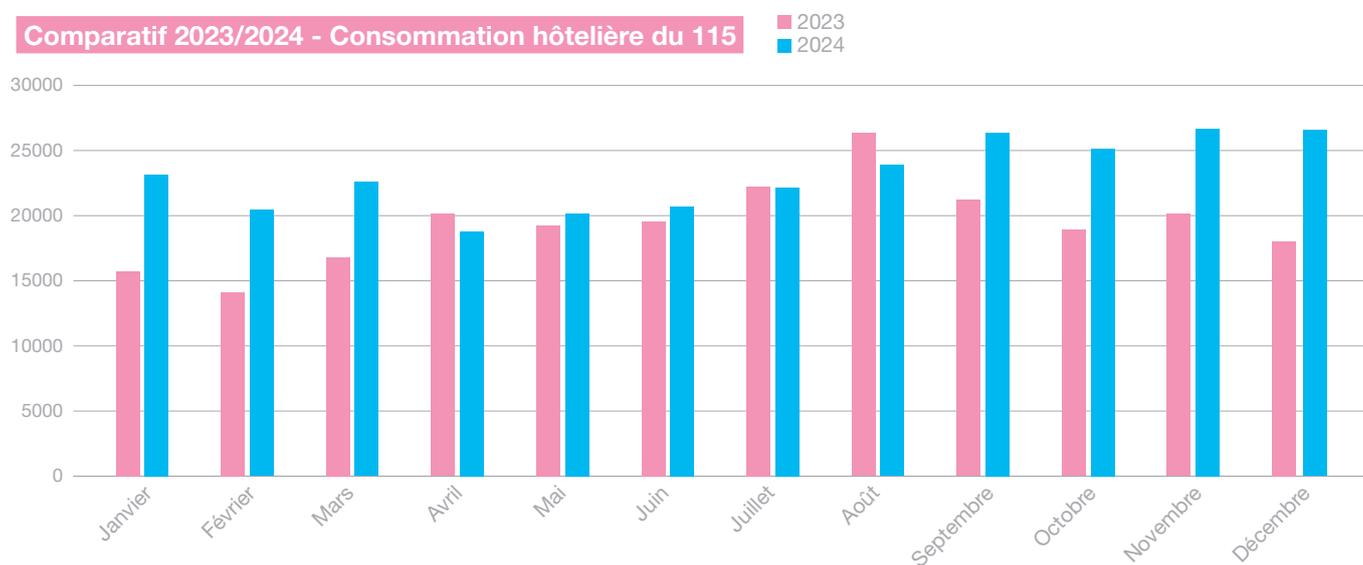
Bilan d'activité, l'année 2024 pour le 115

Les prises en charges hôtelière (public famille)

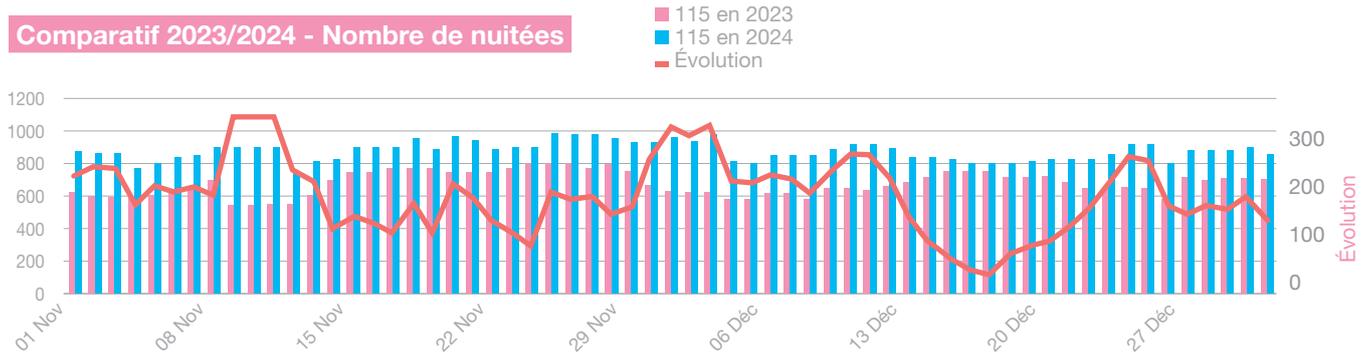
Une nouvelle répartition interne du plafond des nuitées hôtelières au sein du SIAO a permis de rééquilibrer la répartition des places entre stabilisation et urgence. Cela a permis de mieux répondre aux besoins des usager-es

relevant de la priorité 1 (ménages comprenant une femme enceinte de 6 mois et +, ménages comprenant un enfant de moins de 3 mois).

Comparatif 2023/2024 - Consommation hôtelière du 115



Comparatif 2023/2024 - Nombre de nuitées



Sur l'année 2024 le 115 a mobilisé 40.957 nuitées hôtelières de plus pour ses usager-e rapport à l'année 2023, soit une progression de +17 % (278 847 nuitées hôtelières).

À titre d'exemple en moyenne, sur les 2 derniers mois de l'année et par rapport aux mêmes mois en 2023, le 115 Paris a pu mobiliser **193** nuitées hôtelières de plus. En plus d'améliorer sa capacité de mise à l'abri il a, via le développement d'actions d'évaluation (régulation et STAPH), pu améliorer sa qualité de réponse envers les personnes les plus vulnérables.

En septembre 2023, le 115 de Paris a pleinement repris l'activité de régulation de la demande d'hébergement hôtelier en affectant deux agents à temps plein sur cette activité. Le service de régulation des nuitées hôtelières 115 est ainsi assuré de 8 heures du matin à 20 heures le soir. Les demandes d'hébergement traitées par les professionnel-es de la régulation sont enregistrées par les écoutant-es du 115 à la suite d'un appel. À ce jour, ces demandes ne concernent que les ménages en priorité 1 et/ou 2, en fonction du plafond de nuitées disponible. Les régulatrices et régulateurs réceptionnent la demande, opèrent une dernière vérification quant à la situation prioritaire du ménage, envoient la demande à l'opérateur de réservation hôtelière DELTA, en prenant soin de transmettre les préconisations de prises en charges (matérielles et géographiques) adaptées à la situation du ménage. Cette reprise en main de la régulation permet

un suivi étroit des nuitées hôtelières et surtout, une connaissance des ménages très vulnérables qui font appel au 115.

On observe la présence d'une majorité de couples avec enfants (34 %). Cela s'explique par le fait qu'une partie de l'année 2024, le service a eu la capacité d'héberger aussi des ménages accompagnés de nourrissons de plus de 3 mois, donc priorité 2. De même, la proportion élevée de femmes seules avec enfants (28 %), s'explique par l'hébergement de ménages en priorité 2.

Les couples sans enfants pris en charge objectivent la priorisation accordée aux femmes enceintes (20 %). De janvier à septembre, la prise en charge concernait les femmes enceintes de plus de 7 mois. À partir du mois de septembre, la prise en charge concerne les femmes enceintes de plus de 6 mois, en accord avec le cadre unifié.

Les groupes d'adultes avec ou sans enfants (64 ménages) représentent les ménages pris en charge du fait de pathologies graves déclarées (en accord avec le cadre unifié et le tableau des pathologies construit pour aider à la prise de décision). La pathologie concerne un ou plusieurs membres du ménage : PMR, situations médicales engageant le processus vital en situation de rue.

Nombre de ménages pris en charge sur l'année (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024)

Typologie	Nbre de ménages	Nbre de personnes
Couple avec enfant(s)	595	2 149
Couple sans enfant	361	722
Femme seule avec enfant(s)	501	1 265
Femme seule sans enfant	200	200
Groupe d'adultes avec enfant(s)	44	157
Groupe d'adultes sans enfant	20	41
Homme seul avec enfant(s)	11	27
Homme seul sans enfant	11	11
Total général	1743	4 572

Rattachée d'abord au dispositif STAPH et désormais à la mission évaluation, la régulation des nuitées hôtelières permet d'avoir un regard suivi et qualitatif sur la situation des ménages en priorité 1 notamment. Dans ce cadre, **300** ménages (927 personnes) sont passées d'un hébergement d'urgence à un hébergement stable (à l'hôtel via le pôle habitat) soit **20,3 %**. La passation s'est effectuée sur proposition des agent-es de la régulation/évaluation et fondée sur l'évaluation de la situation passée et présente du ménage, des vulnérabilités déclarées, du temps d'errance. La coordinatrice référente du pôle habitat qui accompagne l'équipe apporte toute son expertise pendant ce process.

Les prises en charge des personnes isolées

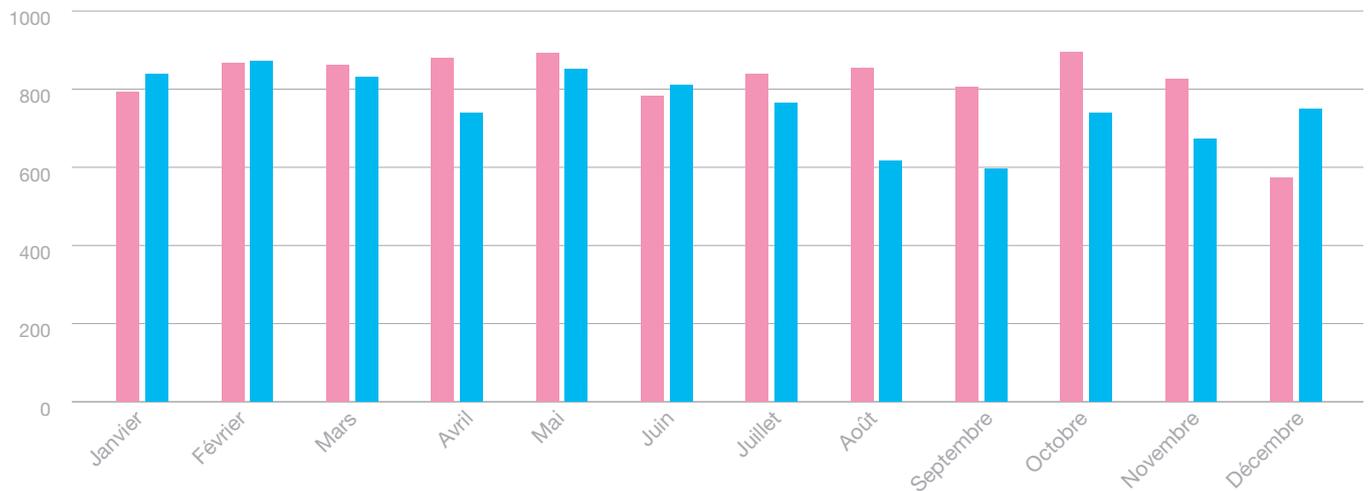
En ce qui concerne les mises à l'abri en centres d'hébergement, une légère amélioration a pu être observée pour les hommes isolés. Cette augmentation a été permise, par l'ouverture de **30** places dites « répit » au sein du Refuge de la Mie de Pain dès mars 2024.

En ce qui concerne les femmes, une stabilité est constatée, grâce au CHU Romain Rolland porté par le Samusocial de Paris et à **14** chambres hôtelières single. Si on note l'ouverture temporaire en cours de l'année de la halte de Nuit Drouot (5 places) ce dispositif de mise à l'abri ne constitue pas une offre d'hébergement.

L'activité de prise d'appel

Nombres d'appels traités sur nombre moyen d'écoutants-es

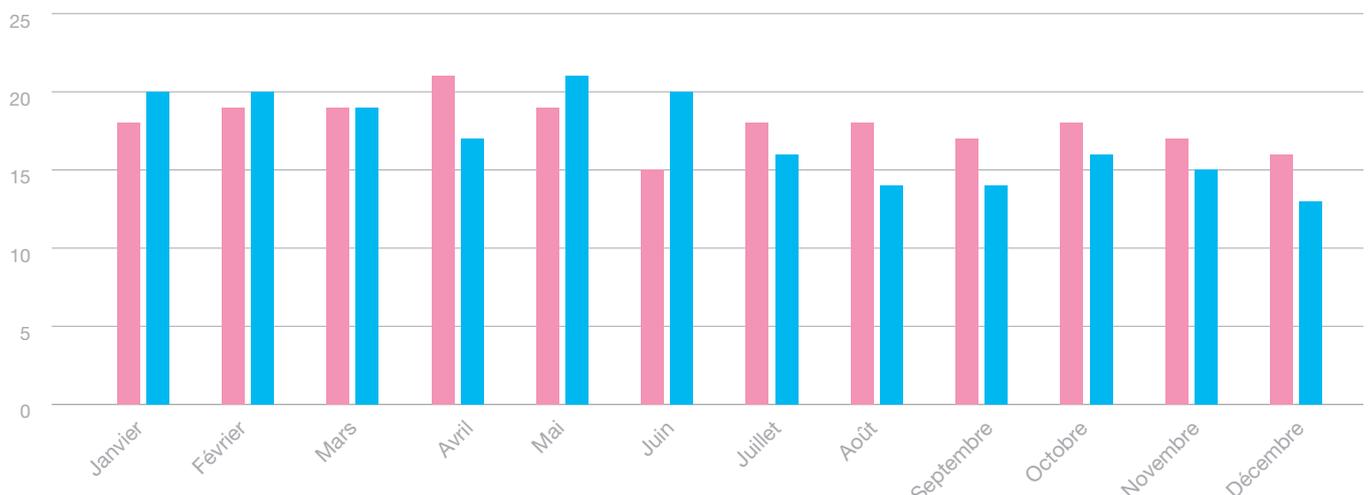
■ 2023
■ 2024



742 appels ont été traités par jour en moyenne sur 2024 contre **845** en 2023, soit une baisse de **12,2%**. Cette baisse est directement liée au nombre d'écoutants-es moyen présent-e-s sur la plateforme : **17** en 2024 contre **18** en 2023.

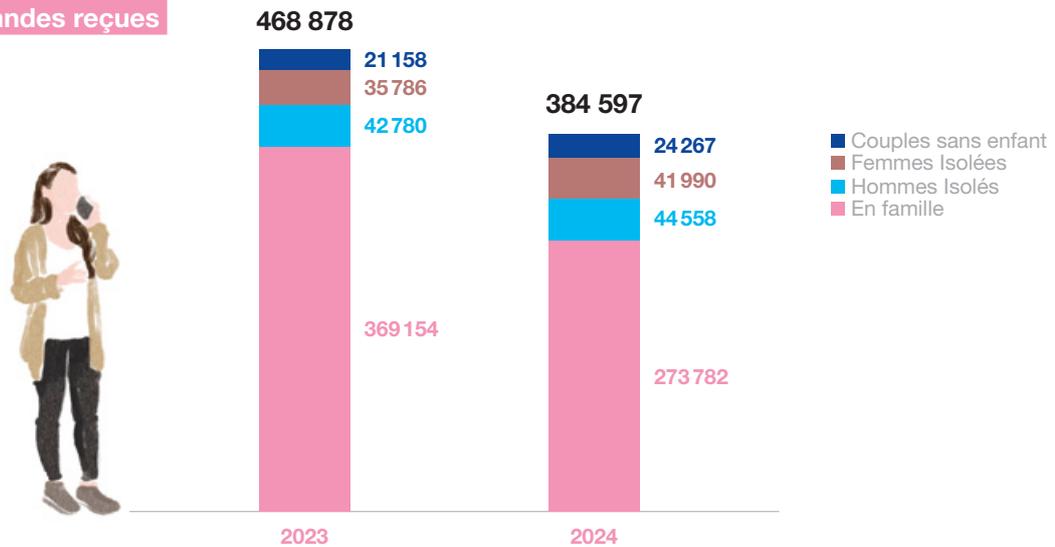
Nombre moyen mensuel d'ES en poste / jour

■ 2023
■ 2024



Les demandes reçues par le 115

Nombre de demandes reçues



	2023			2024		
	DP	DNP	Personnes	DP	DNP	Personnes
Hommes Isolés	14 280	23 853	7 298	15 217	25 364	7 080
Femmes Isolées	10 044	23 617	3 820	10 476	29 069	3 687
Couples sans enfant	3 628	16 672	865	4 369	18 906	752
En famille	83 029	272 162	19 124	6 1366	196 435	14 832
Total	110 981	336 304	31107	91 428	269 774	26 351

Au cours de l'année 2024, le 115 a reçu un total de **384 597** demandes. Cela représente **84 281** demandes en moins par rapport à 2023, malgré une augmentation des demandes reçues de la part des hommes isolés (+1 778), des femmes isolées (+6 204) et des couples sans enfant (+3 109). Cette tendance générale à la baisse est due à la réduction notable des demandes des familles, **71 % des demandes totales en 2024, pour qui une baisse de 26 %** de leurs demandes est observée (-95 372).

L'augmentation des demandes des publics isolés et en couple sans enfant, a de fait généré une augmentation des demandes pourvues de ces publics : **7 %** en plus pour les hommes isolés, **4 %** en plus pour les femmes isolées et près de **20 %** de demande pourvues en plus pour les couples sans enfant. Parallèlement, du fait de la baisse de **26 %** des demandes des familles en 2024 (-95 372), on constate une baisse équivalente des demandes pourvues pour ce public (- 21 663).

En ce qui concerne les demandes non pourvues, on constate une augmentation sur tous les publics isolés et couples sans enfant, du fait de l'augmentation des demandes reçues.

Ces demandes non pourvues (DNP) sont particulièrement élevées pour les femmes isolées (+23 %) du fait de l'augmentation de leurs demandes (+17 %) sur l'année écoulée.

En ce qui concerne les hommes isolés, on remarque une augmentation des demandes non pourvues de **6 %**. Cette augmentation doit être minorée. En effet on peut supposer que faute de place leur étant disponibles, les publics isolés ne contactent plus le 115. Cette hypothèse est confirmée par les chiffres de la Nuit de la Solidarité. En effet, lors de la dernière édition, **60 %** des personnes rencontrées en rue étaient isolés, contre seulement **22,5 %** d'après les chiffres du 115.

Concernant les familles, on constate une baisse des DNP de **28 %**, non corrélée à celle des demandes dont la diminution est moindre (+2 points). Les demandes des familles baissent, ce qui laisse entrevoir un risque élevé de non recours, et donc d'invisibilisation. Néanmoins, cette différence dans les chiffres implique que le 115 est mieux à même de prendre en charge les demandes qui lui parviennent. Les critères de priorisation des demandes au 115 définis dans le cadre régional unifié, conjugués au plafond de nuitées hôtelières que doit respecter le SIAO, peuvent avoir pour effet de décourager des familles après des mois d'appels sans prise en charge.

