

2022

SIAO

PARIS

« Le service
avant tout »



Sommaire

Avant-propos	3
Éditos	4
Le SIAO 75 et son organigramme	6
Les chiffres clés 2021	8
Les faits marquants	10
Trois pôles interconnectés au service des usagers et des partenaires	14
Pôle 115	16
Pôle Habitat	28
Pôle Coordination des maraudes	54
Pôle Transversal (formation, outils, observation sociale...)	60
Les préconisations du SIAO 75	63
Perspectives 2023 et remerciements	68
Glossaire	70

Avant-propos

« Garantir aux personnes accompagnées une équité de traitement, et le meilleur service possible malgré les contraintes fortes qui s'exercent sur la région Île-de-France »

Le SIAO est un acteur de proximité qui doit connaître le territoire et ses partenaires pour orienter au mieux les personnes, selon les besoins qu'elles expriment. Même à une échelle qui est celle de Paris, il lui faut avoir une fine connaissance des acteurs de la veille sociale, les contextes territoriaux, les établissements et les possibilités d'accès au logement. C'est pour cela que le SIAO 75 s'est organisé pour être proche des prescripteurs et des établissements, participer aux instances locales, et développer des modes de travail partenariaux qui favorisent les parcours des personnes accompagnées. Pour autant, le secteur parisien s'insère dans un territoire plus large qui est aussi celui des personnes accompagnées. Les personnes sans domicile peuvent être ancrées sur un bout de trottoir qu'elles ne veulent pas quitter, elles peuvent aussi être en errance, au gré des possibilités d'accueil et de soutien. La région Île-de-France est un territoire à la fois très intégré par les transports et très morcelé par les frontières administratives, qu'elles soient départementales ou communales. C'est une région hors normes par le nombre de places d'hébergement qu'elle propose (près de 100 000, soit près de la moitié des capacités nationales) et par le volume de demandes qui lui sont adressées et auxquelles elle ne peut pas répondre. C'est enfin une région au sein de laquelle le logement social, comme les centres d'hébergement et l'hôtel social, est très inégalement réparti.

Déterminer un département de référence au moment de l'appel au 115 n'est pas toujours aisé, et le risque est grand de voir les personnes renvoyées de SIAO en SIAO. Quand le 115 de Paris héberge, c'est souvent en dehors de la commune, et pour de courtes périodes qui peuvent se dérouler dans des hôtels situés à des endroits très différents. Lorsque cet hébergement se stabilise, 60 % des nuitées hôtelières et 40 % des places d'hébergement régulées par le SIAO 75 sont situées en dehors du territoire parisien. Et l'accès au logement, qui se produit après plusieurs années d'hébergement, peut avoir lieu dans toute la région francilienne. Or les 8 SIAOs d'Île-de-France ne peuvent que se retrouver sur des ambitions communes : remplir leurs missions, telles que décrites dans le Code de l'action sociale et des familles, pour assurer le meilleur service possible aux personnes les plus démunies, et suivre leurs parcours vers l'autonomie, dans une logique de « Logement d'Abord ». Ils ne peuvent que se retrouver sur une recherche de qualité du service rendu, car c'est la seule solution efficace pour les personnes concernées. Sur plusieurs sujets, cette qualité de service sup-

pose de comparer les pratiques, et parfois de les faire converger lorsqu'elles se contredisent ou créent une inéquité entre les personnes, selon le département où elles se trouvent.

La feuille de route régionale des SIAOs animée par les services de l'État (la DRIHL) est à cet égard une opportunité de rappeler ces fondamentaux, et d'imaginer un fonctionnement qui permette d'éclairer les enjeux locaux par une approche régionale. Partager une vision commune des enjeux, et comprendre en quoi ils sont liés entre départements est une étape indispensable pour dépasser les procès d'intention et cesser d'opposer les territoires les uns aux autres. Échanger sur les pratiques et élaborer ensemble un cadre commun d'intervention, au service de et dans le meilleur intérêt des personnes accompagnées, est devenu une nécessité. Les 8 SIAOs sont réunis dans un Groupement dédié à la réservation des nuitées hôtelières, gérée à l'échelle régionale depuis deux ans. Ils aspirent aujourd'hui à faire évoluer ce Groupement, afin qu'il devienne ce lieu d'échanges, de coordination et d'animation, d'élaboration de propositions de pratiques communes ; puis cet endroit d'évaluation des pratiques, d'identification des écarts, et de proposition d'évolutions pour garantir aux personnes accompagnées une équité de traitement, et le meilleur service possible malgré les contraintes fortes qui s'exercent sur la région Île-de-France.

C'est pour cela que les équipes du SIAO 75 s'inscrivent pleinement dans cette démarche, en contribuant à la réflexion régionale et en poursuivant leurs efforts pour favoriser le suivi des parcours des personnes à une échelle intégrant les acteurs régionaux.

Vanessa Benoit

directrice générale du Samusocial de Paris

« Évaluer notre projet de service en s'appuyant sur la vision des agents du SIAO, l'avis des partenaires mais aussi sur le vécu des usagers, c'est s'inscrire dans le service avant tout... »

Dynamique collective, démarche collaborative, réflexion commune sont les maîtres mots pour qualifier l'année 2022. Une année riche d'enseignements pour le SIAO 75. Toutes les équipes ont mis un point d'honneur à aller à la rencontre des usagers et des partenaires. Rencontrer pour mieux se connaître, rencontrer pour évaluer son action et mieux répondre aux besoins de ceux pour qui le SIAO œuvre au quotidien. Cette démarche était déjà inscrite dès l'écriture du projet de service et reste l'une des valeurs fortes qui sous-tend l'activité du SIAO.

En effet, elle nous rappelle constamment que le SIAO est avant tout un « Service ». Un service dont les principaux bénéficiaires sont les plus précaires, privés de chez eux. Un service aux milliers de travailleurs sociaux parisiens car le SIAO ne peut fonctionner que grâce à leur engagement quotidien auprès des personnes en rue ou hébergées. Dès lors, pour que la notion de service reste au cœur de notre action, une démarche d'évaluation a été lancée auprès de l'ensemble des parties prenantes du SIAO 75 : les équipes, les partenaires, les usagers. Cette évaluation était en effet un engagement du projet de service.

À la veille de la mise en œuvre d'une nouvelle feuille de route communiquée par la DRIHL, il était essentiel de faire le bilan de la précédente et du projet de service qui a posé, en 2020, les bases du SIAO Unique. Mais ce bilan ne pouvait pas se limiter à une suite de données chiffrées et a donc nécessité d'aller recueillir la voix des bénéficiaires de nos services. Dès lors, plusieurs concertations en interne comme en externe ont rythmé l'année 2022, car le projet de service est avant tout une démarche participative qui s'inscrit dans la durée, entre le SIAO 75, les partenaires sociaux, les autorités publiques mais aussi les usagers pour réfléchir ensemble aux conditions de travail et aux meilleures solutions à apporter aux personnes touchées par la précarité.

Malgré un contexte d'urgence sans précédent, lié au domaine d'activité même du Samusocial de Paris, nous avons pris le temps. Le temps de nous réunir, le temps d'échanger, le temps de réfléchir à un fonctionnement différent, selon une volonté commune : créer du lien entre chacun des services, être à l'écoute des partenaires, tant au niveau de nos méthodes et conditions de travail que des réponses apportées aux personnes dans le besoin. Le travail accompli jusqu' alors est le résultat d'une véritable dynamique d'équipe, riche de cohésion et de solidarité.

Aujourd'hui, nous concrétisons le travail entrepris au cours de ces dernières années avec l'ensemble des acteurs. Il pourrait se résumer ainsi : « Si la richesse d'une équipe se définit par la diversité de ses talents, continuons d'unir les nôtres en faveur de ceux qui en ont besoin. Car ensemble, tout est possible. » Le rapport annuel 2022 permet de présenter les résultats de cette démarche. Ces résultats ont permis au SIAO de penser la mise en œuvre de sa nouvelle feuille de route dès 2023. Le tout, afin que le SIAO 75 continue d'améliorer la qualité de ses services et ce dans un unique but : l'accès au logement et à une prise en charge adaptée pour toute personne en errance.

Sabrina Boulefrad

directrice du SIAO 75

« Ensemble, nous sommes plus forts et plus déterminés que jamais à créer une société plus inclusive et équitable pour tous. »

La crise du logement, la précarité d'une partie de la population, les travailleurs pauvres, le chômage, l'isolement des personnes, la crise migratoire et la gestion des différentes crises sont des enjeux majeurs pour notre société. L'État, les représentants locaux et le monde associatif sont fortement mobilisés pour répondre aux difficultés de nos concitoyens.

L'État travaille chaque jour à la protection et à la défense des droits des personnes en situation d'exclusion. À Paris, l'État mobilise 586 millions d'euros au titre de la politique d'hébergement. Cet engagement majeur de l'État, au titre de l'hébergement et de l'accompagnement vers et dans le logement, s'illustre notamment par un travail constant mené par le SIAO, clé de voûte du service public de la Rue au Logement.

Aussi, je voudrais ici rendre hommage aux équipes du SIAO 75 qui sont au contact avec les femmes et les hommes à la rue dans Paris. Leur volonté et engagement permettent de faire une réelle différence dans la vie de nos concitoyens les plus vulnérables et demeure un exemple inspirant de solidarité et d'empathie. Ensemble, nous sommes plus forts et plus déterminés que jamais à créer une société plus inclusive et équitable pour tous.

Le SIAO 75 par sa réactivité, son expertise, sa force de proposition et l'implication de son personnel est l'un des principaux acteurs et un partenaire majeur, dans l'action, pour lutter contre la précarité et l'exclusion. Son apport est essentiel pour répondre aux différents enjeux que traverse notre société. Sa connaissance du territoire parisien doit nous permettre de mieux comprendre et d'appréhender les mécanismes de l'exclusion, d'adapter et d'améliorer le dispositif d'accueil et d'hébergement au bénéfice des personnes sans abri. C'est dans ce cadre, que les services de l'État ont défini une feuille de route 2022-2023 à destination du SIAO 75, intégrant différents objectifs qui s'inscrivent aux côtés d'outils comme le PDAHLPD, le pacte de lutte contre l'exclusion ou encore les déclinaisons du Ségur de la santé. Elle a pour objectif d'assurer la performance du système d'hébergement et d'accès au logement des personnes. C'est pour répondre à l'ensemble

de nos enjeux que le SIAO est positionné comme le service public de la Rue au Logement.

Ces dernières années, des efforts considérables, malgré les difficultés et les différentes crises, ont été réalisés pour répondre aux besoins des personnes à la rue. Les capacités d'accueil ont été renforcées, cette augmentation de nos capacités s'accompagne d'un travail visant à adapter l'offre d'hébergement pour répondre aux besoins des personnes accueillies. Il est à souligner différentes actions qui ont pour objet d'améliorer la prise en charge des différents publics : la poursuite de la maîtrise des capacités de nuitées hôtelières, la création de nouvelles places en pension de familles, la création de centres d'hébergement pérennes afin de réduire les sites intercalaires.

Faire sortir les personnes de l'urgence et faciliter l'accès au logement ordinaire ou adapté, appuyé par le travail d'accompagnement des intervenants associatifs, contribue de manière essentielle au parcours d'insertion des personnes en situation de grande précarité. C'est dans la certitude que cet objectif est partagé par l'ensemble des acteurs œuvrant dans le domaine de l'hébergement et de la veille sociale qu'est fondée la confiance qui nous lie, acteurs publics comme associations. Cette confiance s'exprime de manière évidente dans les défis quotidiens que nous devons collectivement relever pour trouver une solution d'hébergement aux personnes qui en ont besoin.

En lien avec la DRIHL Paris, les équipes du SIAO 75 tiennent une place essentielle dans cette mission, extrêmement difficile, qu'il faut accomplir 365 jours par an. Je veux les assurer de la confiance que leur font les services de l'État et les remercier pour leur engagement, leur compétence et leur capacité à travailler avec tous.

Patrick Guionneau

directeur de la DRIHL 75

Le SIAO 75

Le Service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) a été créé en 2010 dans le cadre de la stratégie nationale pour la prise en charge des personnes sans abri ou mal logées. Le 24 mars 2014, la Loi n° 2014-366 pour l'Accès au logement et un urbanisme rénové (Loi ALUR) consacre juridiquement le SIAO, en fixe les missions et le cadre de son intervention.

Notre organisation

Le SIAO 75 organise et centralise l'offre d'hébergement et de logement ainsi que l'ensemble des demandes de prise en charge des ménages privés de « chez soi ». En partant toujours des usagers, il vise à proposer à chacun une orientation adaptée à ses besoins. Créé en 2019, suite à la fusion des SIAO Urgence et Insertion, le SIAO 75 est aujourd'hui composé de trois pôles qui travaillent en étroite collaboration :

- Le Pôle 115
- Le Pôle Habitat
- Le Pôle Coordination des maraudes

À ces trois pôles opérationnels s'ajoutent un pôle de direction et un pôle transversal (support RH, formation, observation, équipe administrative...).

Nos principes

Six principes fondamentaux sont au cœur de notre action, pour proposer un accompagnement toujours plus personnalisé, afin 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
- Les usagers comme acteurs de leur parcours

Nos missions

Nos missions définies dans le Code de l'action sociale et des familles sont les suivantes :

- Le recensement et la régulation des places d'hébergement, de stabilisation ou d'insertion, ainsi que de logement adapté
- 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

Notre outil

Le SIAO utilise un outil unique et national, le SI-SIAO, mis en place et administré par la DIHAL (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement). Il permet de centraliser l'ensemble des demandes faites au 115, relatives à l'hébergement et au logement adapté, tout en travaillant sur l'insertion des usagers. Nous accompagnons nos partenaires à l'utilisation de cet outil, via un service support et des formations dédiées.

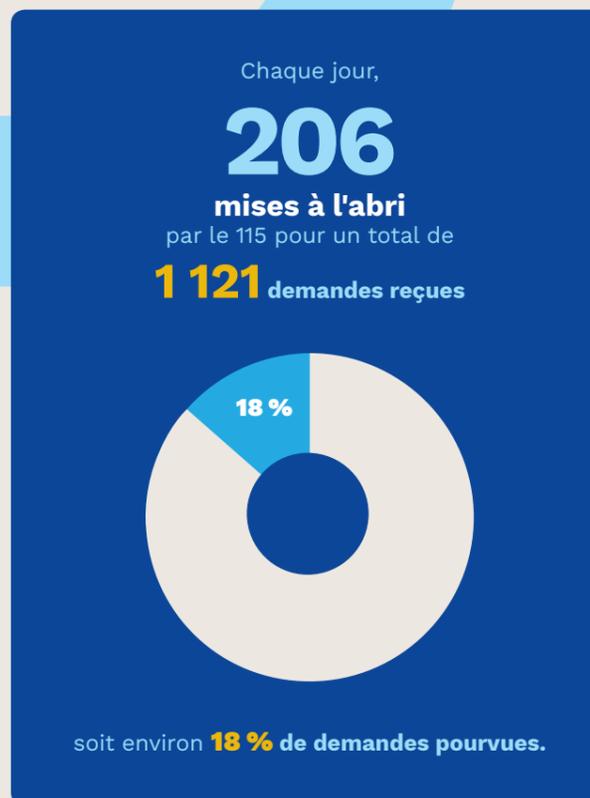
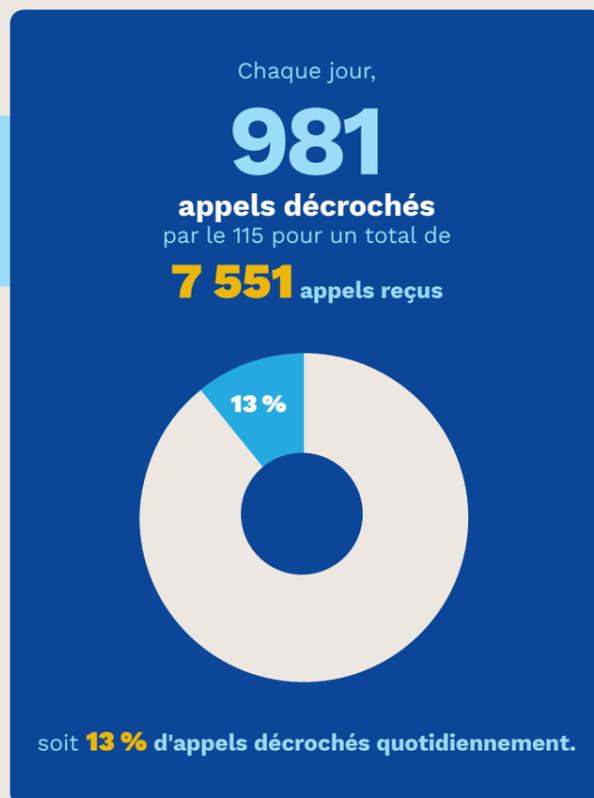
Une équipe de 127 personnes



Organigramme du SIAO 75 au 1^{er} avril 2022 - 127 collaborateurs

Chiffres clés

Le SIAO en 2022, c'est en moyenne :



Chaque jour,
31
signalements de personnes en rue
transmis au 115 par des particuliers.

Sur un an,
2 040
nouveaux signalements
de personnes en rue
transmis par les Mairies d'arrondissement
ou partenaires de la veille sociale à la Coordination
des Maraudes, pour une intervention et un suivi
de parcours en lien avec les partenaires.



164 réunions de coordination des acteurs
animées par la Coordination des maraudes
en 2022.

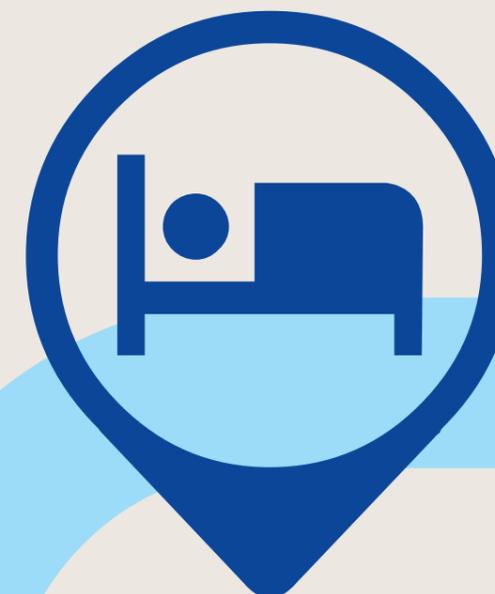
Des ménages hébergés
à l'hôtel
sur un temps moyen de
3,3 ans

Un total cumulé de
16 834
personnes
en attente d'une solution
d'hébergement long séjour (hors hôtel)
et de logement d'insertion
au 31/12/2022 et

8 259
personnes
ayant pu obtenir une solution
au cours de l'année 2022.

Un total cumulé de
3 239
ménages
inscrits par le Pôle Habitat
dans la liste des demandeurs de
logement social au 31/12/2022 et

1 145
ménages
s'étant vu attribuer un logement social
au cours de l'année 2022.



46 366
places d'hébergement
(à la nuitée ou long séjour)
et de logement temporaire
régulées

116
sessions de formation
organisées chaque mois pour environ

1 118
participants professionnels
du secteur AHI.

Faits marquants

Évoluer...

Projet de service : évaluer pour évoluer

Après le lancement en 2020 de son projet de service intitulé « Pour que chacun ait sa place », le SIAO 75 s'est attelé en 2022 à son évaluation. Comment ? En multipliant des actions de concertations avec les équipes du SIAO, les partenaires et les usagers. Pourquoi ? Pour entretenir cette démarche collaborative afin de réfléchir ensemble aux conditions de travail et aux meilleures solutions à apporter aux plus démunis, avec en toile de fond un objectif d'amélioration continue de la qualité de service rendu. En outre, évaluer pour évoluer, grâce à la vision en interne, l'avis des partenaires et la parole des usagers, plus que jamais au cœur de ce projet de service. Comment ? Grâce à des groupes de travail en interne, une journée de concertation et un questionnaire dédié aux partenaires, et des réunions de concertation à destination des publics du SIAO. Une véritable dynamique d'équipe, de partenariat, riche de cohésion et de solidarité, en interne comme en externe. Ce rapport d'activité 2022 est également l'occasion de présenter les résultats de cette évaluation.

En route pour 2023 !

Le 31 mars 2022, l'État a publié une instruction ministérielle relative aux missions des SIAO sur le plan national. L'objectif : renforcer les rôles et les leviers d'action des SIAO pour en faire la clé de voûte du service public de la Rue au Logement. Conformément à cette instruction et dans la continuité de la feuille de route 2019-2022, à l'origine du projet de service du SIAO Unifié, la DRIHL a travaillé avec le SIAO 75 sur une feuille de route qui fixe les orientations pour 2023. En synthèse, « cette feuille de route s'inscrit dans le cadre régional instauré suite à la mission d'évaluation de l'IGAS relative à la mise en place d'un SIAO unifié en Île-de-France. Les objectifs fixés s'inscrivent à l'échelle locale aux côtés des outils comme le PDALHPD et le pacte parisien de lutte contre l'exclusion, ou encore la déclinaison de la mesure 27 du Ségur de la Santé. Enfin, cette feuille de route s'inscrit dans la dynamique concertée avec la DRIHL dans l'évaluation du projet de service du SIAO 75, dont les résultats conditionneront également la mise en œuvre de certains objectifs organisationnels développés. »

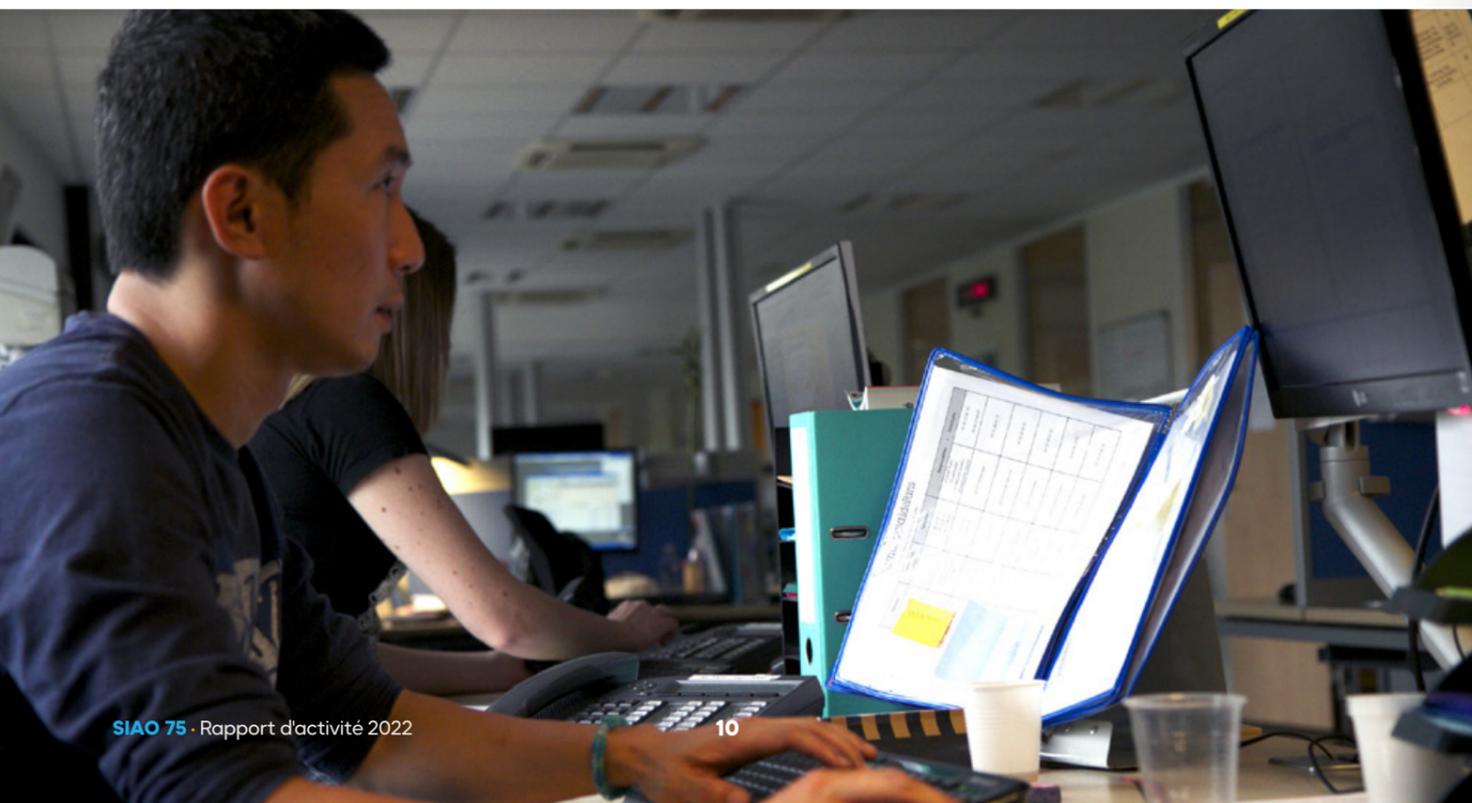
Veiller...

Le SIAO sur le pont pour les réfugiés d'Ukraine

Dès mars 2022 et les premières arrivées en provenance d'Ukraine, le Samusocial de Paris, dont le SIAO 75, a été mobilisé dans la stratégie de mise en place par l'État pour pouvoir garantir un accueil digne. Des écoutantes sociales ont été déployées au sein de l'Accueil Ukraine, coordonné par France terre d'asile, afin de mettre à disposition les compétences du 115 en matière d'évaluation sociale flash, de régulation de places d'hébergement d'urgence et d'orientation adaptée au profil des ménages. De plus, suite à l'élan solidaire citoyen envers les personnes fuyant l'Ukraine, l'État a confié au SIAO la régulation de logements en intermédiation locative destinée à ce public. Le Pôle Habitat, avec l'appui de la chargée de mission migrants-asile, a donc fait le lien entre les ménages en sortie d'hébergement citoyen ou de structures d'hébergement et les appartements à disposition, apportant son expertise de régulateur au profit de l'accueil des exilé·e·s d'Ukraine dans la durée. Enfin, le SIAO a dû veiller au respect des délais de mobilisation de l'hébergement citoyen, l'une des priorités de la DRIHL, afin que les personnes puissent accéder à leur propre logement et se reconstruire. Car, si dans le futur, il était question de mobiliser de nouveau ce dispositif, c'est la meilleure garantie que cet élan de solidarité citoyen puisse se reproduire.

