

SIAO 78 RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023



Sommaire



1. LA CROIX ROUGE FRANÇAISE

a. Introduction

b. La croix rouge française en

chiffre

c. La Lutte contre les exclusions à
la Croix-Rouge française

2. SIAO des Yvelines

Préambule

Principes

Missions

Organisation

Ressources humaines

Volet Urgence : activité du 115

Volet Insertion : activité

Hébergement / Logement

Volet Observation sociale : activité
de l'observatoire

3. Faits marquants

4. 2024 ...



Introduction



Ce rapport d'activité présente une rétrospective de l'année 2023 et des faits marquants qui ont jalonné la réalisation de nos missions. Il fait état de l'engagement continu de nos équipes et de la collaboration avec nos partenaires, au sein d'un secteur Accueil Hébergement Insertion en constante évolution.

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

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

A propos de la Croix-Rouge française

Un maillon du plus grand mouvement humanitaire mondial :

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

Une association loi 1901 :

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

Une entreprise à but non lucratif :

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

Un auxiliaire des pouvoirs publics :

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

La Croix-Rouge française en chiffres



1 communauté de volontaires :

70 521 bénévoles

17 021 salariés

20 000 étudiants qui se forment

1 campus national

7 filières métier

108 délégations territoriales

1 051 implantations locales

624 établissements et services sanitaires,
sociaux, médico-sociaux et de formation

1 raison d'être

« La Croix-Rouge française agit pour protéger et relever sans condition les personnes en situation de vulnérabilité et construire, avec elles, leur résilience ».

Total des ressources 2022 : **1 741,9 M€**

(hors valorisation du bénévolat, incluant les produits du siège)

La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française

Les engagements qui guident nos actions

> Lutter contre les effets de la précarisation grandissante de la société

Toutes les actions de la Croix-Rouge française visent à accompagner les personnes en situation de fragilité, à témoigner des réalités de l'exclusion, à développer les actions d'accompagnements et à contribuer à l'évolution des politiques publiques.

En proposant **un accompagnement individualisé sur la durée**, nos équipes travaillent au quotidien pour préserver le lien social et favoriser la réinsertion de chaque personne. Une démarche menée dans le respect de la dignité de chacun et dans un souci permanent d'humanité et d'inconditionnalité de l'accueil.

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

Notre **implantation territoriale sur l'ensemble du territoire national et notre réseau de salariés et bénévoles de l'action sociale** nous permettent d'être au plus près des personnes fragiles et de nous adapter aux spécificités des territoires, en nous implantant là où les manques se font sentir et en complémentarité avec les autres associations.

> Une action orientée autour de cinq axes stratégiques

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



La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française

Organisation et fonctionnement

> Une direction nationale

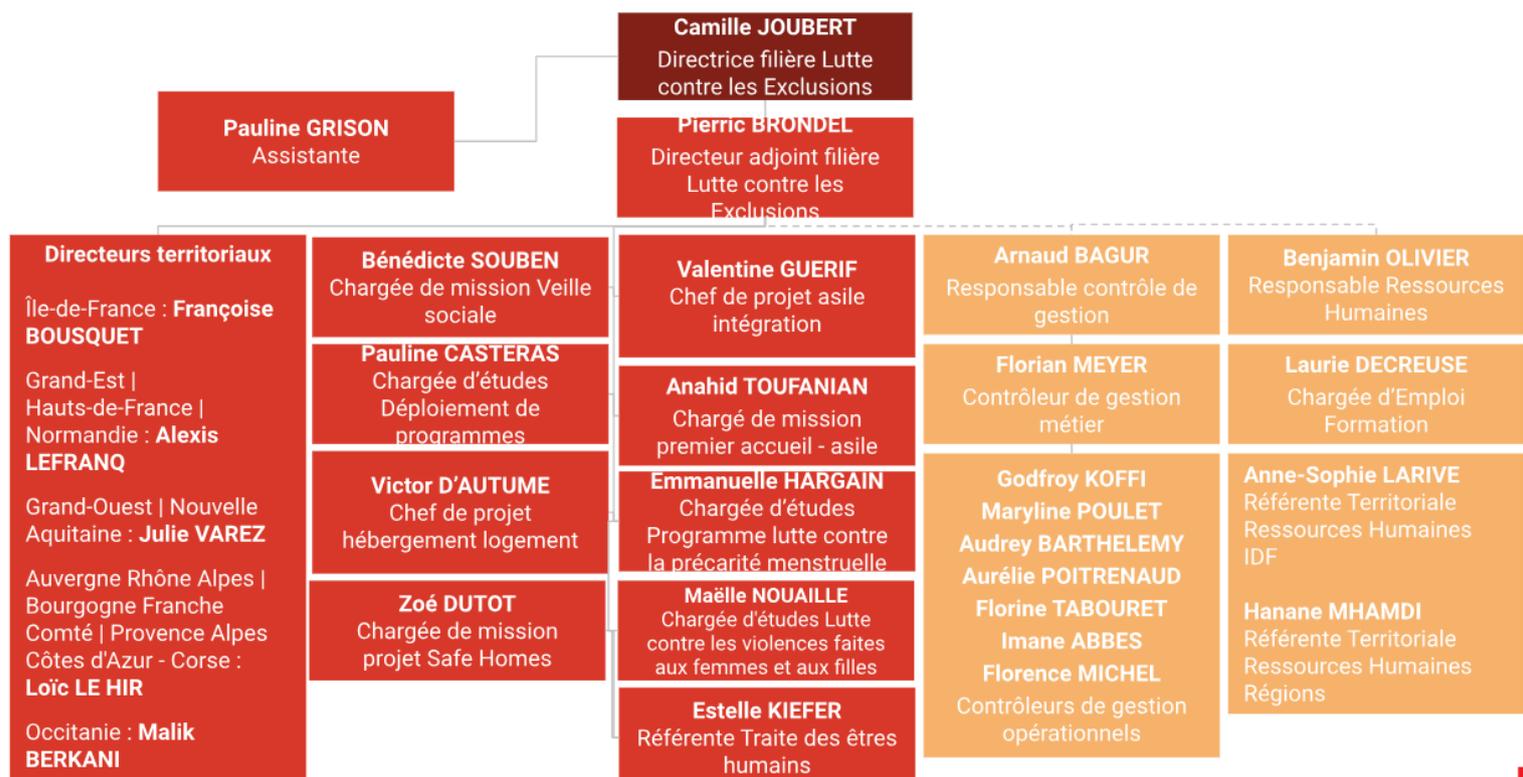
Le siège national assure la direction de la filière et apporte un soutien et une expertise métier au réseau d'établissements. Le service dédié de la filière Lutte contre les Exclusions assure une animation nationale du réseau via une veille législative et juridique, des groupes de travail, des journées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

> Cinq directions territoriales

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

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

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



La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française



Chiffres clés

304 services de Veille sociale

246 équipes de **maraudes / samu sociaux** dans 80 départements
43 lieux d'accueil de jour dans 32 départements
15 SIAO

Hébergement - logement

107 dispositifs d'**hébergement** de droit commun (3 807 places)
5 dispositifs d'accompagnement des personnes à l'**hôtel** (> 10 000 personnes par an)
45 dispositifs de **logement accompagné** (432 logements)

Asile / Intégration

24 dispositifs d'accueil des **demandeurs d'asile** (4 352 places d'hébergement)
8 dispositifs d'accompagnement des **réfugiés**
40 dispositifs d'accueil des déplacés **d'Ukraine**

Santé-précarité / médico-social

21 dispositifs médico-sociaux
32 points hygiène

175 établissements
comptables
regroupant 536
dispositifs

2166 salariés / 1985 ETP
9700 bénévoles

Réalisé 2022 :

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

Estimé 2023 : 189 234 k€

SIAO YVELINES

PREAMBULE

Repris par la Croix Rouge française le 2 mai 2023, le SIAO 78 s'est inscrit en 2023 dans la continuité de la restructuration engagée en 2022 pour rendre encore plus efficiente son implication auprès des acteurs du secteur.

Ainsi une feuille de route élaborée avec la DDETS 78 a guidé l'action du SIAO tout au long de l'année avec un objectif commun d'amélioration de la prise en charge des publics les plus précaires et ceux engagés dans un parcours d'accès au logement.

L'Etat, à travers l'instruction du 31 mars 2022 a réaffirmé ses attentes relatives aux missions du SIAO, dans la mise en œuvre du service public de la rue au logement.

Cela a généré un travail conjoint, aux côtés des 7 autres SIAO Franciliens et des services de l'État, vers une réflexion régionale visant à clarifier les objectifs des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation et à harmoniser le traitement des demandes d'hébergement et de logement.

Cette démarche, tenant compte d'une vision commune des enjeux régionaux, a démontré l'importance de l'échange de pratiques ainsi que l'élaboration d'un cadre d'intervention commun, au service des personnes accompagnées, en dépit des défis particuliers rencontrés en Île-de-France.

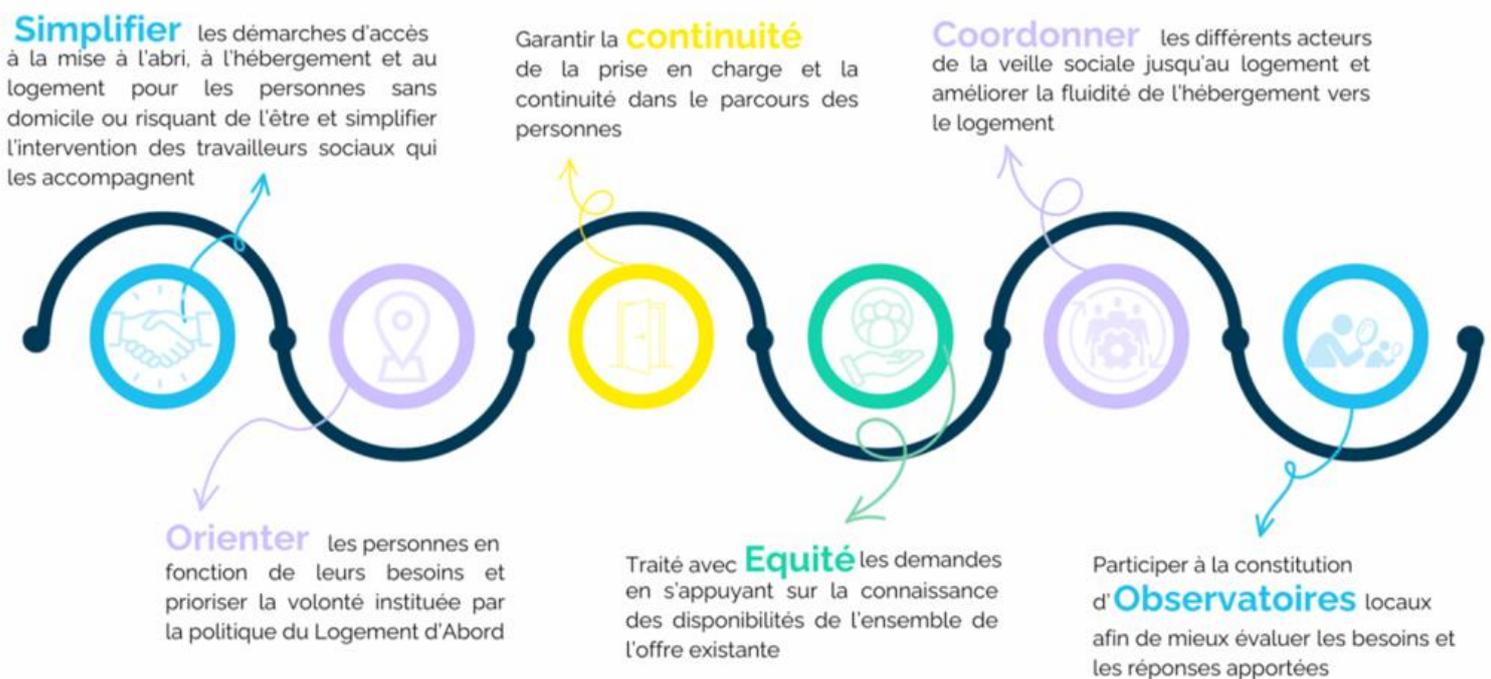
Cadre réglementaire

- Circulaire du 8 avril 2010 relative au Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO)
- Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 24 mars 2014
- Circulaire N°DGCS/SD1A/2015/325 du 17 décembre 2015 relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 relatif au SIAO
- Instruction N°DGCS/SD1A/2020/123 du 21/08/2020 Relatives aux orientations AHI, fixant les orientations pour les années 2020 et 2021 dans le cadre de la mise en œuvre du Plan quinquennal pour le Logement d'Abord.
- Instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des services d'accueil et d'orientation (SIAO) pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement

PRINCIPES

- ★ **L'inconditionnalité** de l'accueil et la continuité de la prise en charge : chaque personne et famille sans domicile fixe en situation de détresse ou risquant de l'être, ayant besoin d'un hébergement, doit pouvoir y accéder, en urgence, si nécessaire, et y demeurer jusqu'à son orientation vers une proposition adaptée.
- ★ **Le «logement d'abord»** : l'hébergement ne doit pas être une étape indispensable, et lorsque la situation du ménage le permet, l'accès direct au logement adapté ou ordinaire doit être privilégié, avec un accompagnement si nécessaire. Chaque personne ou famille accueillie dans un hébergement ne doit y rester que le temps nécessaire et accéder au logement dans les meilleurs délais dès lors qu'elle y est prête.
- ★ **L'accès au service public** : toute personne doit pouvoir trouver un service de l'accueil et de l'orientation en tout point du territoire, sans discrimination et apportant une réponse à ses besoins.