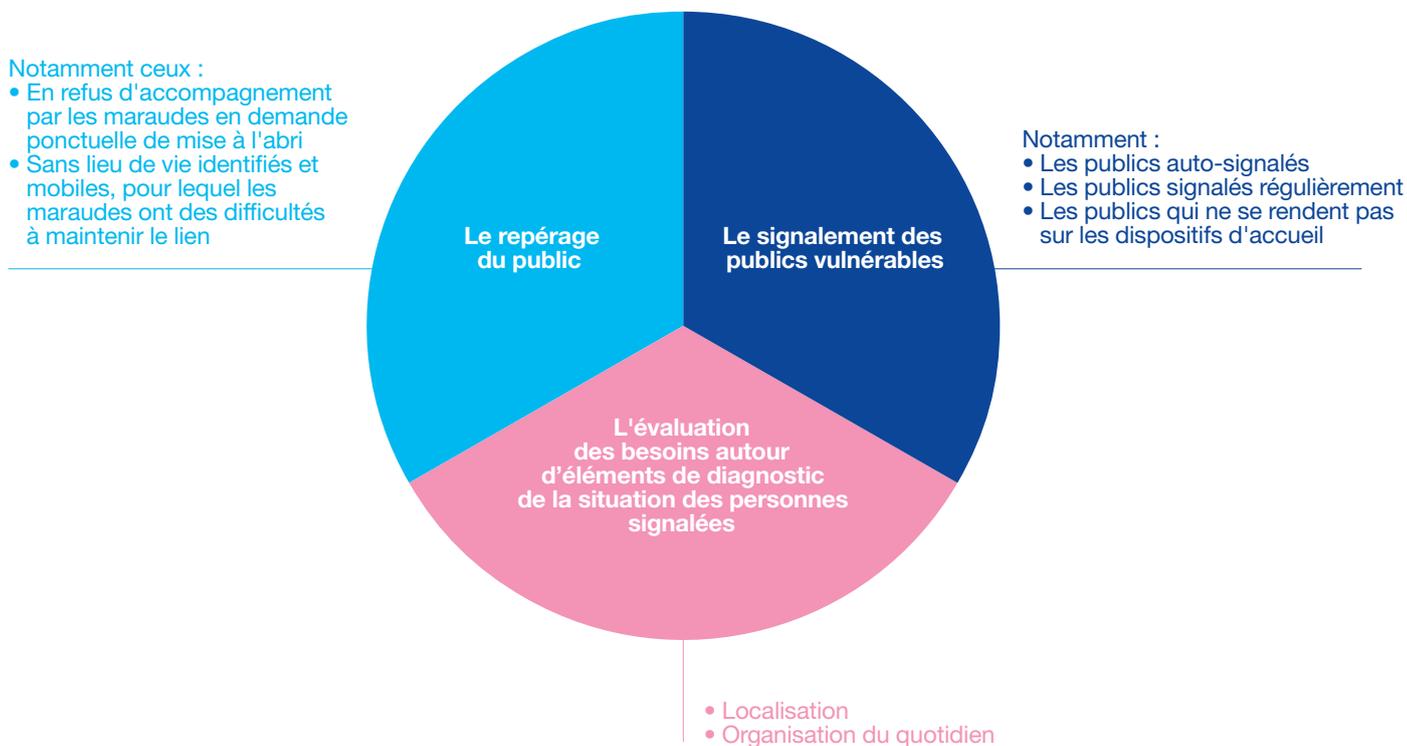
Le 115 au sein du Pôle Veille Sociale

Depuis septembre 2023, et afin de permettre une meilleure réponse aux populations vivant en rue, le 115 et la Coordination des Acteurs de la Veille Sociale sont réunis au sein du Pôle Veille Sociale.

Le 115 reçoit les signalements des personnes vivant en rue et opère les demandes d'intervention vers les EMA et les autres maraudes actives. L'articulation avec la CAVS est essentielle pour quatre objectifs :



Les échanges entre la Coordination des Acteurs de la Veille Sociale et le 115 s'articulent autour de trois axes principaux :



Développer et valoriser le travail du 115

Mieux recruter et intégrer chaque écoutant

Cette année, le 115 a maintenu son attention sur la gestion de ses effectifs avec pour objectifs :

- d'améliorer la qualité des recrutements,
- de rendre plus fluide l'intégration au sein des équipes,
- de permettre une meilleure valorisation des métiers du 115.

Rencontres partenaires, immersions et visites

Permettre la montée en compétence des professionnel·les ne peut passer uniquement par des modalités de formations classiques. En effet, l'impératif de service du 115 rend difficile le regroupement, des écoutants pour assister à une formation. De fait, des actions perlées sont développées pour permettre à chaque agent·e, de manière équitable, d'accéder à ses ressources : interventions de partenaires, immersions et visites. En plus des connaissances acquises, ces actions sont une source de motivation pour les professionnel·les.

Harmoniser les pratiques

L'organisation du 115 implique un roulement des équipes pour assurer une continuité d'activité 24h /24, 7 jours /7. Garantir la même qualité de réponse, quelle que soit la demande et la typologie de l'appelant·e est fondamental. L'harmonisation est un enjeu et doit permettre de garantir et développer l'expertise et les bonnes pratiques du 115 de Paris.

Pour ce faire, un travail d'intelligence collective débuté fin 2023 entre coordinateurs et écoutant·es a permis la création et la mise à jour régulière de fiches techniques présentant de manière claire les principaux modes opératoires du 115. Ces outils facilitent l'intégration, la montée en compétence et l'autonomie des professionnel·les, et servent de base de discussion en cas de divergences de pratiques.

Qualifier les appels

Les indicateurs sur le travail du 115 sont peu nombreux. Ils ont été développés afin de rendre compte de la situation de la précarité à Paris et non dans une logique d'activité. De fait, peu d'indicateurs permettaient de justifier de la qualité du travail d'orientation mené, et d'analyser les demandes des personnes appelant le 115 en dehors de la mise à l'abri.

Pour pallier cette lacune, et grâce à une nouvelle solution d'appel numérique, le 115 qualifie désormais chacun des appels reçus, afin d'avoir une visibilité plus fine des éléments de composition de ménage, de leurs demandes et des orientations proposées.

L'exploitation des données issues de cet outil permettra au 115 de mieux remplir son rôle d'observation sociale mais aussi de mieux coordonner son action avec les acteurs de la veille sociale partenaires.



Les enjeux du 115 en 2025

Rendre le 115 plus lisible pour les partenaires

Le 115, via sa ligne partenaires et son adresse email dédiée, échange quotidiennement avec des dizaines de partenaires : maraudes, hôpitaux, services de police ou encore structures régulées. Clarifier les pratiques et sensibiliser les partenaires aux contraintes du 115 est un enjeu de premier ordre. Pour ce faire, chaque coordinatrice et coordinateur est positionné en référence de certaines structures, en plus de leurs références thématiques.

Afin de renforcer cet effort de lisibilité en 2025, un webinar semestriel sera organisé à destination des partenaires du service, afin de :

- présenter les modalités d'action du 115
- d'échanger directement avec les partenaires dans le but d'aboutir à de meilleures articulations opérationnelles.

Renforcer et améliorer la formation initiale et continue des écoutant·e·s

L'intégration des écoutant·e·s débute dès la formation initiale. Les éléments à retenir sont nombreux : techniques de saisies, d'entretien, posture, connaissances des lieux d'orientation, etc. Parallèlement, les missions et les standards de qualité de ce travail évoluent sans cesse. De plus, la réduction des risques psychosociaux liés au travail d'écoutant·e·s reste un enjeu majeur. La formation initiale a été retravaillée en 2024, en lien avec les tutrices du pôle métiers ressources ainsi que la direction des ressources humaines. Ce nouveau format se caractérise par une phase d'intégration plus longue, mêlant apprentissages théoriques et mises en pratiques. Cette formation sera déployée en 2025, avec pour objectif de réduire le turnover, et de favoriser une montée en compétence accompagnée sur les savoirs et les postures à maîtriser. Par ailleurs, ce plan de formation initiale s'accompagne d'un plan de formation continue, qui viendra approfondir et développer les ressources à la disposition du 115.



Le 115 et la santé des personnes en situation de rue

Comme démontré par plusieurs études¹, la santé est particulièrement éprouvée en situation de rue. Affectées par la saturation des dispositifs, ces populations sont de plus éloignées des dispositifs de soins par leurs situations sociales, leur connaissance limitée du système de santé ou encore la barrière de la langue.

Par ailleurs l'exposition en rue induit une dépriorisation des besoins de santé, face au besoin d'hébergement notamment, ce malgré une plus grande exposition à des risques sanitaires. Les femmes, plus exposées aux violences en rue, sont particulièrement exposées à cette vulnérabilité. En effet, selon l'enquête de la FAS de novembre 2024, une femme qui vit au moins 1 an en rue a forcément été confrontée à des violences.

Face à ces constats, l'approche qualitative du 115 doit passer par une meilleure prise en compte des vulnérabilités liées à la santé. Bien que le 115 n'ait pas vocation à développer une expertise médicale, son rôle, en tant qu'acteur de veille sociale, réside dans le repérage, l'évaluation des vulnérabilités de chaque personne, et l'orientation des publics vers les services sanitaires dédiés.

Selon cette vulnérabilité, la demande de la personne est alors priorisée, selon un gradient allant du danger immédiat pour la personne ou une situation pouvant entraîner des dommages irréversibles jusqu'aux situations de détresse. Par exemple, dans la priorité 1 (cf. cadre régional unifié des SIAO d'Île-de-France), le 115 retient les femmes enceintes de plus de 6 mois, les femmes sortantes de maternité ayant un enfant de moins de 3 mois et les personnes victimes de violences nécessitant une mise à l'abri immédiate. Pour parfaire cette identification et les orientations inhérentes, le 115 coopère avec ses partenaires : APHP, HAFB, SOLIPAM, Amicale du nid... Il s'appuie également sur les services internes au Samusocial de Paris : structures du Pôle Dispositifs de Soins, lieux de soins du Pôle Hébergement et Logement ou encore la cellule inter-direction d'analyse des cas complexes et la direction médicale. Enfin, pour veiller et développer la qualité de travail, le 115 peut compter sur diverses expertises internes au SIAO : coordination du travail social, chargé de mission personnes victimes de violences ou encore chargé de mission santé.

¹ Enquête Enfams (2013), Rémi (2015), Dsaphir (2017) ou encore le rapport des 1000 premiers jours

En route vers la mission évaluation

Le 2 janvier 2024 le cadre régional unifié des SIAO d'Île-de-France rentre en vigueur. Il prévoit pour chaque SIAO la mise en place d'une cellule évaluation. Depuis juillet 2022, le SIAO Paris a mis en place une expérimentation d'évaluation par la suite pérennisée sous le nom de STAPH (STabilisation Pour l'Hébergement et le logement).

Durant toute la durée de l'expérimentation 9 agent-es se sont succédé pour établir 135 évaluations sociales, faisant du 115 un prescripteur vers l'hébergement stabilisé.

Le point de départ de cette expérimentation s'est inscrit dans une réflexion globale sur le sens du « court séjour » par l'ensemble des acteurs parties prenantes du suivi de parcours des usagers du 115 (115, pôle habitat, DRIHL). L'IGAS soulève en 2021 dans son rapport Mission d'évaluation relative à la mise en place d'un SIAO unifié en Île-de-France, les conséquences négatives d'un constant renouvellement de la prise en charge de courte durée pour les ménages.

Le court séjour ne devait être qu'une étape avant l'accès à un long séjour, alors organisé et pris en charge pour le SIAO Paris par le pôle habitat. L'augmentation de la demande face à une offre de places réduite, a considérablement rallongé la période « court séjour » et a donc maintenu dans le dispositif d'urgence nombre d'usagers.

Le court séjour génère ainsi une fragilisation du parcours des ménages : ruptures de prise en charge, changements fréquents d'hôtels et de départements, avec autant d'impacts sur le parcours administratif des personnes, leur insertion, la scolarisation des enfants, etc.

Dans ce contexte, comment améliorer le quotidien des ménages et dans le même temps, mieux les accompagner vers l'hébergement, voire le logement ? L'expérimentation court séjour, devenue Stabilisation des Parcours vers l'hébergement et le logement (STAPH) en 2023 a répondu à ces exigences.

Situations évaluées par STAPH en 2023-2024

Demandes	2023	2024	2024/2023
Couple avec enfant(s)	26	60	131 %
Couple avec femme enceinte	12	9	
Couple sans enfant	0	3	
Femme enceinte seule	1	0	
Femme enceinte seule avec enfant(s)	0	1	
Femme seule avec enfant(s)	129	177	37 %
Homme seul	1	0	
Homme seul avec enfant(s)	11	13	18 %
Total	180	263	46 %

En étroite collaboration avec le pôle habitat qui a désigné une coordinatrice référente pour accompagner le projet, l'équipe d'écouter-es du 115 court séjour/STAPH a ainsi installé des ménages et des femmes isolées dans des hôtels dédiés, pour une durée de 15 jours renouvelable (7 jours pour les femmes isolées renouvelables une fois). Durant 4 semaines, les ménages peuvent non seulement se mettre à l'abri, mais aussi bénéficier d'un temps dédié pour remettre à jour leur situation administrative dans son ensemble : demande SI SIAO, situation médicale, scolarité des enfants, etc.

145 ménages ont été stabilisés en hébergement (CHU/CHRS) ou en logement intermédiaire (RS/IML) à la suite de l'évaluation approfondie de leur situation.

Tableau des orientations (en nombre de ménages) d'ES en poste/jour

	Mise à l'abri	Évalués par le 115	Orientations à la sortie	Stabilisés hébergements	Stabilisés logement (RS/IML/logement social)
2023	180	30	71	51	20
2024	263	95	74	54	20
Total	443	125	145	105	40



Le bilan de ces deux années de régulation en direct est positif à plusieurs niveaux pour le 115, qui aura démontré sa capacité à :

- réguler des places hôtelières en direct et en collaboration avec l'opérateur DELTA,
- s'ériger en prescripteur capable de produire des évaluations sociales de qualité, menées pour l'essentiel au téléphone, assorties de préconisations adaptées aux besoins des ménages,
- accompagner la montée en compétences d'écouter-es 115 dont certain-es ont été-es ou sont aujourd'hui médiatrices et médiateurs PASH, chargés-es d'orientation PH, tutrice.

Deux années pleines (2023/2024) d'une expérience qui aura permis à **443** ménages d'être mis à l'abri pour une durée moyenne de 28 jours.

La fin du dispositif STAPH recentre les missions sur l'activité d'évaluation. La mission évaluation du 115 de Paris se substitue aux missions court séjour/STAPH, la régulation hôtelière en direct en moins. Rattachée au dispositif 115, la mission évaluation veille à ce que les ménages en prise en charge initiale bénéficient d'une évaluation, particulièrement lorsque celle-ci fait défaut. Le 31 décembre 2024, le dispositif STAPH a cessé son activité d'hébergement/évaluation des ménages, pour laisser sa place à la mission d'évaluation du SIAO Paris.

Éclairage métier

Paul Diouf, chargé d'évaluation 115

Quelles sont tes missions ?

Je réalise des évaluations sociales pour les personnes qui appellent le 115 et qui ne sont pas suivies pas une travailleuse ou un travailleur social. L'objectif est de permettre une évaluation sociale complète pour toute personne identifiée par le SIAO et donc d'échanger avec l'usager-e afin de connaître :

- son parcours
- ses besoins en termes d'accompagnement social

Et à terme de faciliter le parcours résidentiel des personnes évaluées en collaboration avec le pôle veille sociale, le Pôle habitat et les partenaires.

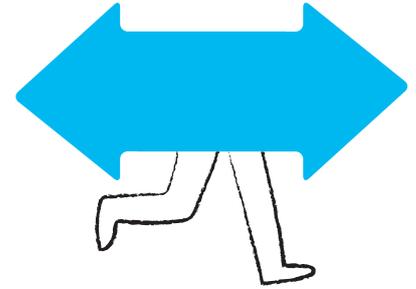
En 2024 un focus sur les femmes isolées a été effectué par un binôme famille / femmes seules pour lesquelles j'étais référent. Le public concerné a vocation à s'élargir en 2025, par exemple pour des ménages pris en charge suite à une expulsion locative.

Quelle est la suite de l'évaluation sociale ?

Une évaluation sociale approfondie est toujours assortie de préconisations (hébergement, hôtel, résidence sociale, logement, etc.). Les évaluations sont transmises aux chargé-es d'orientations du pôle habitat du SIAO, qui les traitent comme celles transmises par les partenaires et oriente les personnes vers une place d'hébergement ou de logement adaptée.

Cap sur 2025, les perspectives du pôle veille sociale

Mieux suivre les parcours



Déployer la mission évaluation

Le déploiement de cette mission répond à différents enjeux :

- Répondre à l'harmonisation des pratiques prévue dans le cadre régional unifié des SIAO d'Île-de-France
- Proposer une évaluation approfondie dans le cadre du logement d'abord pour les ménages sans référent social dans le cadre d'une prise en charge initiale par le 115 sous un délai d'un mois
- Sortir les ménages du dispositif d'urgence au plus vite et faire du 115 un accélérateur d'insertion dès que possible
- Produire une évaluation pour les ménages relevant de protocoles spécifiques FVV, expulsion, DDP...
- Diversifier les missions confiées aux écoutants sociaux du 115

Pour ce faire les axes de travail sont nombreux. L'équipe du 115 doit être en mesure de renforcer ses liens partenariaux avec les acteurs du territoire pour les ménages disposant d'un-e référent-e social-e mais dont l'évaluation n'est plus à jour. L'accompagnement à la montée en compétence des agent-es pour produire des évaluations approfondies en accord avec le standard attendu pour une évaluation sur le SI SIAO est également primordial.

Renforcer la centralisation des signalements et développer la transversalité entre les équipes du pôle veille sociale

La gestion des situations signalées est commune au 115 et à l'équipe de coordination des acteurs de la veille sociale. Des enjeux de partage d'information existent pour des situations préoccupantes qui peuvent (souvent) être signalées au 115 par des particuliers et à la CAVS par des acteurs institutionnels ou associatifs. L'outil de centralisation des signalements, utilisé pour l'heure principalement par l'équipe de la CAVS, a ainsi vocation à s'ouvrir au 115, pour apporter une vision claire et partagée du traitement des signalements, et notamment :

- Ne pas sur-mobiliser les partenaires maraudes d'évaluation et d'orientation
- Garder une cohérence dans le plan d'action défini avec les acteurs de territoire intervenant auprès de la personne en situation de rue
- Ne pas déranger inutilement la personne en situation de rue



Organiser la prise en charge des personnes victimes de violence

Si le SIAO Paris a déjà une action importante en faveur des personnes victimes de violences, il reste nécessaire d'approfondir la connaissance de ce public s'adressant au service. Afin d'être en mesure de faire des propositions pour faire évoluer l'offre spécifique mobilisable, le SIAO Paris se dotera en 2025 d'indicateurs d'activité complémentaires permettant de produire des éléments quantitatifs et qualitatifs. Pour ce faire, le service vient d'accueillir une nouvelle chargée de mission pour le suivi des personnes victimes de violences.

Poursuivre l'harmonisation des pratiques en déclinaison du cadre régional

Si ces travaux ont montré une convergence assez nette sur le parcours du traitement de la demande ou sur la trame du diagnostic social mis en œuvre par tous les SIAO d'Île-de-France, les enjeux du cadre portant sur l'harmonisation des pratiques et l'équité de traitement des usager-es à l'échelle de la région nécessitent une poursuite des travaux sur une lecture commune de l'ancrage territorial et les critères de priorisation des publics. Ces travaux seront poursuivis en 2025.

Mieux coordonner les acteurs de la Veille Sociale

Animer le réseau d'acteurs

- À l'échelle des arrondissements, le déploiement de la boîte à outils se poursuit en 2025
- À l'échelle départementale, la création d'une instance d'animation doit permettre des échanges et une remontée de besoins plus régulière de la part des acteurs de la Veille sociale
- Au niveau thématique en lien avec la FAS via des temps de travail dédiés au travail social

Accompagner les acteurs de la veille sociale dans le déploiement des évaluations

L'instruction ministérielle de mars 2022, sera progressivement mise en œuvre sur le volet des évaluations Flash. Le SIAO sera force de proposition sur cette année 2025 pour accompagner les acteurs de la veille sociale sur cette mission.

Cartographier les acteurs de la veille sociale (mieux orienter, mieux communiquer, donner de la visibilité)

À la suite de la journée de concertation des acteurs de la veille sociale, et conformément au cahier des charges de la coordination des maraudes, l'équipe de la CAVS proposera une mise à jour de la cartographie des acteurs de la veille sociale parisienne, incluant les parcours de maraudes, en s'appuyant sur les états des lieux réalisés par arrondissement.



Stabiliser et suivre les parcours
des personnes vers le logement

Le 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 sont transmises sur le SI SIAO. Elles peuvent porter sur l'accès à l'hébergement (en structure ou à l'hôtel), au logement d'insertion ou au logement social.



Le pôle habitat assure la régulation des places stabilisées et financées par la DRIHL, ce qui consiste à :

- 1 Recevoir les demandes des prescripteurs, vérifier leur bonne complétude afin de les mettre sur liste d'attente
- 2 Recevoir les places disponibles des structures et orienter une personne sur chaque place (mission des chargé-es d'orientation)
- 3 Accompagner les centres pour faciliter la sortie des ménages (mission des coordinatrices et coordinateurs)

Dans une dynamique de suivi de parcours, il soutient l'accompagnement des ménages, « de la rue au logement ».