Le 115, « accélérateur » d'insertion

Sur le 2nd semestre 2022, le SIAO met en place « l'expérimentation court-séjour 115 ». Le but : améliorer les modalités de mise à l'abri des usager·es et remplir ainsi deux objectifs constitutifs de sa mission d'observation sociale à savoir, mieux évaluer les besoins et les réponses apportées. Cette expérimentation se base sur le principe suivant : le 115 identifie des ménages très vulnérables (femmes victimes de violences, ménages avec enfant de moins de 3 mois...) ou en situation d'insertion. Ces ménages sont hébergés pour une durée de deux semaines, renouvelable jusqu'à quatre semaines, pendant laquelle le 115 se charge de réaliser une évaluation sociale et une demande SI-SIAO pour les ménages qui n'en n'ont pas ou de faire le lien avec le référent social pour ceux qui disposent d'un suivi et d'une demande. Pour cette expérimentation, une équipe dédiée et formée à cet effet a été détachée à temps partiel et a pu aller à la rencontre des ménages. Durant cette période, avec 45 places mobilisées (17 chambres) pour une durée moyenne de séjour de 26,8 jours, l'équipe du 115 a mis 109 ménages à l'abri et produit une vingtaine d'évaluations. Grâce à une collaboration étroite avec le Pôle Habitat, 44 orientations ont pu se faire vers une solution pérenne, avec pour objectif d'enclencher un parcours d'accès à une solution stable d'hébergement, voire de logement temporaire ou accompagné. Ce projet présente l'atout de favoriser le parcours « de la Rue au Logement » en privilégiant des orientations directes depuis la rue vers le logement intermédiaire ou social. Il contribue également à la continuité d'hébergement en essayant de limiter les remises en rue sur le court-séjour, tendant ainsi à démontrer que le 115 peut être « un accélérateur » d'insertion. Enfin, au-delà du bénéfice apporté aux usager·es, cette nouvelle mission donne plus de sens au travail mené par l'équipe du 115 au quotidien et valorise le travail précieux des écoutant·es.



Faits marquants

Échanger...

■ Quand séminaire rime avec partenaires

Le SIAO 75, issu de la fusion des SIAO Urgence et Insertion en 2019, a organisé son premier séminaire en octobre 2022. Les acteurs de l'AHJ, venus nombreux, ont pu se rencontrer, découvrir des actions innovantes et partager les enjeux de l'accès au logement avec les principaux décideurs. La saturation des dispositifs d'hébergement et de logement temporaire, mais aussi la pénurie de travailleurs sociaux ont alors constitué des thèmes largement abordés par les acteurs de terrain. Des ateliers ont permis aux professionnels et aux institutionnels de se rencontrer et de réfléchir ensemble à « comment intervenir en amont dans un objectif de prévention ? ».

Enfin, une dernière table ronde a rassemblé, les institutionnels, les représentants des principaux décideurs du secteur – DIHAL, DRIHL, Ville, ARS, et FAS – pour répondre aux interrogations et envisager les perspectives sur les enjeux clés du secteur. L'occasion pour Nathalie Latour, directrice générale de la FAS, de conclure cette journée par des paroles engagées et fédératrices : « *Aujourd'hui, vu le contexte géopolitique et économique, il n'est pas possible de baisser le nombre de places. Nous devons renforcer nos coopérations, continuer à travailler sur des approches globales et ne pas céder à la tentation d'empiler des dispositifs spécialisés. Quelles que soient nos différences, nous devons nous mettre autour de la table et trouver de réelles solutions à la problématique de l'hébergement et du logement qui a besoin de respirer et de trouver des marges de manœuvre.* »

■ Fermeture historique du 115 !

Le 29 septembre 2022, la plateforme du 115 de Paris a fermé une journée entière, avant de se joindre, le 15 novembre 2022, à la mobilisation nationale pour la reconnaissance salariale des écoutes 115 en organisant une Journée Portes Ouvertes. Les salariés du SIAO 75 se sont associés à cette journée de mobilisation nationale des SIAO, afin de faire valoir leurs revendications, mais aussi de faire mieux connaître leurs métiers, leurs engagements et leurs difficultés. Une mobilisation qui vise non seulement à réclamer l'extension du Ségur à tous les professionnels du SIAO, mais aussi à alerter sur la situation de l'hébergement d'urgence et l'augmentation du nombre de personnes à la rue.

Ces deux actions font écho à l'enquête menée par la Fédération des acteurs de la solidarité, à la demande des membres du Groupe d'appui national (GAN) 115/SIAO, qui met en exergue les difficultés du métier d'écouteur. Cette enquête menée auprès de 235 personnes occupant un poste d'écouteur 115, au sein de 63 services (SIAO) de 61 départements, démontre qu'il est temps de reconnaître pleinement la dimension sociale de ce métier, par la définition de ses fonctions et de ses missions, de renforcer son attractivité et de le valoriser auprès du grand public comme des instances décisionnaires.

S'adapter...

■ En ligne avec les usagers !

Avec la mise en ligne de son nouveau site internet (<https://115.paris>), le SIAO 75 renforce son lien avec les usagers. Depuis décembre 2022, ces derniers disposent désormais d'un canal de communication supplémentaire. Support complémentaire du 115, jugé souvent difficile à joindre par les usagers, le nouveau site 115.paris propose aujourd'hui trois grandes rubriques : « Je m'informe », « Je m'oriente » et « Je demande une attestation d'hébergement ». Elles permettent d'améliorer le confort des usagers en leur facilitant l'accès à certaines informations et services essentiels, tout en soulageant le 115 pour le recentrer sur ses missions d'écoute, d'accompagnement et de diagnostic.

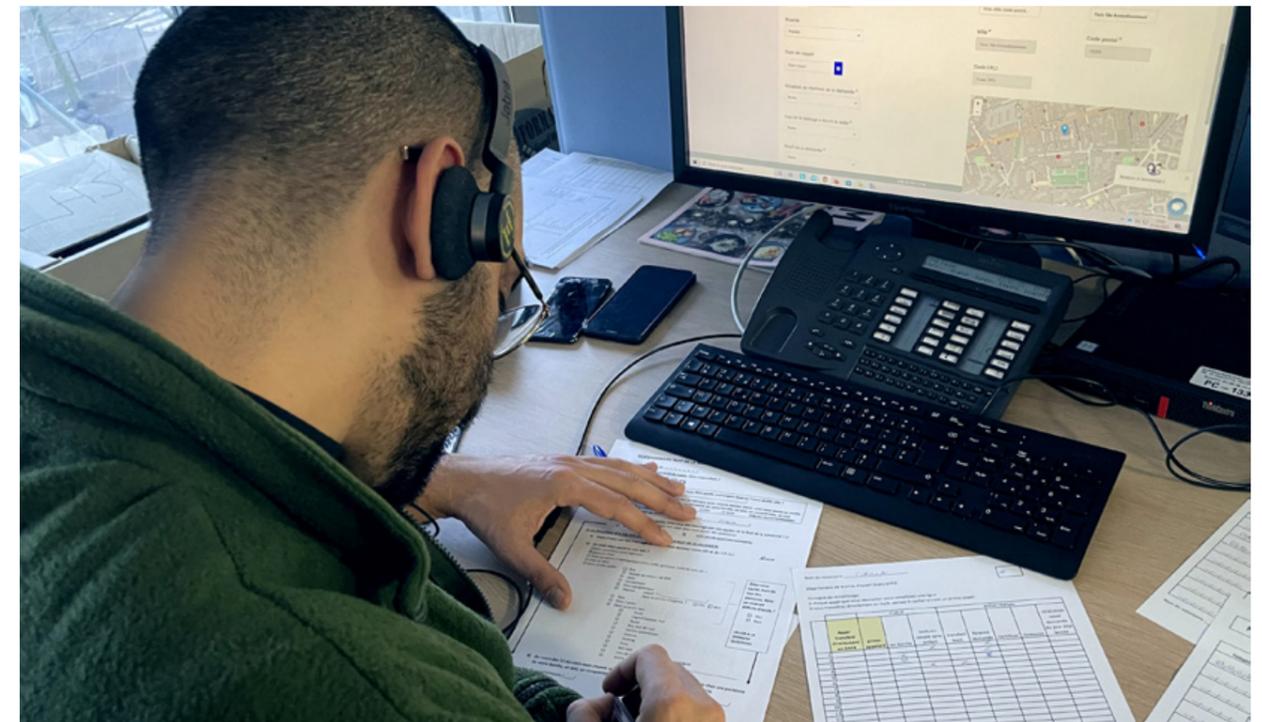
Accessible en sept langues – Français, Anglais, Arabe, Russe, Espagnol, Roumain, Géorgien – ce site a aussi vocation à être utilisé au quotidien par les professionnels du secteur. Pensé et élaboré avec les usagers et les partenaires lors de différentes concertations pour répondre à leurs besoins, il est le fruit d'une réflexion commune qui ne demande qu'à mûrir dans le temps pour apporter le meilleur service possible.

■ Le SIAO face au plan Grand Froid...

Le 12 décembre 2022, la DRIHL annonce le déclenchement du plan Grand Froid. Dans la foulée, le SIAO s'organise pour mettre à l'abri, le soir-même, le plus grand nombre de personnes. Bien qu'il n'y ait plus de gestion au thermomètre des places, le SIAO doit faire preuve d'agilité pour faire face au pic d'activité lié à la chute des températures. Le 115, sur le qui-vive, mobilise ses équipes afin d'absorber au maximum les appels entrants, mais aussi rappeler des personnes et ménages en demande non pourvue pour les orienter vers les places ouvertes.

De son côté, la Coordination des maraudes communique les informations aux acteurs de la veille sociale mobilisés pour étendre leurs horaires et s'adapter au contexte. Tout est mis en œuvre pour faire sortir le maximum de camions de maraudes du Samusocial, renforcées par des maraudes partenaires (Protection civile, Croix Rouge Française et Ordre de Malte). Au final, lors de la semaine du 12 décembre, 432 places ont été ouvertes dont 276 pour les familles.

Conscient que l'organisation et les places n'ont pas permis de répondre à toutes les demandes, le SIAO fera tout son possible, en 2023, afin de mieux répondre aux personnes et aux partenaires de la veille sociale.



3 pôles interconnectés qui forment un tout au service des usagers et des partenaires



Le SIAO peut être saisi aussi bien par des usagers, des partenaires ou des particuliers. Selon les compétences de chaque pôle opérationnel, le SIAO veille à s'articuler autour des situations individuelles afin de favoriser le suivi des parcours. L'année 2022 a permis la création des commissions internes SIAO, issues de la circulaire du 31 mars 2022. Ces commissions ont pour objectif de penser des actions concertées autour des situations complexes, fluidifier les articulations entre les pôles et veiller à la cohérence des interventions. Elles interviennent de manière bi-mensuelle et réunissent des membres de chaque pôle opérationnel. En outre, les services travaillent en transversalité de manière renforcée sur les sujets suivants :

— Signaler, alerter et prioriser

L'ensemble des pôles opérationnels est mobilisé autour des situations individuelles et complexes. Chaque pôle se fait le relais des signalements identifiés comme prioritaires et assure un suivi de la demande.

— Assurer une continuité de la prise en charge

Le 115, en articulation avec le Pôle Habitat, veille à signaler les situations des publics particulièrement vulnérables bénéficiant d'une mise à l'abri en court séjour afin de favoriser une prise en charge en long séjour et tenter de limiter les ruptures de parcours.

— Veiller à l'accès à une évaluation sociale, médicale et psychique

Le 115 et la Coordination des maraudes travaillent de concert sur l'accès à l'évaluation des publics signalés et veillent à la mobilisation des équipes mobiles permettant d'aller vers ceux qui ne se saisissent pas ou plus du droit commun.

— Mettre à l'abri les publics issus d'une évacuation

La Coordination des maraudes veille à la réalisation, par les équipes de maraude, du diagnostic social avant l'évacuation d'une installation sur l'espace public, et se met en lien avec le Pôle Habitat pour travailler des sorties de rue.

« À l'écoute
à tout moment »



Le 115 est un numéro national d'urgence dont la gestion est départementalisée. Il est accessible 24h/24, 7 jours/7. Il fait partie du SIAO.

Sur le territoire parisien, le 115 est à la fois une mission historique et emblématique du Samusocial de Paris, qui en a créé le principe, et un symbole de toutes les difficultés et obstacles rencontrés par les ménages précaires.

L'organisation et les Missions du 115

Quatre missions principales animent le 115 au quotidien : l'écoute sociale, l'orientation vers des services d'assistance pour les besoins élémentaires : lieux de repas, d'hygiène, vestiaires, accueils de jour... Il assure ainsi une mission d'information aux usagers sur leurs droits et sur le fonctionnement du dispositif AHI sur le territoire de Paris... Un service de traduction simultanée lui permet de répondre dans toutes les langues. Le 115 a aussi pour mandat d'orienter les personnes vers des services sociaux afin d'engager, au travers d'une rencontre physique, une orientation adaptée et, si besoin, un accompagnement social. Le 115 peut également proposer des solutions d'hébergement d'urgence et de courte durée en fonction des places disponibles. Il s'agit de mettre à l'abri des personnes en situation de grande vulnérabilité et, si possible, d'engager un premier suivi social avec les personnes ainsi prises en charge.

Des écoutants se relaient 24h/24, 7j/7 pour assurer la continuité du numéro d'urgence et rechercher des solutions pour les appelants. Une première équipe d'écoutants est chargée de qualifier les appels. Une autre équipe d'écoutants évalue la demande de la personne : ressources financières disponibles, droits ouverts ou non, difficultés médico-psycho-sociales... Les écoutants du 115 s'appuient alors sur leur connaissance des dispositifs ainsi que sur toutes les informations répertoriées dans les différents guides pratiques à destination des personnes sans-abri (Guide de la solidarité, Watizat, Soliguide...).

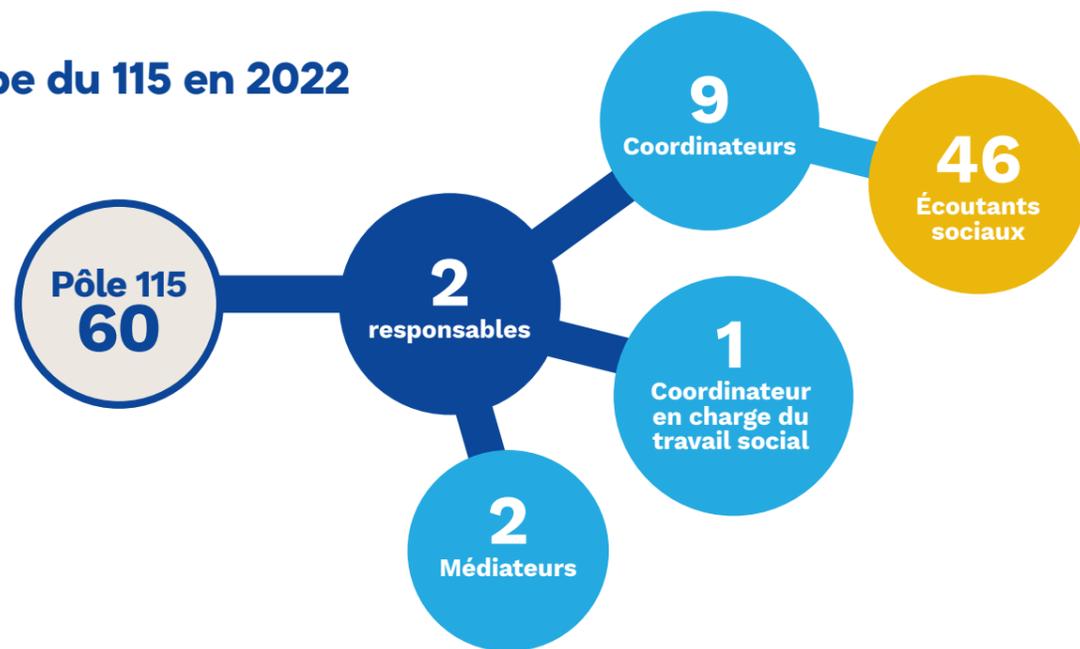
Une partie des appels au 115, en particulier la nuit, est effectuée par des personnes qui n'expriment pas forcément une demande particulière, autre que celle du lien social, et appellent pour une écoute et un échange rompant avec leur solitude. C'est aussi la mission du 115 que d'être là pour accueillir ces personnes et leur prêter une oreille attentive.

En complément, le 115 a aussi pour mission de traiter les signalements de particuliers, par téléphone ou via l'application du Samusocial de Paris. En lien avec les équipes de maraude, il déclenche une intervention en rue si nécessaire.

L'activité de la plateforme est encadrée par les coordinateurs qui régulent les places d'hébergement et managent les écoutants sociaux. Ils assurent le lien avec les structures gestionnaires des places de mise à l'abri, ainsi que des acteurs de la veille sociale. Ils sont aussi garant des orientations faites par les écoutants. L'enjeu en 2023 sera de renforcer les effectifs pour améliorer la qualité de service et de les accompagner dans la montée en compétence en diversifiant les tâches (115 prescripteurs, 115 hors les murs, les évaluations flash...) de manière à les fidéliser.

L'équipe du 115 compte depuis la mise en œuvre du projet de service un poste de coordinateur.rice du travail social. Sa mission : faciliter l'accès à une évaluation sociale et à un accompagnement social, en lien avec les écoutants et les acteurs de la veille sociale.

L'équipe du 115 en 2022



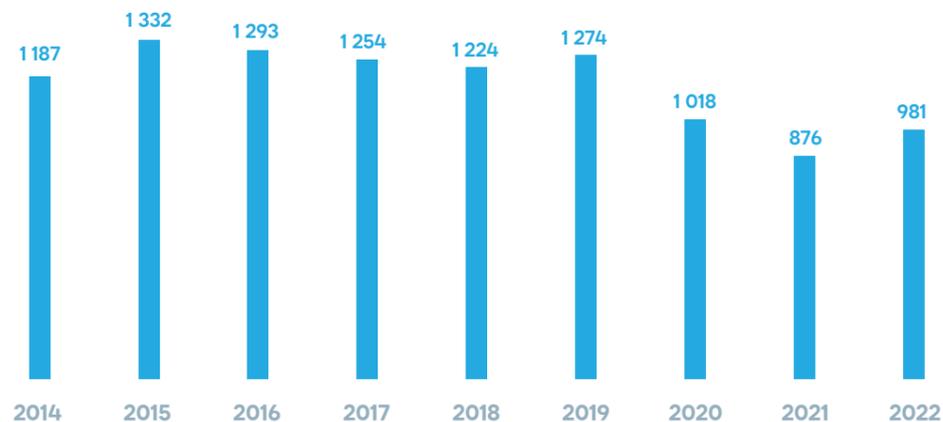
L'activité du 115 en chiffres

En 2022, le 115 a reçu 2 756 173 appels contre 1 417 388 en 2021, ce qui représente une hausse de 94 % ; 357 843 de ces appels ont été décrochés en 2022, contre 319 853 en 2021, pour une hausse de 12 %. L'amélioration de la prise d'appel entre les deux an-

nées s'illustre bien ci-dessous, où la moyenne quotidienne des appels répondus passe de 876 en 2021 à 981 en 2022. Cependant, à cause d'un nombre d'appels entrants quasi doublés, le taux de décroché global passe de 23 % en 2021 à 13 % en 2022.

Les appels au 115, moyenne quotidienne d'appels répondus, 2014-2022

Moyenne quotidienne d'appels répondus, 2014-2022



Évolution du nombre d'appels reçus et décrochés

Nombre d'ES en poste, année 2022



La prise d'appel du 115 dépend également du nombre d'écouteurs simultanément en poste et particulièrement sur les horaires de pic d'appel. Une légère baisse en fin d'année de ce nombre a ainsi pu avoir un impact conséquent sur la prise d'appel. Ainsi, le nombre moyen d'écouteurs sociaux (ES) en poste par cycle de 24h, puisque l'on passe d'une moyenne de 22-23 ES en poste en début d'année à une moyenne de 18-19 en fin d'année, ce qui a un impact sur la prise

d'appels. La baisse du nombre d'écouteurs en poste s'explique par plusieurs facteurs (plus de congés au second semestre, des renforts temporaires sur le premier semestre et une mobilisation accrue des ES sur d'autres missions que la prise d'appel sur le second). Les difficultés récurrentes sur le turn-over de l'équipe restent néanmoins une préoccupation durable pour maintenir un nombre d'écouteurs en poste satisfaisant face au nombre d'appels.

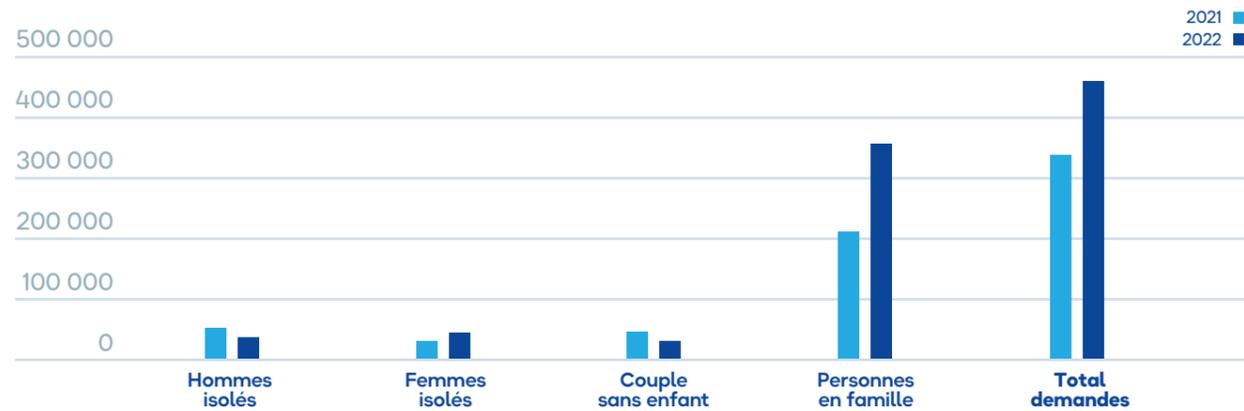
Si l'on regarde plus en détail l'année 2022, on observe que le taux de réponse s'est érodé continuellement au fil des mois, après avoir atteint près de 30 % en février puis à peine 6 % en décembre. Le quasi doublement des appels reçus sur l'année met en lumière la satura-

tion globale du numéro, dont le manque de joignabilité pousse les usagers à réitérer un nombre important de fois leur appel, faisant exploser le nombre d'appels entrants.

■ Demandes d'hébergements enregistrées au 115

Pour l'année 2022, on comptabilise plus de 457 000 demandes d'hébergement tout public confondu, alors que ce chiffre s'élevait à 335 000 en 2021. Cela représente une augmentation de près de 36 % entre les deux années, répartie comme suit selon le type de public qui sollicite le 115 :

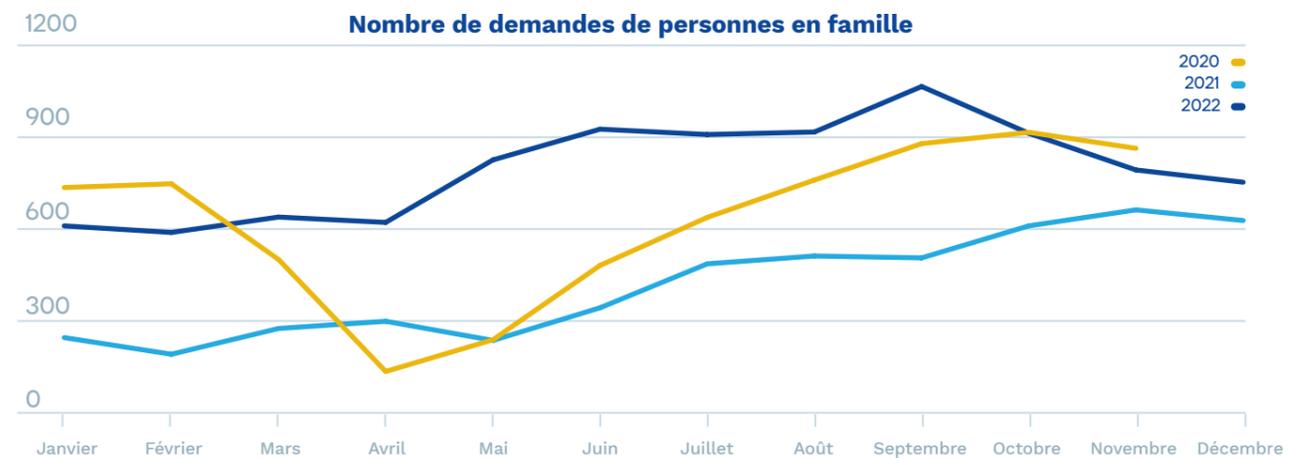
Nombre de demandes d'hébergement enregistrées par le 115, années 2021-2022



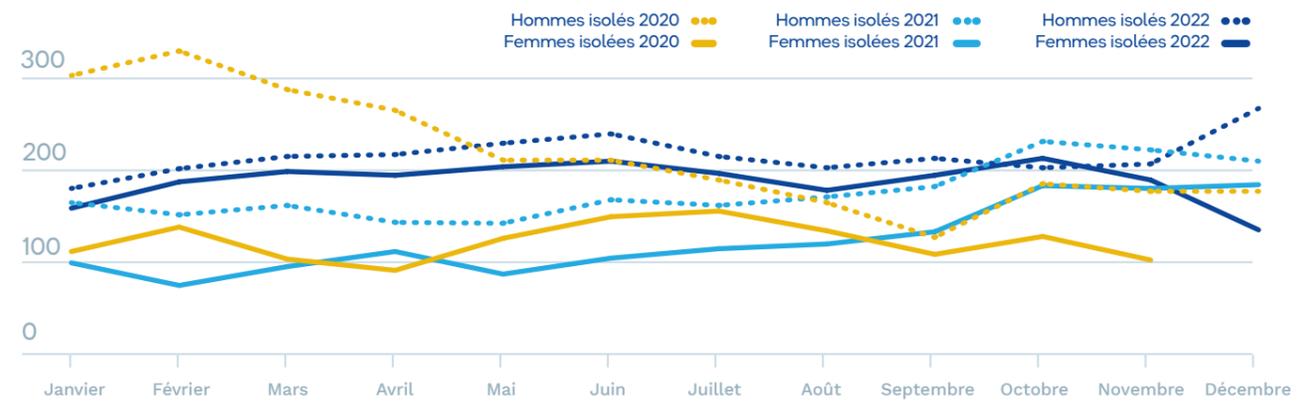
Les chiffres ci-dessus montrent que la part des demandes a changé entre 2021 et 2022, les familles représentant près de 8 demandes sur 10 au 115. Cette importante hausse s'explique donc par les sollicitations des familles, qui ont crû de 66 % entre les deux années, alors que celles des hommes isolés et des couples sans enfants ont chuté respectivement de 29 % et 41 %. Il y a eu également une hausse de 46 % des sollicitations de femmes isolées due en partie au fait que le

logiciel compte une partie des femmes enceintes dans ce public. Si on regarde sur un temps plus long, on observe que 2022 a connu des niveaux quotidiens de demandes de personnes en famille très élevés, alors que les publics isolés ont connu une tendance plutôt à la baisse. Les deux phénomènes sont liés, puisqu'une grande partie de la saturation des lignes est due à la forte demande des familles, tandis que le public isolé tend à se détourner du 115, faute de pouvoir le joindre.