MISSIONS



ORGANISATION

SIAO 78

Urgence

115



Pôle Social

Référents :

- Accueil de jour
- Sortants de prison
- Publics spécifiques
- CEJ-JR
- PEX
- Fluidité



Insertion

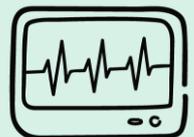
Hébergement



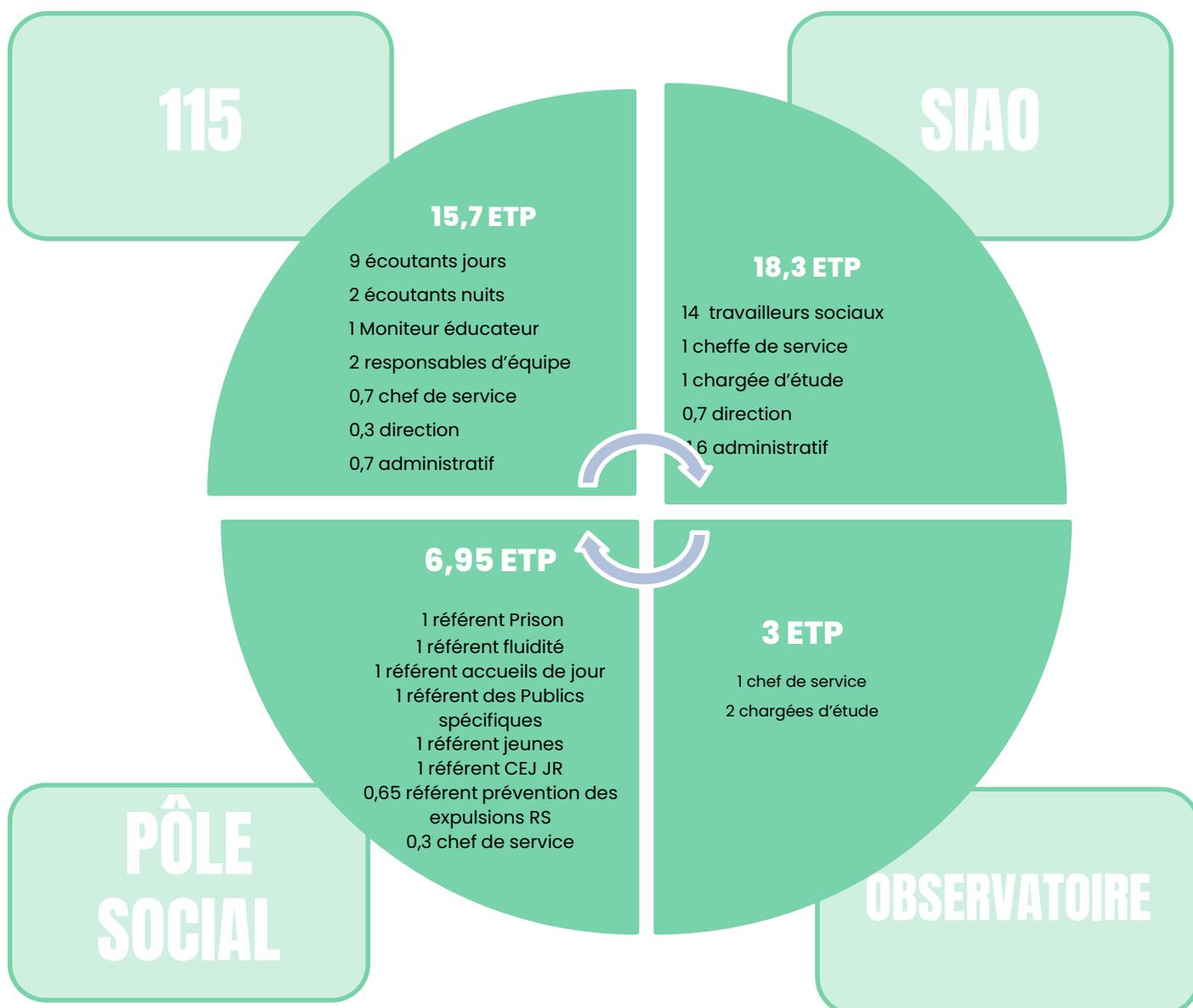
Logement

DAHO

Observatoire

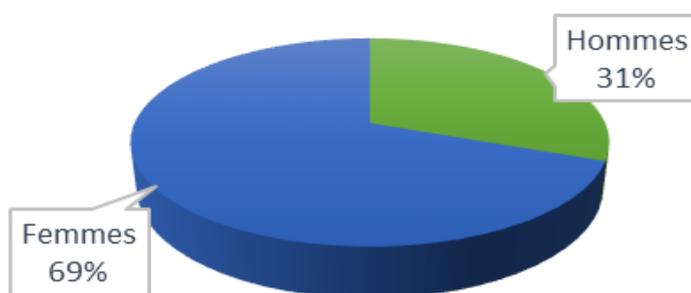


NOTRE ÉQUIPE



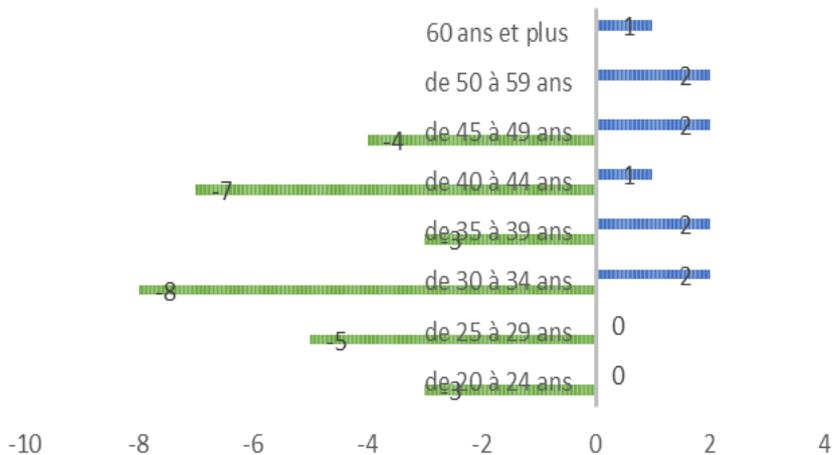
RESSOURCES HUMAINES

Effectifs Hommes Femmes



PYRAMIDE DES ÂGES

■ HOMMES ■ FEMMES



FORMATIONS COLLECTIVES

Formations	date de formation	ETP	Service
Violences conjugales étape 1	9 et 10 mars et 02 juin 2023	1	115
		1	SIAO
Les fondamentaux du droit des étrangers	17 et 18 avril 2023	1	115
Animer une réunion productive	11 et 12 mai 2023	2	SIAO
H0/B0 BS Manœuvre	22 et 23 mai 2023	1	SIAO
Initiation à l'approche systémique	23 et 25 mai 2023	3	SIAO
Sensibilisation à l'ethnopsychiatrie	15, 24 mai et 09 juin 2023	1	SIAO
Initiation à l'approche systémique	19 au 21 septembre 2023	1	115
Les fondamentaux du droit des étrangers	25 et 26 septembre 2023	1	115
Situations conflictuelles gérer les tensions et l'agressivité	04 et 05 octobre 2023	1	SIAO
Sensibilisation à l'ethnopsychiatrie	4, 11 et 18 octobre 2023	1	SIAO
Méthode Arc-en-Ciel	10 et 11 octobre 2023	1	SIAO
Ecoute et aide à distance au téléphone	20 et 21 novembre 2023	4	115
PSC1	13 octobre 2023	4	SIAO
PSC1	11 octobre 2023	2	SIAO
		1	115
PSC1	29 novembre 2023	5	SIAO
		2	115
PSC1	1 décembre 2023	3	SIAO
		2	115
SST	06 et 07 décembre 2023	1	115
SST	11 et 12 décembre 2023	2	SIAO
Gestes et postures	7 novembre 2023	6	SIAO
		2	115
Gestes et postures	18 octobre 2023	4	115
		4	SIAO
Gestes et postures	23 octobre 2023	5	SIAO
		3	115
Gestes et postures	27 octobre 2023	5	SIAO
		2	115

FORMATIONS individuelles

Formations	date de formation	ETP	Service
WORDPRESS	27 au 29 septembre 2023	1	SIAO
DATA ANALYST	06 juin 2023 au 15 février 2024	1	SIAO
CAFERUIS	09 octobre 2023 au 30 juin 2025	1	115

Volet Urgence Activité du 115



MISSIONS

Le SIAO assure la gestion de la plateforme d'appels 115 pour l'accueil, l'orientation et la mise à l'abri des personnes à la rue ou risquant de l'être. A ce titre, elle collabore étroitement avec les services de la DDETS 78 et de la préfecture des Yvelines.

Elle assure une réponse immédiate, 24h/24 et 7J/7, aux usagers par une orientation vers les dispositifs de veille sociale (maraudes, accueil de jour, informations sociales voire médico-sociales), les hôtels ou les abris de nuit.

Ses missions principales sont **l'écoute sociale**, **l'évaluation** des situations individuelles, **l'information** et **l'orientation** des ménages en situation d'exclusion, la mise à l'abri et la mise en sécurité des personnes les plus vulnérables ou victimes de violences conjugales ou intrafamiliales.

Elle participe à la coordination des acteurs de la veille sociale, et participe sous mandat de la DDETS 78, aux différentes opérations de mises à l'abri de grande envergure.

Chaque appel fait l'objet d'un rapide diagnostic social réalisé par un Technicien d'Intervention de l'Urgence Sociale. Il s'agit d'évaluer le danger de rue, de comprendre les causes de rupture d'hébergement, le parcours de rue des personnes, d'acter leur situation administrative et financière, d'identifier les éventuelles vulnérabilités, la présence de soutien familial et amical, le territoire d'ancrage. Ce diagnostic permet de conseiller et d'orienter vers les partenaires pouvant être aidants dans la résolution des problématiques qui auront été identifiées.

Pour chaque appel reçu et traité, les écoutants de la Plateforme 115 recueillent les éléments via le SI-SIAO, permettant d'alimenter l'Observatoire Social, en complément de l'Entité Hébergement Logement.

LES PARTENAIRES AU QUOTIDIEN



PHRH (Delta)

Pour mener à bien ses missions, la Plateforme 115 collabore, depuis fin 2019, avec le Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière du Samu social de Paris qui gère les demandes de prises en charge, de changements d'hôtel, de vérifications, ou de médiation.



Les accueils de jour

Le 115 travaille en lien quotidien avec les accueils de jours sur le territoire des Yvelines. Les ménages faisant appels au 115 peuvent y être orientés par les écoutants. Les professionnels et bénévoles de ces structures peuvent également nous signaler des situations via la ligne dédiée aux partenaires.



La PASH78

Des réunions bimensuelles ont lieu entre le 115 et la PASH depuis la rentrée scolaire 2022, permettant ainsi de fluidifier les échanges d'informations. Un travail est engagé autour de la mise en place d'échanges de pratiques entre les professionnels de la PASH et du 115 afin de renforcer la dynamique interservices, la compréhension des missions de chacun et favoriser ainsi la bonne connaissance des situations des ménages hébergés à l'hôtel.



SOLIGUIDE.FR

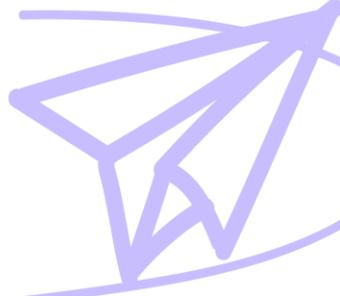
C' est un outil essentiel dans la pratique du 115. Elle permet aux écoutants de proposer des orientations précises aux usagers vers des dispositifs tels que les accueils de jour, les PMI, les associations d'aide alimentaire...



Les équipes sociales mobiles

Le 115 travaille en étroite collaboration avec les ESM de la Croix Rouge, notamment pour la coordination des interventions des équipes de maraudes. Cette collaboration est renforcée depuis le regroupement sur le même site géographique des deux services. Des échanges de pratiques ont pu notamment voir le jour, chaque écoutant 115 ayant participé au moins une fois à une maraude sociale.

La parole à l'écoute



Partage d'expérience, échanges de pratiques entre écoutants 115 et équipes mobiles de maraudes

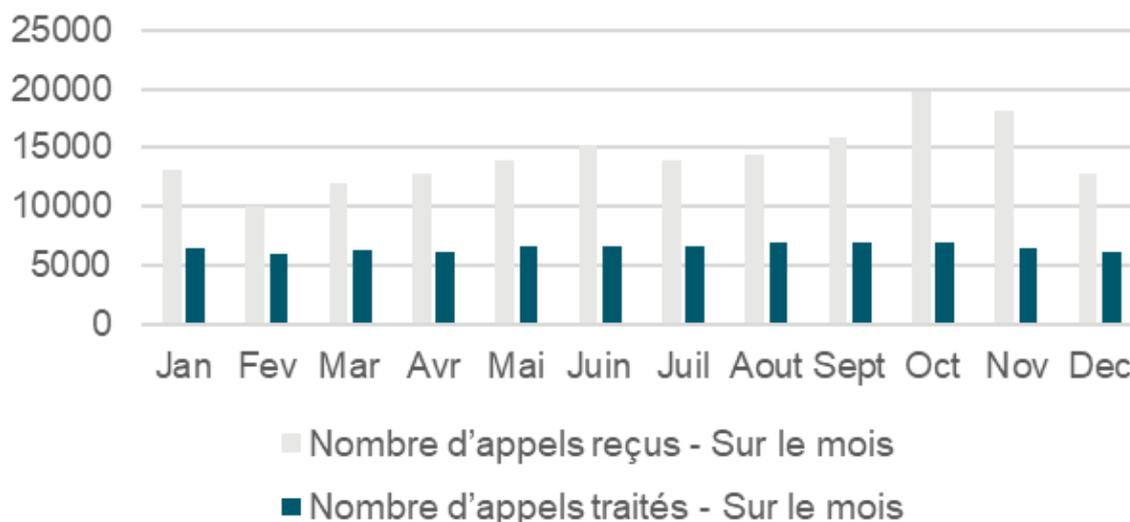
"Être en immersion durant une soirée avec les équipes de la maraude nous a permis de rencontrer plusieurs usagers que nous avons la plupart du temps au téléphone. Cette belle expérience a été très enrichissante. Entendre une personne en détresse par téléphone n'est pas la même chose que de la voir en face. Le fait de rencontrer les personnes nous permet de réaliser la gravité de leur situation et ainsi avoir une plus grande vigilance à l'écoute. Nous espérons à l'avenir pouvoir dans la mesure du possible refaire régulièrement ce genre d'expérience. Nous avons été confrontés aux réalités auxquelles font face les équipes de maraudeurs sur le terrain, ce qui nous permet d'apporter une réponse claire aux usagers lorsqu'ils nous interpellent pour solliciter la maraude."