Les temps forts de l'année 2024

L'équipe du pôle habitat, comme tout le SIAO, a connu en 2024 le contexte particulier d'une année olympique conjuguée à une tension accrue sur l'hébergement.

- L'équipe s'est mobilisée pour proposer des orientations aux personnes à la rue et installées sur les emprises des installations olympiques, vers l'ensemble des dispositifs d'hébergement et de logement adapté. **40** personnes ont pu être orientées en plus des orientations de la CAVS, via un travail complémentaire.
- Sur l'hébergement, le SIAO a observé en 2024 une tension plus forte que l'année précédente. En effet, on constate un accroissement de **10%** des demandes récentes d'hébergement (de moins de 3 mois) fin 2024 par rapport 2023, avec en parallèle une diminution de **14%** des orientations effectives vers une place d'hébergement stabilisée.
- L'ouverture de 2 nouvelles pensions de famille, dans le cadre du plan Logement d'abord, a été particulièrement bien accueillie et accompagnée, avec un appui renforcé des opérateurs à une bonne utilisation du SI SIAO.

L'année α , comme pour l'ensemble du SIAO, été marquée par l'adaptation aux évolutions structurelles impulsées par le Plan Logement 2 et le cadre régional unifié SIAO.

Pour le pôle habitat, cela s'est notamment traduit par :

- Le renforcement des coopérations locales avec les Espaces Paris Solidarité (EPS) de la Ville de Paris pour l'accompagnement des ménages hébergés à l'hôtel, en vue de sorties positives.
- Un travail inter-SIAO régional autour de la création d'une note d'information-contractualisation à destination des ménages hébergés à l'hôtel à l'hôtel, en lien avec la DRIHL. Ce document aura vocation à clarifier le cadre de prise en charge à l'hôtel des personnes orientées par le SIAO et s'assurer que les ménages soient mieux informés.
- La consolidation des liens avec le 115 et l'équipe STAPH pour fluidifier les transitions des personnes mises à l'abri vers les dispositifs stabilisés : hôtels stabilisés, logements adaptés, intermédiation locative, logement social. Ce renforcement de la transversalité entre les équipes aura vocation à se pérenniser dans le cadre de la mise en place de la mission évaluation du 115
- Le début de la création de liens avec les services de logement de l'État dans l'ensemble de l'Île de France pour amplifier les relogements hors Paris



L'année α , comme pour l'ensemble du SIAO, été marquée par l'adaptation aux évolutions structurelles impulsées par le Plan Logement 2 et le cadre régional unifié SIAO.

Bilan d'activité, l'année 2024 pour le pôle habitat

Les demandes adressées au pôle habitat

Au 31 décembre 2024, **19 113** personnes (soit environ 11 400 ménages) étaient en attente d'une orientation ou d'un accès à un logement social via le SIAO Paris, marquant une hausse de **5 %** par rapport à l'année précédente.

Ces demandes sont portées par les travailleuses et travailleurs sociaux de **793** structures sociales différentes, témoignant de l'ampleur et de la diversité du réseau mobilisé.

Chaque mois, le pôle habitat reçoit en moyenne **1715** nouvelles demandes, qui sont examinées dès leur transmission. Lorsqu'elles sont suffisamment complètes, elles sont inscrites sur une ou plusieurs listes d'attente, en fonction des typologies des besoins et des disponibilités du parc.

La majorité des demandes (59 %) concerne un accès à une structure d'hébergement ou à un hébergement hôtelier. Toutefois, la demande de logement social reste significative, représentant **35 %** des personnes en attente. Le logement d'insertion, quant à lui, est fréquemment sollicité à défaut d'une orientation possible vers le logement social.

Les demandeurs en attente selon la typologie du public

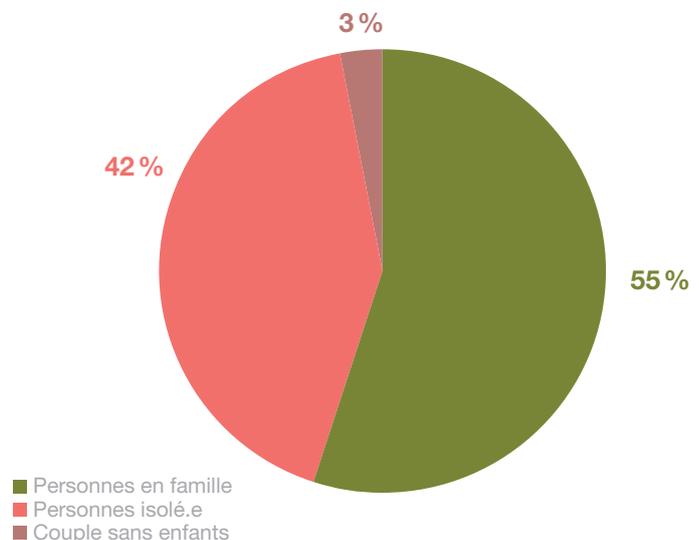
Si l'on compte en ménages, **69 %** des demandes en attente concernent des ménages composés d'une personne seule, **29 %** des familles et **2 %** des couples sans enfants. Les familles comptent en moyenne **3,2** personnes. En revanche, si l'on compte en personnes, la répartition est différente comme l'indique le graphique ci-contre.

Les demandeurs en attente selon le type de dispositif recherché

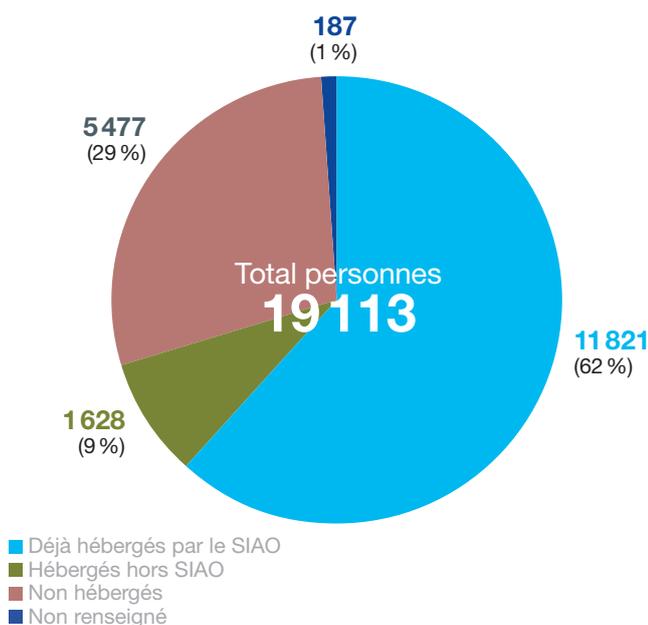
Demandes en attente	Ménages	Personnes	% Personnes
Hébergement et Hôtel	6 862	11 358	59 %
Logement social	3 673	6 741	35 %
Résidence sociale	526	665	3 %
Pension de famille	212	215	1 %
Foyer de jeune travailleur	124	126	1 %
Intermédiation locative	3	8	0 %
Total général	11 400	19 113	100 %

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. Ces demandes intègrent les demandes actives sur SI SIAO plus l'intégralité des demandes enregistrées en SYPLO pour l'accès au logement social.

Typologie familiales des personnes en attente



Situation des demandeurs



Une demande en hausse, des tensions persistantes sur l'offre

L'augmentation constante du nombre de personnes en attente illustre la pression croissante qui pèse sur les dispositifs d'hébergement et d'accès au logement. Malgré une mobilisation importante des partenaires et un renforcement des moyens, le déséquilibre entre l'offre disponible et les besoins exprimés reste un enjeu central. Dans ce contexte, le rôle du SIAO Paris est d'autant plus crucial pour garantir une priorisation juste, transparente et partagée, tout en poursuivant les efforts d'accompagnement vers le logement durable, dans l'esprit du Logement d'Abord.

Éclairage métier

Romane Garaud, coordinatrice référente hébergement - Secteur est

Le lien entre le pôle habitat et les services prescripteurs

Quelles sont les missions ?

Je suis coordinatrice référente pour les structures d'hébergement de la zone est de Paris.

Je suis ainsi en appui aux sorties des structures, notamment pour améliorer la fluidité, c'est à dire repérer les ménages pour lesquels une proposition de logement d'insertion ou de logement social serait adaptée et prioritaire. Je veille à ce que leur situation soit bien prise en compte par les équipes du SIAO susceptibles de leur faire des propositions.

Je peux également mobiliser des ressources interne lorsqu'il faut réorienter vers un autre hébergement dans des cas spécifiques (famille en suroccupation à la suite de naissances, femmes enceintes, personnes victimes de violences, de troubles psychologiques...).

Je suis aussi la référente des services prescripteurs non-hébergeur de ma zone, il s'agit en particulier des maraudes et des ESI – accueil de jours. J'échange régulièrement avec eux sur les demandes qu'ils nous transmettent lorsqu'ils souhaitent orienter les ménages vers de l'hébergement en structure, de l'hôtel, du logement d'insertion ou du logement social. Je peux leur apporter des conseils sur la réalisation des

évaluations et le choix des préconisations, et en concertation avec les responsables de ces services j'identifie les situations prioritaires, en particulier au regard de leur vulnérabilité. En effet compte tenu de l'écart entre le nombre de places disponibles et celui des demandes en attente, la priorisation est au cœur de mon travail.

Depuis combien de temps occupes-tu ce poste et qu'est-ce que tu aimes particulièrement dans tes missions ?

J'occupe ce poste depuis novembre 2023. J'aime particulièrement l'aspect partenarial avec les structures d'hébergement, et la variété des missions car on peut accompagner toutes sortes de situations différentes. Les partenaires nous apportent énormément d'informations sur l'accompagnement des publics notamment sur les sujets des droits sociaux, des droits au séjour, ou sur des nouveaux dispositifs. C'est donc très enrichissant pour approfondir ses connaissances et de notre côté nous leur apportons notre expertise et notre connaissance des dispositifs pour les aider dans leurs accompagnements !



Les demandeurs en attente selon la typologie du public

11 400 demandes, concernant **19 113** personnes, sont en attente à fin 2024. Les prescripteurs sont répartis de la façon suivante.

- **71 %** des demandeurs en attente sont déjà hébergés dans un dispositif (contre 69 % en 2023)
- **29 %** sont encore à la rue ou sans solution d'hébergement
- La part des demandes issues de l'hébergement continue d'augmenter
- Une tendance qui souligne :
 - un engagement renforcé des structures sur les parcours de sortie
 - un besoin croissant de réorientations dans un contexte de saturation



Type de prescripteur	Ménages	Personnes	% personnes
Hébergement (CHU, CHS, CHRHS)	3 562	6 554	34 %
ESI / Accueil de jour	1 422	2 236	12 %
PSA/EPS - DSOL	1 208	2 343	12 %
PASH (Plateforme accompagnement Hôtel)	618	1 791	9 %
Logement accompagné et ASLL (FJT, RS, PDF, IML, Logements d'insertion, etc.)	1 015	1 467	8 %
Asile DNA (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	760	1 097	6 %
Hôpital, SSR, clinique, Maternité	473	765	4 %
Dispositif exceptionnel de mise à l'abri (Places Hiver, Gymnase, Halte de nuit, etc.)	718	729	4 %
Autre	299	2 131	11 %
Total général	11 400	19 113	100 %

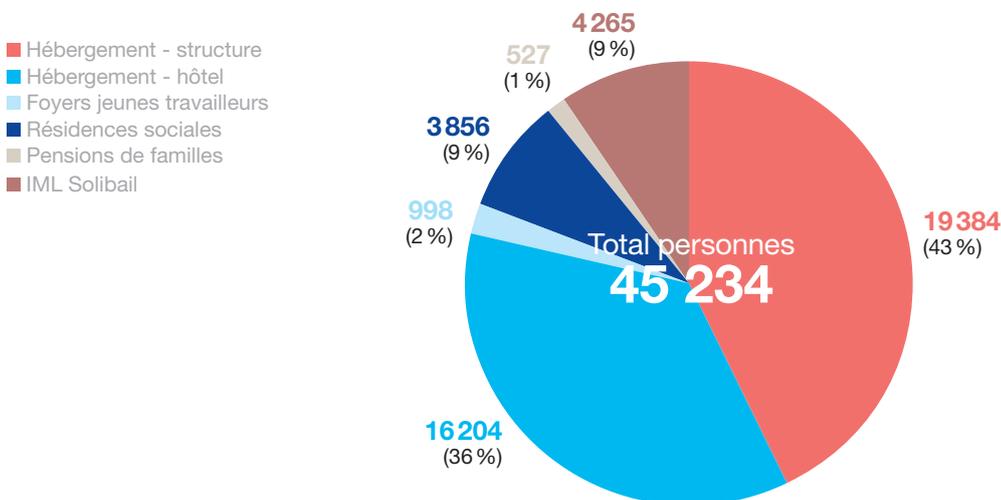
L'offre régulée par le pôle habitat

Chiffres-clés de l'offre régulée (fin 2024)

Un parc globalement stable mais en légère évolution sur certains segments

- Au 31 décembre 2024, le parc régulé par le Pôle Habitat comptabilise **45 234** places, un volume global quasiment stable par rapport à 2023. Ce parc se répartit entre hébergement (78 %) – en structures collectives ou à l'hôtel – et logement d'insertion (22 %).
 - Parmi les **19 396** places d'hébergement régulées :
 - **53 %** sont destinées aux familles
 - **43 %** aux personnes isolées, dont :
 - **24 %** pour les hommes
 - **13 %** pour les femmes
 - **6 %** en accueil mixte
 - **4 %** pour les couples sans enfants
- Concernant les places hôtelières, le nombre de places stabilisées et de places de mise à l'abri régulées par le 115 reste identique à celui de 2023. Le parc est proche du plafond fixé par la DRIHL, plafond qui a été respecté tout au long de l'année.
- Le parc Solibail est estimé sur la base des entrées des quatre dernières années, tandis que le parc de logements d'insertion (foyers de jeunes travailleurs, résidences sociales, pensions de famille) est évalué en fonction du nombre de logements disponibles. Ce dernier est en légère progression, traduisant un maintien de l'effort de production.

Capacités régulées par le pôle habitat - 45 234 places



Hôtel

- Places stabilisées et de mise à l'abri stables
- Respect du plafond de nuitées hôtelières DRIHL

Logement d'insertion

Légère augmentation du parc (FJT, résidences sociales, pensions de famille)

Concernant les places hôtelières, le nombre de places stabilisées et de places de mise à l'abri régulées par le 115 reste identique à celui de 2023.

Les admissions en lien avec le pôle habitat

Admissions réalisées par le pôle habitat (2024)

Au total, **13 530** personnes issues de **7 151** ménages ont été admises sur une place régulée par le pôle habitat en 2024, un volume global stable par rapport à 2023. Mais cette stabilité masque des dynamiques contrastées selon les types de dispositifs.

Typologie des ménages admis

- **40 %** des admissions concernent des familles, en nombre de ménages.
- En nombre de personnes, **67 %** des admissions concernent des personnes en famille, en augmentation significative pour la deuxième année consécutive (50 % en 2022).

Évolution des admissions par type de dispositif

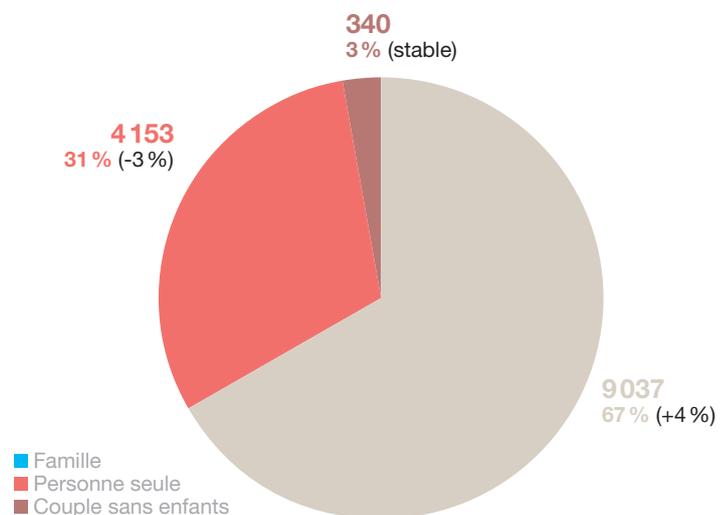
Type de dispositif	Ménages admis	Personnes admises	% du total	Évolution 2023/2024
Hébergement (hors hôtel)	3 090	4 859	36 %	-14 %
Hôtel	1 546	4 114	30 %	+20 %
Résidence sociale	489	669	5 %	+2 %
Intermédiation locative	379	1 180	9 %	+7 %
Foyer de jeunes travailleurs	189	193	1 %	-3 %
LHSS	103	103	1 %	-38 %
Pension de famille	97	106	1 %	+63 %
Logement social	1 258	2 306	17 %	+6 %

Note de lecture : 4 859 personnes ont été admises en hébergement hors hôtel suite à une orientation du pôle habitat en 2024, soit une baisse de 14 % par rapport à 2023.

Tendances observées

- Pour la deuxième année consécutive, les admissions à l'hôtel poursuivent leur progression (+20 %), compensant la baisse observée sur les dispositifs d'hébergement classiques.
- Les pensions de famille enregistrent une forte hausse (+63 %), bien qu'en volume encore limité.
- La forte baisse sur les LHSS (-38 %) interroge sur les conditions d'accès et les disponibilités.
- Le logement social et les dispositifs d'insertion poursuivent une progression modérée mais régulière.

Typologie familiale des personnes admises et évolution 2023/2024



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

Situation au moment de la demande	Personnes	%	Equivalent grille ETHOS
À la rue	2 572	24 %	1
Halte de Nuit	194	2 %	1
Dispositif exceptionnel de mise à l'abri (Places Hiver, Gymnase, Sites OMA, etc.)	745	6 %	2
Hôtel SIAO / CS 115	1 403	7 %	2
Hébergement - Hors décrue (CHU, CHS, CHRS)	2 768	19 %	3
Hébergement - Décrue (CHU, CHS, CHRS)	1 059	8 %	3
Dispositif Asile (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	1 726	11 %	3
Hôtel SIAO / LS PH	831	4 %	3
Residence sociale & Logement d'insertion	350	3 %	3
FJT	56	1 %	3
Pension de famille	16	0 %	3
LHSS, LAM et EMLT	70	1 %	3
ACT, Appartement Therapeutique, ASSORE, Pass Justice	62	1 %	3
Autre Dispositif médico-social	2	0 %	3
Hôtel Hors SIAO	69	1 %	3
Hébergement associatif privé, hors dispositif DRIHL	35	0 %	3
Hôpital, SSR et clinique	164	2 %	4
Maternité	160	1 %	4
Incarcération	15	0 %	4
Hébergement ASE	100	1 %	4
Squat	13	0 %	5
Hébergé chez tiers	139	1 %	6
Errance résidentielle	226	2 %	6
Logement personnel, expulsion locative	378	2 %	Hors grille
Logement personnel, FVV/VVC	328	3 %	Hors grille
Evacuation Campement	1	0 %	5
NR ou autre	48	0 %	
Total général	13 530	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

Note de lecture : 47 % personnes n'étaient pas encore hébergées de façon stable dans un dispositif public au moment de leur admission



Les admissions concernent presque autant de personnes déjà hébergées ou logées temporairement par le SIAO ou un autre dispositif du service public (au total 53 % des personnes ayant bénéficié d'une admission), que de personnes sans domicile fixe ou en grande précarité (47 %).

Parmi les personnes bénéficiant d'une admission en 2024 et précédemment sans hébergement stable :

- 41 % étaient à la rue,
- 37 % étaient accueillies au sein d'un dispositif de mise à l'abri (Hôtel court séjour, Places hivernales, Haltes de nuit...),
- 6 % étaient concernées par une expulsion locative,
- 6 % étaient hébergées chez des tiers ou en errance résidentielle,
- 6 % devaient sortir d'hôpitaux ou de cliniques
- 5 % devaient quitter un logement du fait de violences.