Demandes d'hébergement au 115, moyenne quotidienne par public, années 2020-2021-2022

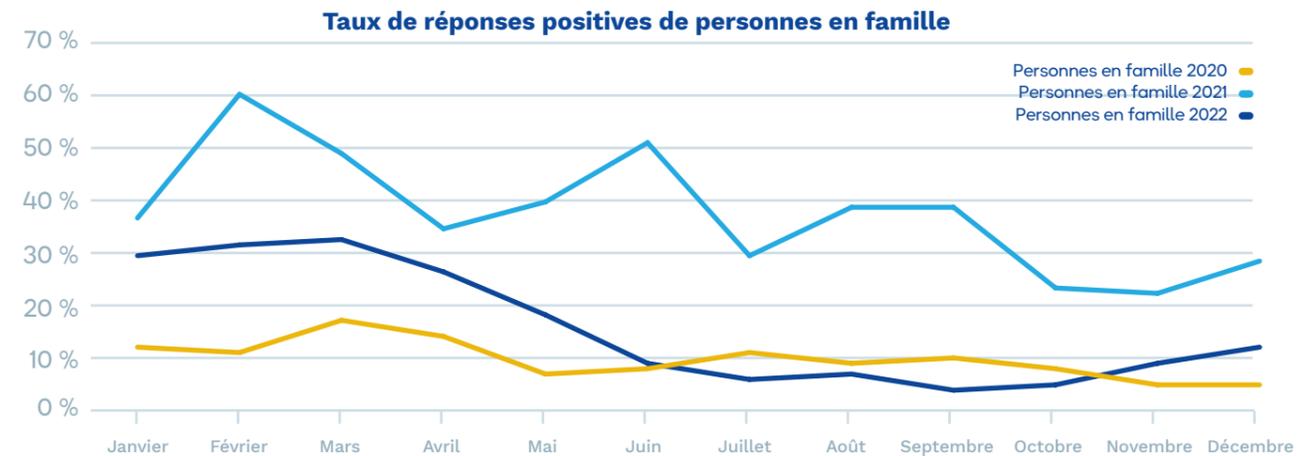


Nombre moyen de demandes quotidiennes

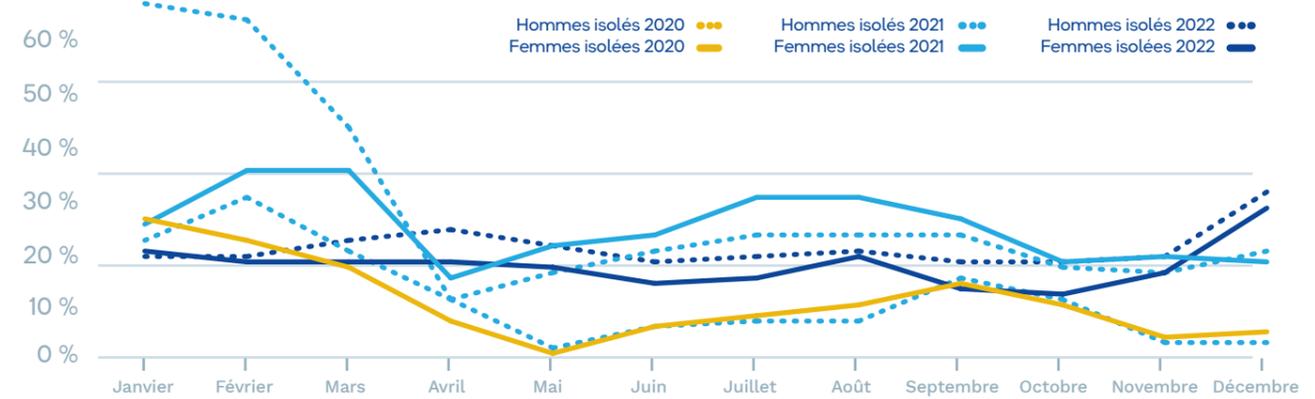


À cette disparité des niveaux de demandes s'ajoute celle du taux de réponse positive, qui représente le rapport entre le nombre de demandes et le nombre de demandes pourvues. Les graphiques montrent bien que si le taux de réponse positive au public isolé est resté relativement stable, celui des personnes en famille a très fortement chuté au cours de l'année 2022.

Taux de réponse positive, moyenne quotidienne par public, années 2020-2021-2022



Taux de réponses positives



Cette chute, légèrement enrayée en fin d'année, a eu pour conséquence l'explosion des réitérations de demandes des familles, conduisant à l'embolie du dispositif. La baisse du taux de réponse positive tient à la hausse de la demande mais également à la forte baisse du nombre de places à la disposition du 115. On compte en effet une baisse **de 80 % de places pour les hommes isolés, 11 % pour les femmes isolées et 100 % pour les familles en centre d'hébergement**. Ces chiffres concernent uniquement les places dans des CHU à la nuitée ou en court séjour, à l'exclusion des places à l'hôtel destinées aux familles. Ils illustrent le peu de places « fraîches » à disposition du 115, c'est-à-dire des places de mises à l'abri permettant d'héberger de manière directe et inconditionnelle et disponibles chaque jour.

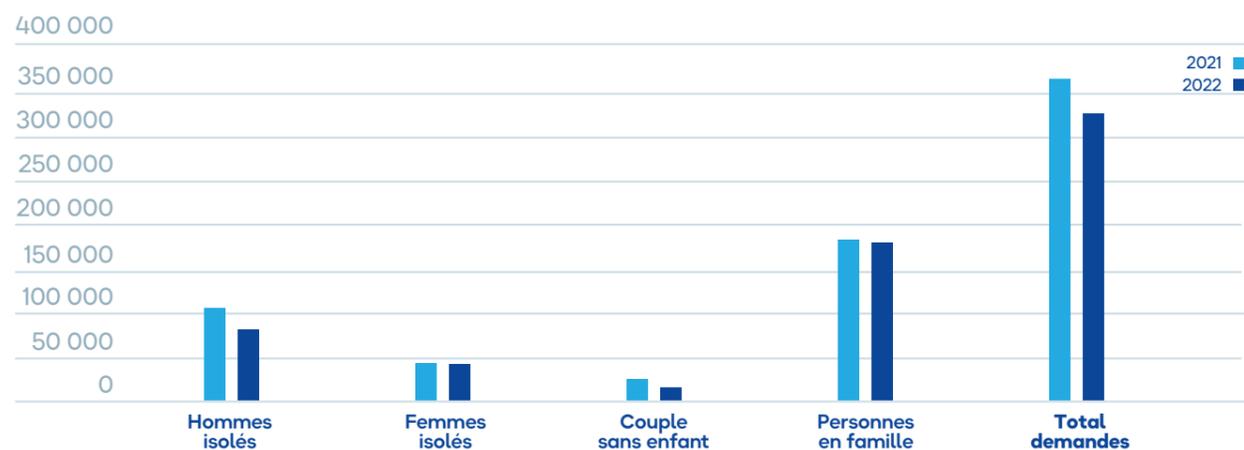
La réduction de l'offre d'hébergement à la nuitée régulée par le 115 est une conséquence de la pandémie qui a démarré en 2019. En effet, le schéma habituel de rotations dans les structures d'accueil d'urgence a été bousculé par la mise à l'abri massive et durable des personnes à la rue organisée avec une volonté de ne pas remettre les personnes à la rue pendant cette période pour des contraintes sanitaires.

Si le SIAO salue toute démarche visant à permettre la continuité de prise en charge des personnes, le manque de fluidité ensuite a impacté de fait la capacité du 115 à répondre aux demandes de mise à l'abri. À titre d'exemple, les 150 places d'hébergement d'urgence pour hommes isolés du centre La Boulangerie ont été en totalité transformées en places stabilisées. Le centre Romain Rolland a, quant à lui, vu 25 places d'urgence dont 11 pour les femmes isolées passer en continuité. Cela a également concerné 90 places d'hébergement d'urgence réservées aux familles.

Le nombre quotidien de places disponibles sur le 115 de Paris est revenu à son niveau d'avant Covid pour les femmes seules. A contrario, le nombre de places quotidiennement à disposition du 115 pour les hommes seuls n'a pas retrouvé son niveau d'avant Covid du fait de la non-remise à disposition du 115 des places du centre La Boulangerie. Concernant les personnes en famille, le 115 dépend aujourd'hui des nuitées à l'hôtel en court séjour, les LIMA étant passés en long séjour.

Pour compléter cette partie sur l'activité du 115 de Paris, en termes d'appels et de réponses aux demandes enregistrées, on peut observer l'évolution du nombre de personnes différentes ayant fait au moins une demande d'hébergement au cours de l'année.

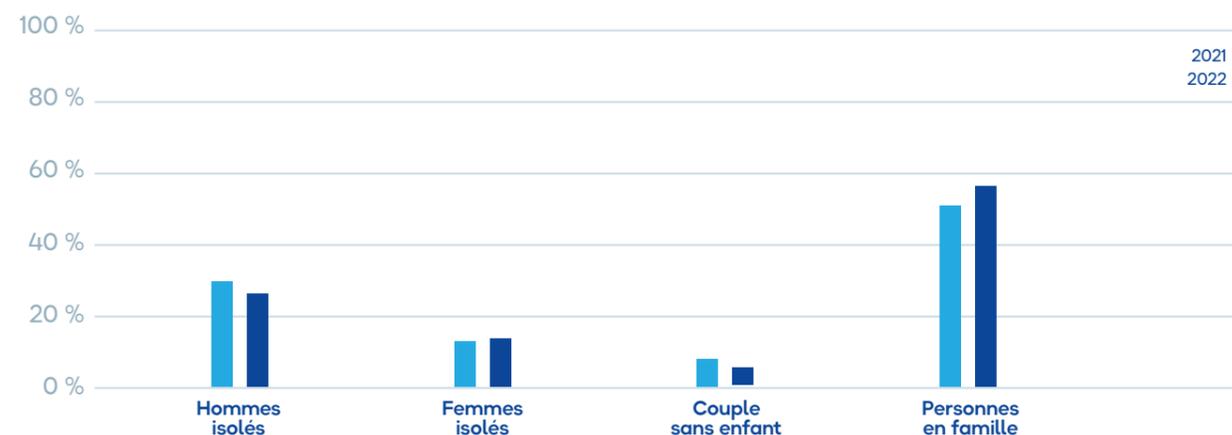
Nombre de personnes différentes ayant fait au moins une demande au 115 en 2022



On observe des évolutions qui corroborent les éléments d'activité vus plus haut, soit une baisse globale du nombre de personnes différentes qui pourraient être mises en lien avec la saturation des lignes : moins

de personnes rejoignent le 115 mais celles qui continuent le font de manière plus intense. Le graphique suivant, qui illustre la part de chaque public dans le total de personnes différentes, vient appuyer cette hypothèse.

Évolution de la part de chaque public ayant fait une demande, 2021-2022



En effet, on note que la plus forte baisse concerne les hommes isolés et les couples sans enfant, les deux publics pour lesquels l'offre à la disposition du 115 a le plus décliné, raison pour laquelle ils se détournent du numéro d'urgence. La situation des femmes isolées est légèrement différente car, même si leur nombre baisse dans une moindre mesure, le recours au 115

continue d'exister pour des raisons liées à la vulnérabilité particulière des femmes seules dans la rue. Ces dernières continuent donc de « tenter leur chance » pour obtenir l'une des rares places, malgré tout. Le public en famille est lui plutôt stable, la légère baisse étant potentiellement due à la saturation des lignes, qui éloignent les moins endurentes.

LES ÉCOUTANT.ES 115 : UNE RESSOURCE POUR LES PERSONNES EXILÉES...

Constatant le besoin d'information des personnes exilées, Watizat, Action contre la Faim et France Terre d'Asile ont lancé une étude pour documenter l'accès effectif à l'information des primo-arrivants. Cette étude, menée du 31 janvier au 10 mai 2022 en SPADA, au CAFDA, dans les Accueils de jour ou au CEDRE, a mobilisé 54 enquêteurs interprètes. Elle a permis d'interroger 135 hommes et femmes isolés (53 % hommes, 47 % femmes) depuis moins d'un an en France, en lien avec la demande d'asile.

Parmi les enseignements à tirer, on note que les hommes connaissent le 115 mais se savent moins prioritaires en matière d'hébergement d'urgence et ne considèrent donc pas le 115 comme une source d'information. À l'inverse, les femmes estiment que le 115 est leur 1^{ère} source d'information, mentionnant les services vers lesquels les écoutant.es social.es les ont orientées (accueil de jour, hôpitaux, PMI, restaurants solidaires...).



👁️ Points marquants en 2022

Le plan Grand Froid : une gestion participative et transversale

Comme chaque année, le déclenchement du plan Grand Froid par le préfet est le symbole d'une période difficile pour les personnes à la rue et de forte tension pour les équipes du 115 en charge de la régulation de toutes les places mises à disposition à l'occasion. Cette année, le déclenchement a été acté le 12 décembre avec l'ouverture de 423 places dont 276 places pour les familles. En conséquence, le 115 s'est organisé le soir-même de l'annonce des ouvertures de places

pour orienter les ménages en demande non pourvue. La montée en charge des peuplements a été progressive en raison des ouvertures échelonnées. Les orientations ont été exclusivement réalisées par la veille sociale (115, Accueils de jour, Espaces Solidarité insertion, Maraudes, ...) via des quotas dédiés. Pendant cette période, l'équipe du 115 a piloté la régulation des places tandis que la Coordination des maraudes s'est chargée de venir en appui des équipes de terrain.

Lancement d'une expérimentation pour l'évolution du Court Séjour

Comme détaillé en « faits marquants » (page 11), le 115 de Paris a expérimenté une évolution de son dispositif d'hébergement d'urgence. Grâce à des durées de mise à l'abri plus longues pour certains ménages identifiés selon des critères de vulnérabilité bien définis, le 115 a pu proposer une évaluation sociale aux personnes qui n'en disposent pas ou retravailler une orientation en vue d'améliorer leur situation et les raccrocher à un parcours. L'organisation d'un circuit d'alerte du 115 vers le Pôle Habitat a permis une priorisation des si-

tuations par ce dernier et donc une amélioration des conditions de sortie vers des places adaptées. Par ailleurs, pendant ce dispositif expérimental, la coordinatrice du travail social au 115 avait pour mission de suivre les parcours de ces ménages et de faciliter l'accès à un accompagnement social pour ceux évalués par le 115. Ce poste, vacant une bonne partie de l'année 2022, fait partie des enjeux 2023, tout comme la pérennisation du dispositif.

📡 Les perspectives et objectifs du 115 seront multiples pour 2023

Rendre le 115 plus accessible en réponse aux attentes des usagers

Il paraît essentiel de poursuivre les actions mises en œuvre pour améliorer la qualité de service en rendant plus accessible le 115 pour les personnes qui le sollicitent. Le déploiement du nouvel outil de téléphonie devrait permettre une meilleure redéfinition des groupes de traitements et donc une meilleure ges-

tion des appels. À noter également, l'importance de poursuivre les réflexions pour confirmer les nouveaux moyens de saisine du 115, SMS, applications, bornes informatiques en accès libre pour que les usagers puissent signaler leur situation.

Développer une offre de service plus adaptée aux besoins des personnes

Pour éviter d'enfermer les personnes dans ce dispositif d'urgence, il semble important de poursuivre les réflexions et actions impulsées en 2021. C'est-à-dire améliorer les conditions de mise à l'abri et faire évoluer les conditions d'accueil avec la mise en place d'un accompagnement social ou, a minima, la réalisation d'une évaluation sociale pour permettre l'accès vers une place pérenne adaptée. En parallèle, il convient de faire évoluer le lien avec les professionnels de terrain présents sur les sites et de développer une meilleure coordination autour de ces personnes pour assurer de meilleures conditions de mise à l'abri.

Cette amélioration peut être mise en place par l'allongement de la durée du séjour et la condition d'une première évaluation sociale avant la fin de la mise à l'abri. L'expérimentation du Pôle 115 prescripteur du Pôle Habitat semble fonctionner et permet la réalisation d'une évaluation sociale et des propositions de sortie pertinentes. Il apparaît important de maintenir cette dynamique de coordination et d'échanges entre pôles en pérennisant l'expérimentation du 115 prescripteur, lancée en juillet 2022, menée auprès des familles et l'élargir au public isolé.

Recrutement et fidélisation des équipes

Enfin, cette année encore, le recrutement et la fidélisation des équipes restent une priorité pour le 115. Pour y arriver, nous comptons améliorer les conditions de travail des salariés grâce :

- au nouveau souffle impulsé par le déménagement stratégique et symbolique de la plateforme du 115 de Paris dans des locaux situés dans la capitale. Ce déménagement permet à la fois de réduire, pour la

majorité des salariés, le trajet domicile-travail qui est une priorité pour eux et de renforcer la cohésion d'équipe par la réorganisation de la plateforme (emplacement, nouvel outil métier...)

- à la mise en place, pour la première fois, de deux journées de télétravail permettant aux équipes de gagner du temps et de réduire le stress induit par les transports.

Contribuer à l'accès à une évaluation pour 100 % des personnes

La feuille de route du SIAO 75 fixe pour le 115 un objectif de réaliser une évaluation dite « flash » pour 100 % des appelants dans un délai de 72h. Cet objectif implique pour le 115 de se structurer pour valoriser le travail de diagnostic mené par les écoutant.e.s et

répondre aux objectifs fixés, tout en développant le lien avec les partenaires pour permettre l'accès à un accompagnement social et la réalisation d'une évaluation approfondie dans SI-SIAO.

Le service avant tout !

Dans le cadre de l'évaluation du projet de service, un questionnaire unique de satisfaction a été diffusé en ligne, tout au long du mois de novembre, en ciblant des partenaires du SIAO et les partenaires de terrain de la Coordination des maraudes. Les questions ont porté sur six thèmes, à savoir la connaissance du dispositif, la disponibilité, l'écoute, l'accessibilité du 115, les moyens du 115 et l'attribution des places. 244 réponses ont été recueillies. Voici les principaux résultats :

La connaissance du dispositif

48 % des répondants déclarent être en lien avec le 115. À ce titre, ils soulignent :

- Une organisation et des missions lisibles
- Une expertise reconnue

La disponibilité

La disponibilité du 115 est perçue comme un point négatif.

67 % des répondants sont insatisfaits de la disponibilité des interlocuteurs

57 % sont insatisfaits de la facilité d'entrée en relation en tant que partenaire

L'écoute

La qualité d'écoute est plébiscitée par 72 % des répondants.

L'accessibilité du 115

L'accessibilité demeure le principal sujet irritant :

58 % insatisfaits de la messagerie

69 % très insatisfaits du temps d'attente

L'accessibilité est au cœur de nombreuses remontrances. La grande difficulté d'avoir un professionnel au téléphone renforce le sentiment d'exclusion des personnes.

Exemples de remarques :

- « Est-ce qu'il ne serait pas possible aussi de solliciter le 115 par SMS pour des demandes d'orientations pratico-pratiques (alimentation, hygiène, etc.) ? »
- « Il est très difficile pour les usagers d'avoir un interlocuteur. De mon côté, j'arrive à avoir quelqu'un facilement en passant par le numéro partenaire ou en envoyant des mails pour lesquels j'ai des réponses rapidement. »
- « Le temps d'attente est très long. »

Les moyens du 115

63 % des personnes ayant répondu au questionnaire se disent très insatisfaites. Mais, les partenaires ont globalement conscience des moyens limités à la disposition du 115.

Exemples de remarques :

- « Ils font ce qu'ils peuvent sans places ni professionnels formés. »
- « En ce qui me concerne, je ne jette pas la pierre au 115, ils font au mieux avec les moyens dégradés qu'ils ont. »

L'attribution des places

Un besoin de visibilité sur les méthodes de priorisation est attendu par les répondants. À ce sujet, 72 % d'entre eux sont insatisfaits.

Exemples de remarques :

- « Il faudrait arrêter de faire des distinctions entre les hébergements quand les gens sont à la rue. Une personne qui dort dehors est vulnérable, qu'elle y soit depuis cinq ans ou cinq heures. »
- « Je n'arrive pas à savoir comment le 115 priorise les familles pour les recherches d'hôtels, sachant que l'offre est nettement inférieure à la demande. »

« Accompagner les parcours de la rue au Logement »



Le Pôle Habitat du SIAO 75 reçoit et traite les demandes transmises par les travailleurs sociaux, qui ont la mission d'évaluer la situation des personnes en position de grande précarité. Ces demandes peuvent porter sur l'accès à l'hébergement ou au logement d'insertion, mais aussi sur l'accès au logement social.

La demande adressée au Pôle Habitat

En 2022, 751 services sociaux différents ont transmis des demandes. Chacun de ces services a une coordinatrice ou un coordinateur référent.e au Pôle Habitat. En moyenne, 1500 nouvelles demandes (correspondant à 2 600 personnes) sont transmises chaque mois par les travailleurs sociaux au Pôle Habitat. Elles

sont étudiées dès réception de leur transmission, et lorsqu'elles sont suffisamment complètes, elles sont placées sur une ou plusieurs « listes d'attente ». À fin décembre 2022, 9 637 demandes différentes (concernant 16 834 personnes) sont en attente d'une orientation ou d'un appui au relogement.

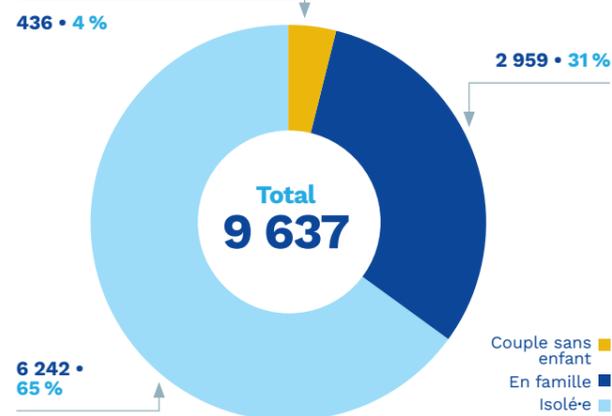
Nombre de demandes en attente selon le type de dispositif recherché

Demandes sans double compte	Ménages	% ménages	Personnes	% personnes
Hébergement et hôtel	5 589	58 %	9 967	59 %
Logement social	3 239	34 %	5 805	34 %
Résidence sociale	477	5 %	617	4 %
Pension de famille	139	1 %	141	1 %
Foyer de jeunes travailleurs	120	1 %	121	1 %
Intermédiation locative	73	1 %	183	1 %
Total général	9 637	100 %	16 834	100 %

Guide de lecture : Parmi les 9 637 ménages ayant une demande en attente auprès du SIAO 75 au 31/12/22, 5589 ménages (soit 9967 personnes) étaient en attente d'une proposition d'hébergement en foyer ou hôtel.

L'hébergement représente donc la plus grande partie des demandes reçues, toutefois la demande d'accès au logement social est aussi très significative et représente 34 % des demandes en attente auprès du SIAO.

Typologie des demandeurs : situation familiale



Une majorité des demandes concerne des personnes isolées, soit 65 % des ménages en attente. Cependant, les ménages en famille représentent un tiers (31 %) des demandes : au total, ce sont 9 762 personnes concernées, soit 58 % de personnes en attente d'une orientation par le Pôle Habitat. À fin décembre 2022, 436 couples sans enfant étaient en demande d'une orientation par notre service.

Guide de lecture : Parmi les 9 637 ménages ayant une demande en attente auprès du SIAO 75 au 31/12/22, 6242 concernaient des personnes isolées (65 %)

Situation au moment de la demande

(demandes provenant aux deux tiers de personnes déjà hébergées)

Situation au moment de la demande	Ménages	% Ménages	Personnes
Déjà hébergé de façon stable par le SIAO	4 919	53 %	9 343
Hébergé de façon stable hors SIAO	1 157	13 %	1 591
Non hébergés	3 167	34 %	5 280
Non renseigné	394		620
Total	9 637	100 %	16 834

Parmi les personnes déjà hébergées de façon stable ou logées temporairement par le SIAO, 70 % sont en hébergement, 19 % en hôtel, 11 % en logement d'insertion.

Parmi les personnes déjà hébergées par un autre service que le SIAO, 84 % sont hébergées en lien avec l'OFII et le ministère de l'Intérieur, dans le dispositif national d'asile, 10 % sont prises en charge par le département de Paris, au titre de l'aide sociale à l'enfance ASE, et 6 % sont prises en charge par un ser-

vice médico-social (ACT, LHSS..) soutenu par l'Agence régionale de santé.

Quant aux personnes sans hébergement stable, 64 % sont à la rue, 15 % sont en dispositif de mise à l'abri (dont l'hôtel en court séjour par le 115, l'accueil en LIMA, les haltes de nuit), 14 % sont chez des tiers ou en errance résidentielle. Ainsi, parmi les 5 280 personnes qui ont une demande active auprès du SIAO à fin 2022 et qui ne sont pas déjà hébergées, 3 400 sont à la rue, en squat ou abri de fortune.

APPUYER LES ACTEURS SUR LES SITUATIONS COMPLEXES

Dans le cadre de son rôle de coordination et d'appui aux acteurs de l'AH1, affirmé par son projet de service et sa nouvelle feuille de route, le SIAO 75 a déployé, en 2022, les ateliers d'étude de situations complexes. Ces ateliers s'inscrivent en complément de l'appui proposé aux partenaires par leur coordinateur référent au SIAO.

Destinés aux travailleurs sociaux du secteur, ils permettent de travailler en intelligence collective autour de situations particulièrement complexes. Ces ateliers n'aboutissent pas à la proposition précise d'une place donnée pour un ménage donné, mais ils permettent de réfléchir collectivement afin d'identifier les propositions les mieux adaptées, au regard de situations spécifiques, et pour lesquelles

les réflexions internes n'ont pas suffi et justifient des regards extérieurs.