Nassra, Kadiatou et Jacques.



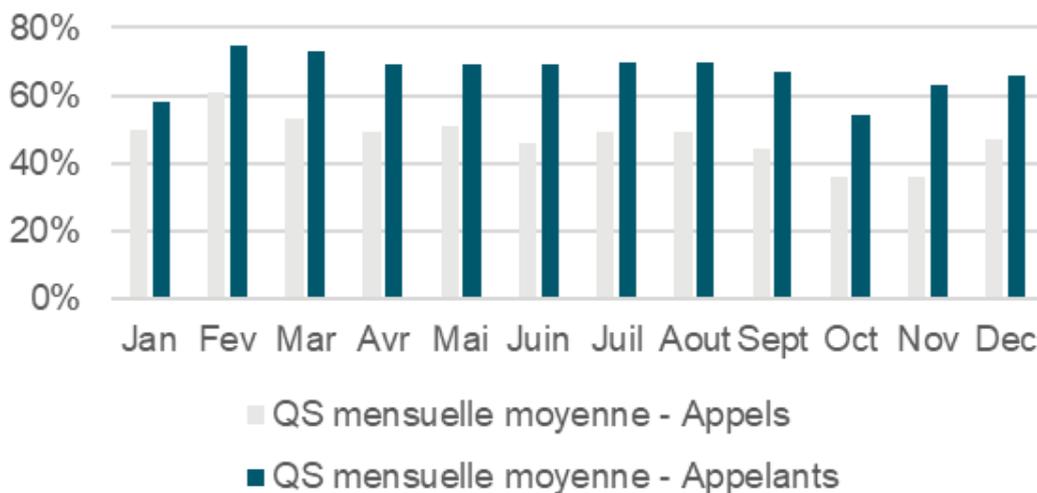
ACTIVITE TELEPHONIQUE

Nombre d'appels au 115 en 2023



En 2023, la plateforme téléphonique du 115 des Yvelines a enregistré **171869** appels au total, soit **470** appels quotidiens en moyenne. **78413** appels décrochés par les écoutants, soit **215** appels répondus en moyenne par jour.

Qualité de service 115 2023



La parole à l'écoute : "nous recevons quotidiennement des appels de ménages qui arrivent à nous joindre plusieurs fois par jour. Le matin, les ménages nous appellent pour une mise à l'abri. Faute de place disponible, ils sont invités à nous contacter de nouveau l'après-midi pour solliciter soit l'hébergement soit le passage de la maraude sociale. En soirée, nous recevons régulièrement plusieurs appels des mêmes ménages qui restent en attente des ESM, pour nous indiquer qu'ils ont changé de lieu par exemple." **Jacques**

Les Abris de Nuit

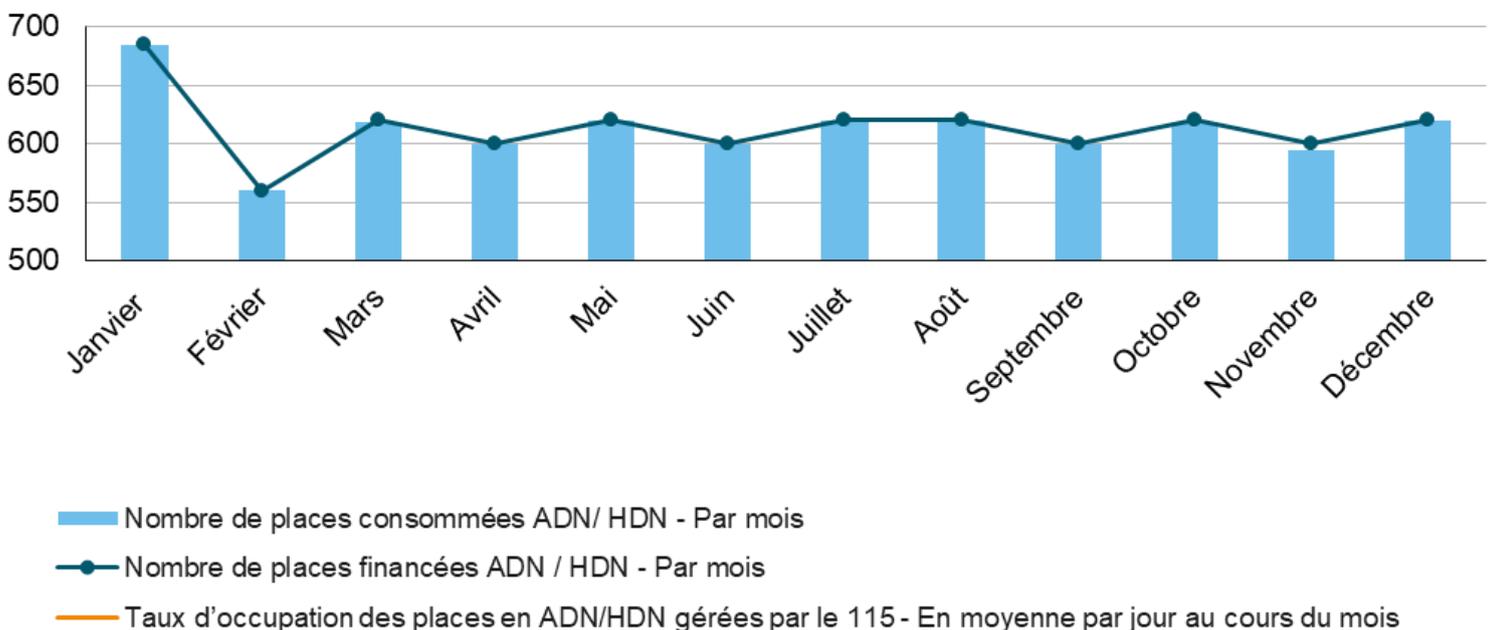
Les abris de nuit ont pour objectif de proposer une solution de mise à l'abri au public non prioritaire sur les nuitées hôtelières.

Un abri de nuit à disposition du 115 est destiné aux Hommes isolés. Situé sur la commune de Versailles, il permet l'accueil à la nuitée de 15 hommes (+ 5 places maraudes).

Le nombre de places mises à disposition étant inférieur au besoin sur le territoire, la plateforme 115 propose une évaluation de chaque demande et veille à proposer une équité de traitement dans les orientations proposées, en concertation quotidienne avec la régulation des équipes mobiles de la Croix-Rouge.

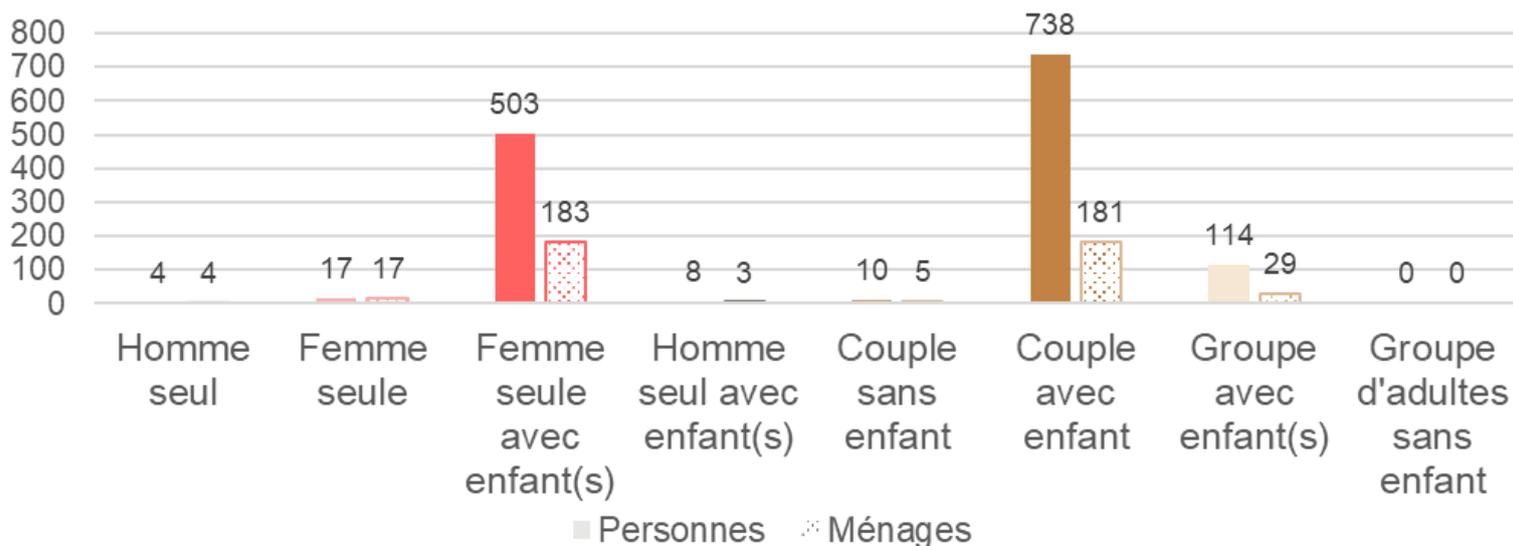
Le 115 des Yvelines dispose également d'un abri de nuit à destination des femmes avec enfants. 5 places dans une chambre partagée au sein du CHU la Petite Arche sur Mantes-la-Jolie.

Un recensement de tous les appels de ménages avec enfant est réalisé quotidiennement, en fin de matinée. L'évaluation de la situation de chacun de ces ménages est partagée en équipe, en concertation avec la Supervision de la plateforme. Les orientations sur l'abri de nuit pour femmes et enfants sont décidées collectivement.



Les nuitées hôtelières

Typologie des ménages hébergés à l'hôtel au 31/12/2023



La mise en sécurité des personnes victimes de violence

Le 115 des Yvelines participe à la mise en sécurité des personnes victimes de violences conjugales et intrafamiliales. Les situations sont principalement signalées par les intervenants sociaux en commissariat et les services du département. Une évaluation des violences et du danger est menée par l'équipe du 115.

A l'issue de cette évaluation, une prise en charge hôtelière est proposée, assortie d'une demande d'intervention en urgence des équipes de la PASH auprès des ménages sous 48H. Une alerte au service hébergement/logement facilite l'orientation ultérieure vers un dispositif adapté.

Au 31/12/2023, 40 personnes sont hébergées à l'hôtel 115, sous le fléchage 78_VVC-VVF, soit 3% de la population totale.

Les nuitées hôtelières

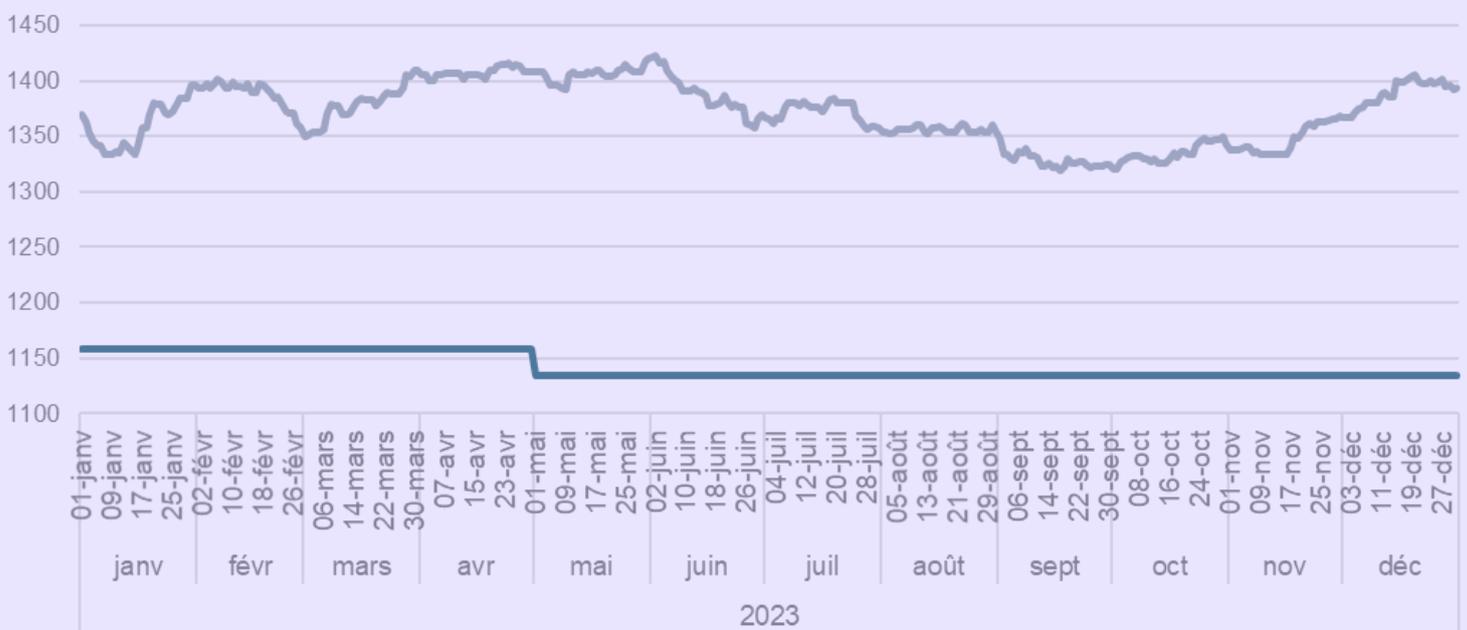
Conformément aux directives de la DDETS 78, les nuitées hôtelières sont proposées prioritairement aux ménages avec enfants, et/ou en situation de vulnérabilité.

Le plafond de nuitées hôtelières fixé par la DDETS des Yvelines est passé de 1158 nuitées à 1134 nuitées par jour en Juin 2023.