Parmi les personnes bénéficiant d'une admission en 2024 et déjà hébergées de façon stable ou logées temporairement par le SIAO Paris :

- 54 % venaient d'une structure d'hébergement pérenne,
- 21 % d'une structure d'hébergement en fermeture-décrite (fermeture de structure ouverte temporairement dans des locaux provisoires, parfois en lien avec la période hivernale mais pas seulement)
- 16 % 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 2024 et déjà hébergées par un autre service que le SIAO Paris :

- 83 % ont quitté une structure du dispositif national d'asile en lien avec l'OFIL 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),
- 5 % une prise en charge par le département de Paris au titre de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE)
- 6 % d'autres situations.

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	Nombre de personnes	%
Structure d'hébergement (CHU, CHS, CHRS)	3 835	28 %
ESI & Accueil de jour	1 759	13 %
PSA & EPS (DSOL)	1 708	13 %
Hébergement asile DNA (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	1 668	12 %
Hôpital, SSR, clinique et Maternité	1 046	8 %
Logement accompagné et ASLL (FJT, RS, PDF, IML, Logements d'insertion, etc.)	532	4 %
FVV-Service spécifique (hors hébergement)	487	4 %
PASH (Plateforme accompagnement Hôtel)	423	3 %
Maraude	317	2 %
Dispositif exceptionnel de mise à l'abri (Places Hiver, Gymnase, Halte de nuit, etc.)	286	2 %
Autre	1 469	11 %
Total général	13 530	100 %

Hébergement

Fin 2024, le pôle habitat du SIAO Paris régulaît 19 384 places réparties dans 238 centres d'hébergement – CHU, CHS et CHRS – et situées dans toute l'Île-de-France. L'État finance en plus 4 000 places qui sont régulées par le 115 ou des modalités spécifiques.



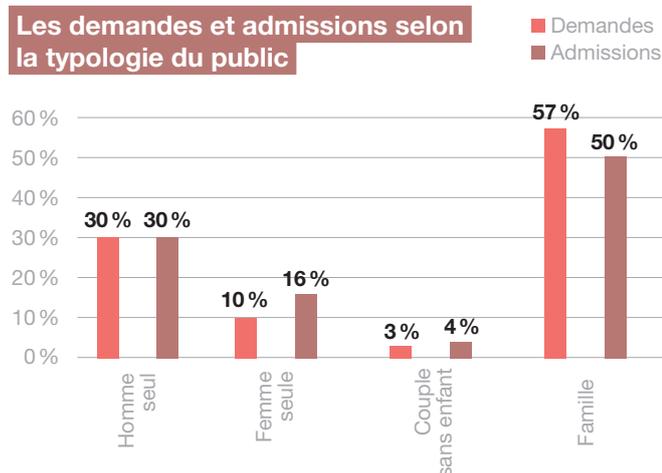
Les demandes

Les demandeurs d'hébergement selon la typologie du public

Par rapport à 2023, la part des hommes isolés en demande a augmenté alors que toutes les autres ont un peu diminué, en particulier celle des familles (mais le nombre de personnes en demande en famille reste stable)

	Personnes en demande au 31/12/24	% Personnes (2024)	% Personnes (2023)
Homme seul	3 488	30 %	24 %
Femme seule	1 190	10 %	12 %
Couple sans enfant	310	3 %	6 %
Famille	6 535	57 %	61 %
Total	11 523	100 %	100 %

Les demandes et admissions selon la typologie du public



La part des admissions des femmes seules est plus importante que leur part de demande. À l'inverse, la part des admissions des familles est inférieure à celle des demandes.

Situation au moment de la demande	Personnes	%	Equivalent grille ETHOS
À la rue	3 441	30	1
Dispositif exceptionnel de mise à l'abri (Places Hiver, Gymnase, Sites OMA, etc.)	728	6	2
Halte de Nuit	2	0	2
Hôtel SIAO / CS 115	37	0	2
Hébergement hors décrue (CHU, CHS, CHRS)	2 605	23	3
Hôtel SIAO / LS PH	2 355	20	3
Dispositif Asile (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	452	4	3
LHSS, LAM et EMLT	51	0	3
Residence sociale & Logement d'insertion	37	0	3
FJT	8	0	3
ACT, Appartement Therapeutique, ASSORE, Pass Justice	30	0	3
Hébergement associatif privé, hors dispositif DRIHL	25	0	3
Hôpital, SSR et clinique	216	2	4
Hébergement ASE	204	2	4
Incarcération	107	1	4
Maternité	20	0	4
Squat	28	0	5
Hébergé chez tiers	533	5	6
Errance résidentielle	240	2	6
Logement personnel, expulsion locative	67	1	Hors grille
Logement personnel, FVV/VVC	20	0	Hors grille
Autre ou NR	317	3	
Total	11 523	100 %	



Les admissions en centre d'hébergement

En 2024, **4 859** personnes (soit 3 090 ménages) ont intégré un centre d'hébergement sur orientation du pôle habitat, ce qui représente **15 %** de moins qu'en 2023. Cette baisse peut s'expliquer par être due à deux facteurs combinés : moins de création de nouvelles places et moins de sorties du fait du contexte socio-économique et de modifications législatives récentes. À noter qu'entre 2022 et 2023, il y avait déjà eu également une baisse

de **14 %**. Mieux comprendre cette évolution est un enjeu important pour le SIAO. Ce sont **225** des **238** centres qui ont fait au moins une admission, soit **95 %** des centres d'hébergement. Si l'on rapporte les **4 859** admissions aux **19 396** places régulées par le SIAO, il en ressort qu'environ **25 %** des places régulées ont été remises à disposition au moins une fois (plusieurs admissions sur une même place sont possibles sur une année).

Les personnes ayant bénéficié d'une admission en hébergement selon la typologie du public

	Ménages 2024	% ménages	Personnes 2024	% Personnes	Évolution du nombre de personnes admises 2023 >2024
Homme seul	1 449	47 %	1 449	30 %	-11 %
Femme seule	784	25 %	784	16 %	-16 %
Couple sans enfant	93	3 %	186	4 %	7 %
Famille	764	25 %	2 440	50 %	-16 %
Total	3 090	100 %	4 859	100 %	- 14 %

Le nombre de personnes admises en hébergement a particulièrement baissé pour les isolés, surtout les femmes ainsi que pour les familles. Pour les familles, cela a toutefois été compensé par plus d'entrées en hôtel (cf infra).

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

Situation au moment de la demande	Personnes	%	Equivalent grille ETHOS
À la rue	1 662	34	1
Dispositif exceptionnel de mise à l'abri (Places Hiver, Gymnase, Sites OMA, etc.)	354	7	2
Halte de Nuit	147	3	2
Hôtel SIAO - Mise à l'abris 115	256	5	2
Hébergement (CHU CHS CHRS) en fermeture (Décruce)	817	17	3
Hébergement (CHU CHS CHRS) pérenne	555	11	3
Dispositif Asile (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	355	7	3
Hôtel SIAO - Long séjour	61	1	3
LHSS, LAM et EMLT	44	1	3
Maternité	145	3	4
Hôpital, SSR et clinique	71	1	4
Hébergement ASE	41	1	4
Incarcération	14	0	4
Errance résidentielle	148	3	6
Autre ou NR	189	4	
Total	4 859	100 %	

Les personnes en situation de rue bénéficient de **34 %** des entrées en hébergement. Les admissions de personnes déjà hébergées occupent **28 %** des entrées puisque le SIAO assure la continuité

de l'hébergement malgré les fermetures de sites, « les décrues », (17 %) et s'adapte dans la mesure du possible aux besoins de réorientation (11 %), le plus souvent du fait de naissances.

La régulation des places dédiées à des publics dits spécifiques

Le pôle habitat régule **52** centres d'hébergements proposant des places réservées à des personnes ayant besoin d'un accompagnement spécifique.

Par rapport à 2023, le parc spécifique connaît une hausse globale d'admissions (+18 %) alors que le parc généraliste connaît une baisse (- 20 %). Ainsi, en 2024, **1153** personnes ont été admises (soit 778 ménages). Deux publics spécifiques ont connu significativement plus d'admissions :

Femmes Enceintes ou Femmes Sortant de Maternité (FEFSM).

En 2024, **2** nouveaux centres dédiés ont ouvert proposant **96** nouvelles places, soit un total de 981 places fléchées (dont la moitié est susceptible d'accueillir le père de l'enfant). Cette année, **453** admissions (178 ménages) ont été réalisées.

Cette fluidité importante (46 %) s'explique par la durée de séjour limitée selon les projets de service : à la grossesse, aux 6 mois ou 3 ans de l'enfant.

Femmes Victimes de Violences (FVV).

En 2024, **39** places fléchées ont ouvert dans des centres d'hébergement existants ou nouvellement créés. La plupart des places disponibles en structure sont réservées à des femmes de moins de 25 ans ou à des femmes régularisées ce qui ne permet pas de répondre à toutes les situations.

Sur l'année 2024, comparé à 2023, une baisse d'admission pour le public Jeune (-30 ans) est constatée. Toutefois, **28** jeunes LGBTQIA+ ont été admis en 2024 contre **17** en 2023.

Spécificité du Centre	Nombre d'admissions (ménages) 2024	Nombre d'admissions (personnes) 2024	Nombre d'admissions (personnes) 2023	Évolution 2023 > 2024
Addictions	40	53	44	20 %
Colocations Solidaires	31	31	19	63 %
Femmes enceintes ou sortant de maternité (FEFSM)	178	453	256	77 %
Femmes Victimes de Violences (FVV)	100	160	126	27 %
Jeunes LGBTQIA+ (-35 ans)	28	28	17	65 %
Jeune (-30 ans)	258	268	344	- 22 %
Sortant de détention et personnes placées sous-main de justice	85	85	89	- 4 %
Personnes en souffrance psychique	58	75	93	- 19 %
Total hébergement spé	778	1 153	980	18 %
Total hébergement non spé	2 312	3 706	4 649	- 20 %
Total hébergement	3 090	4 859	5 629	- 14 %
% hébergement spé	25 %	24 %	17 %	

Compte tenu des besoins particuliers du public spécifique, **57 %** de places isolées proposées sont des chambres individuelles, contre **22 %** dans le parc généraliste.

En 2024, 39 places fléchées ont ouvert dans des centres d'hébergement existants ou nouvellement créés.

Types de places des orientations effectives en hébergement pour les personnes isolées (2024)

Parc	Spécifique		Généraliste		Total	
Individuelle	308	57 %	369	22 %	677	30 %
Double	189	35 %	877	52 %	1 066	48 %
Triple	34	6 %	215	13 %	249	11 %
Quadruple	4	1 %	94	6 %	98	4 %
Dortoir	2	0 %	136	8 %	138	6 %
NR	2	0 %	3	0 %	5	0 %
Total hébergement spé.	539	100 %	1 694	100 %	2 233	100 %

Malheureusement certains besoins restent sans réponse faute d'adaptation des parcs spécifiques et généralistes, notamment pour :

- les personnes LGBTQI+ de plus de 35 ans, pour lesquelles il n'existe pas de places dédiées
- les hommes isolés souffrant de troubles psychiques non régularisés, les deux seuls centres d'hébergement dédiés proposant des places en diffus et conditionnées à la régularité de séjour.

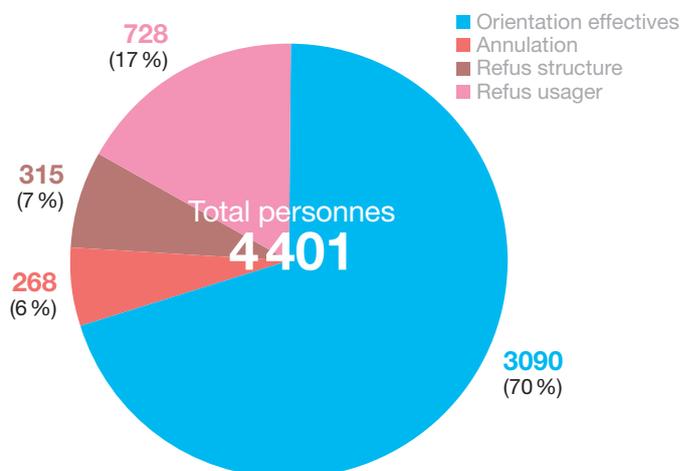
Les jeunes hommes de moins de 25 ans ont principalement accès à de l'hébergement en diffus (les centres regroupés pour ce public sont peu nombreux) ce qui ne correspond pas aux besoins des plus fragiles.

Analyse des refus et annulations d'orientations

En comptant l'ensemble des orientations émises, ce sont **1 311** orientations qui n'ont pas abouti sur un total de **4 401**, soit **30 %** d'échec, ce qui impacte fortement l'activité de régulation (allongement de la durée de vacances des places et activité supplémentaire) :

- **24 %** des orientations n'aboutissent pas du fait de refus (par les structures pour un tiers et les usagers pour les deux tiers),
- **6 %** du fait d'annulation de l'orientation par le SIAO (au regard d'un élément nouveau)

Orientations 2024 (effectives et échecs)



Le refus d'accueillir les personnes pour motif médical

Pour éviter les refus d'accueil pour motif médical, une part croissante de la demande adressée aux centres d'hébergement émane de personnes ayant besoin de soins, sans pour autant relever du secteur médico-social. Bien que les centres d'hébergement n'aient pas la capacité de prodiguer eux-mêmes ces soins, des

professionnels de santé (infirmiers, psychologues, ergothérapeutes, etc.) peuvent se déplacer sur les lieux de vie, et le SIAO s'efforce de faciliter cette mise en lien. 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 au SIAO.



Focus sur les équipes mobiles santé précarité : une ressource pour les personnes en difficulté de santé et pour les acteurs qui les accueillent

À la suite du déploiement de la mesure 27 du Ségur de la santé, une nouvelle régulation des équipes mobiles santé précarité (EMSP) sur le territoire parisien a vu le jour fin 2023 sur demande de la Délégation Départementale de Paris – ARS Île-de-France. C'est l'association Basiliade qui assure la régulation de ces équipes, en intégrant comme parties prenantes la DRIHL et le SIAO Paris, via une gouvernance pensée collégialement. Basiliade propose désormais un guichet unique accessible via un numéro de téléphone et un formulaire en ligne, avec un objectif de « *répondre à la demande le plus rapidement possible et une fonction d'observatoire des situations.* »

Parmi ces dispositifs d'aller-vers adaptés aux publics en difficulté de santé, la fondation Maison des Champs dispose d'une Equipe Spécialisée de Soins Infirmiers Précarité (ESSIP), qui peut être sollicitée par les structures d'hébergement ou le SIAO.

L'ESSIP apporte des soins infirmiers aux personnes en grande précarité, vivant dans des conditions d'exclusion sévère sur tout Paris. Sans condition de ressources ou de droits communs, l'ESSIP intervient pour assurer des soins essentiels (toilette, pansements, injections, accompagnement aux rendez-vous médicaux, coordination de soins...). Sa mission est d'offrir des soins de proximité adaptés aux réalités de vie des plus vulnérables, avec une approche bienveillante et inclusive.

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

De nombreuses structures, compte tenu de leurs moyens limités et des risques de perte d'autonomie, annoncent dès le projet de service ne pas recevoir les personnes au-delà d'un certain âge. Pourtant, un accueil étayé par l'ESSIP peut répondre aux besoins sans mettre la structure en difficulté. La Mission Interface du Samusocial de Paris propose une aide à l'orientation

adaptée pour les personnes régularisées ayant plus de 60 ans ou en situation de handicap. Quant au public âgé en situation irrégulière, les possibilités sont actuellement très limitées. Cependant, dans certains cas une admission exceptionnelle au séjour pour motif humanitaire peut être sollicitée auprès des autorités compétentes.





Hôtel

Le SIAO Paris régule environ 17 000 places d'hôtel, réparties pour leur régulation entre le pôle habitat et le 115.

L'équipe du pôle habitat se mobilise, en lien avec les différentes plateformes d'accompagnement social (PASH), pour améliorer la fluidité des places d'hôtels, en travaillant des sorties positives vers du logement de transition ou du logement social, offrant ainsi l'accès au dispositif hôtelier aux ménages dans une situation d'errance ou de rue.

Une partie importante de l'activité, reste les nombreuses demandes de réorientations formulées auprès du service hôtelier, Delta en raison :

- de changements de compositions familiales (naissances, séparations conjugales...),
- de conditions de prises en charges jugées inadaptées,
- d'un besoin de rapprochement du lieu de travail/école ou de soins.

Hôtel - évolution des nuités

	31 décembre 2023	31 décembre 2024
Plafond autorisé	17 063	17 076
Utilisation moyenne constatée	16 687	16 960
Dont séjour stabilisé (pôle habitat)	15 973	16 204
Dont mise à l'abri -115	714	756

Les demandes et les admissions

Fin 2024 le SIAO compte au total 6862 ménages soit 11 358 personnes sur liste d'attente Hébergement & Hôtel, en légère augmentation par rapport à la même période de l'année 2023 (11 206 personnes). Les demandes d'hébergement SI SIAO portées auprès du SIAO Paris ne spécifient pas si la demande concerne une orientation vers un établissement de type hôtel ou en centre d'hébergement. C'est l'évaluation sociale qui permet de déterminer le mode de prise en charge.

Évolution des admissions entre 2023 et 2024

L'Évolution des admissions entre 2023 et 2024

1 535 nouveaux ménages soit **4 076** personnes ont intégré une prise en charge hôtelière stable en 2024 par rapport à **3 415** personnes en 2023, cela représentant **27 %** des entrées du pôle habitat (sachant qu'en 2023 les

entrées représentaient **25 %** des entrées du pôle habitat). Cela représente une hausse de **20 %** des personnes entrées sur une prise en charge stabilisée à l'hôtel.

Les personnes ayant bénéficié d'une admission stabilisée selon leur typologie du public

En 2024 parmi les **4 076** personnes ayant intégré un hôtel, **90 %** sont en famille (couple avec enfants ou famille monoparentales). Comme pour l'année 2023 les entrées de personnes seules ou des couples sans enfant (CSE) sont liées à des situations de femmes victimes de violence transmises par la Halte Aide aux Femmes Battues (HAFB) ou à des cas d'expulsions locatives. On constate une augmentation significative des demandes de mises en sécurité des personnes victimes de violence suite à un signalement fait par HAFB. Cet accroissement s'inscrit dans la prise de conscience

collective autour des violences faites aux femmes, et est le fruit d'une collaboration renforcée entre les deux services. Des actions de sensibilisation ont ainsi été menées auprès des prescripteurs du SIAO Paris et des partenaires d'HAFB.

Typologie public	Ménages		Personnes	
Famille	1 145	75 %	3 657	90 %
Femme seule	256	17 %	256	6 %
Homme seul	105	7 %	105	3 %
CSE	29	2	58	1 %
Total	1 535	100 %	4 076	100 %

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

Les personnes orientées en hôtel doivent faire preuve d'une autonomie suffisante pour subvenir aux besoins de base et être également en mesure de se saisir des

orientations hôtelières dans toute l'Île-de-France. Les situations ayant justifié une prise en charge en hôtel stabilisé sont très diverses, et résumées dans le tableau ci-dessous.

Type d'orientation	Personnes 2024	Personnes 2023	% des personnes entrées	Évolution 2023/2024
Pôle habitat - Situations Prioritaires	1 830	1 242	45 %	47 %
CAFDA (Dispositif asile d'hébergement de familles)	933	640	23 %	46 %
État - Droit de priorité DDP - Opération de mise à l'abri	376	463	9 %	- 19 %
État - Droit de priorité DDP - Expulsions locatives	377	452	9 %	- 17 %
HAFB - Mise en sécurité Victimes de violence	525	368	13 %	43 %
État - Droit de priorité DDP - Référés Libertés	4	227	0 %	- 98 %
EMLT - Prise en charge Tuberculose & ASSORE	29	23	1 %	26 %
Total	4 076	3 415	100 %	19 %

55% des personnes orientées sont relèvent de priorités particulières et de désignations par l'État ou par des acteurs habilités.

45% des personnes orientées sont identifiées selon les modalités habituelles de priorisation avec les partenaires (soit 1832 personnes). Parmi elles, 1012 soit 55%, sont prise en charge en long séjour en relais d'une mise à l'abri assurée par le 115.