Ces ateliers sont aussi un lieu régulier d'échange sur l'actualité du secteur et de rencontre entre travailleurs sociaux de services très différents les uns des autres. Ils permettent aussi au SIAO d'enrichir en permanence sa compréhension de ce que vivent les travailleurs sociaux dans leurs accompagnements, les contraintes qu'ils rencontrent et les soutiens dont ils ont besoin.

En 2022, le SIAO 75 a animé 11 ateliers. Afin d'évaluer et d'ajuster le format pour qu'ils correspondent au mieux aux besoins des travailleurs sociaux, une réflexion a été engagée au 2nd semestre 2022 et un nouveau format proposé en 2023.



Des demandes portées par une grande diversité de services

En moyenne, chacun des services sociaux prescripteurs partenaires du SIAO compte 13 demandes actives en attente. Les régulateur.ices et coordinateur.ices vont régulièrement à la rencontre des prescripteurs qui accompagnent les ménages en rue comme en structures d'hébergement/logement temporaire. C'est l'occasion de présenter le service, échanger sur ses possibilités d'action et partager des données d'activité. Un appui technique et à la préconisation est apporté durant ces revues de file active. C'est à ce moment que la priorisation de certaines situations est discutée ainsi que l'appui au travail d'insertion et d'accès au logement. Les rencontres sont à fréquence variable selon nécessité. Il est d'usage de proposer une rencontre tous les trois mois aux structures hébergeant et tous les mois pour les services accompagnant des ménages en

situation de rue. Ce travail s'intensifie pour les sites en fermeture : tous les ménages doivent recevoir une orientation adaptée pour respecter la continuité de leur hébergement.

Le Pôle Habitat travaille avec une grande diversité de prescripteurs. Les 20 services qui portent le plus de demandes ont chacun entre 60 et 275 évaluations actives en attente. Parmi ces 20 services se trouvent 8 centres d'hébergement (dont 5 du dispositif national d'asile), les 3 permanences sociales de la Ville de Paris (PSA), 5 Espaces solidarités insertion (ESI) dont 3 dédiés aux familles, la Plateforme d'accompagnement des familles à l'hôtel (Pash 75), 1 service social de proximité de la Ville (EPS), 1 service d'accompagnement social en résidence sociale (ASLL), et enfin 1 service de soins addictologie (CSAPA - CAARUD).

Type de service prescripteur	Ménages	% ménages	Personnes
Hébergement (CHU, CHRS, CHS, DNA, OMA)	4 444	46 %	7 688
ESI et accueils de jour	1 118	12 %	1 885
PSA - Service social de proximité	990	11 %	2 032
Autres	904	9 %	1 377
Logement accompagné (FJT, RS, PDF, IML, Logements d'insertion...)	562	6 %	814
Pash - plateforme d'accompagnement social à l'hôtel	515	5 %	1 544
Hôpital	424	4 %	713
Asso accompagnement RSA, Formation, Emploi	194	2 %	240
Maraude	188	2 %	205
Hébergement médico-social (LHSS, ACT, AT, LAM, COVID...)	172	1 %	208
ASE - PJJ - MIE- jeunes majeurs	126	1 %	128
Total	9 637	100 %	16 834

Guide de lecture : Parmi les 9 637 ménages ayant une demande en attente auprès du SIAO 75 au 31/12/22, 4 444 concernent des ménages qui sont dans des structures d'hébergement, et souhaitent quitter la structure qui les héberge (pour aller soit vers un autre dispositif d'hébergement, soit vers un dispositif de logement temporaire ou logement social).

Les demandes et les admissions

En 2022, 7 318 ménages (12 556 personnes) en demande auprès du SIAO, et pour lesquelles nous disposions d'une évaluation sociale, ont pu bénéficier d'une admission, tout dispositif confondu.

Les admissions par dispositif

Les admissions sur les périmètres de l'hébergement, l'hôtel (long séjour) ou le logement d'insertion font suite à une orientation par le SIAO sur une place dont il assure la régulation. Les relogements dans le parc social concernent des personnes inscrites dans le

fichier SYPLO par le SIAO. SYPLO est un fichier régional qui recense les ménages reconnus prioritaires par l'État pour l'accès au logement social, c'est-à-dire les ménages Prioritaires et Urgents (PU) DALO et les ménages hébergés/logés temporairement.

2022 admissions par dispositif	Personnes	Ménages 2022	% des ménages 2022	Rappel Ménages 2021	Évolution 2022 / 2021
Hébergement	6 549	4 152	56 %	3 804	+ 9 %
Logement Social	2 045	1 145	16 %	1 150	0 %
Hôtel	1 709	830	11 %	NR	NR
Résidence sociale	660	507	7 %	379	+ 34 %
Intermédiation locative	1 207	387	5 %	376	+ 3 %
Foyer de jeunes travailleurs	223	219	3 %	143	+ 53 %
Pension de famille	63	52	1 %	70	- 26 %
Hébergement alternative à l'hôtel (ALTHO)	100	26	1 %	NR	NR
Total général	12 556	7 318	100 %	NR	NR

Guide de lecture : Parmi les 7 318 ménages qui avaient une demande auprès du SIAO et qui ont bénéficié d'une admission sur l'année 2022, 4152 ménages (56 %) ont accédé à de l'hébergement, ce qui représente une hausse de 9 % des ménages admis en hébergement entre 2021 et 2022.

Typologie du public : Ménages admis

Typologie du public : Ménages admis	Personnes	Ménages	% des ménages 2022
Couple sans enfant (CSE)	390	195	3 %
Famille	7 511	2 468	34 %
Personne isolée	4 655	4 655	63 %
Total général	12 556	7 318	100 %

Si le pourcentage des ménages correspondant aux personnes isolées est le plus important (64 % des ménages admis), en termes d'effectif, le nombre de personnes en famille orientées est majoritaire (7511 personnes admises, soit 59,8 %).

La typologie des ménages admis reste globalement identique et stable au regard de l'année précédente, 2021.

Situation au moment de l'admission

	Ménages	% ménages	Personnes	% personnes
Ménages déjà hébergés de façon stable par le SIAO	4 152	56 %	3 804	+ 9 %
Ménages non hébergés de façon stable	1 145	16 %	1 150	0 %
Ménages hébergés hors SIAO	830	11 %	NR	NR
Non renseigné	507	7 %	379	+ 34 %
Total général	7 318	100 %	NR	NR

Guide de lecture : 2979 ménages, soit 42 % étaient déjà hébergés de façon stable par le SIAO au moment de l'admission, ce qui représente 5 640 personnes, soit 47 % du total.

Les admissions concernent à la fois des personnes déjà hébergées ou logées temporairement (63 % des ménages admis) et des personnes en situation de détresse demandant une prise en charge (37 %). Parmi les personnes bénéficiant d'une admission en 2022 et déjà hébergées de façon stable ou logées temporairement par le SIAO, 43 % venaient d'une structure d'hébergement pérenne, 37 % d'une structure d'hébergement en fermeture (décrue), 10 % d'une place à l'hôtel en long séjour, et 10 % d'un logement d'insertion. Pour les personnes bénéficiant d'une admission en 2022 et précédemment sans hébergement stable, 69 % étaient sans domicile fixe (à la rue, en abri de fortune

ou en squat), 10 % accueillies au sein d'un dispositif de mise à l'abri (Hôtel court séjour, LIMA...), 9 % hébergées chez des tiers ou en errance résidentielle, 6 % sorties d'hôpital ou cliniques et 6 % concernées par une expulsion locative. Quant aux personnes admises et déjà hébergées par un autre service que le SIAO, 43 % ont quitté une structure du dispositif national d'asile en lien avec l'OFII et le ministère de l'Intérieur, 39 % une structure de mise à l'abri de l'État (OMA), 7 % une prise en charge par un service médico-social (ACT, LHSS...) soutenu par l'Agence régionale de santé, et 6 % une prise en charge par le département de Paris au titre de l'aide sociale à l'enfance ASE.

ANIMER LES ÉCHANGES ENTRE LE SIAO ET L'OFII POUR FACILITER L'ACCÈS AU DNA DU PUBLIC QUI EN RELÈVE

En 2021, dans le cadre des effectifs supplémentaires accordés par l'État aux SIAO, un poste de chargé de mission migration/asile a été créé. Une de ses missions consiste à mettre en place la coopération prévue par la circulaire de transmission de données entre le SIAO et l'OFII. L'année 2022 a ainsi été celle de la re-définition des modalités d'articulation entre

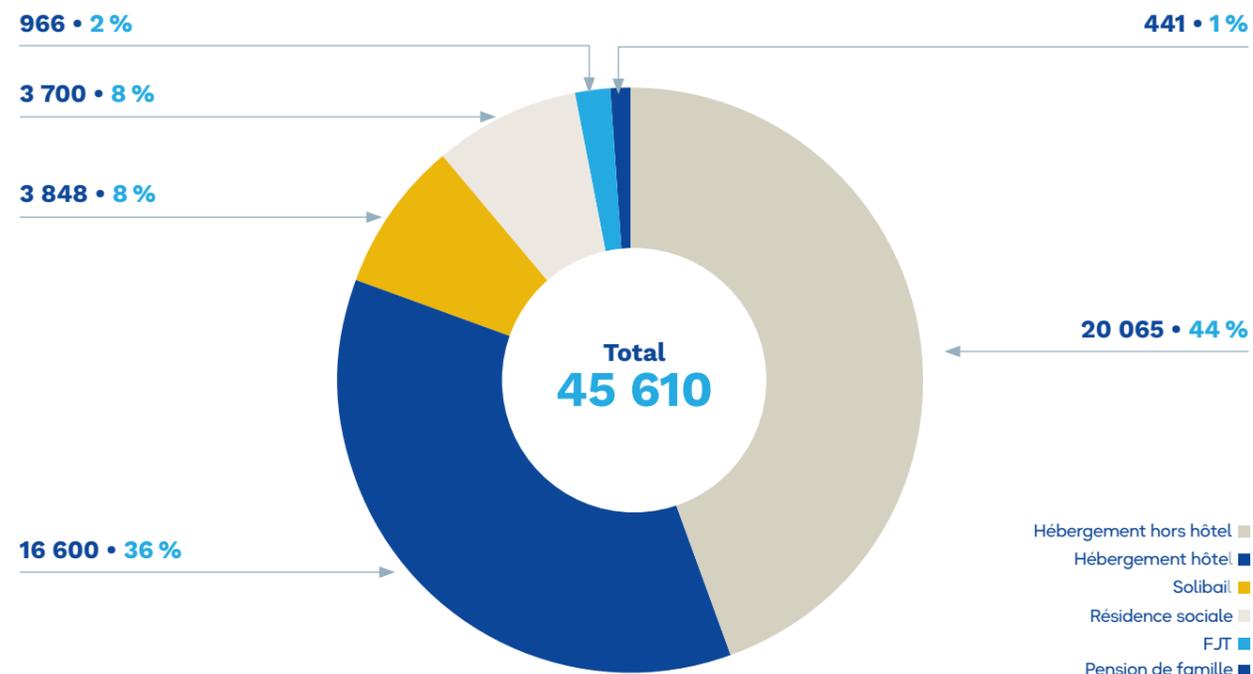
l'OFII et le SIAO 75. Cette refonte permet dorénavant à n'importe quel prescripteur, et non plus uniquement les centres d'hébergement d'urgence, de remonter à l'OFII via le SIAO 75 toute personne en demande d'asile souhaitant recevoir une orientation sur le Dispositif national d'accueil.

Orientations par type de prescripteur à l'origine de la demande

Type de service prescripteur	Ménages	% ménages	Personnes
Hébergement (CHU, CHRS, CHS, DNA, OMA)	3 455	47 %	6 429
ESI et accueils de jour	941	13 %	1 349
PSA - Service social de proximité	553	7 %	933
Autres	319	4 %	490
Logement accompagné (FJT, RS, PDF, IML, Logements d'insertion...)	284	4 %	523
Pash - plateforme d'accompagnement social à l'hôtel	223	3 %	681
Hôpital	162	2 %	189
Asso accompagnement RSA, Formation, Emploi	132	2 %	168
Maraude	112	2 %	133
Hébergement médico-social (LHSS, ACT, AT, LAM, COVID...)	75	1 %	75
ASE - PJJ - MIE- jeunes majeurs	1 062	15 %	1 586
Total	7 318	100 %	12 556

L'offre régulée par le Pôle Habitat (fin 2022)

Nombre de places régulées par le Pôle Habitat



La part de l'hébergement dans l'offre régulée par le Pôle Habitat a augmenté de nouveau en 2022, et cette augmentation (+ 1 900 places) s'inscrit dans un contexte de baisse du nombre de nuitées hôtelières (- 2 000 places) et de places sur les sites OMA, qui avaient principalement ouvert dans le contexte de la crise sanitaire (- 1 700 places).

Le parc total d'hébergement généraliste pour les publics parisiens est de 21 851 places à fin 2022, si l'on comptabilise aussi les places régulées directement par le 115, par la Préfecture ou en gestion

directe. Cela est complété par 440 places réservées pour les opérations de mise à l'abri de l'État (OMA), et 3 500 places du dispositif national d'asile (DNA) qui ne sont pas régulées par le SIAO 75 mais dont le Pôle Habitat assure une partie des réorientations en sortie de dispositif.

En ce qui concerne les Foyers logement, le nombre de places est estimé au regard du nombre de logements. Enfin, pour Solibail, le nombre de places est estimé au regard du total du parc actuellement occupé par des ménages orientés par le SIAO 75.

« LA PRIORISATION »

Compte tenu de l'écart entre le nombre de places disponibles et celui des demandes en attente, la priorisation est au cœur du travail du Pôle Habitat. Cette priorisation est d'autant plus nécessaire pour l'accès à l'hébergement ou à l'hôtel, dispositifs pour lesquels l'écart entre la demande et l'offre de place est particulièrement fort.

La première priorité est accordée aux personnes déjà hébergées via le Pôle Habitat, et pour lesquelles une réorientation est impérative, au regard du principe de continuité de la prise en charge. Il s'agit principalement de retrouver une place adaptée pour des personnes qui sont sur des sites d'hébergement en fermeture (« les décrues »), souvent parce que les locaux n'étaient que provisoirement disponibles, ou parce qu'il s'agit d'un dispositif ouvert temporairement pendant l'hiver. Il peut s'agir aussi de réorientations liées à un changement de composition familiale (naissance, séparation) ou une difficulté de santé qui ne permet pas le maintien sur la structure d'hébergement actuelle et nécessite une réorientation.

Une fois ce travail de réorientation impérative assuré, l'ensemble des autres places disponibles sont proposées pour d'autres situations prioritaires. Il s'agit principalement de personnes à la rue ou en situation

« très » précaire, qui nous sont signalées par les travailleurs sociaux, rencontrées notamment dans des accueils de jour, des permanences sociales ou par des équipes de maraudes. Une priorité est alors accordée aux personnes les plus vulnérables, par exemple du fait de leur âge ou état de santé ou encore parce qu'elles sont victimes de violences. Une grande attention est aussi accordée aux personnes sans domicile fixe sortantes de maternité, d'hôpital, de dispositifs médico-sociaux (type LHSS ou appartement thérapeutique), ou encore, au cas par cas, en fin de prise en charge du dispositif national d'asile.

Dans tous les cas, la priorisation s'appuie sur une évaluation sociale, transmise sur le SI-SIAO et réalisée par un travailleur social, qui intègre des préconisations (pour préciser, par exemple, si c'est un hébergement, un logement d'insertion ou un logement social qui est le plus adapté). La priorisation est une action collective qui repose sur un échange entre le travailleur social qui a réalisé l'évaluation sociale (qui a rencontré et connaît la personne concernée) et la personne du Pôle Habitat qui est coordinatrice référente du service (qui a une vision sur l'ensemble des demandes en attente).

LE SERVICE AVANT TOUT !

Au cœur du travail du Pôle Habitat, on trouve la situation des ménages, un rapport social et les préconisations retranscrites en une évaluation sociale sur le logiciel national SI-SIAO par les travailleurs sociaux. Ce sont des modalités de travail construites et portées auprès des partenaires depuis 3 ans. L'année 2020 est celle de la mise en place et de la présentation des nouveaux fonctionnements du SIAO unique à Paris, de ses process et de ses outils. En 2021, le Pôle Habitat continue à apporter de l'information et de la formation auprès de ses prescripteurs. C'est l'année de la stabilisation des processus.

En 2022, les habitudes s'ancrent et l'expertise acquise des équipes et des prescripteurs permet un travail d'orientation et d'observation plus précis, avec comme objectif l'accès au logement des ménages quand c'est possible, sinon à la place la mieux adaptée au besoin d'accompagnement du ménage. Malheureusement, les difficultés de recrutement de travailleurs sociaux diplômés laissent des postes vacants. Ce sous-effectif épuise les équipes des structures renforçant un turn over déjà très important dans le secteur AHI parisien. Ceci a pour conséquence un travail de reprise constante de formation des équipes des structures par les équipes du Pôle Habitat. Les difficultés de recrutement impactent de manière significative la

mise en place des accompagnements sociaux des ménages à l'hôtel par les Plateformes d'accompagnement social à l'hôtel laissant sans accompagnement des ménages parfois très vulnérables.

Les coordinateurs du Pôle Habitat ont une mission d'appui et de soutien auprès des acteurs, selon une approche sectorisée : les demandes prioritaires sont identifiées par les échanges constants avec les services sociaux. Les ateliers de situations complexes ont lieu tous les 15 jours dans les locaux du SIAO. Ils sont un temps et lieu d'échange entre professionnels autour des préconisations. Le recueil des données d'activité et d'observation est fait à partir des évaluations reçues, ou par des outils tiers complétés par les équipes de régulatrices et régulateurs quand l'outil SI-SIAO peut faire défaut.

Enfin, lors d'une concertation avec les partenaires organisée le 7 juillet 2022 au sein des locaux du SIAO 75, dans le cadre de l'évaluation du projet de service, un questionnaire de satisfaction a été remis à chacun d'entre eux. Près de la moitié des partenaires ont souligné un besoin de plus de visibilité et d'harmonisation des pratiques sur les critères de priorisation. Néanmoins, la majorité des répondants ont mentionné une organisation lisible et une satisfaction globale des échanges avec l'équipe.



Les attributions de logement en 2022

Au cours de l'année 2022, 1 145 ménages inscrits dans SYPLO ont bénéficié de l'attribution d'un logement social. La répartition des demandeurs par typologie familiale est la suivante : 64 % des ménages ayant obtenu un logement sont des personnes isolées (un pourcentage cohérent au regard de la représentation de cette typologie familiale des inscrits dans SYPLO mais également avec la typologie des logements dans le parc de logement parisien) ; 23 % des ménages étaient des familles monoparentales, 10 % des couples avec enfant(s) et 3 % des couples sans enfant.

Quant à la situation d'hébergement/logement des ménages, on observe une surreprésentation des ménages en résidence sociale dans les attributions ;

ils concernent 18 % du public en attente alors qu'ils sont 23 % à avoir obtenu un logement. Une attention particulière est accordée aux ménages en situation de rue qui représentent 3 % des ménages relogés alors qu'ils sont moins de 1 % des inscrits dans SYPLO. D'une part le travail en lien avec le plan quinquennal Logement d'Abord a permis de repérer des ménages qui ont ainsi pu éviter la démarche en escalier, et d'autre part les bailleurs et réservataires sont attentifs à proposer rapidement un logement.

On note également que 51 % des ménages étaient en centre d'hébergement au moment de la proposition d'un logement, et que 18 % étaient pris en charge par le dispositif national d'asile.

Logement social

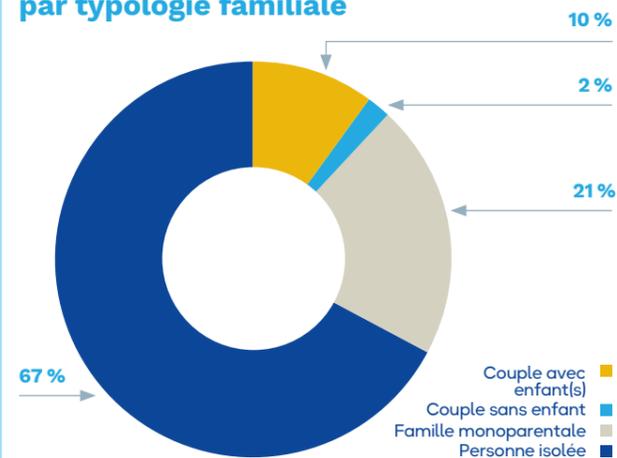
Accompagner les ménages hébergés ou logés temporairement vers le logement pérenne est un enjeu majeur qui mobilise le SIAO et les partenaires. Ces sorties positives répondent au premier besoin des ménages sans domicile : accéder à un logement. Elles permettent de plus d'accueillir dans les places libérées les publics en attente d'une orientation vers un hébergement ou un logement d'insertion, ou d'une réorientation. Comme pour les autres périmètres du SIAO 75, les interventions s'effectuent en lien avec l'évaluation des travailleurs sociaux qui accompagnent les ménages et la transmission d'une demande dans SI-SIAO.

L'inscription sur SYPLO des ménages hébergés ou logés temporairement sur des places du contingent État

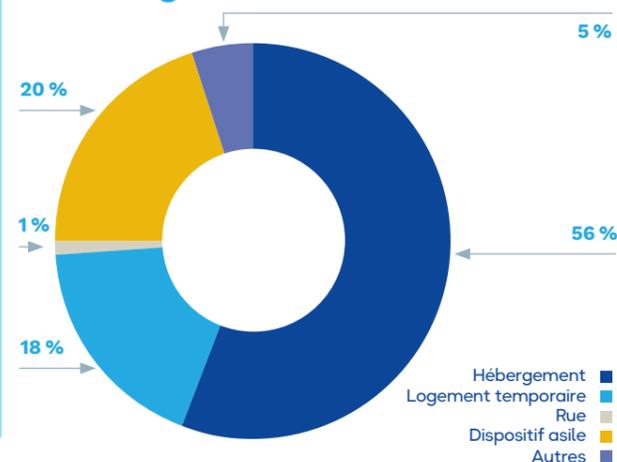
Le fichier SYPLO est utilisé en vue de l'attribution d'un logement par la DRIHL 75 sur le contingent préfectoral, mais aussi par les services préfectoraux des autres départements d'Île-de-France, le GIP HIS, les collecteurs d'Action logement, et les bailleurs sociaux. Au 31 décembre 2022, 3 239 ménages étaient inscrits dans SYPLO (3 127 ménages en 2021) par le SIAO 75. En cohérence avec le parc d'hébergement parisien qui accueille majoritairement des personnes seules, deux tiers des demandeurs (67 %) sont des personnes isolées.

Plus de la moitié (56 %) des demandeurs sont hébergés dans une structure d'hébergement (CHU – CHS – CHRS). 18 % étaient en logement temporaire et 20 % dans le dispositif national d'asile. Seules 41 personnes (moins de 1 %) étaient en situation de rue au moment de leur inscription dans SYPLO.

Répartition des demandeurs par typologie familiale



Situation d'hébergement / logement des ménages

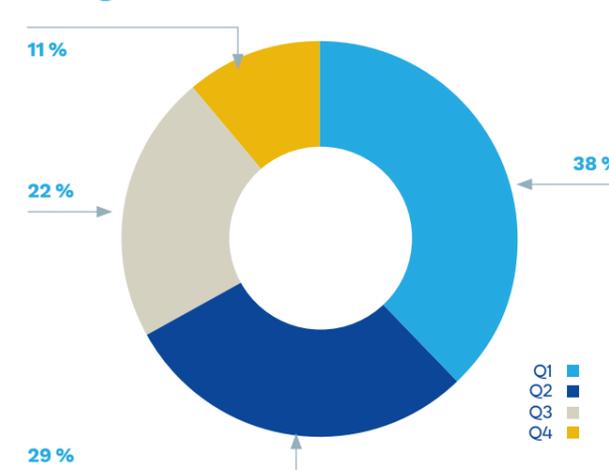


Focus quartiles : demandes et attributions

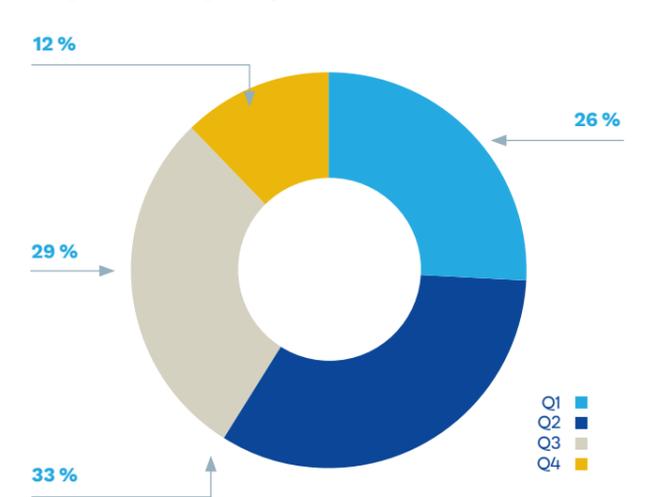
Plus de la moitié des ménages font partie des deux premiers quartiles (Q1 et Q2). Les quartiles sont employés pour répartir les demandeurs en 4 tranches selon les ressources annuelles qu'ils perçoivent et leur compo-

sition familiale. Pour exemple, en Île-de-France, à fin 2022, une personne isolée est considérée comme étant du premier quartile si elle perçoit moins de 889 € par mois.

Quartile des ménages en demande de logement social



Répartition par quartile des attributions



Il reste encore des efforts à fournir pour le relogement des ménages les plus précaires. Alors que 38 % des ménages inscrits dans SYPLO par le SIAO 75 sont des ménages du premier quartile, ils ne sont que 26 % à avoir obtenu un logement social. À contrario, 11 % des ménages inscrits sont du quatrième quartile alors qu'ils représentent 12 % des attributions.

Tout au long des échanges avec les équipes sociales, l'équipe rappelle l'importance d'activer les circuits de priorité pour les ménages, notamment la reconnaissance PU DALO. Alors que 57 % des ménages inscrits

dans SYPLO par le SIAO 75 sont reconnus Prioritaire Urgent DALO, **les ménages reconnus PU DALO représentent 85 % des ménages ayant obtenu un logement en 2022**. L'actualisation de SYPLO est un travail constant qui nécessite des liens réguliers avec les structures d'hébergement ou de logement temporaire. Ces échanges permettent également de s'assurer de la mise à jour des DLS, de l'activation des dispositifs – DALO, Accord pour le relogement des publics prioritaires (ARPP), Action logement – et de repérer les ménages pour lesquels la situation semble bloquée.