Les ménages hébergés à l'hôtel sont principalement inscrits dans un fonctionnement de « long-séjour ». Un accompagnement et/ou un suivi social sont proposés par la PASH78 (Plateforme d'accompagnement social à l'hôtel).

Le 115, en lien avec les autres services du SIAO, veille à faciliter la prise en compte des situations pour permettre une sortie de l'hôtel vers les dispositifs d'hébergement/logement.

Evolution de la consommation des nuitées hôtelières



Dispositif Court-séjour

Depuis son annonce à l'hiver 2022 et sa mise en œuvre en février 2023, le dispositif court séjour à l'hôtel a permis la mise à l'abri de **1575** personnes au total, soit 515 ménages.

Cela correspond à 608 personnes distinctes pour 207 ménages. Ce sont en moyenne près de 2,5 orientations par personne et par ménages. La composition familiale moyenne sur le dispositif est d'approximativement 3 personnes.

L'orientation en court séjour fait suite à l'appel d'un ménage au 115, et à l'évaluation du danger de rue par l'équipe d'écouterants. Le ménage est alors orienté pour 7 nuits sur le dispositif.

La prise en charge s'articule autour de l'intervention du travailleur social référent du Pôle social. Il va à la rencontre des familles hébergées sur deux matinées de permanences (mercredi et vendredi).

La rencontre avec le travailleur social permet :

- Une évaluation approfondie de la situation du ménage. Une note sociale est enregistrée sur le dossier SI-SIAO du ménage après chaque.
- Une information, une orientation vers les dispositifs de droit commun en fonction des besoins repérés.
- En l'absence de suivi social, la création d'une première demande d'hébergement SI-SIAO. Le référent peut interpellier les professionnels du SIAO pour affiner les préconisations et favoriser ainsi le positionnement sur une liste d'attente vers un dispositif adapté.
- Un lien avec les partenaires en charge du suivi social du ménage.
- Une orientation / un signalement vers le partenaire le plus adapté à prendre en compte la demande d'hébergement du ménage (OFII, Conseil départemental).

Le public rencontré est majoritairement évalué comme relevant des dispositifs d'hébergement (CHU, CHRS). Toutefois, l'intervention du travailleur social référent a permis l'orientation de 3 ménages vers du SOLIBAIL, 4 vers de l'ALTHO, et le signalement puis la prise en charge de 12 ménages par des dispositifs d'asile.

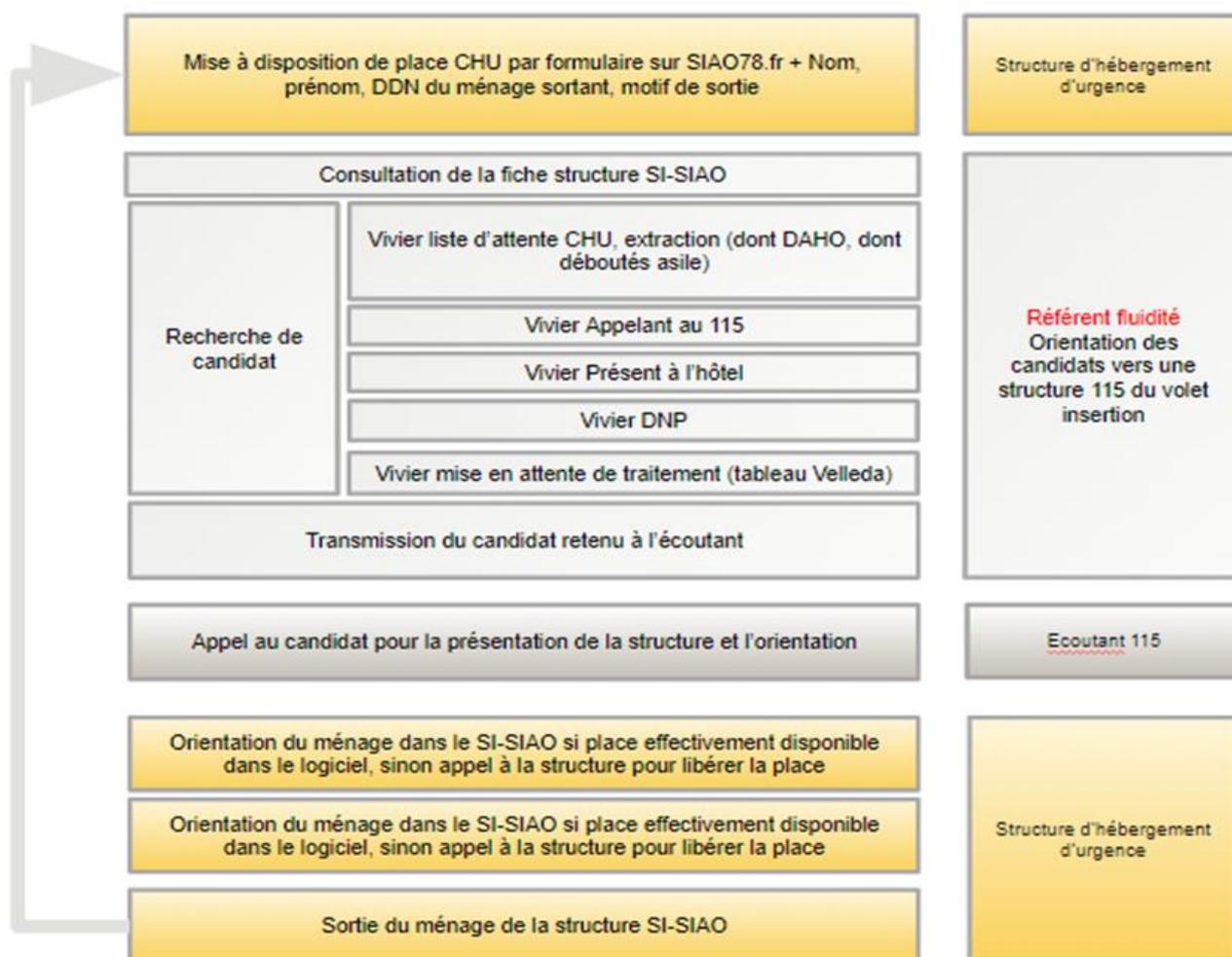
L'orientation d'une semaine sur le court-séjour permet au 115, pour les ménages composés d'une femme isolée enceinte et/ou avec enfants de -3 ans, de faire le lien avec le conseil départemental, tout en assurant une mise à l'abri en urgence de ce public vulnérable.

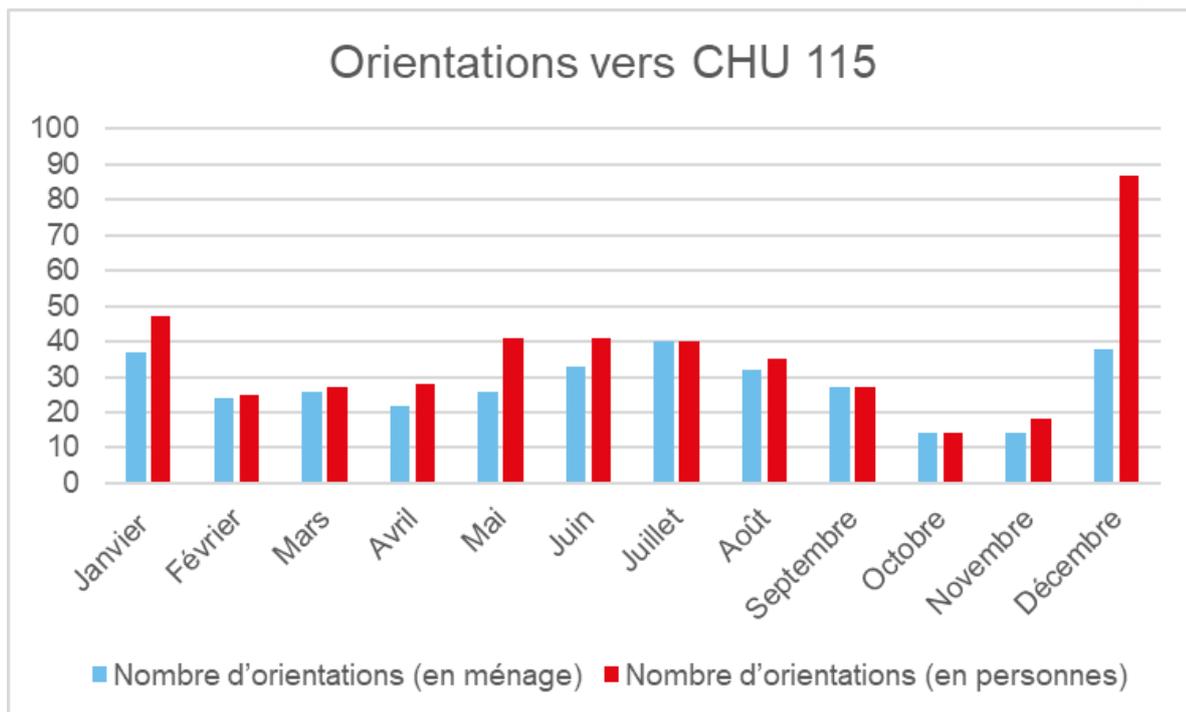
Régulation des places CHU par le 115

En accord avec la DDETS 78, le pôle Hébergement/Logement a transféré la régulation des places en CHU collectif vers le 115 en septembre 2022. Cette opération vise à réaffirmer le caractère urgent de ces dispositifs et renforce dans son nouveau protocole d'orientation la notion d'inconditionnalité d'accueil.

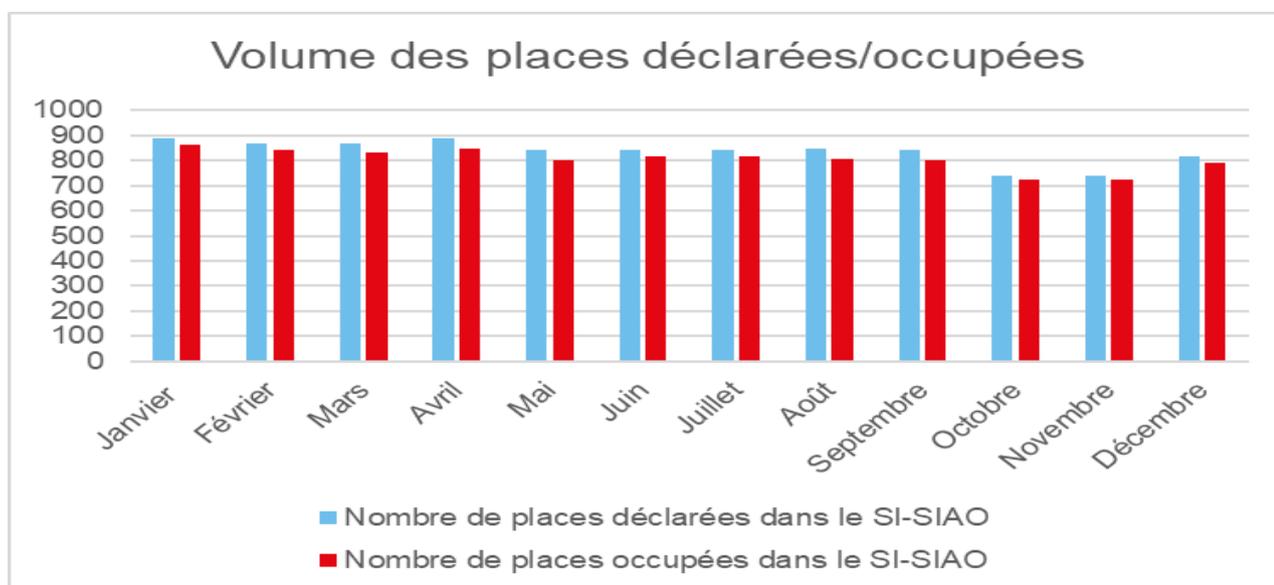
Dès lors, toute personne ou ménage faisant appel au 115 pour une demande d'hébergement d'urgence pourra prétendre à une orientation vers un CHU, avec ou sans demande en insertion. Ce changement de pratique a été opéré de manière progressive, et concertée avec les gestionnaires de structure, et garanti la prise en compte des réalités des structures.

Procédure de mise à disposition de place par les structures





L'ouverture d'un CHU hivernal en décembre a permis la mise à l'abri de **85 personnes** issues de ménages avec enfants en demande d'hébergement d'urgence auprès du 115.



Le taux d'occupation moyen des places sur l'année est de 97%. Les 3 % restants correspondent aux places fermées par les structures (travaux, sur occupation...)

DEMANDES NON POURVUES

Demands de mise à l'abris Non Pourvues	Jan	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept	Oct.	Nov.	Déc
Nombre de demandes non pourvues totales	1326	1430	1331	1500	1761	1797	1634	1826	1816	1808	1630	1340
Nombre de demandes non pourvues En moyenne par jour	43	51	43	50	57	60	53	59	61	58	54	43
Volume global de personnes en DNP	2265	2274	2210	2630	3161	3687	3498	3771	3761	3782	3636	2837
Volume global de personnes en DNP En moyenne par jour	73	81	71	88	102	123	113	122	125	122	121	92

Monsieur le préfet des Yvelines a commandé en juin 2023 une décrue des nuitées hôtelières sur l'été 2023, correspondant à 300 personnes. Il s'est agit, alors, d'agir sur la fluidité d'abord, puis de restreindre les possibilité de nouvelle prise en charge aux situations d'extrême vulnérabilité. Le volume de demandes non pourvues a donc connu une augmentation importante au r cette période.

L'impossibilité pour le 115 de répondre favorablement à des demandes de mise à l'abri à impacté les situations d'errance des ménages à la rue, notamment avec enfants.

Typologie des ménages en DNP	Distincts à l'année		Cumulée sur l'année	
	Ménage	Personnes	Ménage	Personnes
Couple avec enfant	297	1416	2802	11152
Couple sans enfant	146	375	3444	6893
Femme seule	689	689	3304	3304
Femme seule avec enfant(s)	494	1398	3593	9293
Groupe avec enfant(s)	7	37	30	103
Groupe d'adultes sans enfant	19	39	81	174
Homme seul	1310	1310	5811	5811
Homme seul avec enfant(s)	19	59	348	919
TOTAL	2981	5323	19413	37649

21 147 demandes de de ménages avec enfants n'ont pas été pourvues sur l'année, soit **57%** des demandes totales.