Fait marquant en 2024, on constate un accroissement des personnes orientées en sortie du dispositif CAFDA (Dispositif asile d'hébergement de familles), du fait d'un accompagnement progressif de la fermeture de la plateforme hôtelière CAFDA portée par le CASP. En 2025, le dispositif est repris par Coallia.

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

La répartition des ménages stabilisés à l'hôtel est similaire à celle de l'année précédente. 22% des ménages sont orientés vers des hôtels parisiens, et presque autant vers des hôtels dans le 78, tandis que 51% se répartissent entre le 77, le 91 et le 95. L'équipe hôtel du pôle habitat, en lien avec DELTA (plateforme hôtelière du Samusocial de Paris), reste toujours mobilisée pour répondre aux différentes demandes en essayant de trouver des places adaptées et stables, permettant à terme, aux ménages d'entamer ou continuer les démarches nécessaires pour une sortie vers du logement.

De plus, le SIAO et Delta veillent à ce que les conditions matérielles des prises en charge hôtelières soient aussi adaptées que possible, assurant ainsi un bon suivi des demandes de réorientation formulées et en s'assurant de la bonne priorisation des demandes.

Localisation des orientations en hôtel

Département hôtel	Ménages		Personnes	
75	491	32 %	911	22 %
78	252	16 %	806	20 %
77	244	16 %	705	17 %
91	229	15 %	688	17 %
95	209	14 %	691	17 %
94	68	4 %	153	4 %
92	32	2 %	79	2 %
93	10	1 %	43	1 %
Total	1 535	100 %	4 076	100 %

L'accompagnement social des ménages stabilisés à l'hôtel



Depuis 2021, l'État a déployé dans chaque département francilien une Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH). Les SIAO leur orientent les ménages stabilisés à l'hôtel pour accompagnement social. Cependant, en 2024, les délais d'inclusion à leurs files actives sont restés considérables. Il faut en effet compter plusieurs mois pour qu'un ménage stabilisé à l'hôtel puisse bénéficier d'un accompagnement social. L'utilisation de la fiche d'intervention d'urgence PASH reste très utile pour les ménages avec des besoins spécifiques (problèmes liés à l'alimentation, violences conjugales/familiales, parentalité) cela permet une rencontre dans les 48h maximum par un travailleur social de la PASH.

En 2024, un travail a été mené pour optimiser les tableaux d'inclusions, de suivi des files actives et des sorties au sein des plateformes d'accompagnement social à l'hôtel. La mise en place de ces nouveaux outils est prévue pour le premier trimestre 2025, avec pour ambition d'améliorer les articulations autour des parcours des personnes.

Éclairage métier

Hayate Bibaoui & Gnima Goudiaby,

Coordinatrices référentes hébergement - Secteur Est

Quelles sont vos missions ?

Hayate : Je suis coordinatrice référente hôtel pour la zone paris sud-ouest et pour le 77. Je suis aussi la référente de services prescripteurs hébergeurs (PASH de Paris et PASH du 77) et non-hébergeurs (comme des accueils de jours et certains EPS parisiens). Concrètement j'assure le suivi de parcours des ménages en hôtel et je travaille à la sortie des publics afin de fluidifier le parc hôtelier parisien. Je suis aussi la référente pour les structures dédiées aux femmes victimes de violence et à la traite d'êtres humains.

Gnima : Je suis également coordinatrice référente hôtel, pour la zone paris nord-est. La priorisation des situations complexes remontées par les prescripteurs non-hébergeur fait partie de mes missions, ces situations sont variées (femmes enceintes, ménages avec des enfants en bas âges, personnes en situation de handicap ou âgées, ménages avec des situations de protection de l'enfance ou personnes victimes de violence...).

Comment priorisez-vous les demandes ?

Gnima : notre travail de priorisation a différentes formes. Nous travaillons directement avec les prescripteurs lors des revues de file active lors desquelles nous faisons ensemble le point sur les situations des différents ménages pour identifier ceux qui sont prioritaires.

Hayate : en complément nous organisons des permanences physiques auprès des travailleurs sociaux pour les aider à porter les demandes d'insertions. Nous sommes ainsi en appui et en soutien pour que les travailleurs sociaux portent les demandes d'insertions les plus adaptées possibles.

Depuis combien de temps occupez-vous ce poste et ce que vous aimez ?

Gnima : Je travaille au SIAO depuis 2021 et sur le poste de coordinatrice référente hôtel depuis 2024. Ce que j'aime dans ce poste c'est l'opportunité de pouvoir suivre une situation du début dès la demande jusqu'à l'orientation. Ainsi on a une vraie visibilité sur le parcours des personnes et sur leurs évolutions. On voit ainsi comment notre travail peut contribuer à l'accès au logement ! Le travail mené avec les prescripteurs lors des revues de file active nous permet également d'avoir un point de vue global sur les situations.

Hayate : je suis coordinatrice au SIAO depuis 2023. J'apprécie le fait de travailler en lien avec les travailleurs sociaux pour débloquer des situations. Grâce à notre expertise et notre travail lien avec les partenaires je sais que je peux accompagner pour proposer la bonne solution aux publics accompagnés et ainsi assurer une stabilité à ces derniers.





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 : l'intermédiation locative (Solibail, Louez Solidaire), et les foyers logements et logements d'insertion (FJT, résidences sociales, pensions de famille).

L'intermédiation locative (IML)

L'intermédiation locative consiste à la 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 (sous pilotage Ville de Paris), Solibail des logements dans d'autres départements d'Île-de-France (sous pilotage Etat).

Le logement est complété d'une mesure d'accompagnement obligatoire (ASLL).

L'intermédiation locative est à ce jour une opportunité de sortie rapide de l'hébergement pour les ménages mais encore peu appréhendé par les prescripteurs du SIAO.

En 2024, la consolidation du lien avec les partenaires prescripteurs a ainsi été un enjeu essentiel et sera poursuivi en 2025 avec des rencontres et des fiches pratiques.

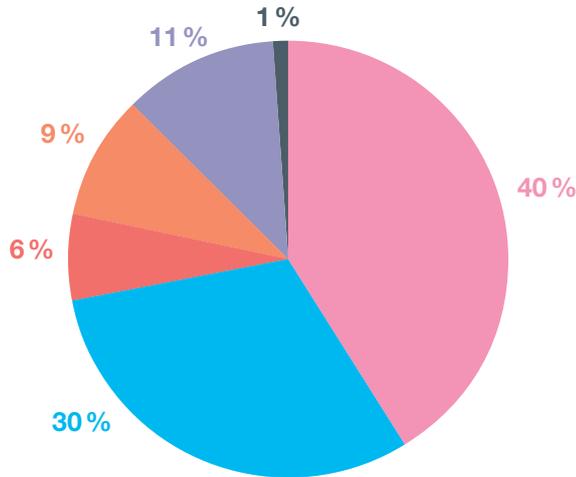
La demande d'intermédiation locative :

Fin 2024, le SIAO compte au total 298 personnes sur liste d'attente « Intermédiation locative (certaines de ces personnes étant inscrites aussi sur d'autres listes d'attente).

Les ménages entrés selon le dispositif

	Ménage	Personnes	Évolution 2023/2024
Louez Solidaire	55	189	+ 20 %
Solibail	324	991	+ 10 %
Total	379	1 180	+ 7,3 %

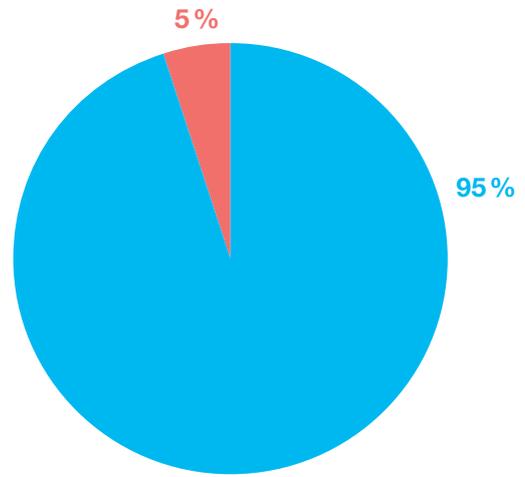
Les personnes entrées en IML selon leur situation au moment de l'admission



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

Note de lecture : La proportion des sorties en court séjour (115) a diminué, passant de 17% à 9%.

Les personnes entrées en IML selon la typologie du public



- Famille
- Personnes isolées

Note de lecture : Les familles sont fortement représentées, soit 95% des entrées contre 5% de personnes « isolées ».

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, cela représente **49%** 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 le dispositif IML Ukraine (CASP).



La localisation des logements attribués en IML en 2024

Département hôtel	Ménages		Personnes	
95	76	20 %	242	21 %
94	62	16 %	181	15 %
91	61	16 %	216	18 %
92	56	15 %	150	13 %
75	55	15 %	189	16 %
78	32	8 %	106	9 %
77	28	7 %	86	7 %
93	9	2 %	10	1 %
Total	379	100 %	1 180	100 %

Solibail

Le nombre de demandes exprimées est en baisse. Cela s'explique en grande partie par le fait que désormais les travailleuses et 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 été contraintes de ralentir l'inclusion de nouveaux ménages dans leur file active. Le SIAO a donc reçu moins de demandes. On constate également une forme d'autocensure des prescripteurs sur la préconisation du dispositif Solibail due aux risques d'APEC en cas de refus injustifié de la famille à la suite d'une proposition de logement.

De même, parmi les ménages hébergés à l'hôtel, ceux qui sont stabilisés à 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 que très rarement 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. 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. La part de logements T2 en Solibail est significative.

Les foyers logements et logements d'insertion diffus

Ce périmètre comprend plusieurs dispositifs (FJT, Résidences sociale et logements d'insertion, et pensions de famille).

Les admissions en foyers logements

	personnes entrées en FJT		personnes entrées en RS		personnes entrées en pension de famille		TOTAL personnes entrées en Logement d'insertion	
	nombre	%	nombre	%	nombre	%	nombre	%
Hbgt_Hors décrue (CHU, CHS, CHRS)	67	35 %	207	31 %	34	32 %	308	32 %
À la rue	36	19 %	197	29 %	40	38 %	273	28 %
Dispositif Asile (CAFDA, CADA, CAES, HUDA, CPH, etc.)	8	4 %	56	8 %	1	1 %	65	7 %
Errance résidentielle	32	17 %	40	6 %	0	0 %	72	7 %
Hôtel SIAO / LS PH	0	0 %	32	5 %	3	3 %	35	4 %
Hbgt_Décrue (CHU, CHS, CHRS)	3	2 %	26	4 %	2	2 %	31	3 %
Hébergé chez tiers	4	2 %	20	3 %	2	2 %	26	3 %
Hôtel SIAO / CS 115	0	0 %	17	3 %	1	1 %	18	2 %
Autre	43	22 %	74	11 %	23	22 %	140	14 %
Total	193	100 %	669	100 %	106	100 %	968	100 %

On constate que des ménages restent en attente d'une proposition plusieurs mois, faute de localisation adaptée à leur ancrage ou lieu de travail.

Les foyers de jeunes travailleurs (FJT)

Les foyers de jeunes travailleurs (FJT) sont des logements temporaires pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans, en activité professionnelle ou en formation.

Les demandes et admissions

Fin 2024, le SIAO Paris compte **126** 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 2024, **193** jeunes ont été orientés par le SIAO Paris et admis en FJT (189 ménages). **96%** des admis sont des jeunes seuls : **66%** des entrées concernent des hommes isolés, quand les femmes isolées représentent **30%**. **4%** sont constitués pour moitié de couples et de familles.

En ce qui concerne la situation au moment de l'admission, **36%** des jeunes étaient déclarés à la rue ou en errance résidentielle et **37%** étaient en centre d'hébergement dont **20%** des centres spécifiques pour jeunes et **14%** des centres généralistes. Les jeunes identifiés comme étant hébergés par l'ASE constituent une part non négligeable, soit **17%** des entrées (en hausse, 10% en 2023).

En 2024, un renforcement du partenariat avec le dispositif inser'Toit porté par le CLLAJ et le projet CEJ-JR a été mené. Ce travail conjoint de repérage et de sécurisation des parcours des jeunes vulnérables et éloignés du droit commun de l'insertion, a permis l'entrée en FJT de **4** jeunes ainsi que de **6** en hébergement et **3** en résidence sociale.

Les refus et reprises de logements

En 2024, on comptabilise **207** refus d'orientation (128 refus candidats, **79** refus gestionnaires,) et **102** logements, « repris » pour un tour par les gestionnaires. Au-delà d'un délai très contraint, habituellement de 8 jours suivant la mise à disposition du logement, si l'orientation faite par le SIAO n'a pas pu aboutir, que ce soit suite à un refus du candidat ou du gestionnaire, celui-ci peut « reprendre » le logement et l'attribuer à un autre candidat de son choix.



En 2024, on comptabilise 207 refus d'orientation et 102 logements, « repris » pour un tour par les gestionnaires.

Les résidences sociales

Ce périmètre comprend les résidences sociales généralistes, les résidences jeunes actifs et par extension les logements d'insertion diffus. Il s'agit de 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 demandes et admissions

Fin 2024, le SIAO Paris compte **665** 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 2024, **669** personnes ont été orientées par le SIAO Paris et admises en résidence sociale, soit **489** ménages. Ce résultat reste stable.

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, **73%** au total.

Le parc de logements en résidence sociale compte une faible part de logements familiaux, et ceux-ci accueillent surtout des familles monoparentales : **47%** des familles orientées en résidence sociale sont composées d'une mère seule avec un enfant (souvent en bas âge). En ce qui concerne la situation au moment de l'admission, **31%** des personnes admises sortent de centres d'hébergement généralistes, (en baisse, 40% en 2023),

4% sont des sorties de centres en décréue.

35% des personnes sortent directement de la rue ou sont en errance résidentielle.

Les refus et reprises de logements

En 2024, on comptabilise **501** refus d'orientation (**246** refus candidats, **255** refus gestionnaires), et un total de **138** logements, « repris » pour un tour par les gestionnaires.

En 2024, la participation du SIAO aux comités de suivi des parcours résidentiels organisés par les gestionnaires a permis d'améliorer l'appui aux sorties de résidences sociales.

Les pensions de familles

Les pensions de famille et résidences accueil : il s'agit de 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. Ce périmètre comprend les pensions de familles classiques, mais aussi la catégorie particulière des « résidences accueils » dédiées à un public en souffrance psychique.

Les demandes et admissions

Fin 2024, le SIAO compte **215** 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 (83%), et aux couples (11%), et seulement exceptionnellement aux familles.

En 2024, **106** personnes ont été orientées par le SIAO et admises dans un logement en Pension de famille, soit **97** ménages. C'est en hausse par rapport à 2023 (59 ménages). **37%** des personnes admises étaient hébergées en centres d'hébergement ou en sites de mise à l'abri (en baisse, **60%** en 2023), et **38%** des personnes venaient de la rue (en hausse, **23%** en 2023).

Parcours

Monsieur O. 55 ans



Monsieur O. est en situation d'errance résidentielle depuis plus de 30 ans. Alors qu'il tenait dans la survie, sollicitant quelques mises à l'abri (hôtel, CHU, Haltes de Nuit) et se rendant dans les accueils de jours pour ses démarches, il s'épuise et renonce à tout accompagnement. En rue, il reste d'abord caché, il parvient à trouver refuge au sein de halls d'immeuble parisiens, néanmoins sa présence n'est pas tolérée et il est contraint de quitter les lieux régulièrement- parfois devant faire face à l'agressivité des riverains. Avec l'aide d'un compagnon d'infortune, il finit par s'installer sur un trottoir dans Paris et construit au fur et mesure une cabane qu'il ne quittera plus. Il aménage ce lieu de vie qui satisfait alors l'ensemble de ses besoins. Ainsi en adoptant ce mode de vie, Monsieur s'isole et perd l'ensemble de ses droits et ses ressources financières. Une veille est alors réalisée par les équipes de rue bénévoles et professionnelles. Les bénévoles du secteur dont la Protection Civile et la Croix-Rouge maintiennent un lien social et répondent à quelques besoins du quotidien ; tandis que les travailleurs sociaux des Enfants du Canal, MIS du secteur, tentent un accompagnement social auprès de Monsieur qui reste dans le refus. Tout en respectant sa volonté, l'équipe ne désespère pas et entame alors un long travail de création de confiance pendant plus de 2 ans. Chaque été et hiver, la CAVS inscrit Monsieur sur le dispositif de « renfort saisonnier » assuré par les bénévoles lors des températures extrêmes. Début 2023, à la suite d'une chute son état physique se dégrade

rapidement, la CAVS reçoit plusieurs signalements des partenaires du territoire. Monsieur ne souhaite pas s'inscrire dans un parcours de soin, néanmoins compte tenu de l'urgence de la situation, une coordination se met en place entre les acteurs sur le volant sanitaire. Dans un premier temps, EMEOS et Médecins du Monde passent régulièrement en rue pour surveiller son état tout en s'organisant pour orienter Monsieur vers l'hôpital. Le suivi médical en rue ne suffit plus. Progressivement, Monsieur se remobilise et honore tous ses rendez-vous à l'hôpital. Les équipes mobiles sanitaires se relaient pour l'accompagner mobilisant même parfois la BAPSA pour le transport. Les IDE récupèrent les traitements à la pharmacie et en assurent le suivi en rue. L'accroche par le soin crée une opportunité : Monsieur prend conscience de son état de santé et formule une demande d'aide sociale pour la première fois depuis des années. Le volet social s'enclenche alors avec la réouverture des droits à la sécurité sociale. L'arrivée imminente de l'hiver fait émerger une demande d'hébergement. En parallèle, son abri précaire vétuste inquiète de plus en plus les riverains et la Mairie d'arrondissement, la situation est à de nombreuses reprises signalée à la CAVS. Un travail de médiation s'opère alors par la CAVS, entre les associations et l'institutionnel – aux côtés de la MIS des Enfants du Canal qui participe à chaque Cellule de Veille Sociale en Mairie.

La CAVS temporise la situation en mettant en avant la coordination d'acteurs, en sensibilisation sur la situation et le risque de déstabilisation du travail réalisé en cas d'intervention des services de la Ville voire de la Police. La Mairie est compréhensive. La situation d'urgence et d'opportunité est portée à la connaissance du Pôle Habitat du SIAO. Monsieur qui a désormais une demande SI SIAO à jour, est éligible à une Pension de Famille qui correspond à ses besoins d'être seul et de retrouver son autonomie tout en étant accompagné dans ses démarches. Une place lui est proposée en janvier 2024 mais les démarches administratives n'ayant repris que depuis l'été 2023 la réunion des documents et la constitution dossier prend du temps. Il finira par intégrer son logement en mars 2024, le premier en 30 ans.



Début 2023, à la suite d'une chute son état physique se dégrade rapidement, la CAVS reçoit plusieurs signalements des partenaires du territoire.

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.

Repérer et signaler les ménages prioritaires pour un relogement : 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 (structures d'hébergement généralistes ou destinées aux demandeurs d'asile et réfugiés, hôtels, logements d'insertion du contingent État ou gestionnaire, LHSS et ACT). Au cas par cas, cela peut concerner les personnes en situation de 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.

Au 31 décembre 2024, **3673** ménages (6741 personnes) étaient inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris.

Les demandeurs inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris selon la typologie du public

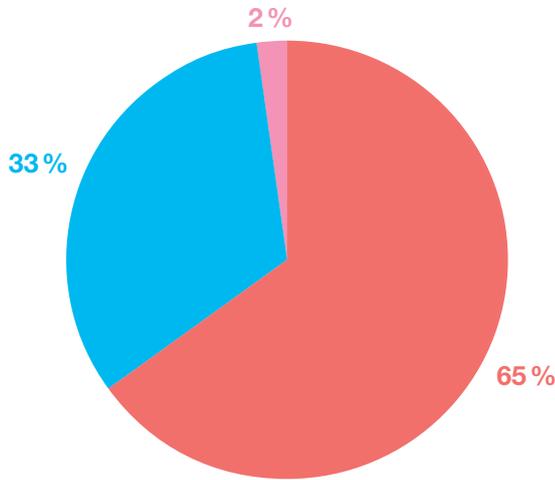
En cohérence avec le parc d'hébergement parisien qui accueille majoritairement des personnes seules, deux tiers des demandeurs (65 %) sont des personnes isolées.