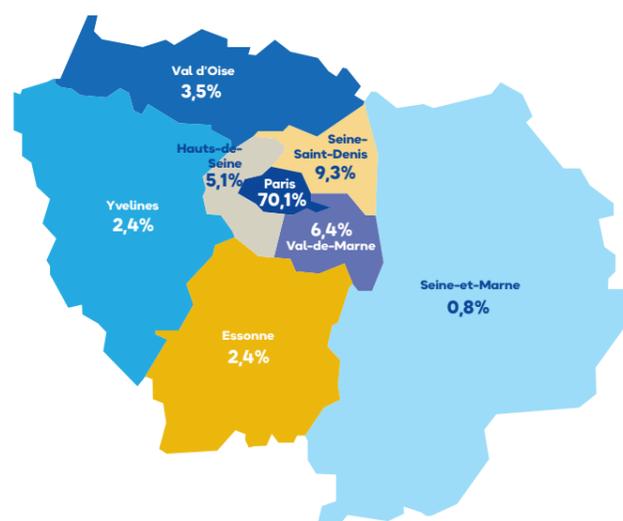
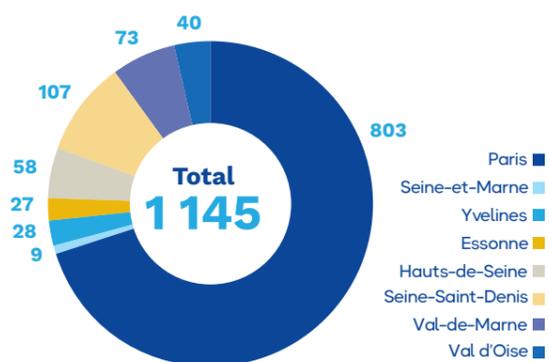
Les réservataires qui ont contribué au relogement des ménages signalés par le SIAO 75

Réservataire	Nombre	%
État	555	48 %
Action Logement	282	25 %
Collectivité Locale	93	8 %
Bailleur - Parc non réservé	65	6 %
Non renseigné ou autre	150	13 %
Total général	1 145	100 %

L'État assure à lui seul près de la moitié de ces relogements, ce qui révèle le besoin d'un engagement plus volontariste des autres réservataires.

La très grande majorité des relogements (70 %) se fait sur le territoire parisien. Cela souligne les limites d'une approche départementale et incite à une approche régionale.

La localisation des relogements



Les appuis logement auprès des différents réservataires ou bailleurs

Le SIAO 75 signale des situations particulières de ménages prêts au relogement auprès des réservataires et bailleurs, avec pour objectif de mettre en lumière des situations de ménages ayant un parcours d'hébergement ou de logement temporaire conséquent dans l'attente de l'attribution d'un logement. Soit ces ménages ne nécessitent plus d'accompagnement, soit ils pourront accéder à leur propre logement et s'y maintenir, grâce à la mise en place de services extérieurs tels que l'AVDL (Accompagnement vers et dans le logement), les SAMSAH (Services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés), les SAVS (Services d'accompagnement à la vie sociale SAVS) tutelle, curatelle, etc. Au cours de l'année 2022, l'équipe du SIAO 75 a signalé 297 ménages et 111 d'entre eux (37 %) se sont vus attribuer un logement social dans l'année. 10 de ces ménages étaient en situation de rue au moment du

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

Le SIAO 75 porte une attention particulière aux ménages en situation de rue dans le but d'éviter la démarche en escalier. Il n'est absolument pas obligatoire de passer par l'hébergement pour obtenir un logement social suite à une rupture dans son parcours.

En lien avec les acteurs de la veille sociale accompagnant ce public, nous mettons en place :

Le signalement de personnes sans abri auprès d'un réservataire ou d'un bailleur en vue de l'attribution d'un logement ; 21 ménages ont bénéficié d'un appui en 2022.

La prescription d'un AVDL par l'un des services AVDL accompagnant les ménages en situation de rue (Les enfants du Canal ou Groupe SOS) ; 25 ménages ont bénéficié d'un diagnostic AVDL.

Malgré tout, il reste encore beaucoup à faire pour favoriser l'accès au logement des plus précaires. En effet, les obligations légales de relogement ne sont pas respectées et les objectifs visés ne sont pas atteints en

ce qui concerne les ménages labellisés Accord pour le relogement des publics prioritaires (ARPP 75) (ex-Accord collectif départemental) (1 400 relogements en 2022 au lieu de 2 000 prévus) ainsi que les ménages du premier quartile (moins de 14 % des attributions en 2022 au lieu des 25 % prévus par la loi). Atteindre ces objectifs est une priorité évidente qui demande l'implication de tous les acteurs.

LES PRÉCONISATIONS DU SIAO

- Pour les ménages : actualiser aussi souvent que nécessaire sa demande de logement social en y ajoutant les pièces justificatives (carte nationale d'identité, carte de séjour, justificatifs de ressource, avis d'imposition).
- Pour les travailleurs sociaux qui les accompagnent : activer des circuits de priorité tels que la reconnaissance prioritaire et urgent DALO ; la labellisation ARPP désormais ouvert aux ménages du premier quartile (au RSA, ayant les plus faibles ressources) et aux ménages en situation de rue ; la création d'un compte AL'in pour les salariés du secteur privé.
- Pour les associations qui portent les structures d'hébergement : former les équipes sociales sur l'accès au logement pour abandonner les notions telles que « la capacité à habiter » ou le fait d'être « prêt au relogement » au profit d'une évaluation du niveau d'accompagnement nécessaire du ménage dans le logement.
- Pour les pouvoirs publics : étoffer l'offre d'accompagnement pluridisciplinaire permettant de soutenir les ménages dans leur logement lorsqu'il apparaît qu'un AVDL ou ASLL est insuffisant.



Logement d'insertion

Les dispositifs régulés par le Pôle Habitat

Le logement adapté est une catégorie qui regroupe à la fois du logement temporaire dans l'attente d'un logement social et du logement pérenne adapté aux besoins du public précaire. Le SIAO 75 oriente vers différents types de logement adapté :

- L'intermédiation locative (Solibail, Louez Solidaire et IML Ukraine) : mise à disposition d'un logement par un bailleur privé à une association. L'hébergement est temporaire avec une mesure d'accompagnement, à Paris pour Louez Solidaire et en banlieue pour Solibail ;
- Les résidences sociales et les logements d'insertion en diffus : logements temporaires avec ou sans accompagnement pour des ménages en attente d'un logement pérenne. Certains s'adressent plus particu-

lièrement aux jeunes actifs (RSJA) ;

- Les foyers de jeunes travailleurs (FJT) : logements temporaires avec accompagnement pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans en insertion professionnelle ;
- Les pensions de famille et résidences accueil : logements pérennes pour des personnes ayant connu l'errance et/ou des ruptures dans leurs parcours de vie, de faibles ressources associées à une situation d'isolement social et affectif.

Certains logements permettant l'accueil de plusieurs personnes, le nombre de places régulées par le SIAO dans les différentes formes de logements d'insertion s'élève à plus de 9 000 places.

Données générales sur les admissions et les demandes

À fin 2022, 1 062 personnes ont une demande active, à jour, de logement d'insertion dont 58% sollicitent une résidence sociale.

On note une augmentation des admissions en logement d'insertion : 1 165 ménages (pour 2 153 personnes) ont été admis contre 968 en 2021. En FJT, on est passé de 143 admissions en 2021 à 219 ménages en 2022. Pour les résidences sociales, 507 ménages ont été admis en 2022 au lieu de 379 en 2021.

Admissions en logement d'insertion en 2022

Réservataire	En ménages	En personnes
IML	287	1 207
Résidence sociale & Logement d'insertion en diffus	507	660
FJT	219	223
Pension de famille	52	63
Total général	1 165	2 153

L'intermédiation locative (IML)

Cette offre comprend Solibail, Louez Solidaire et l'IML Ukraine.

Demandes et admissions

Les familles sont fortement représentées, soit 85% des entrées contre 13% de personnes « isolées », et elles sont principalement admises dans le cadre du dispositif Solibail (68% des ménages concernés).

Solibail

Le nombre de demandes adressées au SIAO 75 est en baisse depuis 2021. Cela s'explique en grande partie

Admissions en ménage par dispositif

Réservataire	En ménages	En personnes
Louez Solidaire	53	138
Solibail	265	875
IML Ukraine	69	194
Total général	387	1 207

par le fait que désormais les plateformes d'accompagnement des familles hébergées par le SIAO 75 dans les autres départements envoient leurs demandes au SIAO local, où elles sont hébergées. De plus, compte

tenu de leurs difficultés à recruter, les PASH ont beaucoup de difficulté à inclure dans leur file active de nouveaux ménages, et donc à nous transmettre des demandes pour de nouveaux ménages.

Les ménages à l'hôtel stabilisés sur Paris sont nombreux à ne pas souhaiter en partir, a fortiori s'il s'agit d'accéder à un logement temporaire et non durable. Il y a donc peu de préconisations pour le dispositif Solibail, d'autant que les logements disponibles sont souvent situés en grande couronne. En 2022, seulement 26% des admissions concernent des familles sortantes d'hôtel 115.

On constate que des ménages restent en attente d'une proposition plusieurs mois, faute de localisation adaptée à leur ancrage ou lieu de travail (Sarcelles-Roissy-Marne la Vallée) du fait de l'absence de proposition que le SIAO 75 peut faire en Solibail sur le département 93, qui est pourtant recherché par certaines familles. Ainsi, plus particulièrement, 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 au-delà du département 93 qui est pour eux le plus proche.

Pour autant, le SIAO 75 et le SIAO 93 ont un accès qui devrait être facilité sur les logements Solibail. Cela entraîne le fait que 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 première couronne.

Solibail réfugiés

En 2022, l'accès aux réfugiés statutaires isolés en hôtel 115 a permis une nouvelle voie de sortie vers de l'IML ce qui est tout à fait positif. Des réunions d'information sur le dispositif vont être organisées courant 2023 auprès des différents acteurs.

Louez Solidaire

La PASH 75 et les CHU sollicitent beaucoup plus le dispositif Louez Solidaire afin d'assurer un maintien à Paris. Le nombre de dossiers reçus et validés en amont par le SIAO 75 puis adressés au Comité de la DSOL (Direction des solidarités) a augmenté. Il n'y a pas eu pour autant d'augmentation du nombre d'entrées dans le dispositif. En effet, l'ancrage parisien reconnu par le SIAO 75 n'est souvent pas reconnu comme suffisant pour un maintien sur Paris et donc pour un accès à Louez Solidaire, pour le comité en charge de valider les dossiers.

Point marquant 2022

La guerre en Ukraine conduit la France à participer à l'effort de solidarité européen en faveur des personnes fuyant ce pays, l'Île-de-France étant la première région concernée. Ces ménages ont dans un premier temps bénéficié de solutions temporaires d'hébergement, notamment par le biais de l'hébergement citoyen ou spontané, mais celles-ci ne peuvent être durables et nécessitent de trouver des solutions de moyen terme. Dans cette perspective, la DRIHL a mobilisé le SIAO 75 afin de réguler les sorties vers des logements mobilisés par SOLIHA en intermédiation locative à Paris.

Enjeux 2023

Un travail de réécriture du référentiel Solibail est impulsé en 2023. Le SIAO 75 contribue aux groupes de travail et souhaite que ce référentiel permette de lever des freins dénoncés depuis 2015 pour l'accès aux familles ne percevant que les minimas sociaux. En effet, il existe une autocensure des prescripteurs pour faire une préconisation Solibail, compte tenu du montant de l'épargne demandée pour ces ménages à faibles revenus. Cela est particulièrement bloquant pour les ménages aux minimas sociaux. Il existe un présupposé, le plus souvent bien fondé, que le transfert de leurs droits d'un département à un autre peut entraîner une rupture de ressources, et c'est pour y pallier que les gestionnaires, avec l'accord de l'État, peuvent exiger une épargne conséquente.

Outre cette difficulté, le SIAO plaide pour que les exigences en termes de maîtrise linguistique soient levées. En aucune façon, il ne peut nous apparaître opportun que les critères d'accès au Solibail soient plus exigeants que les critères d'accès au logement social, ce qui est actuellement le cas sur plusieurs points. Par ailleurs, l'équipe du SIAO 75 continuera à promouvoir le dispositif Solibail auprès des équipes sociales en organisant des réunions d'informations, des rencontres sur sites et en élaborant des fiches informatives.

Les résidences sociales et le logement d'insertion en diffus

■ Demandes et admissions

En 2022, 507 ménages, soit 660 personnes, ont accédé aux résidences sociales ou au logement d'insertion en diffus. Ces logements temporaires comprennent les résidences sociales généralistes, les résidences jeunes actives et les logements d'insertion qui ne sont pas en foyer logement mais en diffus.

À ce titre, 31% des ménages admis sont bénéficiaires d'une protection internationale. Les demandes concernant ces ménages sont transmises par des services spécialisés du dispositif d'Asile (HUDA, CADA...) à hauteur de 11% et par des dispositifs généralistes à hauteur de 20%. Les admissions concernent majoritairement des personnes en centre d'hébergement : 38% des admis étaient en centres pérennes, tandis que les centres identifiés en décline ne représentent que 8% des entrants. Quant aux ménages déclarés à la rue ou en errance, ils sont 28%. À noter également que 18% des ménages admis sont reconnus prioritaires au titre du DALO (donnée certainement sous-estimée car elle n'est pas systématiquement renseignée). Pour ces ménages, il peut être considéré que la résidence sociale constitue une réponse à défaut d'un accès au logement de droit commun.

Le parc de logements en résidence sociale est majoritairement destiné aux ménages composés d'une personne. Ainsi, les ménages « isolés » demeurent fortement représentés parmi les entrants en résidence sociale, et ont même augmenté (77% en 2022 contre 70% en 2021). D'autre part, le nombre des hommes admis en résidence a augmenté, passant de 200 entrées en 2021 à 282 en 2022.

Quant aux ménages en famille, on note une légère baisse (21% en 2022 contre 23% des admissions en 2021). Cette offre de logement s'adresse soit aux familles monoparentales avec un enfant (et en bas âge) soit aux couples sans enfant. La part de l'offre correspondant à des ménages de trois personnes et plus reste marginale. En 2022, 16% des entrées concernent des programmes neufs. Il s'agit de 66 ménages entrés dans deux résidences sociales livrées en 2022, et 14 ménages entrés sur trois résidences sociales ayant ouvert en 2021 et dont le peuplement s'est achevé en 2022.

👁️ Points marquants en 2022

- On observe une hausse des entrées en 2022, soit + 34% par rapport à l'année précédente. Cela s'explique par la mise en œuvre d'un protocole de partenariat entre la DRIHL, les opérateurs et le SIAO, signé en janvier 2022, qui a créé des relations plus étroites avec les gestionnaires. Les temps de travail commun favorisent la collaboration et une meilleure compréhension des contraintes réciproques, ce qui a conduit à des ajustements aussi bien pour les équipes du SIAO que pour celles des résidences sociales.
- Fin 2022, le Pôle Habitat a entamé une expérimentation avec le bailleur Hénéo, à savoir l'accueil en résidence sociale de ménages jusque là en rue, pour lesquels la DRIHL finance des mesures d'AVDL, l'objectif étant de renforcer l'accès au logement temporaire directement depuis la rue, en attendant le logement pérenne.

📡 Enjeux 2023

Il sera question de poursuivre la mise en application du protocole, en continuant à rencontrer les bailleurs/gestionnaires pour une meilleure collaboration.

L'accès au logement des personnes reconnues réfugiées apparaît comme étant une piste de travail, notamment pour les personnes ayant engagé des démarches de réunification familiale. Il s'agit d'un sujet qui concerne les résidences sociales, mais pas seulement. Il est transversal (pouvant mobiliser aussi bien les dispositifs de logement temporaire tels que l'IML (logements pour de grandes compositions familiales) et les acteurs du logement social.

Par ailleurs, on remarque dans les pratiques des gestionnaires que le taux d'effort reste trop souvent la méthode de calcul retenue au détriment du reste à vivre. Cela a pour conséquence des refus de candidatures, voire, dans certains cas, des reprises de logements du contingent préfectoral.

Après Hénéo en 2022, l'expérimentation de mesures AVDL est en cours avec le bailleur Coallia. Le renforcement de l'accompagnement social en résidence sociale est l'une des conditions incontournables pour accomplir la mission du SIAO d'appui au relogement pour les ménages sortant de ces établissements afin d'assurer la fluidité.

Les foyers de jeunes travailleurs (FJT)

■ Demandes et admissions

Au cours de l'année 2022, 219 ménages ont été admis dans un logement en FJT, soit 223 personnes.

Les hommes isolés représentent 72% des ménages admis, les femmes isolées 26%, 2% concernant des couples. 26% des admis sont déclarés à la rue ou en errance et 36% sont en centre d'hébergement (principalement des centres spécifiques jeunes). Notons que les jeunes identifiés comme étant hébergés par l'ASE constituent une part non négligeable des entrées, soit 15%.

👁️ Points marquants en 2022

- Signature en février 2022 d'un protocole pour harmoniser l'attribution de logements en résidences sociales. Constituer un référentiel commun en s'appuyant sur un certain nombre de bonnes pratiques destinées à être généralisées à l'ensemble des acteurs, tel est l'objectif de ce protocole signé par quatre acteurs : La DRIHL 75 (l'autorité de l'État), l'URHAJ (la fédération des foyers de jeunes travailleurs), l'UNAF0 (la fédération qui regroupe la plupart des foyers de résidence sociales) et le SIAO.
- Hausse des entrées de + 46% en FJT, une augmentation constatée notamment grâce à l'ouverture, dès octobre 2022, du FJT Saint-Jacques (Association pour le Logement des Jeunes Travailleurs - ALJT).

📡 Enjeux 2023

- Mobiliser le dispositif d'aide financière Confiance IDF qui vise à faciliter l'accès au logement des jeunes franciliens en parcours d'insertion. Elle découle d'une convention entre la Région Île-de-France et la fédération des acteurs de la solidarité Île-de-France. L'aide régionale est destinée à couvrir une partie du loyer pour une durée maximum de quatre mois. Son montant est fixé à 200 € par mois pour les logements situés en zone 1 bis (Paris intra-muros), soit une aide totale maximum de 800 €. Pour en bénéficier le jeune doit :
 - Être âgé de moins de 25 ans ;
 - Ne pas dépasser un plafond de revenu de 950 € mensuel ;

- S'inscrire dans un parcours d'insertion attesté.

L'identification a débuté en octobre 2022. Le SIAO poursuit une mission de « repérage » de jeunes éligibles et de sensibilisation auprès des structures et gestionnaires.

- Expérimenter les deux candidatures simultanées, ou le pré-positionnement de candidats, tel que prévu dans le protocole en travaillant en amont les listes d'attente et la vérification d'éligibilité.
- Mobiliser le projet Contrat d'engagement jeune en rupture, intégré dans le Plan « 1 jeune 1 solution », mis en place par le ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion. Le contrat d'engagement jeune (CEJ) a remplacé, en mars 2022, la garantie jeune. Le Gouvernement a souhaité renforcer le cadre du droit à l'accompagnement des jeunes en difficulté et confrontés à un risque d'exclusion professionnelle. De nombreux acteurs, dont la FAS, ont souligné le cumul de difficultés subi par les jeunes en situation de précarité (logement, mobilité, santé, isolement), et leur éloignement du droit commun que représente le CEJ. Pour soutenir ce public et prévenir les ruptures de parcours, le gouvernement a élaboré un cadre permettant la création de solutions spécifiquement dédiées aux jeunes les plus précaires : le contrat d'engagement pour jeunes en rupture (CEJ-JR). Un appel à projet « Mise en œuvre du CEJ-JR » a été lancé en mai 2022.

Les ambitions : repérer, remobiliser et accompagner de façon globale les jeunes les plus en difficultés vers une insertion socioprofessionnelle durable en leur permettant d'accéder au CEJ. Les projets retenus complètent l'offre de service existante et accompagnent sur 3 volets : l'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle, le logement et la mobilité. Le CLLAJ (Comité local pour le logement autonome des jeunes) de Paris, lauréat de l'appel à projet sur le volet logement, met son expérience de l'accompagnement vers le logement, en co-accompagnement avec la Mission locale et le SIAO, dans l'idée de faciliter le parcours du jeune vers le logement. Enfin, il s'agit également de poursuivre la démarche d'aller-vers pour repérer les jeunes en rupture. Côté SIAO, un poste de coordinateur.rice a été financé par l'État pour faciliter l'implication du SIAO dans le repérage des jeunes éligibles au CEJ-JR et le suivi de leur parcours.

Les pensions de familles

■ Demandes et admissions

En 2022, on compte 52 ménages entrants dans un logement en pension de famille dont 3 en résidence accueil, soit 63 personnes. Au moment de la demande, 65 % des entrées concernent des ménages hébergés en centre d'hébergement et 56 % d'entre eux sont en centres pérennes. Les ménages déclarés à la rue ou en errance, au moment de la demande, représentent 25 % des admis. Quant à l'offre de logement en pension de famille, elle s'adresse pour une très large majorité aux personnes seules (81 %).

👁️ Point marquant en 2022

On note une augmentation de la part des femmes seules en 2022 qui représentent 25 % des personnes admises contre 56 % d'hommes seuls. En 2019, elles représentaient 13 % des admissions.

📡 Enjeux 2023

Le Pôle Habitat régule bien moins de places en résidence accueil (environ 20 places au total) qu'en pension de famille (441 places). La résidence accueil est une modalité de pension de famille, destinée au même public cible que cette dernière, en dehors d'un état de santé qui nécessite un suivi renforcé par le secteur sanitaire.

Les établissements comme les pensions de famille doivent créer des partenariats avec les établissements de soins existants sur leur territoire (psychiques et somatiques) notamment pour les publics connaissant un vieillissement prématuré en raison des parcours de vie, faits de ruptures et d'errance.

Or les établissements de soins (médecine de ville comme les centres médico-psychologiques) connaissent déjà des files actives qui dépassent leurs moyens, et qui comprennent des personnes en errance qui sont aussi en attente d'orientation en pensions de famille ou résidences accueil.

La création de nouvelles pensions de famille ou de résidences accueil sur les arrondissements déjà très en déficit d'offre de soins (18^e arrondissement de Paris en particulier) crée une augmentation des demandes. Les partenaires de terrain, et notamment ceux liés au soin, sont des alliés indispensables à l'équilibre des structures et au bien-être des personnes accueillies comme des équipes qui les accompagnent. De par ces constats, il est essentiel d'encourager les opérateurs à continuer d'être vigilants à impliquer ces partenaires en amont des ouvertures de sites.

Les perspectives pour 2023 s'annoncent plus favorables du fait de l'ouverture de quatre nouvelles pensions de famille. Le travail de mise à jour sur le SI-SIAO de la liste des ménages présents au sein du contingent État de toutes les structures est en cours, avec les gestionnaires et associations.

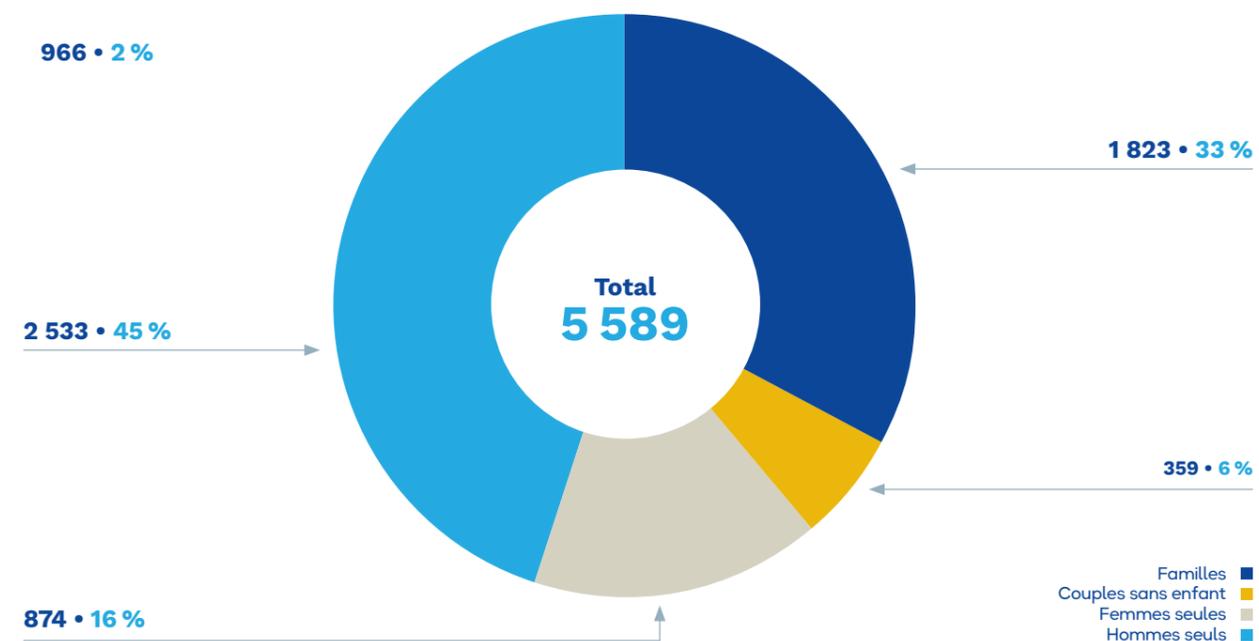


Hébergement

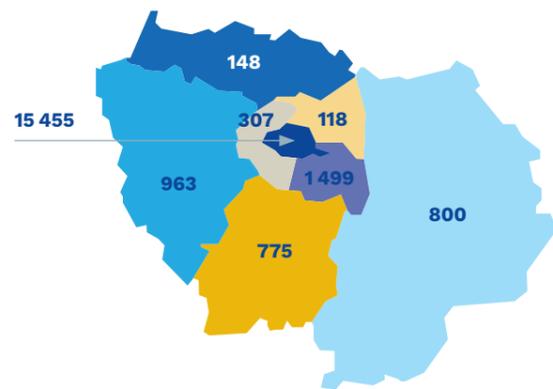
Le Pôle Habitat régule environ 20 000 places réparties dans 241 centres d'hébergement situés dans toute l'île-de-France. Depuis septembre 2020, il centralise l'attribution des places en CHU, CHS et CHRS. L'hébergement doit proposer « des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine et garantissant la sécurité des biens et des personnes, » et assurer « le gîte, le couvert et l'hygiène, » ainsi

que « une première évaluation médicale, psychique et sociale » et une orientation adaptée, afin d'aider les personnes accueillies « à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale ». Il a comme principes cardinaux l'inconditionnalité de l'accueil et la continuité de la prise en charge (Code de l'action sociale et des familles, L 345-1, L-345-2-2 et L-345-2-3).