POLE SOCIAL

Le SIAO des Yvelines a développé un nouveau service sur le dernier semestre 2022 : **le pôle social**. Composé fin 2022 de 3 travailleurs sociaux en charge de missions spécifiques, c'est un service support pour les professionnels du SIAO et les partenaires, dans l'accompagnement des publics spécifiques sur le secteur AHI, il a vocation de favoriser la fluidité des parcours des ménages.

L'équipe

Référent Accueil de jour/abri de nuit Prescripteur de demandes d'hébergement auprès d'un public rencontré en accueil de jour/ abri de nuit, et qui au vu de sa situation, ne peut pas prétendre à un accompagnement social de droit commun (situation administrative irrégulière, grand exclu...). Il mène un travail d'accueil, d'information et d'orientation des personnes en situation de grande précarité, en demande d'hébergement d'urgence.

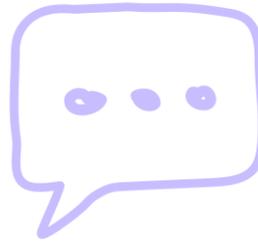
Référent Fluidité Soutien technique, il participe au suivi des places disponibles sur les structures d'hébergement/logement, à l'étude des situations des ménages hébergés. Il participe à faciliter la fluidité des prises en charge des ménages par le SIAO (hôtels 115, structures d'hébergement...), pour assurer le suivi des parcours de la rue au logement.

Référent sortants de Prison Il intervient dans les maisons d'arrêt du département, auprès de la personne en détention, en amont de sa sortie, sous sollicitation du SPIP, lorsque la situation de la personne justifie d'une intégration dans le dispositif. Il fait le lien entre le futur sortant de détention et les structures porteuses des 16 places spécifiques SP yvelinoises. Il accompagne l'utilisateur lors de son admission et intervient en structure pour favoriser la sortie du dispositif, favorisant ainsi sa fluidité.

Référent CEJ-JR Recruté au dernier trimestre 2023, il s'engage auprès des professionnels des missions locales des Yvelines, participe à leur formation, à l'instruction d'une demande sur le logiciel SI SIAO, favorise la connaissance des dispositifs d'hébergement/logement spécifiques pour l'accueil des publics jeunes, suivis dans le cadre du CEJ-JR. Il participe au repérage des situations repérées par le SIAO et à l'orientation du public vers les missions locales.

Référent Public Spécifique Il participe au recensement des publics qui nécessitent une prise en compte spécifique de leur situation, en lien avec la question de l'hébergement/logement (violences conjugales et intrafamiliales, sorties de maternité, handicap...). Il assure le suivi et la mise à jour des informations relatives à l'accompagnement de ces publics sur le territoire (formations, tissu associatif, dispositifs...). Il participe aux ateliers de situations complexes en qualité d'expert.

ENJEUX ET PERSPECTIVES



L'année 2023 a été particulièrement marquée par la saturation des dispositifs d'hébergement d'urgence.

Le nombre croissant de demandes, notamment de la part de ménages avec enfants, a mis à rude épreuve les capacités d'accueil. Cette situation a entraîné des difficultés chroniques pour le 115, qui n'a pas pu répondre favorablement à toutes les demandes d'hébergement. De nombreux demandeurs ont connu des **périodes d'errance prolongées**, parfois de plusieurs mois, malgré des appels réguliers au 115 et des rencontres avec les travailleurs sociaux sur le territoire (SAS, Accueil de jour, etc.).

La réorganisation des orientations vers les CHU par le 115 s'inscrit dans une stratégie visant notamment à optimiser l'utilisation de l'ensemble des ressources disponibles pour répondre à ces besoins.

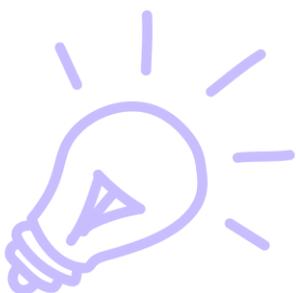
Face à ces défis, le 115, en collaboration avec les autres services du SIAO, a intensifié ses efforts pour renforcer sa contribution à l'observation sociale. Cela a inclus le développement d'outils de lecture des besoins sur le territoire et l'adaptation de la communication auprès des partenaires et des financeurs. Cette démarche vise à mieux comprendre et documenter les besoins des personnes en demande d'hébergement afin d'informer et d'orienter les politiques publiques.

Il est essentiel de continuer à développer et affiner les outils de lecture des besoins sur le territoire. Cette exigence permet de retranscrire de manière précise et continue les besoins des personnes en demande d'hébergement, facilitant ainsi une réponse adaptée et proactive des partenaires et financeurs.

Le développement du pôle social renforce le positionnement du SIAO auprès des partenaires sur le Territoire. Ainsi, la présence des travailleurs sociaux sur le terrain, dans une dynamique d'aller vers, auprès des Publics en besoin d'hébergement, auprès des professionnels de l'accompagnement et de la veille sociale, garantit une meilleure identification des besoins sur le département, et soutient le SIAO dans son rôle de coordination des acteurs.

La décrue des nuitées hôtelières est un enjeu majeur. Le dispositif de mise à l'abri par le 115 ne peut être efficace sans des efforts collectifs pour assurer la fluidité de parcours des ménages en sortie Hôtel.

A ce titre, il est important de souligner que la quasi majorité des publics hébergés à l'hôtel sur 2023 sont des ménages avec enfants, en attente d'orientation vers des Centres d'hébergement d'urgence pour la plupart. Il y a donc un enjeu fort à travailler avec les partenaires sur la question de la fluidité des parcours sur les dispositifs d'hébergement.



Volet Insertion

Activité Hébergement - Logement



Quelques mots introductifs ...

Au cours de cette année 2023, notons une activité intensive au niveau des demandes avec près de **16 000 demandes transmises** sur l'année via le SI-SIAO pour des personnes en recherche de solution d'hébergement ou de logement accompagné.

Le travail accompli au cours de cette année est le résultat d'une équipe HL riche en cohésion et en implication. Notre objectif commun est de donner du sens aux missions et de permettre la transparence et la lisibilité de nos actions. La richesse de cette équipe HL se définit par la diversité des connaissances et nous allons continuer de les unir en faveur des personnes qui en ont besoin et de nos partenaires du territoire.

Nous avons poursuivi les projets débutés en 2022 avec les rencontres partenaires et les visites structures afin que l'équipe HL du SIAO soit bien identifiée du côté des partenaires

Le travail concernant la fluidité s'est poursuivi avec les partenaires des structures en recherchant des solutions de réorientations pour les ménages dont les durées de séjour sont anormalement longues.

Notons que depuis Juin 2023, nous travaillons particulièrement avec la PASH78 concernant les réorientations des ménages hébergés à l'Hôtel par le 115.

Amélie DELCROIX,
Cheffe de service HL

MISSIONS

- Assurer une expertise sociale et valider les demandes d'Hébergement / Logement via le logiciel SISIAO
- Recenser les places vacantes sur les différents dispositifs
- Orienter les personnes vers des places d'hébergement ou de logement et suivre les orientations jusqu'aux admissions
- Traiter les emails et les appels téléphoniques des partenaires
- Développer le travail en partenariat avec l'ensemble des prescripteurs et apporter informations et conseils sur les préconisations adaptées aux situations
- Role ressources auprès des partenaires : ex Conseils / Formations
- Participer au dispositif de la fluidité vers le logement + fluidité du parcours
- Contribuer au travail de l'observatoire social

Récapitulatif des dispositifs régulés par le service HL :

- **DIFFUSU CHU et CHRS Urgence** : hébergement temporaire de personnes ou de familles sans-abri. Une aide dans les démarches d'accès aux droits et à la recherche d'un logement ou d'une structure d'insertion adaptée est apportée.
- **CHRS Insertion et Stabilisation** : hébergement temporaire de personnes isolées ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social.
- **Résidences Sociales / FJT / RJA** : logement temporaire et meublé (associant logements privatifs et espaces collectifs) pour des personnes en capacité d'occuper un logement autonome, dans l'attente d'un logement durable.
- **Pensions de Famille/ Maison relais** : accueil sans limitation de durée pour des personnes disposant de faibles ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome paraît difficile à court terme.
- **Résidences Accueil** : formule dédiée aux personnes souffrant d'un handicap psychique stabilisé qui prévoit un partenariat formalisé avec des équipes de soins et d'accompagnement social et médico-social adapté. Le projet social s'articule autour d'un triptyque : présence d'un hôte, accompagnement social et accompagnement sanitaire.
- **Logement passerelle et SOLIBAIL** : dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du Logement d'abord. Il permet au propriétaire d'un logement de signer un contrat avec une association qui en devient locataire et qui permet à une famille de l'occuper de manière temporaire (en signant une convention d'occupation).

Le travail partenarial et les instances SIA078

- Poursuite des rencontres et visites:
Structures et dispositifs du territoire y compris hors parc de places SISIAO
- Participation aux commissions d'attributions y compris lors des ouvertures des places et peuplement
- COmités de PIlotage côté Logement accompagné
- Participation aux COMED et à prévoir Participation CAPEX
- Élargissement du partenariat : Equipes Mobiles santé sur le 78 → EMPP / EMSP / LHSS /
côté logement AORIF / Bailleurs / CARSIC
- Poursuite des Ateliers de situations complexes avec des ateliers thématiques en sus des ateliers généralistes 2 fois par mois
- Formation WEBINAIRES tous les 2 mois :
Dispositifs Hébergement et Logement
SYPLO Labellisation et Mode consultation avec le BAL de la DDETS
Nouveauté 2023 : Webinaire Service DAHO
- Réunions thématiques SIAO : spécifique Accès au logement en juin et Novembre 2023

Quelques mots concernant le travail en partenariat mené par l'équipe HL, conseils, ressources et pédagogies auprès des TS prescripteurs de demandes SI SIAO.

Mise à disposition de documents créés par l'équipe HL sur le site SIAO78.fr

Au quotidien, réponses aux différentes sollicitations des partenaires par email ou téléphone

Régulièrement, études des demandes de réorientations SI SIAO et focus structures en amont des rencontres / visites / fermetures de places
ex OMA à port marly, FJT 7 Mares en 2023

Indicateurs d'Activités 2023

Volume des demandes SI SIAO transmises chaque année depuis 2018

2018	4261
2019	7351
2020	9399
2021	10858
2022	12791
2023	15864

La montée en volume des demandes transmises montre l'augmentation du nombre de personnes en situation d'exclusion, de précarité, de vulnérabilité sur le département.

La problématique de saturation du logement de droit commun se répercute logiquement sur les dispositifs d'hébergement et le logement accompagné.

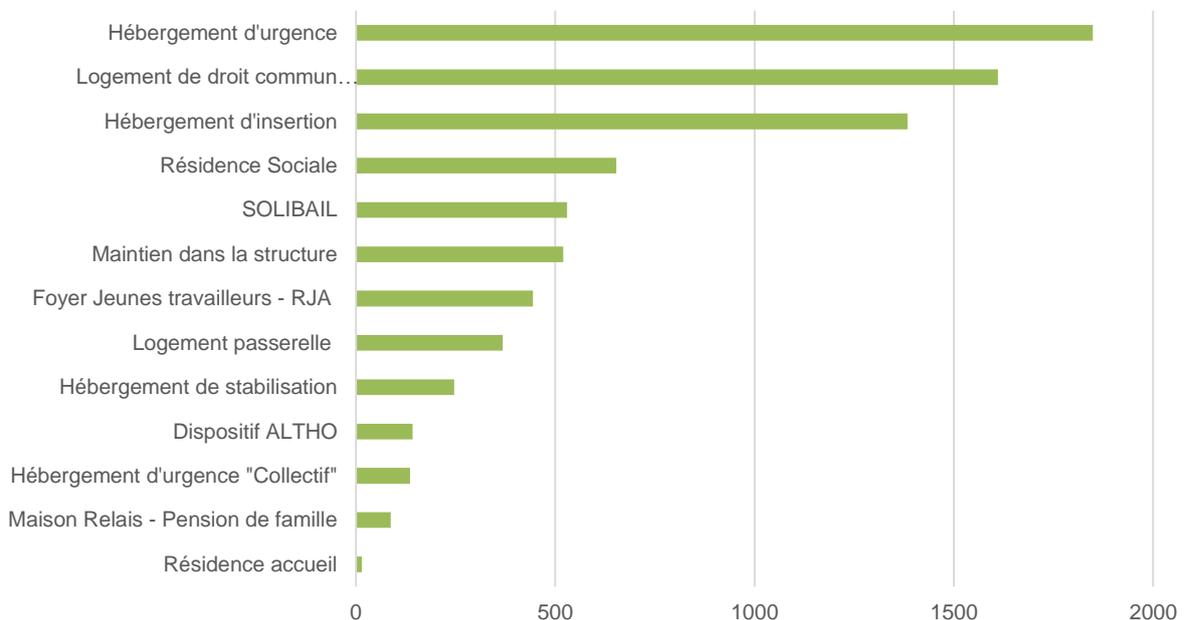
Les prescripteurs de demandes SI SIAO :

Beaucoup de demandes émanant de la PASH 78 s'expliquant par le travail mène de décrue des nuitées d'hôtels 115

Prescripteurs principaux	Ménage	Personne
Conseil Départemental	2672	4639
Dispositif National d'Asile	1542	2038
PASH	962	3274
Hébergement d'urgence (en collectif)	535	898
Hébergement d'urgence (en diffus)	418	735
Logement Accompagné - FJT	402	427
Hébergement d'insertion	379	707
Logement Accompagné - Résidence sociale	375	562
Accompagnement jeunes	234	256
Intermédiation locative - SOLIBAIL	221	640

Nombre de demandes inscrites en liste d'attente : 7985 dont plus de 2000 en attente d'une orientation vers un dispositif Urgence