Plus de la moitié (58 %) des demandeurs sont hébergés dans le dispositif généraliste (CHU, CHS, CHRS ou hôtel). Depuis 2022, il est à noter une augmentation des ménages en situation de rue inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris : **41** en 2022, **121** en 2023 et **167** en 2024 (5 % des demandeurs). 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.



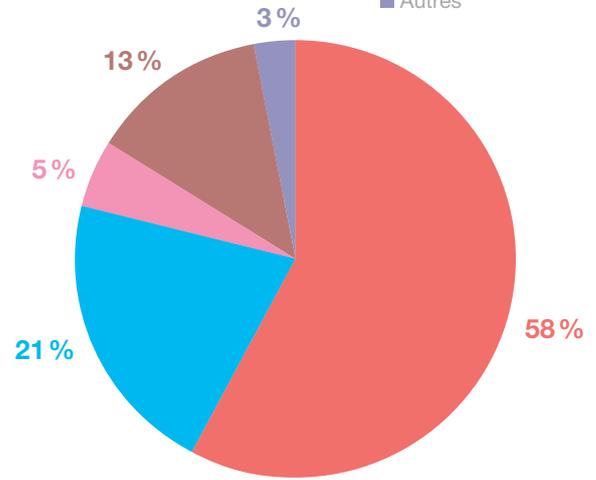
Typologie des demandeurs de logement social

- Couple sans enfant
- Isolé-e
- Famille



Situation d'hébergement et logement des ménages

- Hébergement
- Logement d'insertion
- Rue
- Dispositif Asile
- Autres

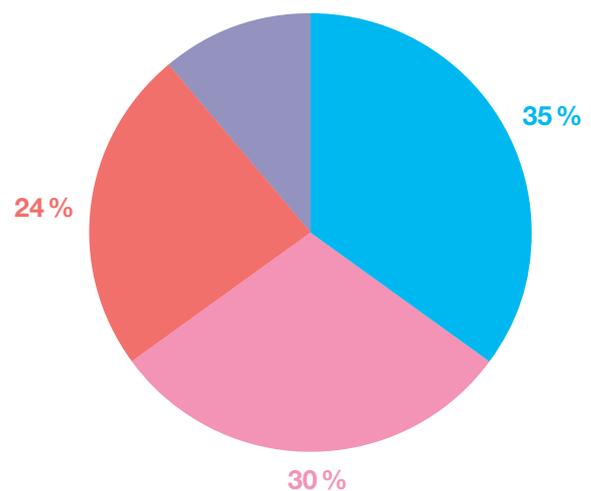


Repérer et signaler les ménages prioritaires pour un relogement : l'inscription SYPLO

Les quartiles sont employés pour répartir les demandeurs en 4 tranches selon les ressources annuelles qu'ils perçoivent et la typologie du public. En Île-de-France en 2024, une personne isolée est considérée comme étant du premier quartile si elle perçoit moins de 967€ par mois. 35% des ménages inscrits dans SYPLO relèvent du 1er quartile, et 65% des deux premiers quartiles.

Répartition par quartile de revenus des ménages inscrits dans Syplo

- Q1
- Q2
- Q3
- Q4



En Île-de-France en 2024, une personne isolée est considérée comme étant du premier quartile si elle perçoit moins de 967€ par mois.

Les appuis logement auprès des réservataires et bailleurs

Un « appui logement » est le signalement, 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 2024, **532** appuis logement ont été effectués (hausse de **19%** par rapport à 2023).

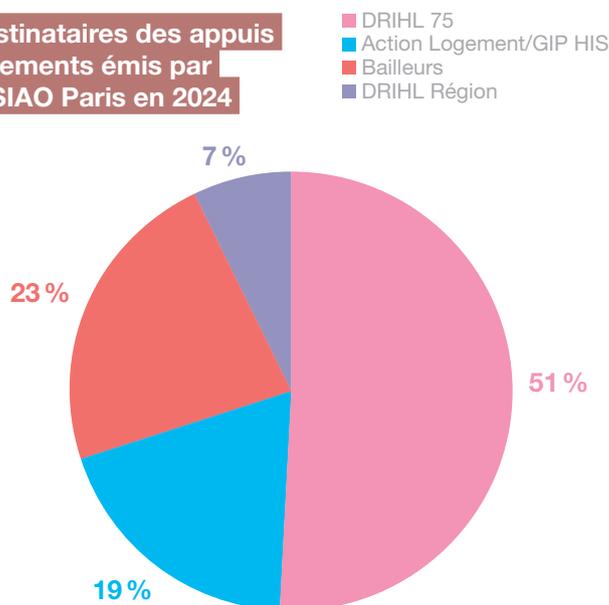
À la suite de ces appuis, **132** ménages ont signé un bail au cours de l'année (en hausse de 19%) et **20** autres ménages signalés en 2024 sont dans l'attente de la signature du bail. Le préalable à tout signalement est de s'assurer avec la travailleuse ou le travailleur social que la demande de logement social est bien à jour (informations et documents justificatifs joints à la DLS).

L'appui logement concerne aussi les ménages en situation de rue afin d'éviter le parcours en escalier. 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 : **61** ménages à la rue ont bénéficié d'un appui en 2024 (42 en 2023) et **22** 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) : **30** ménages ont bénéficié d'un diagnostic AVDL en 2024.



Destinataires des appuis logements émis par le SIAO Paris en 2024



L'appui logement concerne aussi les ménages en situation de rue afin d'éviter le parcours en escalier.

Les attributions de logement

Au cours de l'année 2024, **1 258** ménages (2306 personnes) inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris ont bénéficié de l'attribution d'un logement social. Cela correspond à une hausse de **6 %** par rapport à 2023 où **1 186** ménages inscrits avaient été relogés (2175 personnes). Cette progression a eu lieu malgré une baisse de l'ensemble des attributions de logements sociaux pour le territoire parisien, passant de **10 046** ménages relogés en 2023 à **9 014** (bilan provisoire), correspondant à une baisse de **10 %** en un an. Cette évolution positive dans 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.

Les ménages relogés selon leur typologie du public

61 % des ménages ayant obtenu un logement étaient des personnes isolées. Ce chiffre est cohérent avec la proportion de personnes seules inscrites dans SYPLO mais également avec la typologie des logements dans le parc de logement parisien.

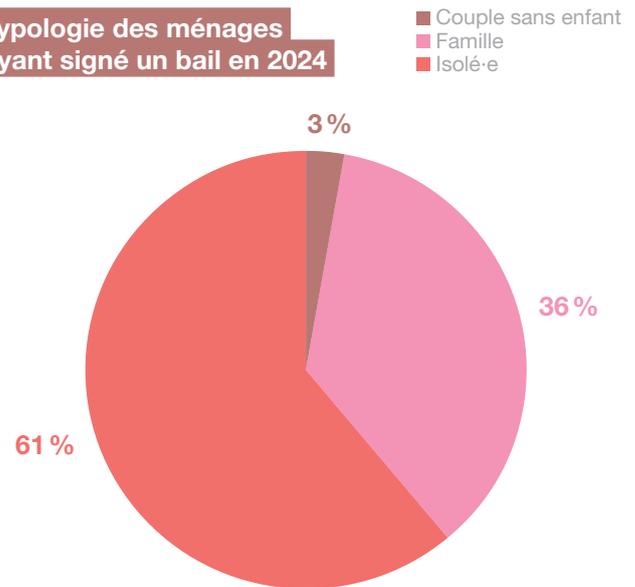
Les ménages relogés selon leur lieu de vie

Le nombre de ménages en rue inscrits sur SYPLO a augmenté (167 en 2024, 121 en 2023) et la part des ménages en rue relogés est aussi plus élevée : parmi les **167** ménages en rue inscrits, **62** ont été relogés (37 %) – contre **27** relogés sur **121** inscrits en 2023 (22 %). Il est important de poursuivre et d'intensifier l'identification des ménages en rue, dans le respect de l'approche de la rue au logement portée par le plan Logement d'abord 2.

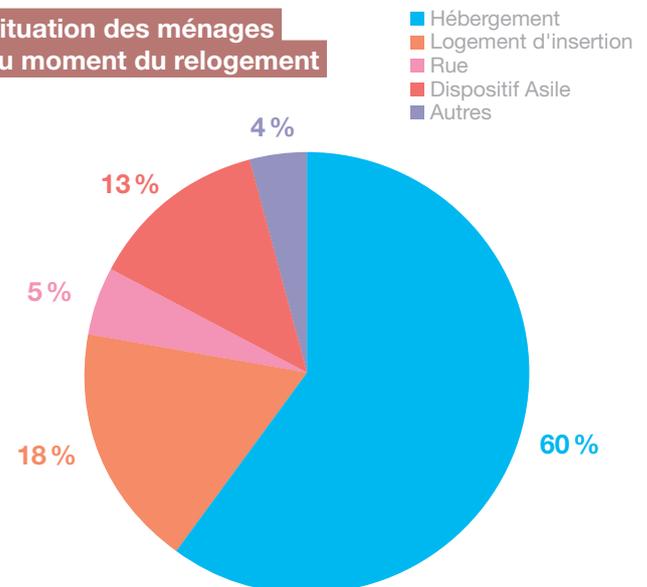
Les ménages relogés selon leurs ressources

L'année 2024 a été marquée par un plaidoyer inter associatif pour les ménages défavorisés, dont les ménages du 1er quartile. À ce jour, il reste encore des efforts à fournir pour le relogement des ménages les plus précaires. **35 %** des ménages inscrits dans SYPLO par le SIAO Paris sont des ménages du premier quartile.

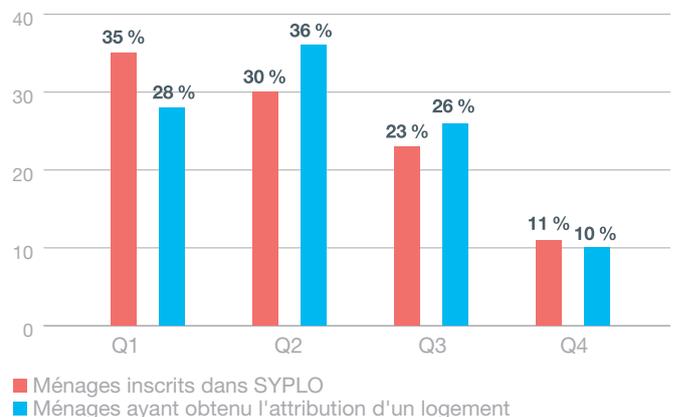
Typologie des ménages ayant signé un bail en 2024



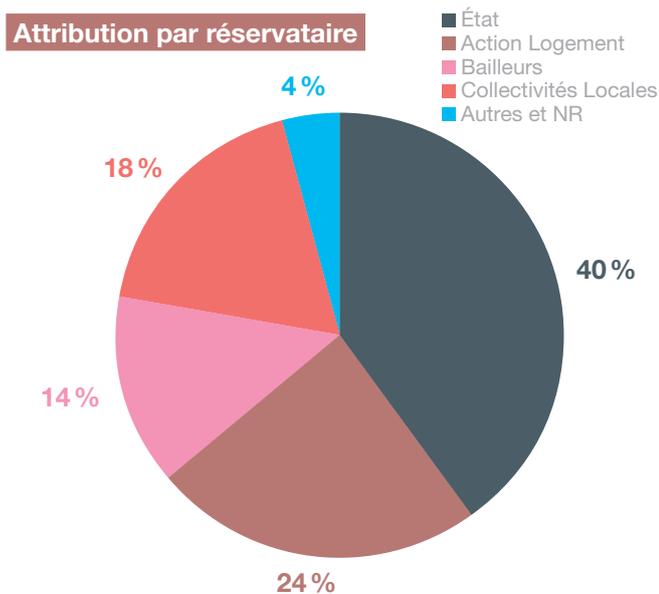
Situation des ménages au moment du relogement



Comparaison demande/attribution en fonction du quartile

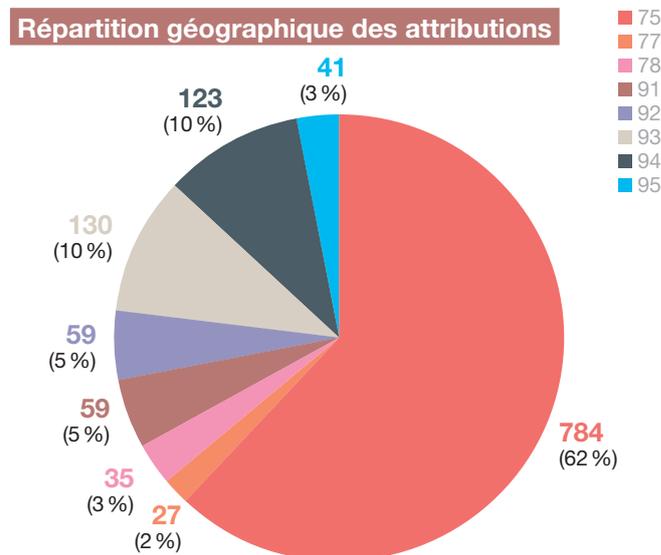


Les ménages relogés selon le contingent réservataire



Les ménages relogés selon la localisation du logement

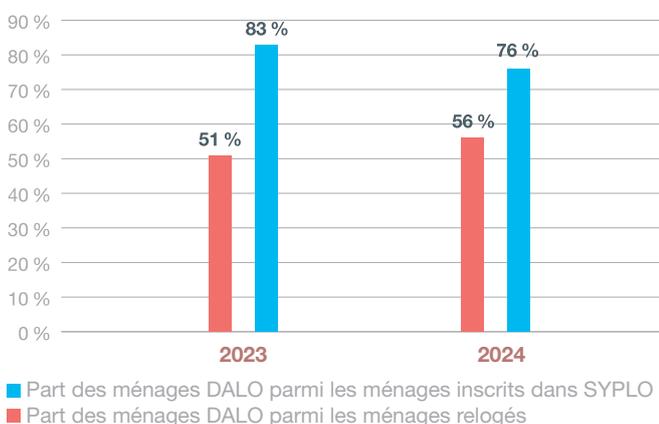
La répartition régionale des relogements montre encore une très forte concentration sur Paris intramuros, et une faible mobilisation des logements hors Paris. Il est difficile de mobiliser des logements hors Paris ce qui démontre que le fonctionnement du logement social et des attributions est encore très cloisonné malgré la régionalisation de la demande de logement social. La part du hors Paris est en légère hausse (de 32% à 38% des attributions).



Les ménages relogés selon leur statut DALO réservataire

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.

Le DALO Accélérateur de relogement



Concernant 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. Dans le cadre de son appui aux acteurs l'équipe a à cœur de poursuivre la sensibilisation des travailleurs sociaux à :

- L'actualisation des demandes de logement social autant que nécessaire, avec ajout des 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.

Le « guide logement » publié par le SIAO Paris apporte toutes les précisions utiles sur ces sujets. En 2024, le pôle habitat a publié son guide logement, un outil destiné aux travailleuses et travailleurs sociaux pour les accompagner dans leurs connaissances des dispositifs d'appui à l'accès au logement, et ainsi leur permettre d'accompagner au mieux les ménages souhaitant accéder à un logement social. Il sera également un document de référence pour toute personne intéressée par le sujet de l'accès au logement social.



Lien du guide logement du SIAO Paris

Parcours

Monsieur H.

À la suite de son arrivée en France en 2011, M. H est hébergé par un membre de sa famille. Après le décès de l'hébergeant, monsieur, en situation administrative irrégulière, devient occupant sans droit ni titre et cumule une dette locative.

Le bailleur entame une procédure d'expulsion et monsieur est expulsé du logement en 2013.

En situation de rue, M. H se présente auprès d'un accueil de jour et obtient une place en CHU via le SIAO urgence.

Stabilisé dans un hébergement, il trouve un emploi déclaré, entreprend de rembourser la dette locative contractée et effectue des démarches de régularisation. Celles-ci aboutiront par l'obtention d'une carte de séjour temporaire en 2017. Suite

à sa régularisation, M. H effectue une demande de logement social.

En 2018, après 5 ans en CHU, monsieur est orienté par le SIAO Insertion vers un CHS où monsieur occupe une studette. À partir de 2019, monsieur et son référent social entament les démarches pour permettre l'accès au logement social. Monsieur obtient la reconnaissance DALO en 2021.

S'ensuivent alors trois années d'attente et quatre propositions avant l'obtention de son logement.

En 2022, le travailleur social se met en lien avec le SIAO. Monsieur cumule alors 9 ans de durée d'hébergement. Salarié, il est inscrit sur AL'in d'Action Logement. Il accepte des communes de banlieue dans ses souhaits de localisation. Nous effectuons un appui logement auprès de la mission DALO d'Action Logement.



Quelques mois plus tard, monsieur est positionné par Action Logement sur un logement T2 en banlieue. L'attribution est faite à monsieur par le bailleur suite à la CALEOL.

Finalement, il s'avère que le bailleur a dû récupérer le logement pour faire face à une difficulté interne. C'est un coup dur pour monsieur qui s'était projeté dans ce logement. Le SIAO réinsiste auprès d'Action Logement afin qu'une nouvelle proposition soit faite à monsieur rapidement.

Quelques mois plus tard, M. H perd son emploi et perçoit les ARE.

Ce changement de situation entraîne une chute de ses ressources. Après actualisation de sa DLS, monsieur reçoit une nouvelle proposition.

Cette fois-ci, le logement est dans Paris mais c'est un T1 de 17m².

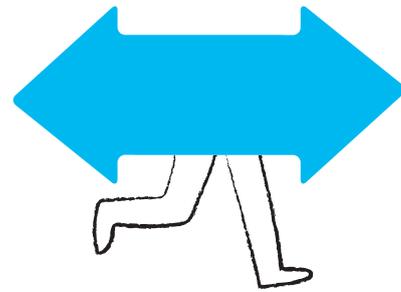
Monsieur est déçu mais accepte tout de même le logement.

Malheureusement, pour cette proposition comme pour la suivante, bien que classé en rang 1 par le réservataire, la CALEOL décide d'attribuer le logement à un autre demandeur.

Finalement c'est en octobre 2024 que M. H obtient enfin un logement social et quitte le centre d'hébergement.

En situation de rue, monsieur H. se présente auprès d'un accueil de jour et obtient une place en CHU via le SIAO urgence.

Cap sur 2025 : les perspectives du pôle habitat



À la lumière des constats établis en 2024 et des attentes formulées par l'État, plusieurs enjeux prioritaires se dégagent pour le SIAO dans ses missions de régulation de l'offre et de suivi des parcours vers le logement. Pour l'équipe du pôle habitat, ces perspectives peuvent être synthétisées autour des axes suivants :

Orienter 100% des places régulées

- Capitaliser sur les enseignements de la campagne de mise à jour du SI SIAO menée avec les structures d'hébergement, notamment pour améliorer la visibilité de l'occupation des places, et garantir que l'ensemble des places vacantes soit effectivement mobilisé par le SIAO Paris, conformément aux orientations de la DRIHL.
- Veiller à l'effectivité du principe d'inconditionnalité de l'accueil, tout en prenant en compte les contraintes et projets spécifiques des structures. Cela suppose une analyse fine des refus d'orientation pour mieux identifier les freins à l'entrée, ainsi qu'une réflexion renforcée sur les équilibres de peuplement, afin d'assurer une application plus homogène du principe d'inconditionnalité.
- Accompagner les établissements dans la gestion de leur peuplement et les sécuriser dans les modalités d'arrêt de prise en charge, en cohérence avec le cadre défini par la DRIHL.

Renforcer l'information aux ménages hébergés à l'hôtel

- Dans le cadre de la feuille de route régionale élaborée en concertation avec les SIAO franciliens, un axe fort pour 2025 sera de garantir une information claire et systématique aux ménages hébergés à l'hôtel sur leurs droits, les conditions de leur prise en charge, et les perspectives d'accès au logement.
- Cette démarche vise à renforcer leur mobilisation et à souligner l'importance du lien avec le travailleur social, notamment en vue d'un accès au logement d'insertion ou social lorsque leur situation le permet.