5 589 ménages en demande d'hébergement fin décembre 2022



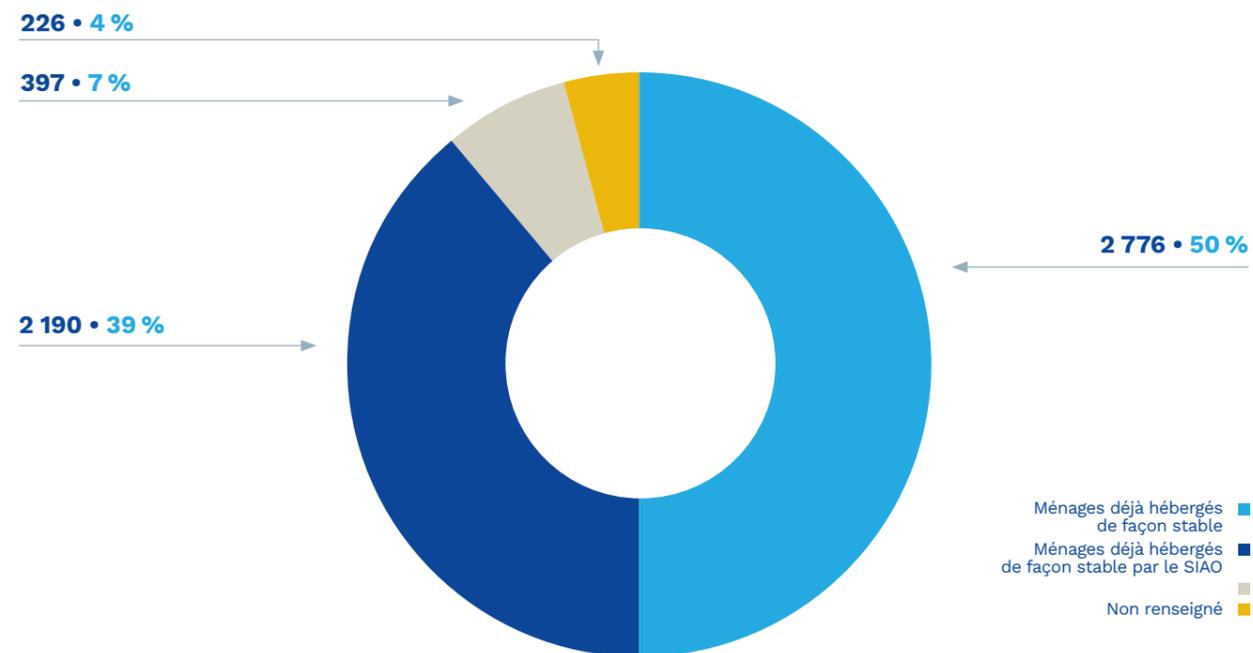
Répartition des places d'hébergement régulées par le SIAO 75 en Île-de-France



Près de 60 % des demandes transmises au SIAO concernent l'hébergement. Fin décembre 2022, plus de 5 500 ménages (soit environ 10 000 personnes) sont en demande d'hébergement auprès du Pôle Habitat. L'année 2022 a été particulièrement marquée par les besoins de réorientation, en raison de la fermeture, chaque mois, de places d'hébergement. Cela s'est ajouté aux demandes d'orientation pour les publics en situation de rue ou mal logés.

Note : Cette répartition se base sur l'adresse administrative des centres et ne comptabilise pas les places en diffus situées dans d'autres départements

Situation au moment de la demande d'hébergement en nombre de ménages

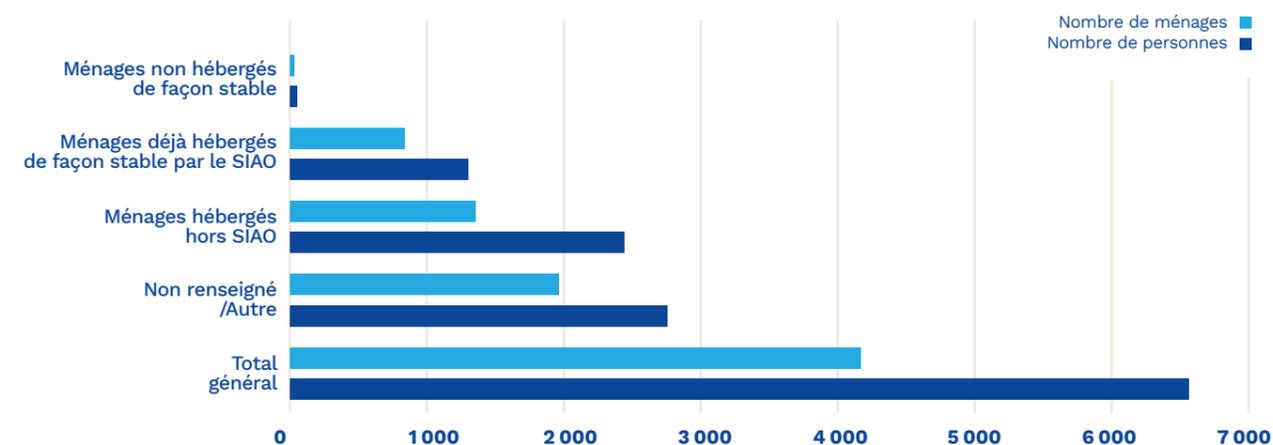


Les admissions en centre d'hébergement

En 2022, plus de 4 000 ménages (environ 6 500 personnes) ont intégré un centre d'hébergement sur orientation du Pôle Habitat, ce qui représente 18 % de plus qu'en 2021. Cette hausse dans les admissions a principalement bénéficié aux familles (+ 30 %) et aux femmes isolées (+ 17 %). Ces chiffres sont néanmoins à interpréter de manière nuancée puisque 52 % de ces ménages étaient déjà hébergés sur le dispositif AHI.

Typologie du public	Ménages	%	Personnes
Homme seul	1 840	44 %	1 840
Famille	1 199	29 %	3 484
Couple sans enfant	112	3 %	224
Femme seule	1 001	24 %	1 001
Total général	4 152	100 %	6 549

Admissions selon la situation au moment de la demande



Cela s'explique notamment par plusieurs fermetures de centres qui représentent à elles seules 37 % des admissions globales en 2022, mais aussi par les admissions de personnes sortantes d'autres types de dispositifs (Asile, ASE, structures d'hébergement médico-sociales

comme les appartements de coordination thérapeutique, LHSS, etc.). Les personnes issues de la veille sociale (à la rue, en abri de fortune ou squat) ne représentent qu'environ 30 % des orientations en centre d'hébergement.

CRÉER UN RÉSEAU DE PARTENAIRES AUTOUR DE LA PÉRINATALITÉ

En 2021, dans le cadre des effectifs supplémentaires accordés par l'État aux SIAO, un poste de chargé de mission santé a été créé. Une priorité a été mise sur la périnatalité, au regard de la forte demande du public particulièrement vulnérable des femmes enceintes ou sortantes de maternité. L'harmonisation des pratiques et l'articulation avec les partenaires et les acteurs institutionnels positionnés sur la périnatalité est un enjeu central pour la prise en charge du public. À cet effet, le chargé de mission santé, en lien avec les équipes du 115 et du Pôle Habitat, a développé en 2022 de nombreux partenariats :

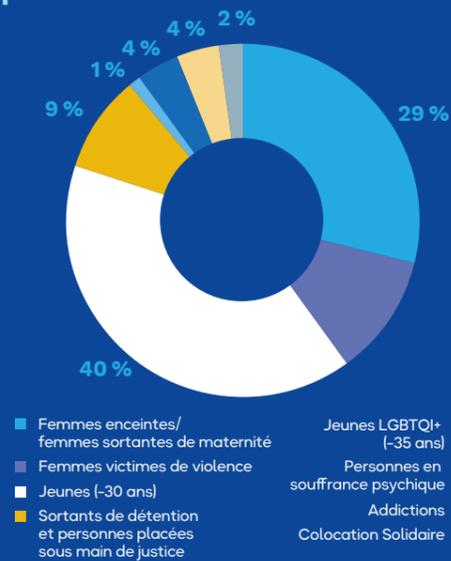
- La création de partenariats avec 33 acteurs de la périnatalité parisienne afin de mieux comprendre, suivre et orienter le public ;
- La participation à la création d'une application périnatalité, portée par le Pôle médical et soins du Samusocial de Paris, afin de faciliter l'orientation et le suivi de grossesse des femmes en situation de précarité ;
- D'autres partenariats avec des acteurs de terrain, comme SOLIPAM, ont permis de cartographier les dispositifs adaptés à la prise en charge des publics et d'affiner les orientations effectuées afin de mieux répondre aux besoins.

LA RÉGULATION SPÉCIFIQUE DU PÔLE HABITAT

Le Pôle Habitat régule 42 centres d'hébergement proposant un accompagnement spécifique. À ce titre, 17% des admissions en hébergement concernent ces établissements.

Devant les difficultés rencontrées par les maternités parisiennes, plusieurs structures ont été créées et fléchées pour les femmes enceintes/sortantes de maternité sans solution. La régulation de ces structures, ainsi que la réponse aux objectifs contraignants de fluidité associés, est confiée à l'équipe qui travaille sur la régulation de tous les établissements ayant un public et un accompagnement spécifique, et non généraliste.

Par ailleurs, diverses activités ont été réalisées par le Pôle Habitat, notamment des travaux d'analyse en temps réel du nombre de femmes enceintes sur les structures d'hébergement parisiennes et du nombre de femmes sortantes de maternité en demande d'un hébergement d'urgence.



Les orientations inabouties ont un effet important sur l'activité de régulation puisqu'en 2022, c'est en moyenne plus d'1 orientation sur 5 qui a échoué. Ces échecs d'orientation se déclinent de trois manières :

- L'orientation est annulée (15% des cas). La personne n'est plus en demande d'hébergement, la place n'est plus disponible, etc.
- L'orientation est refusée par la personne (65% des cas). Ce cas fréquent met en évidence l'inadéquation de l'offre d'hébergement aux besoins exprimés, mais démontre aussi la difficulté de confronter les personnes à la réalité des dispositifs AHI et de l'urgence sociale. Les causes principales évoquées sont le partage de chambres à plusieurs, l'éloignement géographique et les difficultés liées à l'accessibilité en transports en commun pour les structures en banlieue. Parfois le ménage ne se présente pas au moment de l'entretien d'admission, ce qui ne permet pas de qualifier le motif du refus.

- L'orientation est refusée par la structure d'hébergement (20% des cas). Les motifs avancés peuvent être d'ordres différents et leur légitimité à géométrie variable : droit au séjour incomplet, situation évaluée trop complexe (addictions, problèmes de santé/mobilité, troubles psychiques), absence de revenus, etc. Ces refus sont problématiques car contraires au principe d'inconditionnalité, mais ils mettent également en lumière un manque de moyens humains et matériels pour accueillir et accompagner décemment le public en grande précarité.

Points marquants en 2022

- Poursuite de la mise en œuvre de la circulaire de mai 2021 visant à mettre fin aux dispositifs hivernaux et à la gestion des places au thermomètre. À l'échelle nationale, le dispositif d'hébergement est plafonné à 200 000 places.
- Deux constats paradoxaux :
 - Tendance à la stabilisation du parc avec le passage en CPOM d'une dizaine de centres d'hébergement.
 - Fermeture de 4 480 places d'hébergement en 2022 et 2 598 places reconstituées au cours de l'année. Malgré la volonté de l'État de stabiliser le parc d'hébergement, ces sites restent intercalaires et non pérennes.

- La tendance montre une forte décentralisation du parc hébergement parisien avec de plus en plus d'ouvertures en grande banlieue. Les associations mettent l'accent sur des projets d'hébergement en pavillons ou en appartements en diffus, là où les centres « classiques » parisiens proposant un accueil en collectif se font plus rares.
- Multiplication des structures proposant des prises en charge temporaires à destination des femmes enceintes et sortantes de maternité, et lien renforcé avec l'APHP et l'ARS.

Enjeux 2023

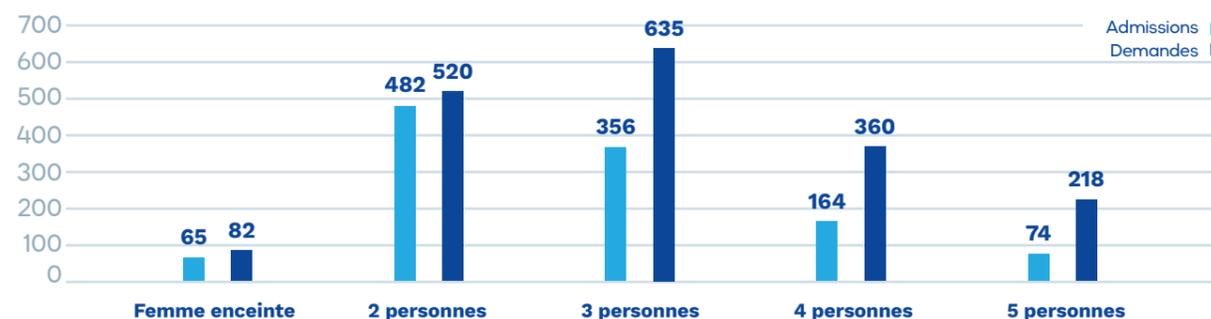
- Lancer un appel à une stabilisation du parc pour favoriser l'ouverture de structures pérennes. Malgré la circulaire de mai 2021, le parc hébergement repose en grande partie sur des centres temporaires ou intercalaires. Le cycle incessant des décrets rend difficile la construction d'un parcours d'accompagnement efficace des personnes prises en charge. Les parcours heurtés vont à l'inverse de la stabilité dont ont besoin les personnes accompagnées et les partenaires impliqués.
- Adapter l'offre d'hébergement au public issu de la veille sociale. C'est-à-dire :
 - Proposer davantage de prises en charge sur des centres de petite taille, à Paris, en chambre individuelle, et avec une équipe socio-éducative renforcée.
 - Favoriser l'aménagement des centres pour pouvoir accueillir les personnes en situation de handicap.
 - Développer l'accueil des animaux en structure.
 - Renforcer les équipes sociales en mettant l'accent sur la formation aux problématiques inhérentes à la grande exclusion : addiction, souffrance psychique (avec ou sans adhésion aux soins), perte d'autonomie, syndrome de Diogène et incurie, etc. Cela peut se décliner de plusieurs manières :
 - Ouvrir davantage de centres spécifiques à ces problématiques avec des critères d'entrée moins restrictifs.
 - Outiller les centres généralistes de moyens logistiques et humains pour permettre un accompagnement rapproché des personnes.
 - Développer les partenariats avec des équipes externes spécialisées (PHI, ESMAR, EMPP, EMEOS, Interface, ACT/LHSS-hors-les-murs, etc.).
- Développer une offre adaptée aux besoins du public famille. C'est-à-dire :
 - Encourager la diversité de la typologie des places dans les structures d'hébergement, pour qu'elles puissent être adaptées à la diversité des compositions familiales, et autant que possible modulables selon les besoins.
 - Favoriser l'aménagement des centres pour pouvoir accueillir les personnes en situation de handicap.
 - Élargir l'accès à l'hébergement en accueil séquentiel (pour les familles avec une garde alternée).

- Renforcer les équipes sur l'accompagnement à la parentalité (voir tableau ci-dessous).

Le SIAO 75 arrive difficilement à répondre aux demandes d'hébergement des familles de 3, 4 et 5 personnes. La majorité des admissions concerne des familles monoparentales (mère avec enfants), mais les admissions de couple avec enfants sont à la marge.

- Permettre une meilleure articulation des partenaires autour de la prise en charge des mineurs non accompagnés non reconnus majeurs (tant sur le volet hébergement que sur l'accompagnement social), dans le but d'éviter des ruptures pour ce public particulièrement vulnérable.
- Élargir et consolider les compétences des travailleurs sociaux autour de l'insertion des personnes à droit incomplet (travailler sur la question de la régularisation, favoriser l'accès aux soins, redynamiser les parcours et permettre l'autonomisation des personnes dans le quotidien et dans la gestion des démarches).
- Élargir le recours au Droit à l'hébergement opposable.
- Sensibiliser les partenaires et les ménages accompagnés à la mobilité régionale.
- Assurer le respect du cadre légal de prise en charge en hébergement, en :
 - Réalisant moins de remises en rue grâce à l'organisation de groupes de travail autour des fins de prise en charge.
 - Raccourcissant les délais d'admission entre la mise à disposition de la place et l'intégration d'un ménage.
 - Assurant un principe d'inconditionnalité de l'accueil consolidé et judicieusement appliqué.
 - Défendant la scolarisation des enfants sur la commune où ils sont hébergés, et levant les freins identifiés par les institutions territoriales.
- Améliorer le suivi des parcours dès l'entrée dans le dispositif SIAO pour repérer les personnes ayant cumulé de nombreuses prises en charge (successives et discontinues).
- Accompagner les tutelles pour la mise en œuvre des préconisations.

Comparaison du nombre de demandes et du nombre d'admissions de familles (selon la taille du ménage)



Équipe hôtel

Entre fin 2021 et fin 2022, le SIAO 75 a été confronté à la perte de 2 000 nuitées hôtelières. Il s'agit sans doute de l'un des éléments les plus marquants de l'année. Ces pertes s'expliquent par plusieurs facteurs : reprise de l'activité touristique, demande de l'État ou à des fins de réquisition, transformation en structure d'hébergement, modification des tarifs, avis défavorable établi par une commission de sécurité, etc. En tout, ce sont 1 227 ménages qui ont été concernés par ces fermetures, dont 530 par un fort risque de réorientation avant la fin de l'année 2022. Ces fins de partenariat ont rythmé l'activité de l'équipe hôtel du Pôle Habitat – SIAO 75, autant en termes de régulation de places nouvellement mises à disposition que de demandes de réorientation en lien avec les ménages et les partenaires, durant toute l'année 2022. Cette baisse de places a eu un impact non négligeable sur les demandes de changement d'hôtel, que ce soit

pour des raisons géographiques ou de changement de composition familiale. Aujourd'hui, l'intégration d'un(e) conjoint(e), par exemple, peut prendre plus d'un an. De même, suite à une naissance, il peut s'écouler 18 mois avant qu'une solution adaptée puisse être proposée. Cette période a également été marquée par la difficulté des Plateformes départementales d'accompagnement des ménages à l'hôtel (PASH) à inclure de nouveaux ménages, notamment sur le second semestre, en raison d'un fort taux de rotation au niveau des équipes et des difficultés de recrutement que l'on peut observer plus globalement dans le secteur de la lutte contre l'exclusion. Ajouté aux réorientations, de nombreux ménages se sont retrouvés en attente d'un suivi social durant plusieurs mois, quand bien même les passations entre services d'accompagnement social sont prioritaires.

■ Demandes et admissions

À ce jour, 5 589 ménages, soit 9 967 personnes, sont en attente d'une place d'hébergement ou d'hôtel. Pour environ 15 % de ces ménages, le travailleur social qui a évalué la situation a estimé que l'hôtel pourrait être adapté, ce qui est sans doute sous-estimé. Sauf exception particulière, seuls des ménages suffisamment autonomes et mobiles peuvent être positionnés. Une fois l'orientation faite, un accompagnement PASH se mettra en place a posteriori.

Or, sur l'année 2022, l'équipe hôtel du Pôle Habitat n'a eu que peu de places dites « fraîches » mises à sa disposition pour orienter ces ménages. En cause, les nombreuses fins de collaboration annoncées. Pour autant, 1 709 personnes ont été orientées en hôtel durant cette même période, soit 830 ménages, principalement en « droit de priorité », c'est-à-dire des demandes de prise en charge émanant d'une tutelle (PRIF, DRIHL). Elles ne sont pas le résultat d'orientations travaillées par le Pôle Habitat.

Les motifs les plus courants de sollicitation directe de ces tutelles sont les suivants :

- Les expulsions locatives pour lesquelles le concours de la force public est demandé ;
- Les évacuations de campements illicites ;
- Les opérations de mise à l'abri (OMA) ;
- Les évacuations de squats ;
- Les évacuations pour péril (incendie/effondrement...);
- Dans le cadre de dispositifs spécifiques à la demande de l'État...

Arrivent ensuite les demandes de passation de la CAFDA pour des ménages reconnus réfugiés, puis les mises en sécurité de l'association Haltes aux femmes battues et les réorientations suite à des fermetures de structures d'hébergement.

Entrée à l'hôtel des ménages en long séjour : les principaux prescripteurs



Depuis l'apparition de la notion de ménage dans le SI à l'automne 2022, nous faisons face à de nombreux dysfonctionnements, notamment en termes de synchronisation entre le SI et la base de données de Delta, le service qui assure la réservation hôtelière. Cela a occasionné une perte de visibilité importante des prises en charge qui figuraient auparavant dans le SI 115 et la création de nombreux doublons de fiches ménages. Des manipulations, autrefois faites par les SIAO, ne sont plus possibles et doivent faire l'objet de nombreux échanges entre divers intervenants avant d'obtenir une mise à jour du logiciel.



■ Le Dispositif ALTHO

Pour baisser le nombre de nuitées hôtelières, il existe le dispositif ALTHO. Il permet aux ménages régularisés ou en situation mixte, avec des perspectives d'insertion à court ou moyen terme, de gagner en autonomie et de bénéficier d'un accompagnement social. Le tout en intégrant des appartements diffus en cohabitation. Actuellement, le SIAO 75 dispose de 72 heures pour proposer un ménage éligible sur ces places portées par les SIAO franciliens. Soit en recherchant ces ménages sur la liste d'attente « ALTHO » soit en demandant aux PASH de proposer un profil au regard du délai accordé. Après transmission de l'évaluation au SIAO local proposant le logement, un entretien d'admission est réalisé avec le ménage avant son entrée dans le logement. À ce titre, 26 ménages (100 personnes) ont été admis sur des places d'ALTHO en 2022.

Le dispositif ALTHO est pour l'heure peu connu des partenaires autres que les PASH. Une meilleure information, diffusée auprès des acteurs du suivi social des ménages hébergés à l'hôtel, permettrait davantage de préconisations travaillées avec les familles en ce sens, et faciliterait une orientation plus rapide sur ces places. Le délai de 72 heures pour proposer un ménage éligible est en effet relativement court, et une absence de réponse dans les temps entraîne une reprise du logement par le SIAO local.

D'autre part, ne disposant pas de visibilité sur les files actives des PASH auprès des SIAO franciliens, le SIAO manque de visibilité sur le nombre exact de familles qui pourraient y prétendre. L'un des enjeux majeurs de 2023 sera d'élargir la communication autour de ce dispositif, de mieux repérer les profils adaptés et d'alimenter la liste d'attente ALTHO dans le SI, que ce soit pour les places en banlieue ou à Paris.

👁️ Points marquants en 2022

- Un important travail de partenariat a été entrepris auprès des Espaces parisiens des solidarités afin de rendre plus visible l'accompagnement social des ménages hébergés à Paris intra-muros. Pour la majorité des ménages, il n'y a pas de demande portée sur le logiciel SI-SIAO, bien que certains soient présents à l'hôtel depuis de nombreuses années. L'objectif est de connaître le public hébergé, d'assurer un accompagnement social pour tous et d'appuyer les sorties vers du logement intermédiaire ou pérenne quand elles sont possibles.
- Les inclusions à la file active des PASH connaissent une réelle stagnation en 2022. Certaines plateformes, qui jusqu'alors parvenaient encore à intégrer de nouveaux ménages, se heurtent également à des problèmes d'effectif. À fin décembre 2022, 2 333 ménages hébergés en long séjour par le Pôle Habitat – SIAO 75 ne bénéficient pas d'un accompagnement social.
- Fin 2022, afin de donner un cadre aux décisions d'arrêt de prise en charge du Pôle Habitat, une note de cadrage traduite en plusieurs langues a été rédigée, en lien avec la PASH 75. Sa mise en place a débuté par la distribution de ce courrier à l'ensemble des ménages suivis par cette plateforme et son intégration au contrat d'accompagnement. Ce sujet devrait prochainement être abordé lors des groupes de travail PASH/DRIHL/SIAO afin d'envisager son éventuelle application, dans un cadre bien défini, à l'ensemble des plateformes, en accord avec les SIAO locaux.

Enjeux 2023

- Le premier trimestre 2023 a été marqué par la mise à disposition des régulateurs de nombreuses places à l'hôtel, principalement en grande banlieue, dans le but d'augmenter notre seuil de nuitées, jusqu'alors en-dessous de notre « quota » (un déficit qui s'élevait à environ 2 000 places). Ceci leur a permis de contribuer à la gestion des décrues, denses en ce début d'année, en collaboration avec leurs collègues de l'hébergement. Dans la mesure du possible et dans le respect des limites de budget qui ont été imposées, maintenir cette activité permettrait de répondre favorablement aux demandes de ménages en attente depuis de nombreux mois, voire plus d'un an pour certains.
- Aujourd'hui, de nombreux ménages entrés en DDP sont inconnus de l'équipe, de Delta, des PASH et/ou ne contactent pas le 115. Cette méconnaissance, ces orientations à l'aveugle vers un dispositif peu ou pas adapté peuvent entraîner des situations alarmantes qui se dégradent avec le temps. Cela pose également des difficultés dans le cadre de la mise en place du suivi par les PASH, car l'équipe ne dispose souvent pas des coordonnées du ménage, entraînant, en cas d'impossibilité pour le travailleur

social de le rencontrer, une sortie de leur file active faute de contact. Un travail mené conjointement avec le 115 pourrait également aider à connaître le public hébergé, parfois depuis de nombreuses années, quand les files actives des PASH sont saturées.

- Il est essentiel de mieux gérer les fins de collaboration entre DELTA et les hôteliers, et assurer une meilleure réorientation des ménages, en adéquation, dans la mesure du possible, avec les préconisations transmises par les prescripteurs ou par le 115. Tout l'enjeu porte aujourd'hui sur l'anticipation le plus en amont possible de ces fermetures et sur la préparation en bonne intelligence de ces décrues avec les différents services : DELTA, SIAO, PASH et autres services d'accompagnement.
- Il est nécessaire, pour l'équipe, d'avoir une visibilité optimale des prises en charges hôtelières dans un objectif d'amélioration du suivi des parcours. Une régulation réelle de l'ensemble des places (DDP suite à une demande sur SI-SIAO) et un véritable pouvoir de décision quant à l'attribution de celles-ci permettraient d'atteindre cet objectif.