Demandes inscrites sur une liste d'attente en 2023



Typologie des ménages en demande :

Typologie des ménages	Ménage	Personne
Homme seul	4090	4090
Femme seule avec enfant(s)	1837	4930
Femme seule	1816	1816
Couple avec enfant	1227	5289
Couple sans enfant	180	360
Groupe d'adultes sans enfant	98	213
Homme seul avec enfant(s)	87	225
Groupe avec enfant(s)	37	166
TOTAL	9372	17089

Tranches d'âge des enfants	Personne	%
Moins de 3 ans	1524	9%
Entre 3 et 6 ans	1860	11%
Entre 7 et 17 ans	2413	14%
TOTAL	5797	0,339224062

Situation au moment de la demande	Ménage	Personne
A la rue	1429	1968
Hébergement par des tiers / famille	1301	2188
Hôtel 115	1274	4058
Dispositif d'Asile	1025	1301
Hébergement d'urgence	1025	1852
Hébergement d'insertion	1008	1853
Domicile personnel ou conjugal	772	1540
Logement accompagné	557	706
Accueil de jour, service social, associations	267	401
Expulsion	226	466
Hébergement de stabilisation	127	183
Détention	103	105
Dispositif hivernal	91	231
Institutions publiques (hôpital, maison de retraite)	83	107
PEC-ASE	62	66
Intermédiation locative	22	64
TOTAL	9372	17089



Commentaires concernant la typologie des ménages :

- Augmentation des demandes émanant de familles y compris avec enfants de - de 3 ans
- Augmentation des demandes de ménages à la rue
- Augmentation des demandes d'orientation en CHU (nombreux ménages en situation adm irrégulière)
- Augmentation des ménage avec adolescents ► les structures d'hébergement ayant des critères d'âges très ciblés

Les orientations et Admissions vers les différents dispositifs :

Synthèse de la gestion des places	Orientations	Refus	Admission	Orientation encore en attente
Hébergement d'urgence collectif (places gérées par le SOLIBAIL)	480	NC	446	
Hébergement d'insertion	724	258	369	13
Hébergement d'urgence (hors places gérées par le 115)	387	99	339	10
Logement accompagné - RS / FTM	204	79	169	8
Intermédiation locative - Logement Passerelle	195	71	117	4
Logement accompagné - FJT	192	98	75	10
ALTHO	185	32	105	4
Hébergement de stabilisation	183	61	108	3
Places hivernales	151	53	83	1
Logement accompagné - RJA / RE	146	87	71	4
Logement accompagné - Pension de famille	35	12	15	3
Places femme enceinte / femme sortante de maternité	22	1	17	0
Logement accompagné - Résidence accueil	5	2	0	0
TOTAL	4234	853	1914	60

Les refus :

Motifs des refus - en personnes	TOTAL
Absence de places compatibles avec la composition du ménage	31
Autres motifs	10
Information non renseignée	82
La place n'est plus à disposition du SIAO	27
Refus de la structure - problèmes de santé	96
Refus de la structure d'accueillir le ménage	437
Refus du ménage - ne s'est pas présenté	143
Refus du ménage de se rendre à la structure	27
TOTAL	853

Commentaires concernant les orientations / Refus et Admissions :

- Problématiques rencontrées régulièrement : refus des structures et des ménages suite aux orientations proposées
- Refus ménages = refus de cohabitation en CHRS Urgence / Insertion et ALTHO
- Des critères d'accès restrictifs, y compris en CHU et CHRS
- Critères d'accès au SOLIBAIL très sélectif

Décrouement des nuitées hôtelières



Suite à la demande de Mr Préfet des Yvelines en juin 2023 de réduire le volume de nuitées hôtelières, nous avons mis en place plusieurs groupes de travail spécifiques afin de répondre à l'enjeu de cette réduction du nombre de Prise En Charge à l'Hôtel par le 115/78.

Nous avons engagé un travail de proximité avec et des nos différents partenaires, axé sur la formation, la présentation des dispositifs préconisations, ainsi que sur une analyse approfondie de chaque situation avec l'expertise des collaborateurs de l'hébergement et du logement accompagné :

- Propositions de permanences hebdomadaires avec les travailleurs sociaux de PASH 78 pour l'étude des situations et le travail sur la qualité des demandes SI SIAO (remplissage des différents onglets et rédaction des rapports sociaux).
- Analyse des situations complexes des personnes hébergées à l'hôtel et des spécificités de l'accompagnement proposé par la PASH 78.
- Questions d'ancrage sur le territoire du 78 et situations des ménages souhaitant quitter le territoire.
- Travail en lien avec le bureau du logement de la DDETS concernant les ménage prêt au logement, reconnu public prioritaire dans SYPLO et attente d'une proposition

Des points d'étape réguliers ont été organisés pour coordonner ce travail inter services 115/PASH/HL avec des tableaux partagés permettant un suivi efficace

Ces temps nous ont permis d'identifier les ménages présentant une grande fragilité, de préciser certains aspects, d'échanger sur les réalités auxquelles sont confrontés les travailleurs sociaux de la PASH, ainsi que de clarifier les attentes des différentes structures en matière d'accès aux dispositifs d'hébergement et de logement accompagné.

FOCUS

Places pour Public spécifique

- **PPM** : Pré / Post Maternité → Places en CHU pour Femmes avec 1 bébé avec un accompagnement spécifique autour de la maternité / parentalité
- **VVC** : Places pour des femmes seules ou avec enfants Victime de violence conjugale avec accompagnement spécifique / psychologique / juridique autour de cette problématique
- **SP** → Places pour hommes / femmes Sortants de prison (Bois d'Arcy, Poissy, Versailles)
COPIL SP tous les 2 mois avec SPIP / DDETS / Structures pour le suivi des 16 places utilisées comme des SAS d'une durée de 6 mois renouvelables

PLACES SPECIFIQUES



Victime de Violences

216 Places CHU/ CHRS

- Destinées aux femmes victimes de violences conjugales
- Avec ou sans enfant
- Avec ou sans dépôt de plainte
- Ayant besoin d'un accompagnement lié aux violences
- Répondant aux critères de la structure d'hébergement



Sortant de Prison

16 Places CHU/CHRS

- Destinées aux personnes isolées
- Répondant aux critères de la structure d'hébergement
- Avec un suivi SPIP en cours
- PEC de 3 mois renouvelables



Pré-Post Maternité

16 Places CHU

- Destinées aux femmes isolées
- Enceinte ou venant d'accoucher
- Inconditionnalité de l'accueil

Activité Référent Prison – 2023

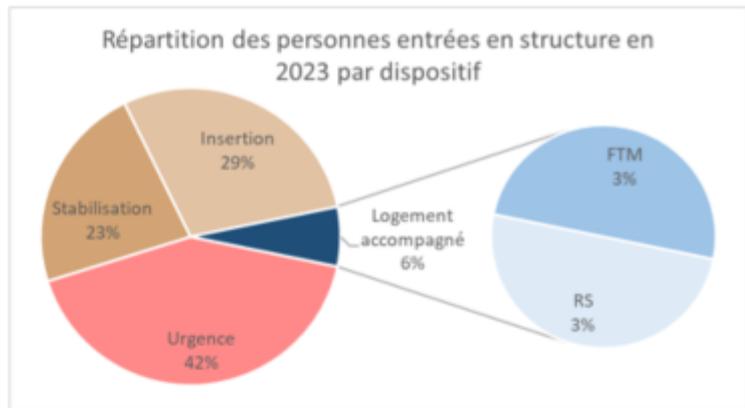
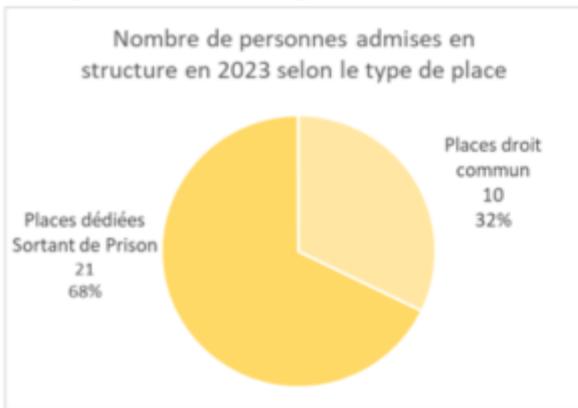
Les données sont issues du logiciel SI-SIAO et ont été extraites le 02/01/2024.

Sur l'année 2023, 96 demandes ont été transmises au SIAO pour étude par le référent Prison. Ces demandes concernaient des personnes isolées (89 hommes et 7 femmes).

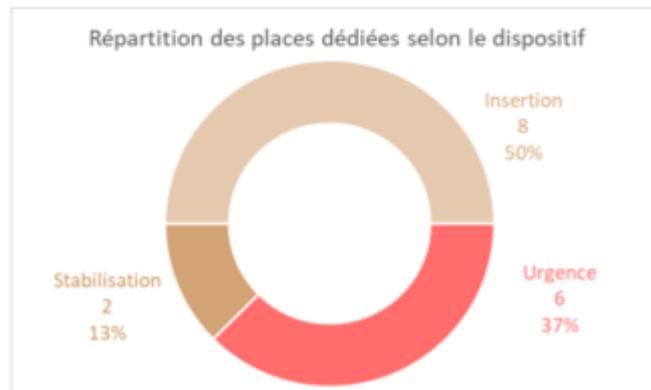
Au 02/01/2024, 11 demandes étaient sur liste d'attente :

- 3 demande en attente d'une place en Hébergement d'Urgence ;
- 2 demandes en attente d'une place en CHRS Insertion ;
- 5 demande en attente d'une place en CHRS Stabilisation ;
- 1 demande en attente d'une place en Résidence Sociale.

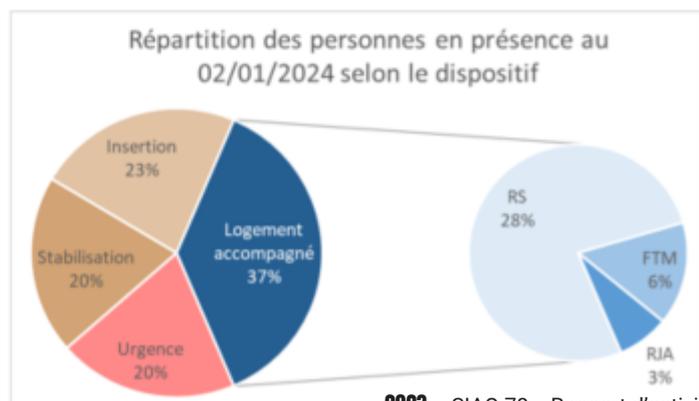
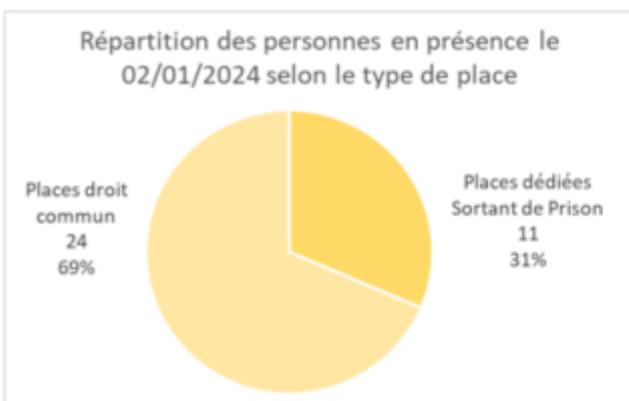
Au total, 31 personnes suivies par le référent Prison ont été admises en structure sur l'année 2023 que ce soit sur une place dédiées à ce public ou non.



Pour rappel, 02/01/2024, il y avait 16 places dédiées Sortant de Prison au sein du parc d'hébergement contingenté préfecture.



Au 02/01/2024, 35 personnes ayant eu un suivi avec le référent Prison étaient en présence en structure suite à une orientation du SIAO.



Mission :

Accès au logement / SYPLO

- Propositions de **formations** Labellisation et mode consultation SYPLO en lien avec le Bureau du Logement DDETS tous les trimestres
- **Réunions thématiques** en Juin et Novembre 2023 à l'attention des référents logement avec les partenaires : AVDL/FSL/Action logement / AORIF/ GIP
- Construction de **documents supports et fiches pratiques** à l'attention des équipes des structures ETAT et des usagers concernant les pré requis pour un accès au logement
- Travail en proximité avec l'équipe du bureau du logement de la DDETS concernant le suivi du parcours des ménages → jusqu'à la signature du bail
- Labellisation de tous les ménages en structures repérés Prêts au logement et tenue de statistiques mensuelles

STAT 2023	Nbre de tableaux reçus	Nbre de nouveaux ménages prêts au relogement	Nbre de nouveaux ménages inscrits dans SYPLO	Ajout dans syplo suite à correction sur mois précédents
JANVIER	43	121	89	0
FEVRIER	63	154	140	43
MARS	63	130	118	35
AVRIL	57	141	137	19
MAI	46	75	62	10
JUIN	58	107	101	8
JUILLET	55	105	110	15
AOUT	44	78	72	8
SEPTEMBRE	55	108	101	4
OCTOBRE	56	117	98	6
NOVEMBRE	63	114	113	16
DECEMBRE	40	65	55	7
TOTAL	643	1315	1196	171

Commentaires :

Plus de 1000 ménages en structures ETAT ont été labellisés par le SIAO 78 dans le cadre du dispositif Fluidité sur l'année 2023

Il est indispensable pour ces ménages de maintenir la DLS (demande de logement social) active avec des pièces justificatives et une note sociale à jour

Un protocole concernant la labellisation SYPLO est à disposition des référents logement des structures sur le site SIAO78.fr

En projet sur 2024 :

La mission spécifique Accès au logement au sein du SIAO78

Les commissions Fluidité en lien avec la DDETS et les opérateurs

Le Séminaire Accès au logement en septembre 2024

La constitution d'un Guide pratique à l'attention des partenaires

MISSION DAHO

Droit à l'Hébergement Opposable au sein du SIAO78

NOUVEAUTÉS :

WEBINAIRE d'informations à l'attention des partenaires :

- ❖ Le recours DAHO
- ❖ La COMED du 78
- ❖ Le circuit de ce recours
- ❖ Les missions du service
- ❖ Les contacts et adresses

Missions du service :

Entretien et Évaluation sociale des usagers réorientés du DALO vers DAHO suite à la COMED

Rôle Facilitateur pour tous les usagers reconnus PU DAHO sur le 78

Participation COMED + travail pré / post COMED (3 fois/mois)

Nombre d'entretiens effectuées sur 2023 : 159 convocations dont 92 rdv honorés.