Favoriser l'accès à un accompagnement social adapté

- L'objectif est que **100%** des ménages hébergés de manière stabilisée à l'hôtel bénéficient d'un accompagnement social effectif. Pour cela, il s'agira de garantir un lien avec un référent (PASH, EPS, service RSA ou autre acteur compétent) et d'assurer la continuité de cet accompagnement dans le temps.
- Le déploiement de la mission d'évaluation du 115 en 2025 constituera un appui complémentaire pour atteindre cet objectif.



Fluidifier les parcours vers le logement adapté et le logement social

- Poursuivre le travail d'orientation vers le logement pérenne ou intermédiaire, en identifiant notamment les situations de séjour anormalement prolongé (à l'hôtel ou en centre d'hébergement) et les structures déposant peu de demandes.
- Un travail renforcé sera conduit avec les PASH et EPS pour lever les freins à la sortie d'hébergement, en ciblant particulièrement les professionnels ou dispositifs les moins mobilisés, via un renforcement de l'information et de l'accompagnement.
- Identifier systématiquement les jeunes éligibles aux dispositifs Inser'toi et CEJ-R, et mener un plaidoyer pour élargir l'accessibilité de la garantie Visale, notamment pour les jeunes actuellement exclus du dispositif.
- Poursuivre la mise en application du protocole État - Fédérations de gestionnaires de résidences sociales et FJT - SIAO, en continuant à rencontrer les bailleurs/gestionnaires pour une meilleure collaboration, et en mettant en place des échanges plus réguliers avec les gestionnaires, conformément au travail initié par la DIHAL et la DRIHL. Dans ce cadre, lutter contre les refus et les prévenir, et viser le « 0 logements repris ».
- Améliorer l'accès au logement pour les personnes en logement adapté, en luttant contre les durées de présence excessives, souvent liées à un manque d'accompagnement.
- Participer, dès le premier trimestre 2025, à l'actualisation du référentiel Solibail porté par la DRIHL. L'objectif sera de proposer un assouplissement des critères d'entrée (niveau de langue, épargne exigée, superficie minimale) afin de le rendre plus accessible, notamment pour les familles en sortie d'hébergement.
- Renforcer les orientations en pension de famille au bénéfice des personnes à la rue, accompagnées notamment par les maraudes, tout en continuant aussi à contribuer aux sorties d'hébergement. Cela nécessitera notamment de mieux intégrer les enjeux sanitaires et soutenir les équipes des pensions de famille dans le lien avec l'offre de soin psychique et somatique
- Renforcer le partenariat avec la CAF pour garantir la portabilité des droits lors de transferts de dossiers entre départements, en particulier pour les ménages dont les ressources dépendent principalement des prestations CAF.
- Contribuer à la construction d'une feuille de route régionale sur l'accès au logement social
- Poursuivre la sensibilisation des professionnels et des pouvoirs publics sur les enjeux d'accès au logement, les outils existants et ceux à construire.

Outiller et former les équipes
et les partenaires.

Le pôle métiers et 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 13 agent·es.

Les temps forts de l'année 2024

Le SIAO anime une sensibilisation des acteurs socio-culturels de Paris Centre

En réponse aux besoins exprimés par plusieurs structures sociales et culturelles de Paris Centre (bibliothèques, médiathèques, Gaîté Lyrique...), le SIAO a conçu et animé, en partenariat avec l'Espace Parisien des Solidarités (EPS), une demi-journée de sensibilisation à l'accueil des personnes en situation de rue. Une trentaine de professionnel·les ont bénéficié de

ce temps d'échange. L'action a permis de renforcer la connaissance des dispositifs de veille sociale, de transmettre des repères sur les réalités vécues par les personnes sans-abri, et de proposer des outils de positionnement professionnel (posture, limites, relais possibles). S'inscrivant dans une approche territorialisée, cette sensibilisation

s'est appuyée sur l'expertise de deux équipes de maraude du secteur, favorisant des échanges concrets et l'interconnaissance. Cette initiative reflète la volonté du SIAO de développer les coopérations locales et de renforcer les liens entre les acteurs du territoire, les équipes de la veille sociale et les personnes concernées.

Le SIAO déploie un outil de centralisation des signalements (OCS)

Au sein du SIAO Paris, l'été 2024 a été marqué par le développement de l'Outil de Centralisation des Signalements (OCS). L'objectif de ce dernier est la centralisation des signalements des personnes à la rue ou en risque de rue, provenant des partenaires de la Veille Sociale et des institutions publiques afin de coordonner les actions sociales en faveur de ce public.

Le contexte actuel, marqué par une augmentation continue et exponentielle des signalements rend indispensable l'amélioration des outils de gestion. Pour répondre à ces enjeux, l'OCS a été conçu par la collaboration entre le SIAO et la DSI du Samusocial de Paris. Cet outil permet et permettra aux coordinatrices et coordinateurs de territoire de la Coordination des Acteurs de la Veille Sociale (CAVS)

de mieux centraliser les signalements et d'assurer un suivi et une coordination efficace. Après cette première phase, le SIAO a pour ambition de poursuivre dans cette voie en développant de nouvelles versions de l'outil. Elles permettront notamment une interconnexion avec le SI SIAO ainsi qu'un croisement avec les signalements du 115.

Bilan d'activité, l'année 2024 pour le pôle métiers et ressources

Formation

Le SIAO Paris assure un rôle de formation pour ses équipes et pour ses partenaires aux différents dispositifs et outils. Le SIAO Paris a ainsi proposé 107 sessions de formation à destination des partenaires de l'AHF et de ses agents pour 815 participants au total. Cette année, le service a également déployé des webinaires en ligne, nommés « SI Facile » afin que les travailleuses et travailleurs sociaux puissent poser en ligne leurs questions sur SI SIAO.



La montée en connaissance des agent·es du SIAO sur la thématique migrants asile

Parmi les enjeux repérés par la chargée de mission thématique migrants-asile, figure le besoin de formation et d'information des professionnels du SIAO. En effet, quelles que soient leurs missions, les agents du SIAO suivent au quotidien les situations de publics migrants, mais également demandeurs d'asile ou encore bénéficiaires de la protection internationale : écoute sociale, lien avec des partenaires du DNA, traitement des demandes SIAO, signalements etc. L'année 2024 a alors été l'occasion de construire cette formation en lien avec les formatrices et formateurs du pôle.

La formation « Introduction à la thématique de l'asile » sera déployée en 2025 auprès des agents du SIAO, d'une durée de 2h, elle appréhende les bases du droit d'asile par une animation théorique mais également interactive et participative. Le choix du sujet de la formation permet la contextualisation du rôle des acteurs institutionnels et associatifs, l'assimilation des termes que l'on retrouve dans ce domaine ainsi que le parcours d'un demandeur d'asile à Paris.

Site internet Usagers

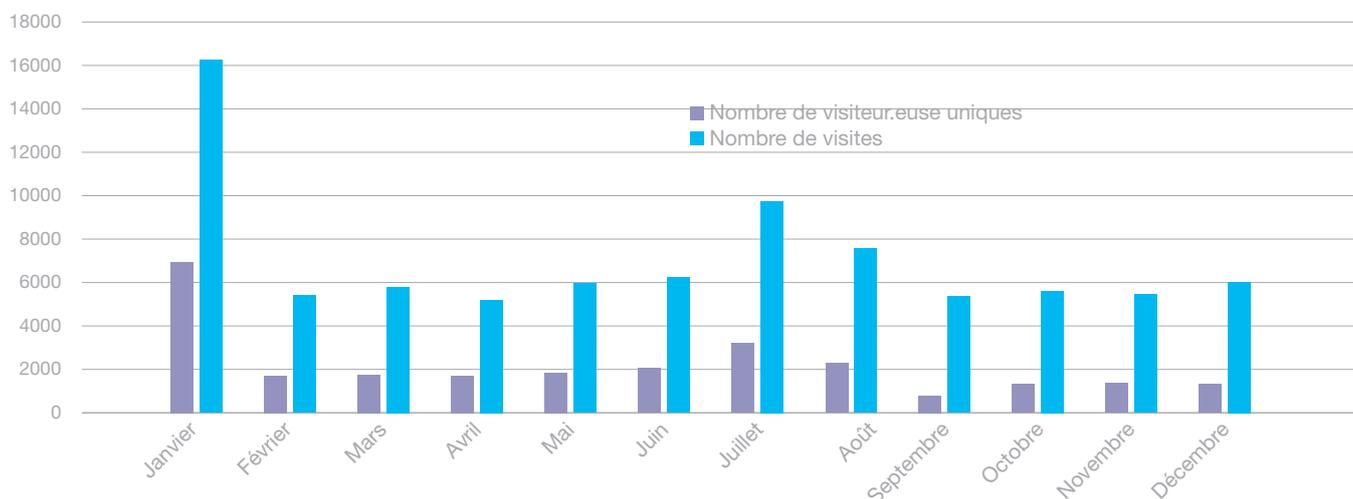
En 2023 a été lancé le site internet 115.paris, en complément de la ligne téléphonique du 115. L'utilisation du site 115.paris reste constante en 2024. Un pic d'activité a toutefois été observé en juillet et en août, dû à la publication d'une page dédiée aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris. Cette page a été largement diffusée auprès des usager-es via une campagne de SMS.

En 2024 la moyenne était de **5989** visites mensuelles, soit environ **200** visites par jour.

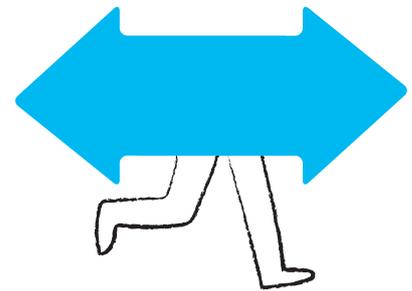
Par ailleurs, le nombre de demandes de certificats d'hébergement effectuées via 115.paris est en hausse, témoignant de l'adoption croissante de cet outil par les bénéficiaires avec **13%** de hausse entre le premier et le second semestre 2024.

Le succès du site 115.paris témoigne d'un réel besoin d'outils numériques complémentaires à la ligne téléphonique. Avec les évolutions à venir, le site continuera à se développer pour mieux répondre aux attentes des personnes en situation de précarité et faciliter leur accès aux ressources disponibles sur le territoire parisien.

Visites et vistor-euses du site 115.paris en 2024



Cap sur 2025 : les perspectives du pôle métiers et ressources



Mise en place de la nouvelle formation initiale 115

L'année 2024 a été marquée par un important travail entre le 115 et l'équipe formation concernant la réorganisation de la formation initiale des écoutant-es sociaux du 115. Auparavant, la durée de formation, qui était de 10 jours, a été allongée à 18 jours dans l'objectif de la rendre la plus immersive par la mise en place de visites auprès de partenaires et la diversification des intervenants. Les écoutant-es bénéficient d'une formation sur l'introduction à la thématique de l'asile et d'un accompagnement dans la gestion des appels difficiles. Pour 2025, l'objectif est de tirer un premier retour d'expérience sur ce nouveau format, de formaliser le plan de formation et d'apporter les ajustements nécessaires, dans une perspective d'amélioration continue.

Développement de nouveaux outils

Dans l'objectif de diversifier les tâches réalisées par les écoutant-es sociaux, la création d'une mission d'évaluation a été envisagée. C'est dans ce cadre que le projet d'évolution des outils de planification et d'attribution des tâches a été conçu. Pour le mener à bien, l'équipe planification du PMR, les coordinatrices et coordinateurs du 115 et les responsables PVS collaborent dans une démarche de co-construction de cet outil.



Développement des canaux d'informations auprès des ménages

Dans le contexte de la signature du cadre régional unifié d'intervention des SIAO pour harmoniser les pratiques des SIAO d'Île-de-France, le sujet de la contractualisation et l'information des ménages est apparu comme central. Mené par la commission hôtel, un groupe de travail, réunissant plusieurs SIAO, a travaillé sur l'information aux usagers de leurs droits et devoirs : droits fondamentaux, recours, liste d'associations du territoire, le fonctionnement de l'établissement, etc.

Pour la bonne information à l'arrivée à l'hôtel le GT a imaginé différents documents à remettre aux ménages dont un document individuel de prise en charge (DIPEC). Ce document transmis à chaque personne majeure hébergée, par le SIAO compétent, informe le ménage sur le cadre de sa prise en charge à l'hôtel.

L'enjeu en 2025 sera de trouver les moyens les plus efficaces pour :

- Émettre ce document personnalisé
- Le transmettre
- Stocker les preuves d'envoi et de réception du document
- Faciliter la compréhension de ce document pour les ménages

Participation au chantier de refonte du SI SIAO

La DIHAL porte le sujet de remise à niveau du SI SIAO. Dans ce cadre, le SIAO Paris participe aux chantiers et ateliers de la feuille de route 2025 et notamment à la refonte du module « Offre » qui vise à améliorer la gestion des profils et des prises en charge sur l'outil ainsi que la revue de la confidentialité des informations.

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

Observation sociale

Le SIAO porte une mission légale d'observation sociale. À Paris, cela se traduit à la fois par une mise en visibilité des données d'activité du SIAO à travers les rapports d'activité et les baromètres, et par la contribution à des enquêtes poussées en collaboration avec l'observatoire du Samusocial de Paris. L'objectif : remonter les besoins des personnes à la rue et hébergées, identifier les vulnérabilités et facteurs qui freinent la sortie de rue et les parcours vers le logement, et préconiser des évolutions des politiques publiques.

La nuit de la solidarité 2024 : éclairage complémentaire par le 115

Comme depuis 2022, le service a organisé, en lien avec l'Observatoire du Samusocial de Paris, une enquête téléphonique via le 115 le lendemain de la Nuit de la Solidarité. Cette opération vise à compléter le portrait annuel du sans-abrisme dressé par le comptage de la Ville de Paris, en rendant plus visibles les publics qui sollicitent le 115, souvent peu ou pas rencontrés lors du recensement de terrain.

Les résultats de cette enquête confirment, cette année encore, une sous-représentation marquée des familles dans les données issues du comptage de rue. Le 25 janvier 2024, seules **5%** des personnes décomptées se déclaraient en couple ou en famille avec enfants mineurs, alors que parmi les **285** ménages (soit 635 personnes) ayant contacté le 115 le lendemain, **78%** étaient en situation familiale.

Cette différence de profil se reflète également dans la répartition par sexe : les femmes représentaient seulement **12%** des personnes rencontrées lors de la Nuit de la Solidarité, contre plus de **50%** des appelant-es au 115 le lendemain.

Enfin, **88%** des personnes interrogées ayant contacté le 115 ont formulé une demande d'hébergement.

Parmi elles :

- Près d'un tiers n'avaient pas passé la nuit à Paris
- Un tiers des participant-es ayant dormi à Paris l'avaient fait dans un espace couvert par le comptage
- **10** personnes ont déclaré avoir été interrogées par une équipe de la NDLS

Ces écarts soulignent la complémentarité nécessaire entre les approches de terrain et les dispositifs d'écoute à distance comme le 115, afin de mieux appréhender l'ensemble des formes de sans-abrisme dans la capitale.

L'enquête Hebtiers

L'année 2024 a été celle du déploiement de la phase quantitative approfondie de l'enquête sur l'hébergement chez des tiers, en collaboration avec l'équipe qui pilote le projet au sein de l'Observatoire du Samusocial de Paris. À la suite de « l'enquête flash » menée en juin 2023 et de « l'enquête fréquentation des accueils de jour » en juin 2024, la partie centrale du terrain a consisté à déployer un questionnaire long auprès du public fréquentant les accueils de jour dans les huit départements franciliens afin de collecter le plus finement possible le parcours d'hébergement, le recours aux tiers et les conditions de ce recours, pour les personnes éligibles et ayant accepté de répondre au questionnaire. Entre septembre 2024 et mars 2025, une petite dizaine d'enquêtrices a donc sillonné Paris et l'Île-de-France pour se rendre dans les accueils de jour ayant accepté de participer à l'enquête. Ces derniers ont été tirés au sort puis contactés pour leur présenter le projet, ses objectifs et le protocole de passation. Compte tenu de la complexité du

questionnaire et de la présence de questions personnelles, les enquêtrices avaient besoin d'un espace privatif pour préserver la confidentialité, ce qui a représenté un défi logistique et de coordination afin de faire correspondre bureaux libres et créneaux de passation. Nous remercions ici les équipes de tous les accueils de jour pour leur intérêt pour le projet, leur patience et l'accueil chaleureux réservé à notre équipe tout au long de ces mois de terrain.

Ce long travail de collecte a permis de constituer une base de près de **500** questionnaires complets issus des plus de **2000** personnes sollicitées par les enquêtrices dans les **61** accueils jour. Actuellement en phase d'apurement, fiabilisation et pondération, la publication des premiers résultats est prévue pour 2026.

Pour rappel, cette enquête a été rendue possible grâce à l'appui financier de la Fondation Hospitalière pour la Recherche sur la Précarité et l'Exclusion Sociale, en étant lauréat de l'appel à projets de recherche « Grande Pauvreté – comment l'éviter, comment en sortir ».



focus

Analyse des indicateurs des MIS : les décès à la rue, un indicateur alarmant de la précarité extrême

Les constats partagés par les Maraudes d'Intervention Sociale parisiennes en 2024 font état de plusieurs dizaines de décès de personnes vivant à la rue, connues et suivies par leurs équipes. Ce chiffre, en hausse constante, met en lumière la violence d'une réalité trop souvent banalisée : vivre à la rue peut tuer. Ce phénomène mérite d'être documenté et analysé avec rigueur. Ces décès ne relèvent ni du hasard ni de cas isolés. Ils sont les conséquences d'une accumulation de facteurs bien identifiés : non-recours ou inaccessibilité aux soins, conditions de vie dégradées, dispositifs inadaptés ou refusés, et évacuations sans accompagnement ni solution de repli. Les personnes concernées sont majoritairement des hommes de plus de 45 ans, en errance chronique, sans ressources, pour qui la rue est devenue un espace de survie.

En première ligne, les maraudes œuvrent au quotidien pour créer du lien, accompagner les personnes et proposer des alternatives. Mais face à un système saturé et à des profils de plus en plus complexes (présence d'animaux, mobilité réduite, troubles psychiatriques, etc.), leurs marges de manœuvre sont limitées. Le nombre

croissant d'accompagnements physiques vers les soins ou l'hébergement (+47% en un an) traduit à la fois la gravité des situations et le manque de réponses adaptées.

Chaque décès à la rue constitue un échec collectif et un signal d'alerte sur les limites actuelles de notre système de veille sociale et d'accompagnement. Il souligne la nécessité impérieuse de réponses structurelles, à la hauteur des enjeux : hébergement accessible, logement adapté, coordination intersectorielle renforcée. Dans cette dynamique, le SIAO, en partenariat avec le Collectif Les Morts de la Rue, contribue à documenter et rendre visibles ces réalités, souvent invisibilisées.

Ce travail d'observation sera poursuivi et intensifié en lien avec les équipes de maraude, à travers l'analyse qualitative et quantitative des indicateurs qu'elles remontent. Ce n'est qu'en reconnaissant pleinement la gravité de ces situations que nous pourrons construire des réponses durables, dignes et humaines.



À partir de l'analyse des données d'activité du SIAO Paris et des constats partagés avec les acteurs de terrain, plusieurs leviers apparaissent essentiels pour renforcer l'efficacité des parcours vers le logement et répondre aux besoins spécifiques des publics accompagnés.

Ces préconisations s'adressent avant tout aux décideurs publics mais aussi à l'ensemble du secteur, avec l'objectif de dépasser les réponses d'urgence pour inscrire durablement l'action dans une logique de sortie de la rue et d'accès au droit commun.