Lits halte soins santé

Le dispositif régulé par le SIAO

Les Lits halte soins santé (LHSS) sont des structures médico-sociales qui hébergent de manière inconditionnelle des personnes sans domicile ayant une pathologie aiguë et ne nécessitant pas d'hospitalisation. Pour des raisons historiques, le Samusocial de Paris a confié au SIAO 75 la régulation de son parc,

composé de 177 lits répartis dans cinq structures parisiennes. En 2022, 7 nouvelles places ont été mises à disposition et un dispositif de Lits d'accueil médicalisés (LAM) a été créé sur le site de Notre-Dame de Bonsecours.

Demandes et admissions

Plus de 80 % des demandes reçues au cours de l'année proviennent des services hospitaliers. Un travail conjoint du Pôle Habitat du SIAO avec le Pôle Médical et Soins du Samusocial de Paris est mené quotidiennement pour évaluer la pertinence de chaque demande, en fonction des critères de prise en charge.

Sur 582 personnes différentes concernées par des demandes de LHSS, 114 ont été admises, soit 99 hommes et 15 femmes. Parmi ces personnes admises,

98 demandes émanent d'hôpitaux. D'autres prescripteurs, tels que les EMA et les Centres médico-sociaux, soumettent également des dossiers de candidature. Au cours de l'année, il a été constaté que certains patients soumettent plusieurs demandes pour un LHSS en raison de leurs conditions de santé incompatibles avec la vie à la rue, ce qui les conduit à faire des passages réguliers auprès des services médico-sociaux de la ville.

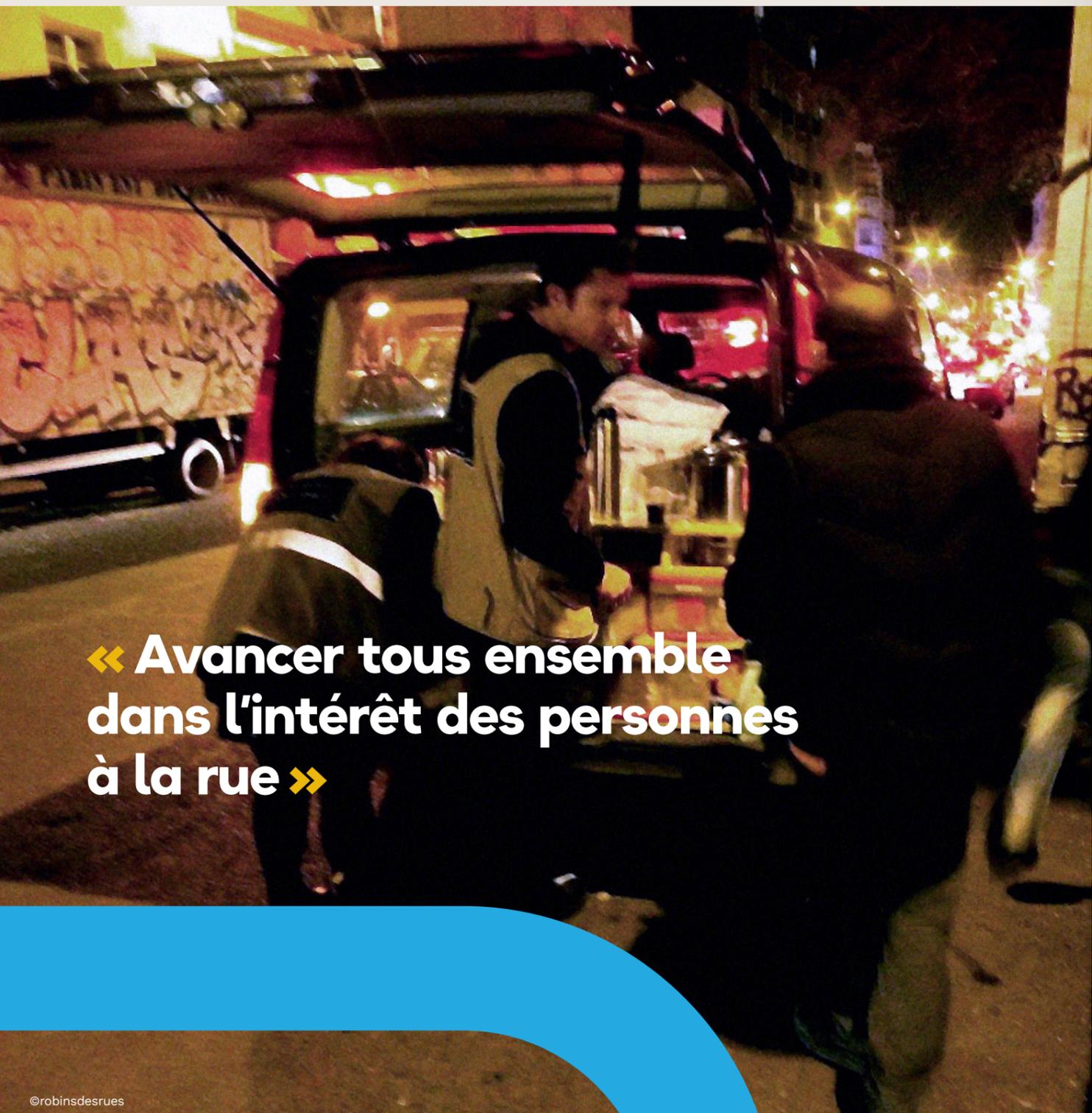
Orientations de sorties

Une fois prises en charge sur les dispositifs, les personnes hébergées sur les Lits halte soins santé se voient appliquer le principe de continuité de séjour. Dès lors, 54 sorties ont été effectuées en 2022 via le Pôle Habitat (50 vers l'hébergement et 4 vers l'intermédiation locative). Par ailleurs, un appui aux orientations de sorties vers d'autres dispositifs hors SIAO est également réalisé, notamment en collaboration avec la mission Interface (MDPH, EHPAD, etc.) et 2 ménages ont été signalés directement à des bailleurs sociaux.

Enjeux 2023

- Suivre les orientations du Ségur de la santé, et notamment le développement de LHSS mobiles.
- Agir contre les inégalités de santé.

Pôle Coordination des maraudes



« Avancer tous ensemble dans l'intérêt des personnes à la rue »

©robinsdesrues

Le Pôle Coordination des maraudes parisiennes est chargé de coordonner et animer le réseau des acteurs de la veille sociale parisienne intervenant auprès des personnes à la rue, et plus particulièrement les maraudes.

De 2016 à ce jour, la Coordination des maraudes parisiennes (CDM) a œuvré dans le cadre de son cahier des charges établi à sa reprise par le Samusocial de Paris, en déclinant ses trois grandes missions :

- La coordination opérationnelle ;
- L'animation de réseau ;
- Le conseil et l'expertise.

Face au contexte du dispositif Accueil Hébergement Insertion (AHI) parisien en perpétuelle évolution depuis 2016, la mise en place de nouvelles dynamiques de travail et d'articulation semblent alors nécessaires. Différents événements ou décisions, cités ci-dessous, conduisent la Coordination des maraudes à s'adapter dans ses missions.

- La nouvelle feuille de route du SIAO 75, qui fait suite à l'instruction de la DRIHL du 31 mars 2022, et qui définit les objectifs majeurs de l'action du SIAO dans toutes ses composantes, notamment le renforcement du positionnement du SIAO comme coordinateur des acteurs parisiens de la veille sociale.

- La création par la Ville de Paris de la Mission urgences sociales (MUS) chargée de piloter l'action sociale municipale en direction des personnes à la rue.
- La réorganisation et la territorialisation de l'action publique municipale parisienne, qui a intégré notamment l'action sociale parisienne (dont l'urgence sociale), s'appuyant sur la création des Espaces parisiens de solidarité (EPS) au niveau des arrondissements pour permettre d'activer les leviers pour une meilleure prise en charge des personnes et de solliciter au niveau central la Mission urgences sociales, pour les situations complexes et/ou signalées.
- L'acte 2 du Pacte parisien de lutte contre l'exclusion (2022-2026).

Tous ces éléments ont amené à la rédaction d'un nouveau cahier des charges en 2022 qui prend en compte les nouvelles aspirations, les travaux menés lors de ces six dernières années, la situation des personnes à la rue aujourd'hui, et le contexte actuel.

Coordination opérationnelle et suivi des signalements

Dans son rôle de coordination opérationnelle, la Coordination des maraudes soutient au quotidien les équipes dans une dynamique de la rue au logement, en mettant en œuvre un suivi de parcours au plus près des réalités vécues par les personnes à la rue, en lien avec les autres pôles opérationnels du SIAO.

La CDM est le point d'entrée de nombreux partenaires institutionnels et associatifs pour signaler une personne à la rue à Paris. En fonction de la nature du signalement, du lieu d'implantation de la personne à la rue, de ses heures de présence et de ses besoins, la CDM mobilise l'équipe la plus pertinente. Celle-ci est amenée à faire rapidement un retour sur son intervention et à engager des actions d'évaluation, d'orientation, ou d'accompagnement social selon les possibilités de l'équipe et les demandes de la personne.

Sur le premier semestre 2022, l'équipe de la Coordination des maraudes a été renforcée par deux régulateurs des signalements chargés de répondre aux signalements de personnes à la rue, de mobiliser les équipes

pertinentes en vue d'une évaluation sociale, psychique ou sanitaire en rue, et de suivre le parcours des personnes signalées jusqu'à leur stabilisation. Ces postes ont permis de développer de nouvelles manières de travailler et d'expérimenter de nouveaux outils. En 2023, ces deux postes de régulateurs deviennent trois postes de coordinateurs, qui prennent plus de prérogatives dans le lien avec les acteurs de la veille sociale et le suivi des situations de personnes à la rue.

Chiffres marquants : en 2022, plus de 2 040 signalements ont été traités par la Coordination des maraudes. Ces signalements proviennent majoritairement des institutions (Ville de Paris, Préfecture de police, hôpitaux...) et des associations issues de l'AHI (maraudes, accueils de jour, ESI/AJ, structures...)

NOMBRE DE SORTIES DE RUE ACCOMPAGNÉES PAR LES MARAUDES D'INTERVENTION SOCIALE (MIS) EN 2022

Les 13 MIS parisiennes (maraudes professionnelles financées par l'État et par la Ville, coordonnées par la CDM) ont comptabilisé 140 sorties de rue de personnes accompagnées vers la mise à l'abri, l'hébergement (majoritairement) et le logement adapté en 2022 sur orientation du Pôle Habitat. Cela corres-

pond à une baisse d'environ 6 % de sorties de rue par le SIAO entre 2021 et 2022. Ces chiffres proviennent des indicateurs transmis par les MIS à la CDM, plus fiables que les données actuellement fournies par le SI-SIAO.

En 2022, des groupes de travail ont été lancés par la Coordination des maraudes du SSP et la Mission urgences sociales de la direction des Solidarités (DSOL) de la Ville de Paris afin de favoriser le suivi de parcours, améliorer l'observation de l'activité, centraliser

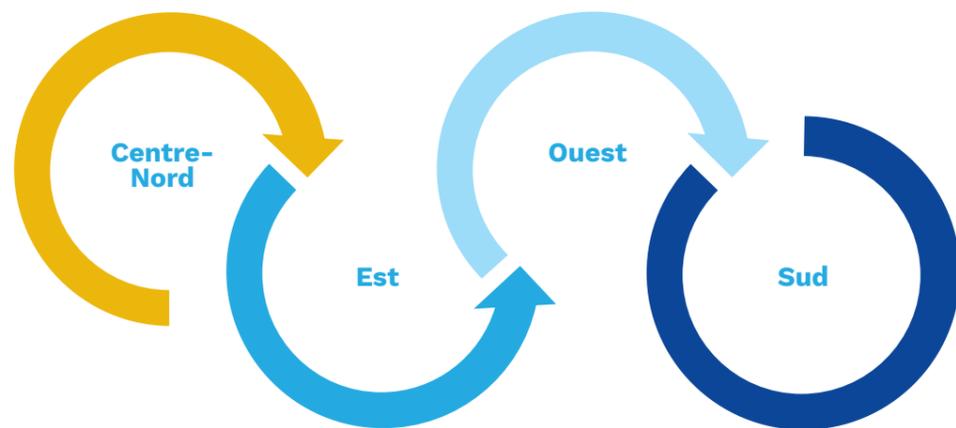
les sollicitations mais aussi mieux orienter le travail d'aller-vers des maraudes. Dans ce cadre, des expérimentations ont été réalisées, en lien avec les EPS et les Mairies d'arrondissement des 10^e et 14^e arrondissements. Ces groupes de travail se poursuivent en 2023.

Animation du réseau

En 2022, plus de 2040 signalements ont été traités par la Coordination des maraudes. Ces signalements proviennent majoritairement des institutions (Ville de Paris, Préfecture de police, hôpitaux...) et des associations issues de l'AHJ (maraudes, accueils de jour, ESI/AJ, structures...)

Enjeux espace public 10
Animation territoriale 8
Suivi de parcours 13

Enjeux espace public 8
Animation territoriale 36
Suivi de parcours 18



Enjeux espace public 24
Animation territoriale 8
Suivi de parcours 3

Enjeux espace public 12
Animation territoriale 15
Suivi de parcours 12

Le dense réseau des acteurs partenaires de la CDM est animé à l'échelle locale par les 4 responsables de zone,

en lien avec les Mairies d'arrondissement, les services de la Ville et de l'État.

ENJEUX	Espace public	Animation territoriale	Suivi de parcours	
Intitulé	Cellules de veille sociale, cellules de cas complexes ou cellules Inter-PAR	Réunion de coordination de la veille sociale	Réunions inter-acteurs	Réunions de synthèse
Fréquence	En moyenne tous les 3 mois	En moyenne 3 fois par an	En moyenne tous les 3 mois	Selon les besoins
Participants	MIS, commissariats, DPMP, services de la Ville (DPE, DEVE...), MUS, EMPP	Mairie, CDM, MUS, CST, FAS, ESI, accueils de jour, maraudes professionnelles et bénévoles, EMPP, haltes de nuit + autres acteurs AHI	Maraudes professionnelles et bénévoles, ESI, accueils de jour	Tout acteur professionnel concerné par l'accompagnement de la personne
Objectifs	Aborder à l'initiative de la Mairie des situations de personnes installées sur l'espace public	Se rencontrer entre acteurs professionnels et bénévoles	Coordination opérationnelle des acteurs autour des situations rencontrées en rue	Coordonner les accompagnements autour d'une situation individuelle complexe
	Travailler une recherche de solutions/réponse concertée	Échanger sur les actualités du secteur	Améliorer le suivi des parcours	Soutenir l'accompagnement pluridisciplinaire
		Échanger sur les situations rencontrées par les équipes nécessitant coordination en lien avec la mairie		

La CDM continue, en 2023, de s'impliquer dans la mise en œuvre de ces différentes instances à l'échelle des arrondissements, et poursuit un travail d'harmonisa-

tion des pratiques à l'échelle parisienne, en lien avec les services de la DSOL, tout en veillant à répondre aux besoins et attentes de l'ensemble des partenaires.

La coordination des acteurs c'est...



- Porter des propositions
- Travailler ensemble à la recherche de solutions
- Fixer des objectifs partagés
- Co-construire des constats et enjeux
- Modéliser et adapter
- Créer une dynamique de culture commune
- Faire émerger un savoir-faire / savoir-être collectif
- Harmoniser les pratiques
- Développer et formaliser du partenariat
- Assurer une transversalité
- Coordonner
- Instaurer une régularité dans le lien
- Mettre les gens en discussion
- Faire réseau
- Mobiliser les acteurs
- Faire connaître
- Faire ensemble

Mission de conseil et d'expertise

Au cours de l'année 2022, plusieurs chantiers départementaux et nationaux ont été pilotés ou co-pilotés par les responsables de la CDM. À travers cette approche thématique, la CDM a pour volonté d'apporter conseil et expertise auprès des acteurs parisiens ou extra-parisiens sur l'action de rue, le public à la rue et les modalités de coordination.

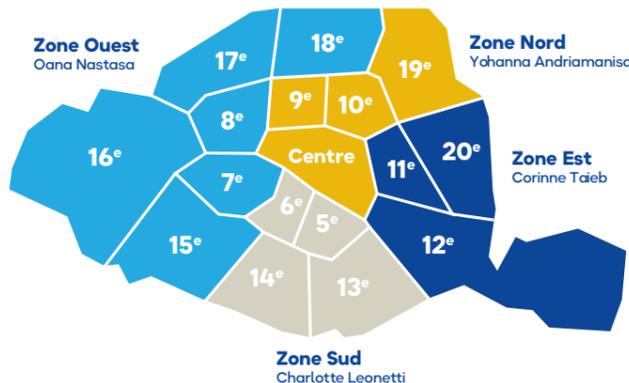
L'un des principaux chantiers de 2022 a concerné la validation du cahier des charges pour les Maraudes d'évaluation et d'orientation (MEO) – UASA de la Ville de Paris, Recueil social de la RATP, BAPSA de la Préfecture de police, EMA du Samusocial de Paris – en collaboration avec les équipes de ces quatre institutions. Il a pour objectif de donner des grandes lignes directrices aux 4 MEO, d'harmoniser leurs interventions vers un dispositif articulé, tout en prenant compte les spécificités de chacune des équipes.

En 2022, la CDM a tenu à produire une première note d'analyse des indicateurs des Maraudes d'intervention sociale. Collectées depuis 2018 chaque semestre par la CDM, ces données sur l'activité des maraudes et les publics accompagnés, étaient difficiles à collecter et à analyser, et peu valorisées. En allant à la rencontre de toutes les équipes de MIS, l'équipe de la Coordination des maraudes a cherché à donner de l'épaisseur qualitative aux données quantitatives récoltées, mais aussi à proposer une évolution et une simplification de cette collecte. D'une part, en mensualisant certains indicateurs socles et, d'autre part, en annualisant le reste. L'enjeu étant de valoriser le travail en rue de ces équipes, sans qu'elles ne passent trop de temps à collecter ces données ! Une proposition de révision de la collecte des indicateurs a été présentée à la DRIHL et la DSOL fin 2022.

L'organisation de la CDM

Le Pôle Coordination des maraudes est composé de quatre responsables sectorisés, renforcés en 2022 par deux régulateurs signalements intervenant sur l'ensemble du territoire parisien.

Cette sectorisation pourra être révisée en 2023 au regard de la nouvelle organisation territoriale de l'action sociale parisienne, et du volume croissant d'activité qui nécessite de repenser l'organisation pour notamment renforcer la capacité du pôle à soutenir les équipes de terrain, à s'engager plus fortement sur les sujets stratégiques et à renforcer son rôle d'animation à l'échelle territoriale/parisienne et plus largement régionale/nationale.



Perspectives 2023

L'année 2023 laisse présager encore de nombreuses évolutions pour la Coordination des maraudes parisiennes, notamment :

- Réinterroger son organisation au premier semestre pour adapter son action au nouveau contexte parisien et renforcer son action en direction des partenaires.
- Mettre en œuvre le cahier des charges des Maraudes d'évaluation et d'orientation et en assurer le suivi en veillant à renforcer également son accompagnement auprès des MIS.
- Travailler au déploiement, à l'harmonisation et à l'évolution des instances pour mieux répondre aux attentes des partenaires. Pour ce faire, des groupes de travail se poursuivent avec la DSOL et la FAS IDF

- sur ces sujets.
- Stabiliser l'équipe chargée de la coordination opérationnelle et du traitement des signalements, ainsi que leurs outils, en vue d'une observation affinée de l'activité.
- Poursuivre son engagement concernant la couverture de la dernière zone blanche à Paris, l'espace privé, dans le cadre d'une création de partenariat entre le Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance GPIS-GIE et le SIAO. Cette convention a pour objectif de former les agents du GPIS-GPE, en leur apportant une meilleure connaissance des dispositifs et des acteurs, puis en les sensibilisant aux postures et méthodologies d'intervention et à la prise de contact. Il est également question de faciliter l'échange d'in-

formations entre le poste de commandement opérationnel (PCO) du GPIS-GIE et la plateforme du Pôle 115. Et ce, afin de signaler les occupations de parties communes pour déterminer conjointement une procédure d'intervention et de prise en compte des personnes sans abri rencontrées sur le patrimoine social surveillé par le GPIS-GIE, notamment en périodes de grand froid.

- Poursuivre ses actions de formation auprès des acteurs. À l'instar des sessions de formation organisées en 2021, à destination des agents de l'UASA et des médiateurs de la Ville de Paris, les responsables de la CDM vont dispenser, au deuxième semestre 2023 des sessions de formation pour le compte de la Police municipale parisienne. Environ 200 Policiers municipaux bénéficieront de ces formations.
- Veiller au suivi des parcours des personnes à la rue, et faciliter la sortie de rue vers l'hébergement et le logement. Dans ce cadre, elle contribuera notamment à la mise en place, au premier trimestre, d'une Commission interne SIAO qui aura pour objectif de développer une approche transversale des situations en réunissant les trois pôles opérationnels du SIAO pour une meilleure articulation et un meilleur suivi des situations complexes.

- Contribuer à l'évolution du Parc hébergement/logement, afin de permettre la prise en charge des plus exclus.
- Renforcer sa capacité à produire de l'observation sociale et à cartographier les maraudes. Le recrutement d'un stagiaire permettra entre autres de pouvoir appuyer la CDM dans le développement de ces sujets, et la mise en place d'indicateurs mensuels des MIS et MEO permettra également de les alimenter.
- Renforcer son appui aux acteurs, dans la mise en place de projets relatifs à la veille sociale (Haltes, accueils de jour, etc).
- Poursuivre le travail lié aux procédures opérations dites « Personnes à la rue », et les protocoles d'évacuation des personnes à la rue. Prendre part à la réflexion autour de l'arrivée des JO 2024 et la place des sans-abris dans l'espace public.
- Préfigurer la coordination des acteurs de la veille sociale parisienne, à l'horizon de la fin d'année 2023, pour une mise en place en 2024.

LE SERVICE AVANT TOUT

Le SIAO a souhaité, au travers de son nouveau projet de service, re-questionner de façon collaborative ses pratiques et objectifs, au travers de sessions de concertations internes et externes. L'objectif ? S'assurer de répondre au mieux aux attentes et

besoins des partenaires en lien avec les 8 missions réglementaires qui lui ont été fixées par la Loi Alur de 2014. L'une de ces missions est notamment la Coordination des acteurs de la veille sociale.

Les +

- Favorise l'interconnaissance
- Les cellules de veille sociale pour répondre aux besoins des Mairies d'arrondissement
- Les réunions inter-acteurs pour le suivi des situations
- La mise en place des immersions (Maraudes/PSA, 115/ESI)
- Un référent dédié pour chaque partenaire

Les -

- Beaucoup d'instances locales pour les acteurs non sectorisés
- Des réunions de coordination de la veille sociale trop centrées sur le partage d'informations (Faire moins mais mieux !)
- Pas suffisamment de visibilité sur les articulations SIAO (Qui fait quoi ?)
- Mise en place de partenariats peu aboutis

Les suites pour 2023

- Formaliser des partenariats
- Développer des instances de travail thématiques
- Poursuivre le déploiement des CVS et des réunions inter-acteurs
- Repenser le format des réunions de coordination de la veille sociale
- Développer les immersions partenaires
- Repenser l'organisation de la CDM et mieux communiquer sur l'organisation et les articulations du SIAO
- Produire de l'observation sociale de la veille sociale parisienne
- Développer des actions de plaidoyer
- Développer une culture commune au sein des acteurs
- Développer l'offre de formation

Pôle Transverse

formation/observation sociale

« Observer et former pour un accompagnement des parcours à toute épreuve »



Formation

Le pôle formation du SIAO est chargé de créer et de développer les contenus de formations internes et externes pour les professionnels qui travaillent avec le SIAO. Il en assure l'ingénierie (production et mise à jour des documents ressources, guides, foire aux questions...), l'organisation et l'animation à travers l'intervention d'une équipe de trois référents pédagogiques. Le SIAO a ainsi proposé 118 sessions de formation à destination des partenaires de l'AHI pour 1118 participants au total. L'année 2022, dans la continuité de 2021, a permis de diversifier et de densifier en contenu les formations proposées pour les partenaires. Des

formations SI-SIAO spécifiques « Périnatalité » ont, par exemple, été réalisées auprès des assistantes sociales de l'AP-HP. Des nouveaux supports ont également été publiés, comme le guide « Prescripteurs SIAO 75 » qui rassemble dans un document unique, dédié aux travailleurs sociaux, le fonctionnement du SIAO, l'élaboration d'une préconisation adaptée, et sa matérialisation dans le logiciel SI-SIAO. Ce guide se double d'une formation de deux jours, nouvellement créée en 2022, afin d'aborder évaluation et préconisation, prise en main du logiciel SI-SIAO et fonctionnement du SIAO.

Outils

Depuis le déploiement du nouveau logiciel SI-SIAO en 2020, le SIAO renforce l'assistance technique aux travailleurs sociaux et hébergeurs. Cela passe par le catalogue de formation, les supports/guides ainsi qu'une adresse mail d'assistance : supportsisiao@samusocial-75.fr. En 2022, un nouveau poste a été créé pour renforcer notamment l'aide auprès des hébergeurs/logeurs (appui pour bien définir les groupes et l'occupation des places).

Le SIAO 75 a continué de contribuer au niveau national à la remise à niveau du logiciel. Il centralise les remontées de dysfonctionnements et des besoins qu'il traduit en évolutions fonctionnelles pour les soumettre à la DIHAL lors d'ateliers/échanges mensuels dédiés. Enfin, grâce à l'appui du programme « On purpose », le service a déployé de nouveaux outils à destination des usagers et des agents du SIAO (possibilité pour les usagers de recevoir un certificat d'hébergement directement par mail, site internet usager 115.paris, outil de centralisation des signalements...). La fin de l'année 2022 a été marquée par la préparation du déploiement du nouveau logiciel de téléphonie du 115, prévu pour le printemps 2023.