54 ménages orientés vers une structure d'hébergement

Travail spécifique autour de la clôture des situations DAHO en stock depuis plus de 5 ans

Expérimentation AVDL depuis Novembre 2023

Saturation Hébergement
→ **Pré AVDL La Mandragore**

Les critères d'accès :

Ménages DAHO ou hors DAHO
Ménages non accueillis en structures Hors SYPLO
Prêt Au Logement a confirmer si besoin par l'ADVL
DLS active - NUR Indispensable

Travail de communication à mener auprès des Travailleurs Sociaux de secteur et des acteurs de la veille sociale du 78

EN COURS:

- ❑ Rédaction des protocoles avec validation dans le cadre de la démarche qualité SIAO (COFIL)

Les projets du service

HL en 2024



Coté partenaires :

- Visites des structures et participation aux COPIL a poursuivre
- Poursuite des réunions revues de parcours → rétro planning en cours
- Poursuites des instances partenariales intra SIAO telles que les ateliers de situations complexes, les formations webinaires, les réunions thématiques.
- Idée du thème en lien avec la loi immigration et intervention Mr Daddouche
- Sujets à traiter avec la DDETS :
- les fins de PEC et les clôtures des DAHO
- LDA poursuite des commissions Fluidité et le Séminaire Accès au logement

Coté équipe HL :

- Temps de cohésion et Ateliers QVT (Qualité de Vie au Travail) à proposer
- Poursuite des Groupes de l'Analyse de la Pratique
- Réunions à thème → animation par les professionnels en interne
- Groupes de travail interservices

Cadre unifié des SIAO et travaux en cours

- Harmonisation des critères d'accès aux différents dispositifs HL
- Suivi des places (déclaration et vacances) → Formulaire + SISIAO
- Suivi des échecs d'orientation (refus ménages et structures)
- Suivi des situations des ménages → Revues de parcours
- Travail articulation PASH/SIAO autour des ménages hébergés à l'hôtel
- Pratiques recommandées pour favoriser l'accès au logement
- Suivi des fins de prise en charge à l'hôtel ou en structures



Volet Observation Sociale

MISSIONS

Missions principales

- **Produire** des données statistiques périodiques ou à la demande.
- **Former** les utilisateurs au logiciel SI-SIAO de l'Etat.
- **Fournir une assistance** aux utilisateurs du logiciel SI-SIAO.
- **Participer aux ateliers SI-SIAO de la DIHAL** pour les évolutions du logiciel SI-SIAO.
- **Coordonner** les actions des partenaires de la veille sociale sur le volet de l'observation sociale.

Missions secondaires :

- **Participer aux enquêtes** ponctuelles de partenaires.
- **Développer** les outils tiers nécessaires, de suivi d'activité et de production automatisée de données.
- **Communiquer** : Newsletter trimestrielle, Site SIAO78.FR.
- **Rencontrer** les partenaires, animation des réseaux.

Composition et organisation

Organigramme de répartition des missions principales et secondaires au sein de l'Observatoire.

Pour la continuité de service, chaque mission trouve son "backup" sur un des membres de l'équipe.

Chef de service

- Pilotage
- Communication
- Ateliers DIHAL
- Coordination Veille Sociale

● **Chargée d'études**

- Assistance utilisateurs SI-SIAO
- Formation SI-SIAO
- Enquêtes ponctuelles
- Enquêtes périodiques
- Animation, administration SIAO78.fr
- Ateliers DIHAL

● **Chargée d'études**

- Enquêtes ponctuelles
- Enquêtes périodiques
- Développement d'outils tiers de production
- Ateliers DIHAL

Les enquêtes périodiques

● Quotidiennes

- Le recensement quotidien à destination des services de la DDETS est une des productions importantes de l'Observatoire. Il permet ;
 - De vérifier l'état d'occupation des places sur les dispositifs financés.
 - Au travers de la synthèse quotidienne de suivre l'activité des services 115 et Hébergement Logement sur les indicateurs utiles au pilotage des services.
- L'export insertion est mis à disposition des Travailleurs sociaux du service Hébergement Logement. Produit à partir d'un export brut du logiciel SI-SIAO, il présente les données qualifiées pour la recherche de ménages pour les orientations.
- Le fichier des ménages présents à l'hôtel. Ce fichier est mis à disposition de l'ensemble des services des SIAO et de la PASH 78. Il permet de connaître chaque jour la situation des ménages, de l'état de leur suivi social et des démarches d'accompagnement vers l'hébergement ou le logement en cours.

■ Hebdomadaires

- Les enquêtes de veille sociale à destination de la DDETS pour alimentation des données régionales.

■ Mensuelles

- La synthèse mensuelle 115, intégrée au recensement. Elle présente l'activité du service, l'état du besoin en mise à l'abri, sur un mois.
- Le reporting Femmes enceintes / Femmes sortant de maternité à destination des services de la DDETS pour alimentation des données régionales.

■ Trimestrielles

- Commissions Départementales, préparation des données et des présentations au format numérique.
- Comités de Veille Sociale, préparation des données et des présentations au format numérique.
- COPIL Bénéficiaires de la Protection Internationale, préparation des données et des présentations numériques.

■ Annuelles

- Rapport d'activité, préparation des données et graphiques d'activité des services 115, Hébergement Logement et Observatoire Social.

Les études

■ Annuelles

- En juin 2023, l'Observatoire a produit l'**Étude comparative de l'offre et du besoin en dispositifs** sur le territoire des Yvelines". Cette étude est disponible en téléchargement sur le site SIAO78.fr



En 2023, l'Observatoire a produit **501** enquêtes.
soit **42** en moyenne par mois

Les formations au logiciel SI-SIAO

Le logiciel SI-SIAO a commencé à être déployé en 2014 sur le territoire. Un chargé de mission a été recruté pour cette mission d'accompagnement au changement qui s'articule autour de 3 axes ; la formation, l'assistance et la participation aux ateliers pour l'évolution du logiciel.

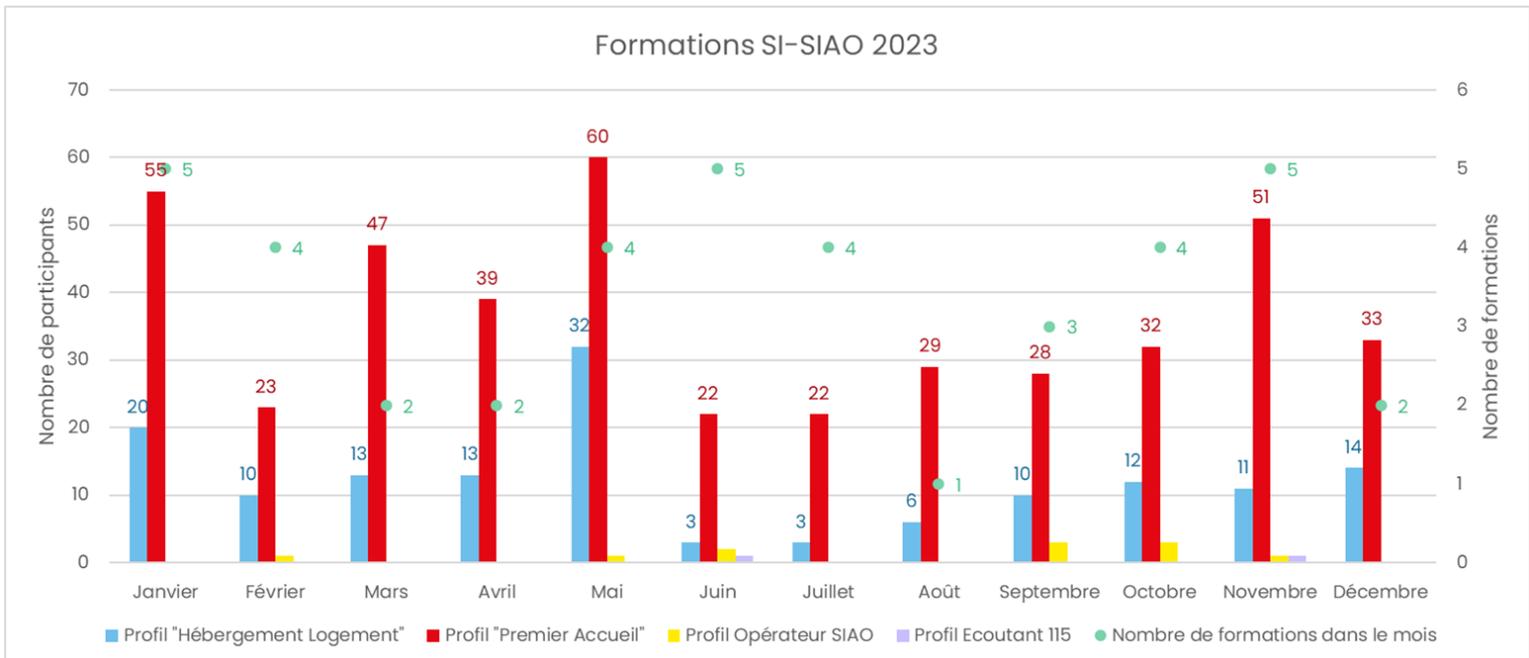
Les formations au logiciel sont le plus souvent réalisées en webinaires, à raison de 3 sessions par mois en moyenne. Elles sont dédiées à la gestion du turn-over en structures car tous les partenaires ont été rencontrés et formés depuis 2014.

Les futurs utilisateurs du logiciel s'inscrivent en ligne sur le site SIAO78.fr et choisissent la date de leur formation. Ce format webinaire plutôt que présentiel nous permet d'absorber plus de demandes de formations, jusqu'à 60 participants au mois de mai. Il nous permet également d'être très réactif, voire proactif, au moment des changements de versions majeurs du logiciel, sans parler du gain de temps et de coûts par les parties.

Les thèmes des formations sont : Le profil Premier accueil pour les partenaires prescripteurs, le profil Hébergement pour les partenaires portant des places gérées dans le logiciel. Les formations "Onboarding" des nouveaux collègues du SIAO telles que Opérateur SIAO et Ecoutant 115 se déroule en présentiel au SIAO.



En 2023, l'Observatoire a dispensé **41 formations**
pour **454 utilisateurs** formés



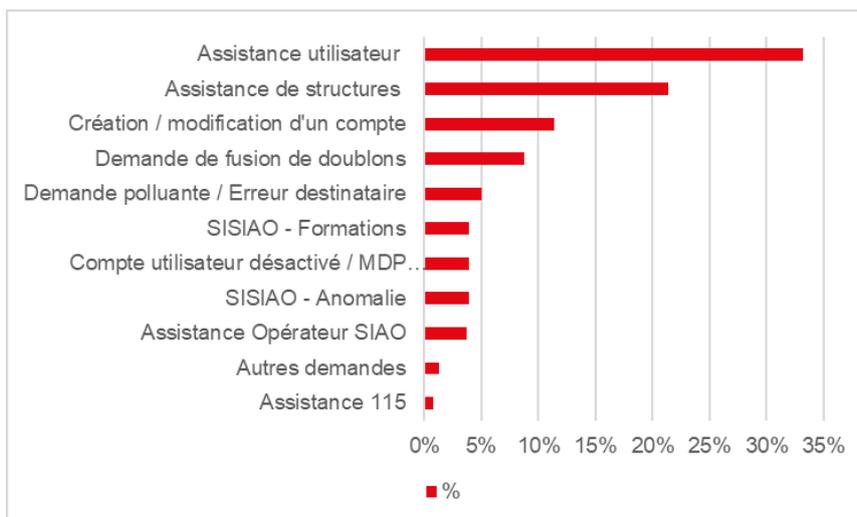
L'assistance aux utilisateurs au logiciel SI-SIAO

L'assistance utilisateur, deuxième levier d'accompagnement du déploiement est une mission importante et stratégique.

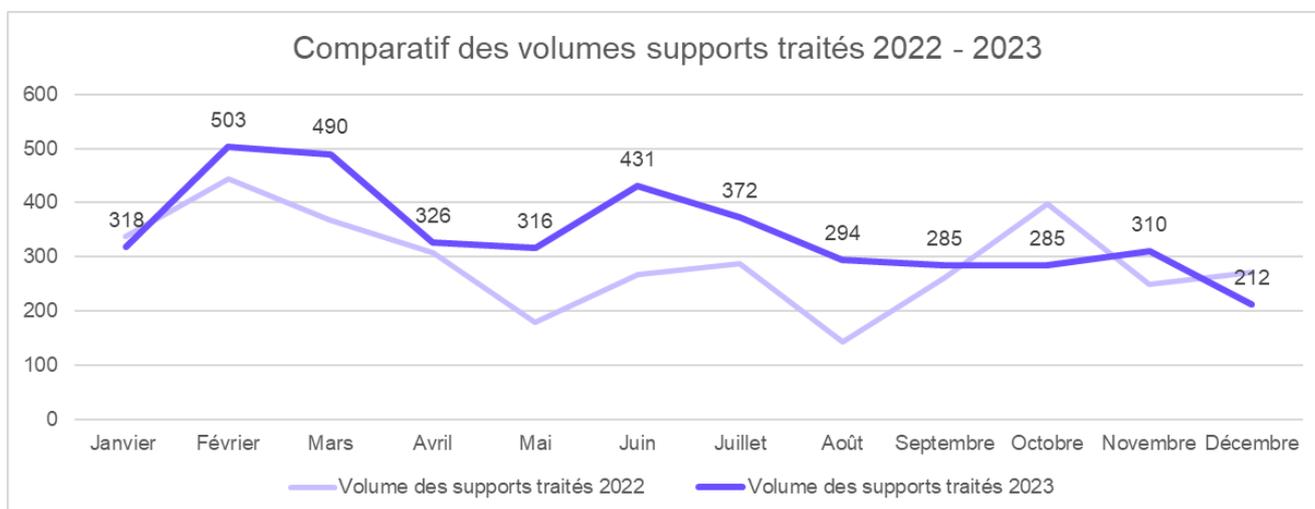
Plusieurs types d'incidents sont soumis à la "Cellule Support" de l'Observatoire. Ceux-ci sont catégorisés et chaque demande est inscrite dans le logiciel MANTIS que nous utilisons pour le suivi. Certains problèmes ou "BUGS" soumis ne peuvent être traités par l'Observatoire, ils sont alors remontés à la DIHAL pour résolution.