Préconisations

Préconisations et leviers d'action

1 Favoriser l'accès rapide au logement pérenne pour les ménages éligibles

Le SIAO Paris partage le constat de tensions structurelles persistantes dans les parcours d'accès au logement. Ainsi, comme évoqué plus haut, au 31 décembre 2024, **3673** ménages (6741 personnes) étaient identifiés par le SIAO Paris comme éligibles à un logement social. Ce déséquilibre fragilise les parcours des personnes accompagnées, allonge les délais de sortie de rue, et alimente les situations d'impasse.

- Respecter les objectifs légaux de relogement, en mobilisant les pouvoirs de substitution si 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).

- Mettre en œuvre une gestion régionale des contingents de l'État, afin de fluidifier les parcours inter-départementaux. À cet effet, une démarche expérimentale a été impulsée fin 2024 avec la DRIHL Ile de France afin de favoriser une approche régionale des parcours d'accès au logement.
- Renforcer les dispositifs d'accompagnement global et pluridisciplinaire lorsque les dispositifs classiques ne suffisent plus.

Les personnes bénéficiaires de la protection internationale rencontrent des difficultés supplémentaires d'accès au logement. Pourtant des leviers simples peuvent être actionnés.

- Rendre le logement adapté moins restrictif pour les bénéficiaires de la protection internationale, en tenant compte de la composition familiale effectivement présente en France. En effet, des personnes isolées en France mais administrativement mariées rencontrent des difficultés d'accès, voire des refus, au logement intermédiaire ou pérenne, qu'il y ait une procédure de réunification familiale en cours ou non.
- Sensibiliser les bailleurs sociaux à la reconnaissance de l'attestation de prolongation d'instruction comme document valide et renommer ce document en « récépissé », afin d'éviter les ruptures d'accès liées à des blocages administratifs.

2 Permettre l'accès aux droits et à un titre de séjour

De nombreux ménages se trouvent dans l'impossibilité d'accéder au parc de logement spécialisé, intermédiaire ou social, non pas en raison de leur profil ou de leurs besoins, mais à cause de blocages administratifs persistants (situations exceptionnelles, titres de séjour en cours de renouvellement, etc.). Pourtant, nombre d'entre eux répondent aux critères d'accès à une régularisation. Ces entraves administratives fragilisent l'ensemble du parcours, dès l'entrée dans les dispositifs d'hébergement, mais aussi tout au long de la prise en charge. Elles se traduisent parfois par des orientations gravement inadaptées – en particulier pour des personnes âgées ou en situation de handicap – pouvant conduire à des situations à fort risque, voire à des issues dramatiques.

Pourtant, les leviers d'action sont à portée de main :

- Renforcer l'accompagnement sociojuridique des ménages hébergés, afin de garantir un accès effectif aux droits. Les efforts déjà engagés par l'État et les acteurs associatifs sont à saluer et doivent être amplifiés.
- Mobiliser pleinement l'admission exceptionnelle au séjour comme outil de régularisation, et évaluer son impact sur les sorties positives depuis l'hébergement généraliste ou l'hôtel social.
- Simplifier l'accès aux guichets préfectoraux et allonger la durée des titres de séjour, afin de stabiliser durablement la situation administrative des ménages et favoriser leur accès au logement.
- Élargir les types de justificatifs reconnus pour les personnes sans-papiers en grande précarité, notamment celles présentes en France depuis plus de 10 ans. À ce titre, un certificat de prise en charge par le SIAO – pourtant dispositif prévu par la loi – devrait pouvoir être reconnu comme preuve de présence.



3 Renforcer l'accès à une solution pérenne depuis la rue en adaptant les dispositifs

L'année 2024 a été marquée par une réflexion approfondie sur la mission de coordination des acteurs de la veille sociale portée par le SIAO. Qu'il s'agisse des concertations menées ou des retours transmis à la Ville, à l'État et à l'ARS, les besoins identifiés par les professionnels du secteur convergent : renforcer l'accessibilité au droit commun et adapter les dispositifs existants aux réalités du terrain. Pour y répondre il est impératif de renforcer et faire évoluer les dispositifs pour qu'ils deviennent de véritables leviers d'accès aux droits, à la santé et à la dignité, en lien étroit avec l'ensemble des acteurs de terrain.

Développer l'accessibilité au droit commun : des besoins concrets identifiés

L'analyse croisée de l'offre et des besoins en veille sociale, à l'échelle locale et départementale, a permis de faire émerger plusieurs priorités d'action :

- La création de haltes de nuit pour les hommes isolés
- L'ouverture de places d'hébergement spécifiques pour les femmes isolées
- L'extension des horaires d'ouverture des Espaces Solidarité Insertion (ESI) et accueils de jour
- Le développement de services de bagagerie et de casiers, directement intégrés à ces lieux d'accueil
- La mise en place de dispositifs d'accès à l'hygiène et à l'évaluation sociale
- La création d'équipes mobiles d'intervention sur les emprises privées, pour aller vers les publics invisibilisés

L'année 2024 a été marquée par une réflexion approfondie sur la mission de coordination des acteurs de la veille sociale portée par le SIAO.

Capitaliser sur les pratiques issues des dispositifs « grands marginaux »

L'expérimentation menée auprès des publics dits « grands marginaux » a permis d'identifier des leviers efficaces : souplesse à l'entrée dans les dispositifs, accompagnement pluridisciplinaire, et collaboration renforcée entre acteurs de la veille sociale et structures d'hébergement. Ces pratiques doivent être consolidées et étendues à l'ensemble du parc d'hébergement d'urgence.

Des réponses à renforcer pour répondre à la dégradation de la santé des personnes précaires

Les professionnels alertent sur la dégradation continue de l'état de santé – physique comme psychique – des personnes à la rue ou hébergées. Les besoins sont nombreux et clairement identifiés :

- Déploiement de soins intégrés au sein des dispositifs de veille sociale
- Renforcement des équipes mobiles de psychiatrie et précarité
- Création d'équipes mobiles spécialisées, notamment sur les problématiques comme le syndrome de Diogène, en rue et en hébergement

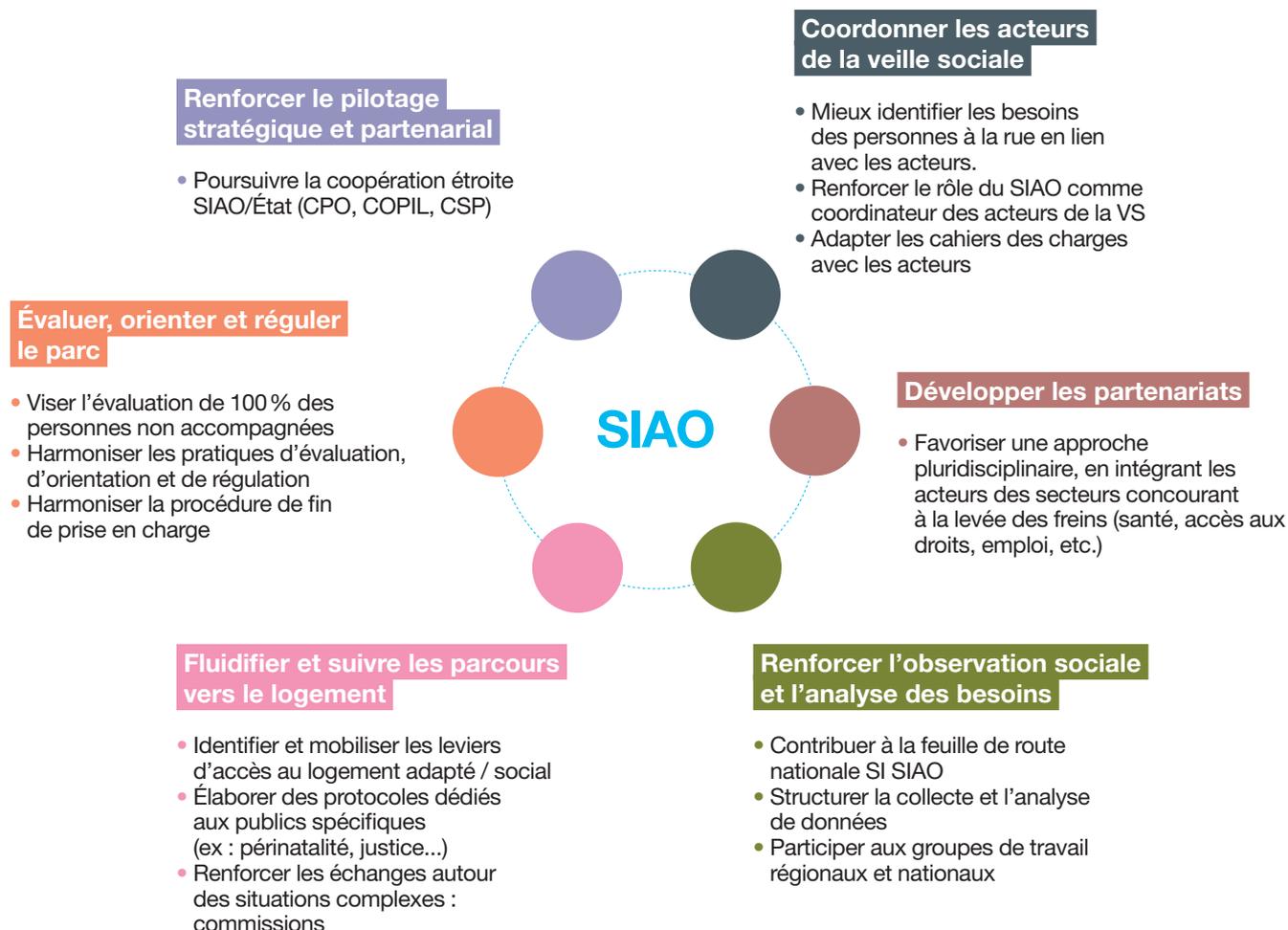
Ces recommandations s'inscrivent dans une volonté partagée : celle de construire des parcours fluides, dignes et adaptés pour toutes les personnes à la rue, en articulant hébergement, accompagnement et accès au logement comme un continuum et non comme des étapes cloisonnées.

Perspectives 2025 : renforcer
la coordination, élargir l'évaluation,
structurer les parcours

Perspectives

La feuille de route transmise début 2025 par l'État au SIAO Paris s'inscrit dans le prolongement du Plan Logement d'Abord 2 et du cadre régional unifié des SIAO. Elle fixe un cap clair : faire du SIAO un acteur central du service public de la rue au logement, en misant sur un écosystème partenarial renforcé. Cette ambition suppose de poursuivre la transformation engagée en 2024, en consolidant les fondations posées et en accélérant la mise en œuvre de leviers opérationnels.

Feuille de route 2025-2027 : 6 axes



Renforcer l'accès à l'évaluation : un préalable essentiel à tout parcours

L'un des axes majeurs de cette trajectoire repose sur le développement de l'évaluation sociale, point d'entrée fondamental pour proposer des orientations adaptées aux besoins des personnes. Deux actions complémentaires sont engagées :

- La montée en puissance de la mission d'évaluation intégrée au 115, initiée en 2024, qui permettra de proposer une évaluation approfondie aux ménages sans référent social. Cette démarche vise à réduire les ruptures de parcours et à faciliter une mise à l'abri suivie d'un accompagnement plus structuré vers le logement.
- La préfiguration des évaluations flash par les acteurs de la veille sociale, qui constitue une innovation majeure. En collaboration avec les acteurs de terrain et en lien avec la DRIHL 75, un protocole partagé sera élaboré pour permettre une évaluation rapide, pertinente et opérationnelle, adaptée aux réalités de la rue et aux spécificités du territoire parisien. L'objectif : offrir une réponse réactive et coordonnée aux personnes à la rue en attente d'hébergement et d'accompagnement.

Soutenir toujours plus la fluidité des structures

L'amélioration continue du suivi des parcours vers le logement reste une priorité, avec un renforcement des liens entre hébergement/hôtel, logement adapté et logement social. La fluidité des dispositifs régulés par le SIAO sera soutenue à travers plusieurs actions :

- Porter une vigilance accrue aux ménages hébergés depuis plus de cinq ans dans les structures régulées par le SIAO, afin d'identifier et d'agir prioritairement sur celles qui n'en relèvent plus.
- Développer une connaissance plus fine des motifs de refus d'orientation vers le logement adapté ou social, afin d'ajuster les réponses et lever les freins existants.

Structurer le rôle de coordinateur des acteurs de la veille sociale

Face à un contexte en constante évolution et dans la lignée des concertations menées en 2024, le SIAO poursuit le renforcement de sa mission de coordination des acteurs de la veille sociale. Cette dynamique passera par plusieurs leviers :

- L'évolution des cahiers des charges de la CAVS et des autres dispositifs de veille sociale, en cohérence avec les orientations nationales et régionales, afin de clarifier les missions, les attentes, et les complémentarités entre intervenants.
- La formalisation de cadres d'intervention concertés, à travers des outils de pilotage partagés (cartographies, cahiers des charges, protocoles, diagnostics territoriaux), pour mieux articuler les actions de terrain, renforcer la lisibilité du réseau et faciliter la circulation de l'information.
- La valorisation des retours d'expérience issus des pratiques de terrain, notamment ceux évoqués dans le présent rapport, afin de faire remonter les besoins concrets et d'adapter les outils de coordination en conséquence.



Afin de favoriser des réponses systémiques aux situations de grande précarité, l'ingénierie partenariale du SIAO sera consolidée, dans l'objectif d'accompagner au plus près les dynamiques de terrain :

- L'offre d'appui aux équipes de terrain sera renforcée par l'amélioration et le développement des ateliers d'étude de situations complexes.
- Un travail de formalisation des protocoles d'orientation, de prise en charge et de fluidité sera aussi engagé avec les opérateurs de places fléchées et la DRIHL. Cela afin de garantir que les structures développant une offre spécifique (accueil de femmes enceintes, sortants de maternité, personnes victimes de violences, etc.) puissent conserver leur vocation.

Décloisonner les secteurs en créant des passerelles avec les secteurs concourant à l'accès au logement

La diversité des situations rencontrées par les personnes sans domicile appelle des réponses différenciées, construites à partir d'une meilleure compréhension des vulnérabilités spécifiques. Dans cette logique, le SIAO Paris s'engage à renforcer et diversifier ses expertises thématiques et à développer plus largement les partenariats, afin d'améliorer l'identification des besoins, l'orientation vers les dispositifs adaptés et la fluidité des parcours vers le logement.



Poursuivre le développement des expertises sur la santé et les publics exilés

Les enjeux de santé, mentale comme somatique, sont au cœur des freins au logement. En lien avec l'ARS et les acteurs du champ médico-social, le SIAO poursuivra le travail entamé pour :

- Renforcer les coopérations opérationnelles, notamment sur les questions de périnatalité, mais également de santé mentale et d'accès aux soins.
- Faciliter l'accès à des dispositifs adaptés qui ne sont pas régulés par le SIAO, en s'appuyant sur les acteurs compétents et les régulations dédiées. Cela concerne par exemple les appartements de coordination thérapeutiques, les structures médico-sociales adaptées aux personnes âgées ou en situation de handicap en lien avec l'équipe d'Interface, les centres maternels.



focus

Le renouvellement du partenariat avec l'AP-HP

En janvier 2025, le Samusocial de Paris a renouvelé la convention cadre de partenariat qui le lie à l'AP-HP, partenaire historique.

Cette convention engage le Samusocial et ses différents services, dont le SIAO. En effet, le développement des partenariats avec les acteurs de la santé est une donnée essentielle de la feuille de route du SIAO Paris depuis la fusion, et se traduit par une volonté de construire des liens partenariaux, certes avec l'AP-HP, à travers cette convention, mais aussi avec les acteurs de l'AHJ, du médico-social et de la santé, dans la recherche de solutions durables pour les personnes à la rue.

Quelques axes de travail avec le SIAO

À travers cette convention partenariale avec l'AP-HP, et dans une perspective opérationnelle, le SIAO est engagé sur la réalisation d'un certain nombre d'objectifs communs et d'actions définies à mener pour mieux accompagner les parcours de la rue au logement, en tenant compte des problématiques de santé :

- Améliorer la concertation autour de l'orientation du patient entre l'AP-HP et le SIAO avec une diffusion régulière des contacts référents et la définition de circuits de communication SIAO/APHP
- Organiser des réunions communes sur les situations médico-sociales complexes
- Créer un guide de bonnes pratiques sur l'anticipation des sorties d'hospitalisation (maternité et autres services), le suivi des parcours hébergement/hôpital et le lien avec la veille sociale
- Améliorer la connaissance mutuelle des publics par des formations et sensibiliser aux problématiques communes rencontrées par le SIAO et l'APHP

Le SIAO poursuivra la structuration de son action en direction des publics exilés à travers une consolidation de l'expertise acquise, mais aussi grâce des partenariats favorisant l'accès des personnes à la rue ou hébergées aux ressources et dispositifs qui les concernent tels que AGIR.

Développer de nouvelles expertises thématiques liées aux spécificités du public

Face à la fréquence et à la complexité des situations de violences faites aux femmes et aux personnes vulnérables, le SIAO renforcera son rôle, notamment à travers le 115, pour :

- Améliorer la détection et la mise en sécurité immédiate des personnes,
- Développer des protocoles départementaux avec les acteurs spécialisés (associations, forces de l'ordre, dispositifs d'accueil),
- Créer des outils partagés de repérage et d'orientation, permettant d'activer rapidement les bons relais.

Le SIAO souhaite mieux intégrer la dimension professionnelle dans les parcours d'accompagnement, en reconnaissant que l'insertion économique est un facteur essentiel de sortie durable de la précarité. Cela passera notamment par le développement de partenariats structurants avec France Travail, la Mission Locale de Paris, les structures d'insertion par l'activité économique (IAE).

Pour mener à bien ces missions, et grâce aux renforts accordés dans le cadre du Plan Logement d'Abord 2, le SIAO accueille en 2025 deux chargées de missions.

Structurer et enrichir les partenariats

Suivre les parcours vers le logement implique de tenir compte de l'ensemble des briques qui jalonnent ces parcours et de les lier. Sur ce point, il reste beaucoup à faire. Ainsi, une convention de partenariat sera signée et mise en œuvre en 2025 entre le SIAO, la CAF et la CPAM de Paris, avec pour ambition de faciliter l'accès aux droits des personnes et l'appui aux professionnels qui les accompagnent.

Les partenariats à impulser, poursuivre ou structurer sont nombreux : Éducation Nationale, accès au numérique, etc.



Conclusion

Construire, ensemble, des trajectoires durables vers le logement

Les perspectives dessinées dans cette feuille de route ne constituent pas seulement un cadre stratégique : elles traduisent une ambition collective à relever les défis de l'exclusion, en s'appuyant sur ce qui fait la force du SIAO Paris depuis sa création : sa capacité à coordonner, innover, rassembler.

Renforcer l'évaluation, structurer les coopérations, développer des expertises ciblées, mieux articuler hébergement, accompagnement et insertion : ces axes d'action ne peuvent se concrétiser qu'à travers une

mobilisation active de tous les partenaires de terrain, dans une logique de confiance, d'interconnaissance et de réciprocité.

Face à des parcours de plus en plus complexes, le SIAO affirme sa volonté d'être un acteur ressource, facilitateur de parcours, catalyseur de solutions, au cœur d'un service public réactif, humain et ambitieux. L'année 2025 s'annonce exigeante, mais elle ouvre la voie à une action renforcée, plus structurée et toujours plus proche des besoins des personnes.



Glossaire

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



DIRECTRICES DE LA PUBLICATION : Sabrina BOULEFRAD, Directrice du SIAO Paris, Vanessa BENOIT, Directrice générale du Samusocial de Paris • **RÉDACTRICE EN CHEF** : Karine LEBIHAN • **CONCEPTION EDITORIALE** : Florence TRAN LAUFMAN, Léa BASTIDE • **CONCEPTION DE LA CHARTE GRAPHIQUE** : belleville.eu • **DIRECTEUR ARTISTIQUE** : Bruno FRANCESCHINI • **IMPRESSION** : PASSION GRAPHIC • **CRÉDITS PHOTOS** : Virginie DE GALZAIN, Hugo LEBRUN, Florence LEVILLAIN , Olga PRUDHOMME, Matthieu ROSIER

SIAO

service intégré d'accueil

et d'orientation

samusocialParis