FAVORISER LA MONTÉE EN COMPÉTENCE DES ÉQUIPES SUR LES THÉMATIQUES PÉRINATALITÉS ET MIGRATION/ASILE

Les chargés de mission thématiques du SIAO, en lien avec les autres pôles, ont impulsé des actions de formation et de sensibilisation afin d'améliorer l'inter-connaissance des acteurs de l'hébergement généralistes et de ceux mobilisés autour des publics spécifiques :

Sur la thématique santé

- 166 agents de structures spécialisées dans l'accompagnement du public périnatal ont été formés au SI-SIAO ;
- 7 formations à destination d'agents du SIAO 75 ont été dispensées par SOLIPAM ;

Sur la thématique migration/asile

- 3 temps d'échange réunissant SPADA, OFII et plus d'une centaine d'acteurs de l'hébergement généraliste ont été organisés ;

Des outils d'assistance opérationnels ont aussi été développés, dont un guide d'entretien périnatal et une grille d'évaluation de l'éligibilité d'une prise en charge par l'OFII.

Observation sociale

En termes d'observation sociale et de statistiques, l'année 2022 se situe dans la continuité de 2021. En dépit du lourd travail de développement engagé par les équipes de la Dihal sur le SI-SIAO, les outils d'exploitation des données restent encore très limités et perfectibles. Cependant, la remise à plat du logiciel était un préalable indispensable au travail de conception d'indicateurs et d'exports répondant aux besoins statistiques.

Durant cette période de transition, le pôle a constitué un interlocuteur privilégié des équipes de la Dihal et de la DSI du Samusocial de Paris. Et ce, d'une part grâce à un suivi quotidien renforcé sur les problématiques d'interconnexion avec le logiciel Rosalie de Delta et, d'autre part, grâce à l'analyse des comportements du SI du côté utilisateurs. Cela a permis de fournir, en temps réel, des éléments de compréhension précieux pour les développeurs.

Dans l'attente d'un outil opérationnel, le pôle a participé à l'élaboration, la mise en œuvre et l'exploitation de bases tierces de suivi d'activité des différents pôles du service afin d'être en capacité de produire un socle minimum de données. Ces dernières sont maintenant présentées dans un baromètre revu : comparaison mensuelle d'une année sur l'autre, présentation de certaines séries en temps long, mises en graphiques pour une meilleure lisibilité.

L'équipe, au cours de l'année 2022, a participé de manière active aux différents groupes de travail sur l'évolution du 115, et notamment la définition des besoins pour la nouvelle solution logicielle de traitement des appels qui sera déployée en 2023.

Le pôle répond également aux différentes sollicitations de données chiffrées de partenaires externes : participation à l'Observatoire francilien des personnes à la rue ou hébergées (Ofpruh) piloté par la Drihl, conjointement avec le Collectif des morts de la rue (CMDR) pour un

échange encadré de données qui permettent une meilleure connaissance des publics et participation à la mise en place d'un tableau de bord chiffré par la Ville de Paris, entres autres.

Par ailleurs, le pôle est étroitement associé aux différents projets de l'Observatoire du Samusocial de Paris en lien avec le 115 ou les publics de la veille sociale : à titre d'exemple, au lendemain de la Nuit de la Solidarité en janvier 2022, une enquête sous forme de questionnaire réalisée par les écoutant.es sociales auprès des appelants a démontré qu'une part importante d'utilisateurs du 115 n'avait pas été vue par les équipes qui ont sillonné les rues de Paris. Cette enquête fera l'objet d'articles et d'une communication scientifique au cours de l'année 2023.

La contribution à l'observation sociale des publics spécifiques, en lien avec le Pôle observation sociale du SIAO et l'Observatoire du SSP, fait également partie des missions des chargés de mission thématiques santé et migration/asile. Leur objectif est de mieux connaître la réalité des publics, identifier leurs besoins et suivre leurs parcours. Dans ce contexte, diverses activités ont été réalisées :

- Des travaux d'analyse en temps réel du nombre de femmes enceintes dans les structures d'hébergement parisiennes et du nombre de femmes sortantes de maternité en demande d'un hébergement d'urgence ;
- L'initiation d'un travail en partenariat avec Sciences Po Paris sur l'année scolaire 2022-2023 pour l'identification de critères qualitatifs minimums pour l'orientation nationale du public précaire ;
- Des études, et notamment le diagnostic d'appui à la régularisation, en partenariat avec l'Observatoire du Samusocial de Paris, visant à lever les freins à l'accès aux droits et au logement du public hébergé en LHSS et à l'hôtel.

Les préconisations du SIAO 75



« Veiller et travailler pour tout un chacun »

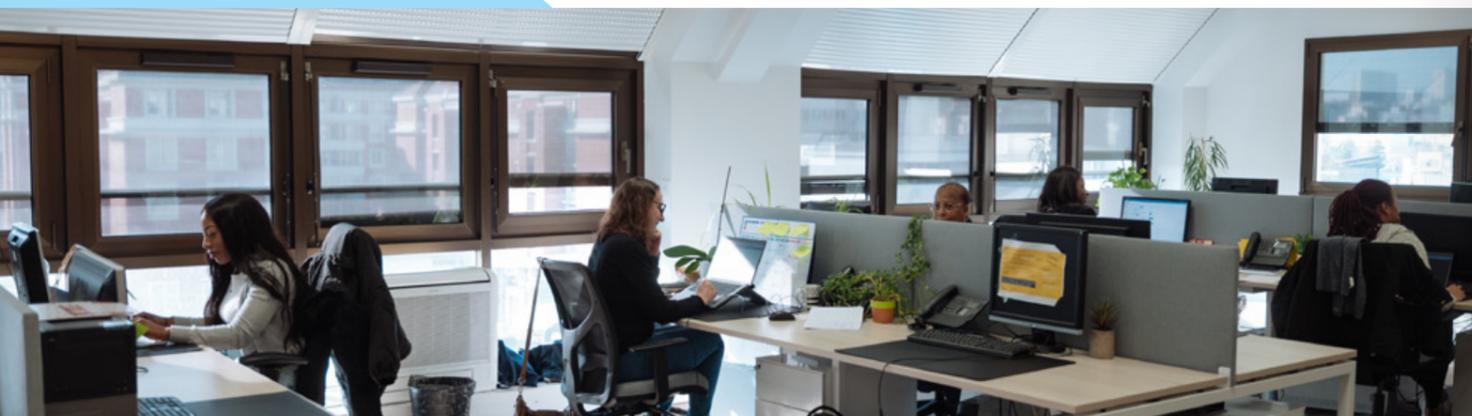
À la fois opérateur et régulateur de la veille sociale et de l'hébergement, le Samusocial de Paris vit avec une acuité particulière la saturation de l'hébergement et la difficulté de l'accès au logement. Les durées moyennes de séjour dans toutes les formes d'hébergement (CHU, LHSS, hôtel...) s'allongent, le nombre de demandes non pourvues au 115 et de personnes en liste d'attente pour un hébergement grimpent, les sorties vers le logement restent trop rares, trop lentes et souvent trop compliquées.

Les mots pour le dire...

Pour envisager le « desserrement » de cette saturation particulièrement aigue sur le territoire francilien, le SIAO 75 a identifié plusieurs leviers pour apporter cette fluidité espérée. Car, au-delà du besoin de création de places d'hébergement, le manque de fluidité sur l'ensemble du parc est un frein majeur à une prise en charge adaptée pour les ménages en rue ou hébergés sur des places régulées par le SIAO. À fin 2022, le SIAO 75 recense 3 200 ménages (soit 5 600 personnes), actuellement hébergés dans les dispositifs temporaires mis en place par l'État (Hébergement généraliste ou du DNA, hôtels, résidences sociales, etc.) et en attente de logement social. De manière générale, la question de la fluidité doit passer du statut d'objectif à celui d'engagement par les politiques publiques. C'est-à-dire s'accompagner de nouveaux moyens concrets pour atteindre des résultats plus importants. Et ce, avec une approche structurelle et pas seulement ponctuelle, car la fluidité de l'hébergement en logement social est un sujet au long cours, qui nécessite des actions plus efficaces dans la durée. Enfin, il serait judicieux de penser en termes d'approche globale du public. Car agir au bénéfice de tous les ménages en situation très précaire (ménages du 1^{er} quartile) ou DALO, sur-représentés en structures d'hébergement, c'est, en prévention, éviter le recours à l'hébergement et mener une approche « logement d'abord ».

Les faits pour convaincre...

D'un point de vue opérationnel, pour amplifier la fluidité, c'est-à-dire augmenter les sorties des dispositifs d'hébergement pour en faciliter l'entrée, il convient d'agir sur plusieurs leviers simultanément, pour prendre en compte la diversité des situations des personnes hébergées. Comment ? En facilitant l'accès au logement social, qui reste trop compliqué d'accès pour les ménages les plus pauvres ; en régularisant la situation administrative de personnes isolées et familles, actuellement sans titre de séjour, malgré une ancienneté de présence en France significative, condition notamment pour une insertion professionnelle durable ; enfin en adaptant l'hébergement et le logement aux publics les plus exclus et aux besoins particuliers, et en leur facilitant l'accès au secteur médico-social lorsque cela correspond à leurs besoins (personnes ancrées à la rue, personnes vieillissantes ou en situation de handicap...).



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

Pour faciliter l'accès au logement social, le SIAO 75 recommande, d'une part, d'améliorer la connaissance des publics accueillis en hébergement généraliste, et d'autre part, d'identifier les leviers opérationnels pour améliorer la fluidité du parc.

Améliorer la connaissance des publics accueillis en hébergement généraliste

Le SIAO recense en temps réel les ménages hébergés dans les dispositifs temporaires mis en place par l'État et en attente de logement social. À ce jour, le SIAO compte 3 200 ménages, soit 5 600 personnes en attente de logement social. Ils sont tous accompagnés par un travailleur social, et le SIAO dispose de leur situation précise. Mais face aux situations très changeantes et, de fait, des DLS qui ne sont pas suffisamment mises à jour, les propositions de logement mènent à l'échec. Pour y remédier il conviendrait de **renforcer les campagnes de communication et de formation dédiées aux travailleurs sociaux des structures** pour les inciter à aider les ménages à actualiser leurs DLS et à signaler toutes les situations de ménages en attente de logement au SIAO pour inscription SYPLO. En parallèle, il faudrait **renforcer les effectifs des SIAO dédiés au suivi de la base SYPLO et à son actualisation**. Enfin, il est important de souligner que, sur les 800 ménages hébergés à l'hôtel et suivis par la Plateforme d'accompagnement social du Samusocial, 84 % sont en-dessous du seuil de pauvreté, dont 43 % n'ont aucune ressource. **Cette pauvreté crée des obstacles et des barrières**, c'est un paramètre dont il faut tenir compte dans l'élaboration des dispositifs de relogement de ces ménages.

Les leviers opérationnels pour améliorer la fluidité du parc

Plusieurs leviers opérationnels permettraient d'améliorer la fluidité du parc. À commencer par **rendre le logement adapté moins sélectif**. Les critères d'accès en résidence sociale ou en Foyer de jeunes travailleurs sont trop exigeants par rapport à la réalité des ménages

hébergés. Le dispositif Solibail ne permet pas de passer de la rue au logement, car pour être éligible un ménage doit être... hébergé.

Il s'agit aussi **d'atteindre les objectifs légaux et locaux déjà existants, et renforcer de façon opérationnelle le pouvoir de substitution du préfet**. Le rappel fort, exigeant, de l'importance de l'atteinte des objectifs légaux (Ménages du 1er quartile, DALO) ou locaux (ARPP sur Paris) serait déjà en soi un signal très positif et mobilisateur. Toutefois, il est constaté que la non-atteinte des objectifs n'est pénalisée d'aucune façon. La loi est pourtant précise et prévoit (article L 441 1 du CCH) un pouvoir de substitution du préfet en cas de manquement des bailleurs dans l'atteinte de leurs objectifs. Celui-ci n'est jamais utilisé. Il conviendrait de renforcer ce pouvoir de façon à le rendre effectif et lui donner une dimension opérationnelle qui fait actuellement singulièrement défaut.

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

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

Poursuivre le développement de l'AVDL est essentiel. Les mesures d'accompagnement dans le logement sont nécessaires pour accompagner un parcours réussi

d'insertion dans le logement de certains publics. L'ASLL mis en place dans les départements montre certaines limites. A contrario, l'AVDL est un outil apprécié et qui a davantage de souplesse. Dès lors, le dévelop-

pement d'un dispositif (AVDL mis en place par l'État) qui n'entraînerait pas l'effacement de l'autre (ASLL mis en place par les Conseils généraux), constituerait une valeur ajoutée.



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

Plusieurs enquêtes mettent en avant les problématiques rencontrées par les ménages en situation administrative irrégulière ou précaire présents sur les places d'hébergement d'urgence. Afin d'objectiver les freins et leviers à l'accès à la régularisation, l'Observatoire du Samusocial de Paris et le SIAO 75 ont mené une enquête auprès des publics hébergés par le SIAO 75. Cette dernière a permis d'identifier 5 leviers de fluidité grâce à l'accès à la régularisation :

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

L'inconditionnalité de l'accès à l'hébergement d'urgence est un principe fondamental à l'action du Samusocial de Paris et à la lutte contre le sans-abrisme. Toute personne présente sur le territoire français, quelle que soit sa situation administrative, doit pouvoir bénéficier d'un hébergement et d'un accompagnement adapté à sa situation. Sur les places d'hôtels régulées par le SIAO 75, les données du Diagnostic d'appui à la régularisation (DAR), mené par l'Observatoire du Samusocial de Paris et le SIAO 75, démontrent que plus de 6 ménages sur 10 (63 %) seraient en situation administrative irrégulière ou précaire (récépissé, titre de séjour de moins d'un an, visa en cours de validité). De plus, près d'1 ménage sur 4 (25 %) déclare ne pas avoir actuellement de suivi social, alors que l'accompagnement dans ces démarches est

essentiel pour garantir l'accès aux droits, et ainsi améliorer la fluidité de l'hébergement d'urgence. À Paris, l'accompagnement juridique proposé par la mission JADE en complément de l'accompagnement social de la PASH a permis l'obtention de 187 titres de séjour en 2021. En 2022, 32 % des ménages accompagnés par la PASH et sortant vers le logement ont bénéficié de l'accompagnement de JADE. Renforcer et élargir ce type de dispositif à l'ensemble des PASH d'Île-de-France est indispensable afin de garantir l'accès aux droits des ménages hébergés en hôtels sociaux.

Mobiliser l'admission exceptionnelle au séjour pour la régularisation

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

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

L'ouverture d'un titre de séjour d'une année, pour des travailleurs de métiers en tension, constituait l'axe principal des premières annonces de la Loi Asile Immigration 2023. Selon les résultats du DAR, si les métiers en tension sont très représentés parmi les secteurs d'activité des personnes hébergées à l'hôtel, une grande majorité des personnes sans papiers travaillent de manière ponctuelle, sur la base de « petits boulots » non déclarés, ou rencontrent des difficultés pour documenter le travail réalisé (travail sous alias, travail sans fiches de paie...). Une prise en compte des difficultés d'accès au marché du travail déclaré pour les personnes sans papiers est nécessaire dans la réflexion sur les critères associés à ce nouveau titre de séjour. L'identification de nouveaux moyens de valoriser ou de justifier une expérience professionnelle passée ou en cours (validation d'acquis ou de plateaux techniques) pourrait permettre un accès aux droits facilité pour ce public, ainsi que l'accès à un titre de séjour sur présentation d'une promesse d'embauche, sans critère d'ancienneté de présence en France.

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

Depuis 2016, la prise de rendez-vous en préfecture représente une difficulté majeure pour les personnes demandant un titre de séjour, en lien avec la dématérialisation des démarches. Il faut compter 4 mois d'attente pour une convocation de la préfecture de police de Paris, suivie d'un rendez-vous pour le dépôt de dossier dans un an... Il s'ensuit au moins 8 mois d'attente pour l'instruction du dossier, soit au total 2 ans entre la demande de rendez-vous et l'attribution d'un titre. L'accessibilité du service public pour tous les usagers est un enjeu fondamental pour l'accès aux droits et le Samusocial de Paris encourage fortement toute réforme en ce sens. Par ailleurs, les titres de séjour d'un an ne permettent pas au public pris en charge dans l'hébergement d'urgence de construire un parcours d'accès aux droits sociaux et au logement. En effet, la délivrance du titre de séjour inter-

vient très souvent tardivement après la date de début du titre ; les aléas liés à des renouvellements annuels créent une instabilité sociojuridique et, par conséquent, un frein à l'accès au logement (pour l'accès aux résidences sociales, un titre de séjour expirant à brève échéance pourra être un motif de refus par le bailleur) ; les délais d'accès à un travailleur social, de formulation d'une Demande de logement social et/ou d'inscription sur SYPLO ne sont pas compatibles avec cette durée d'un an ; enfin les ruptures de droits sont nombreuses au cours des renouvellements de titres et mettent en danger la continuité du parcours et des démarches.

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

Pour le public « historique » du Samusocial de Paris, notamment les personnes âgées et/ou en très grande précarité qui ont connu de longues périodes d'errance, la reconstitution des preuves de présence représente un réel obstacle à la possibilité de régularisation au titre des 10 ans de présence en France. Le SIAO 75 préconise donc un élargissement du type de preuves de présence qui sont acceptées par les préfectures, dans le cadre de demandes de titre de séjour au titre des 10 ans de présence en France, afin d'inclure les documents de prise en charge par le Samusocial de Paris et d'autres acteurs du secteur de l'AH. Par ailleurs, le SIAO 75 souhaiterait créer un dialogue pour l'accès aux droits de ces personnes qui remplissent difficilement les critères de régularisation de plein droit et dont les dossiers administratifs ne rendent pas compte de leurs situations individuelles souvent dramatiques. Le resserrement du lien entre les préfectures et les acteurs associatifs via la création d'instances partenariales permettrait d'identifier et de travailler autour de ces situations de manière transverse, dans le but de permettre un accès au droit au séjour de ces personnes et une sortie vers des dispositifs pérennes adaptés à leurs situations.



Adapter les solutions aux profils les plus complexes

La massification de l'exclusion, et son extension à des populations de plus en plus diversifiées (familles, jeunes, personnes âgées...) ne doit pas occulter la persistance d'une population très exclue, très éloignée des dispositifs d'aide, souvent frappée par un cumul de fragilités (difficultés de santé somatiques et psychiques, isolement social, dénuement, longue durée d'errance...). Ces personnes expriment souvent peu de demandes et peuvent sembler s'être résignées à une vie dans les interstices des espaces urbains. Lorsque le froid, la violence de la rue ou leur état de santé les rendent plus réceptives à l'idée d'un hébergement, elles éprouvent de grandes difficultés à se maintenir en structure ou, au contraire, elles y végètent, faute de solution de sortie adaptée. Une meilleure réponse aux besoins de ces personnes suppose d'adapter à la fois l'hébergement et le logement qui peuvent leur être proposés.

L'hébergement de sortie de rue prend encore trop souvent la forme de structures collectives, proposant dans le meilleur des cas des chambres partagées, avec peu d'intimité, beaucoup d'espaces communs, et des règlements de fonctionnement contraignants... Or ces personnes, qui peuvent souffrir d'addictions ou de troubles mentaux, dont les rythmes biologiques ont été perturbés par des années de rue, et qui se sont adaptées à un quotidien de survie, vivent mal la cohabitation, respectent difficilement des horaires, et ne savent plus gérer la colère et les émotions. Elles accumulent ainsi les infractions au règlement et les motifs de tension avec les autres hébergés et le personnel, et finissent par se faire exclure, souvent après un ultime incident violent qui crée de fortes réticences à leur retour. Elles rappellent alors le 115, qui n'a plus

d'alternatives à leur proposer. L'hébergement d'urgence est rarement adapté à ces personnes, et les échecs répétés renforcent leur ancrage à la rue.

Le Samusocial de Paris et le SIAO 75 considèrent indispensable de développer des solutions d'hébergement réellement adaptées, sur le modèle des « Safe Havens » new yorkais, c'est-à-dire des structures garantissant l'intimité des personnes, pratiquant la réduction des risques, avec un bas seuil d'exigence à l'entrée, et un haut niveau de service (accès au soin, accompagnement social, soutien psychologique...) pendant le séjour.

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

Évaluer et après ?

Si le SIAO devait donner un nom à l'année 2022, il l'appellerait « la prise de recul ». Il s'agit en effet d'une année de réflexion, mêlant analyse et observation, riche d'enseignements pour définitivement passer à l'action. Elle pourrait se résumer en une phrase : « Nous sommes sur la bonne voie, mais il nous reste à aller au bout de la démarche afin d'avoir un réel gain en termes de qualité de service pour les usagers et les partenaires, mais aussi en qualité de vie au travail pour les équipes. »

Lorsque le SIAO décide d'évaluer son projet de service, il s'inscrit alors dans cette démarche de « service avant tout ». Celle qui consiste à prendre du recul ou de la hauteur, pour s'adapter et donner le meilleur pour lutter contre la précarité. Les enseignements de cette expérience sont multiples et viennent compléter les orientations fixées par la DRIHL 75 dans le cadre d'une nouvelle feuille de route transmise au SIAO en avril 2022, en déclinaison de l'instruction ministérielle du 31 mars 2022.

La première évolution pour le SIAO est celle de sa gouvernance, par la création d'un comité stratégique partenariat piloté par le Préfet et par la perspective d'un contrat pluriannuel d'objectifs qui viendra succéder à la feuille de route à fin 2023.

De nouveaux défis se présentent aux équipes du SIAO 75 pour cette année 2023.

Mettre en place les nouveautés attendues par la feuille de route, et notamment :

- Réaliser une évaluation flash pour chaque usager en demande par les écoutants du 115, dans un délai de 72 heures ;
- Développer l'accès à une évaluation approfondie pour 100 % des personnes sans domicile dans un délai de 3 mois, en partenariat avec l'ensemble des acteurs parisiens ;
- Positionner le SIAO comme coordinateur des acteurs de la veille sociale, avec la réflexion autour d'une instance départementale de coordination ;
- Créer une commission interne d'étude transversale des situations les plus complexes. Cette commission, expérimentée depuis début 2023, montre déjà des améliorations dans la qualité de suivi des parcours des ménages.

Aller dans le sens d'une amélioration continue de la qualité de service rendu par le SIAO aux usagers et aux partenaires. Il s'agit ici de réajuster son action afin de répondre au mieux aux besoins, qui évoluent eux aussi. Des actions sont ainsi impulsées en 2023 pour :

- Améliorer la visibilité en interne et en externe des missions du SIAO et de son organisation ;
- Aller au bout de la réflexion sur l'évolution de la mise à l'abri à la nuitée, en stabilisant l'expérimentation sur le court séjour à l'hôtel et en expérimentant une démarche similaire pour le public isolé ;
- Permettre plus de lisibilité et de transparence sur les modalités de régulation et de priorisation du SIAO, par la finalisation de l'harmonisation des pratiques en interne et une meilleure communication aux tutelles et aux partenaires de l'AHJ ;
- Faire évoluer le format des ateliers d'étude de situations complexes afin de mieux répondre aux besoins des partenaires ;
- Finaliser le chantier accessibilité du 115 : modernisation de la solution téléphonique, évolution de la messagerie vocale et création d'un serveur vocal interactif notamment ;
- Initier une réflexion sur notre organisation interne, afin de répondre aux attentes remontées par les équipes, les partenaires et les usagers.

Pour conclure

Pour conclure, nous tenons à remercier toutes les personnes qui se sont investies tout au long de l'année à nos côtés. Les agents du SIAO, qui, en plus de leur activité déjà très dense, ont accepté de participer à la démarche d'évaluation ainsi qu'à l'ensemble des réflexions et projets de déclinaison du projet de service. Enfin, nous tenons à adresser nos plus sincères remerciements à tous les professionnels et bénévoles avec qui nous collaborons au quotidien au service des plus démunis. Sans oublier, bien évidemment, les partenaires et les usagers, réunis à nos côtés et mobilisés lors des différentes actions de concertation pour pouvoir échanger en direct. Nous sommes conscients que ces initiatives demandent du temps, en plus des contraintes quotidiennes de tous.

De notre côté, nous nous engageons à poursuivre, avec vous, cette démarche d'amélioration continue du service rendu par le SIAO, un service après tout !

ADJ	Accueil de jour	DSOL	Direction des solidarités
AHI	Dispositif « Accueil, Hébergement, Insertion »	EMA	Équipe mobile d'aide
ALUR (loi)	Accès au logement et un urbanisme rénové	EMEOS	Équipe mobile d'évaluation et d'orientation sanitaire
AP-HP	Assistance publique – Hôpitaux de Paris	EMIS	Équipe mobile d'intervention sociale
APTM	Association pour l'accompagnement social et administratif des migrants et de leurs familles	ESI	Espace solidarité insertion
APUR	Agence parisienne d'urbanisme	FAS	Fédération des acteurs de la solidarité
ARPP	Accord pour le relogement des publics prioritaires	FJT	Foyer jeunes travailleurs
ARS	Agence régionale de santé	GCSMS	Groupement de coopération sociale ou médico-sociale
ASE	Aide sociale à l'enfance	GIP HIS	Groupement d'Intérêt public habitat et interventions sociales
AVDL	Accompagnement vers et dans le logement	GPIS	Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance
CAFDA	Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile	HAFB	Halte aide aux femmes battues
CASVP	Centre d'action sociale de la Ville de Paris	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	ODM	Ordre de Malte
CHRS	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale	OMA	Observatoire des métiers de l'accompagnement
CHU	Centre d'hébergement d'urgence	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
DALO	Droit au logement opposable	PJJ	Protection judiciaire de la jeunesse
DASES	Direction de l'action sociale de l'enfance et de la santé	PSA	Permanences sociales d'accueil
DIHAL	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement	PU DALO	Prioritaires urgentes au Droit au logement opposable
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 de l'accueil et de l'orientation
DP	Demande pourvue	SI-SIAO	Service d'information du service intégré d'accueil et d'orientation
DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement	SYPLO	Système priorité logement
		URHAJ	Union régionale pour l'habitat des jeunes

« Le SIAO est un acteur de proximité, qui doit connaître le territoire et ses partenaires pour orienter au mieux les personnes selon les besoins qu'elles expriment. »

Directrice de la publication : Sabrina Boulefrad, Directrice du SIAO 75, Vanessa Benoit, Directrice générale du Samusocial de Paris
Conception éditoriale : Franck Paquet-Durand, Karine Lebihan
Direction de création : Moka / Bruno Franceschini
Crédits photos : Charlotte Gonzalez, Julien Jaulin, Hugo Lebrun, Matthieu Rosier, Samusocial de Paris et SIAO 75



samusocial
Paris