L'activité de la cellule support en 2023 se décline ainsi :

Répartition des demandes d'assistance



Comparatif des volumes supports traités 2022 - 2023



En 2023, la cellule support de l'Observatoire a traité **4142 demandes d'assistance, 18% de plus qu'en 2022**

L'augmentation significative du nombre de demandes d'assistance est due en partie aux changements de versions du logiciel, plus nombreux en 2023, et au problème résiduel de fusion des doublons des ménages.

Le développement d'outils Tiers

L'Observatoire social, qui considère le logiciel SI-SIAO comme étant le **centre de vérité** des données des ménages et les demandes associées, des places en structure et leur occupation, s'appuie essentiellement sur les exports pour construire les statistiques. Les données sont retravaillées chaque mois pour éliminer les données parasites que la saisie manuelle par les prescripteurs peut induire.

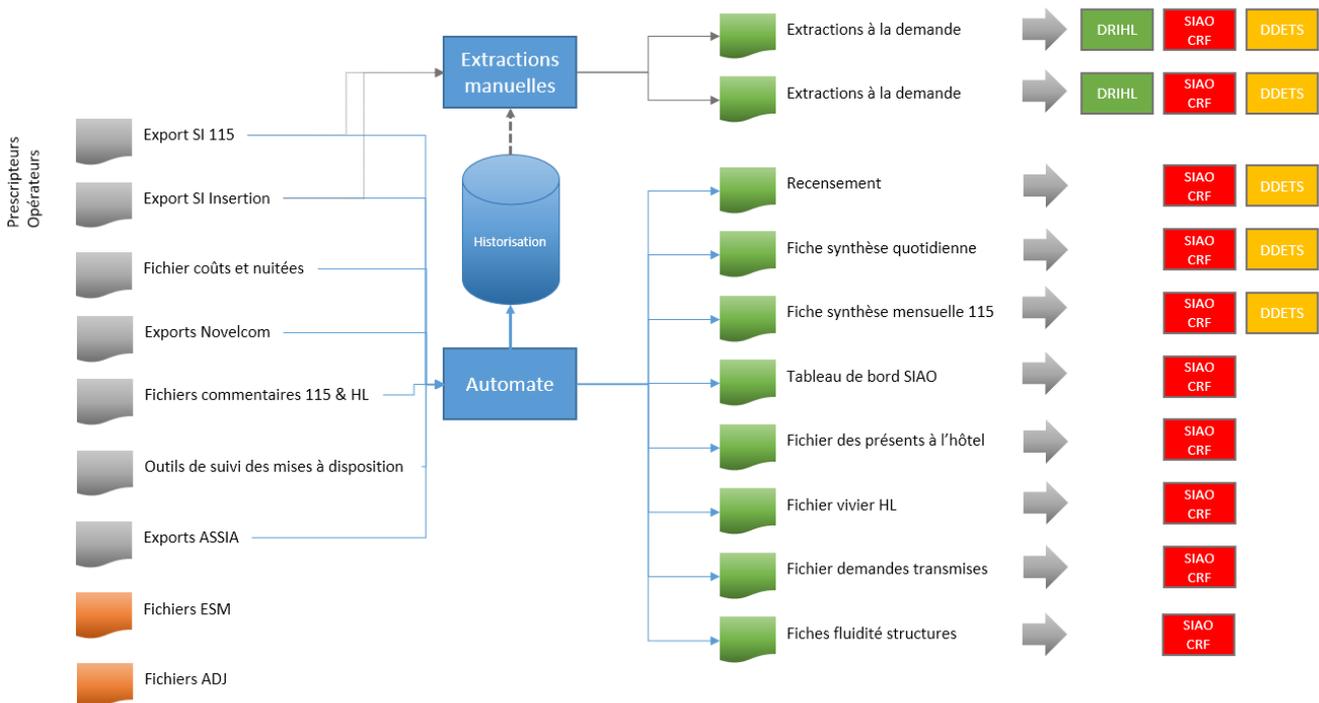
Mais cet exercice a ses limites.

Dans le cadre de l'amélioration continue des processus, il a été nécessaire de développer des outils internes de suivi pour les différentes activités qui ne sont pas gérées par le logiciel SI-SIAO. Nous disposons d'outils de gestion tels que le suivi des mises à disposition des places et des orientations, suivi des ménages présents à l'hôtel et bien d'autres.



CARTOGRAPHIE DES OUTILS OBSERVATOIRE

pilotage, activité, rendu-compte, aide à la décision



L'automate d'extraction de données, au cœur de l'écosystème, a été conçu pour répondre aux premiers besoins de production du recensement quotidien. Au fil du temps il a été enrichi de fonctionnalités qui lui permettent de renseigner la plupart des indicateurs observables. Il est aujourd'hui une véritable chaîne de production à lui seul.

Recensement

Informations à renseigner :

17/05/2024

16/05/2024

Jour d'EV5

Etape 0 : Pré-traitement exports insertion

Etape 1 : Traitement 115

Etape 2 : Traitement insertion

Etape 3 : Commentaires 115 & HL

Mise à disposition des commentaires

Commentaires 115 OK

Commentaires HL OK

Dispatch demandes transmises

Console du programme AUTOMATE

Communication

Le site SIAO78.fr

Pour garder le contact avec les partenaires, les informer de faits marquants, partager les indicateurs, l'Observatoire a, dès le passage du SIAO sous la bannière de la CROIX-ROUGE française, totalement refondu le site internet. Profitant de l'occasion, il a été repensé et agrémenté de nouveaux outils pour le travail partenarial.

Le site SIAO78.fr totalise en 2023
8300 visites

Les newsletters

Les newsletters trimestrielles sont les pourvoyeuses de visiteurs du site internet SIAO78.fr. Elles portent à la connaissance du public les articles hébergés sur le site, les dates des instances du SIAO dans le trimestre à venir, les liens vers les formulaires d'inscriptions.

4 Newsletters ont été envoyées aux utilisateurs du logiciel SI-SIAO, aux responsables de structures et aux services de l'Etat, soit 1115 destinataires en moyenne.

Toutes les newsletters distribuées sont archivées sur le site, consultables et téléchargeables.

4 newsletters publiées en 2023 à 1115 destinataires, taux d'ouverture moyen 40%



Les pics de fréquentation correspondent à l'intérêt des destinataires de la newsletter pour les articles hébergés sur le site.

LES SUJETS

décembre 2023

Voeux

CHU RJP 83 places Aubergenville
Indicateurs Fin décembre
Changement authentification SI-

SIAO

Dates des instances
Lien postes à pourvoir
Dates des instances

septembre 2023

La PASH

Le guide du PDALHPD
Indicateurs fin septembre
Le kit de survie du SIAO
Au défi, places vacantes

On se connait? Annuaire des structures
Actu logiciel SI-SIAO
Dates des instances

juin 2023

EMSP

Soliguide
CMDR, Collectif des morts de la
rue

En 30 secondes chrono, enquête
Les indicateurs clés du SIAO
Dates des instances

mars 2023

Le bureau mobile de l'Étincelle
La nuit des maraudeurs 2023
Le Pôle social
Dates des instances
Questions fréquentes - FAQ
Support-SI-SIAO

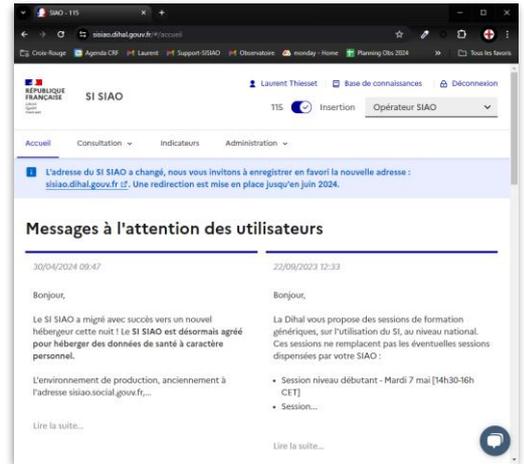
Les axes d'améliorations

Le SI-SIAO

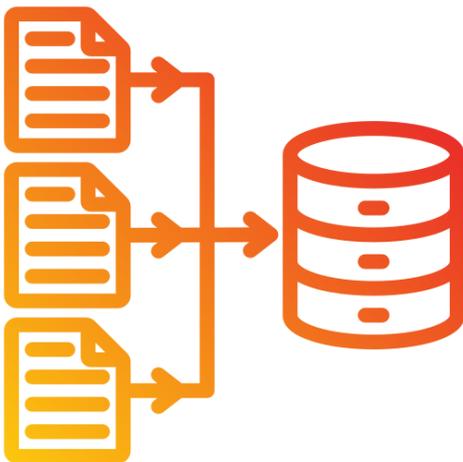
Outil unique pour la gestion de l'offre et de la demande sur le territoire, le SI-SIAO est l'objet d'une vigilance accrue quant aux projets d'évolution portés par la DIHAL.

La participation aux ateliers en webinaires de la DIHAL n'est pas une option pour l'Observatoire. Tous les changements dans le logiciel ont un impact, sur la formation, les méthodes de calcul d'indicateurs, le code de programmation des applications, etc.

2024 prévoit des changements importants dans le logiciel SI-SIAO. L'Observatoire est dans les **"starting-blocks"** pour participer activement aux chantiers de la DIHAL.



Agile, l'Observatoire social s'adapte à l'évolution de son environnement



Le poursuite du projet d'intégration des données quantitatives et qualitatives des accueils de jour et des équipes sociales mobiles.

Les acteurs de la veille sociale tels que les accueils de jour et les équipes sociales mobiles forment le premier maillon de la chaîne d'observation sociale. Les travaux initiés en 2023 de co création d'outils de collecte des données quantitatives et qualitatives de leur activité va se poursuivre pour aboutir en 2024 à leur intégration dans la chaîne de production de statistiques.

La mise en oeuvre du cadre unifié des SIAO, volet observation sociale.

- Indicateurs DRIHL
 - Les travaux de mise en oeuvre du cadre unifié des SIAO d'Ile-de-France ont abouti pour l'Observation sociale à la définition d'une grille d'indicateurs. Les indicateurs étaient déjà produits pour la plupart, reste le travail de définition des méthodologies communes d'extraction des données.
- Fiches fluidité / Revues de parcours
 - Afin de préparer au mieux, avec les partenaires, les revues de parcours définies par le cadre, l'Observatoire produira les "fiches fluidité" sous forme de tableaux de bord, qui leur seront transmises régulièrement.



En conclusion

L'observatoire social, centre de service

Au service des collaborateurs du SIAO, des services de l'Etat et de ses partenaires, l'Observatoire social est un centre de ressources et d'expertise technique.

Ses objectifs :

Composé de profils techniques et scientifiques, partageant les valeurs des Travailleurs sociaux, l'Observatoire se fixe pour objectif de construire les outils d'analyse et d'aide à la décision et de participer à la fluidité des parcours des ménages précarisés, de la rue au logement.



Efficienc e, qualité, précision, l'exhaustivité

Parfois les processus et les pratiques nécessaires, qu'il impose à ses partenaires concernant la qualité des informations saisies et la bonne gestion du parc dans le logiciel SI-SIAO, paraissent contraignants.

Mais il ne peut y avoir d'**efficience** du SIAO et de son Observatoire Social sans l'engagement de ses partenaires dans la démarche de **qualité** et de **précision** de l'information, pour la connaissance **exhaustive** des besoins des bénéficiaires.

Faits marquants 2023



CADRE UNIFIÉ DES SIAO

La création d'un cadre unifié des SIAO et leur suivi en Île-de-France s'inscrit dans la mise en œuvre de la feuille de route des SIAO franciliens, qui découle des observations et recommandations du rapport de l'IGAS de 2021.

Tout au long de l'année 2023, le SIAO 78 a donc participé à la réflexion, aux côtés des 8 SIAO Franciliens et des services de l'état ; cette réflexion permettant de conduire à l'élaboration, puis à la mise en œuvre de ce cadre, en 2024. Les principes ayant guidés les recherches de consensus pour son élaboration sont les suivants :

- ★ Replacer les ménages au centre du dispositif, miser sur un accompagnement devant s'adapter à une diversité de situations, apporter des réponses au plus proche des besoins des ménages
- ★ Formaliser cette prise en charge afin d'assurer une bonne information et une plus grande clarté pour les usagers appelant le 115, les personnes hébergées et les acteurs de la veille sociale.
- ★ Atténuer les différences concernant le traitement de la demande d'hébergement et le cadre de prise en charge des ménages – notamment à l'hôtel – selon le SIAO sollicité.
- ★ Assurer la réalisation d'une évaluation sociale approfondie dans un délai court au moment de la première prise en charge en hébergement après un appel au 115, ainsi que l'actualisation régulière des évaluations.
- ★ Permettre aux services de l'Etat d'appuyer les SIAO dans leur mission départementale et d'assurer un meilleur pilotage. Soutenir les SIAO dans leurs missions de suivi du parcours des ménages sans domicile vers des solutions adaptées et clarifier les rôles respectifs.



2024..



QUALITÉ

Dans l'objectif de garantir une qualité de service toujours optimale, avec des procédures de travail pertinentes et évaluées périodiquement, une démarche d'amélioration continue de la qualité sera le fil rouge de l'année 2024 au SIAO 78.



Fort d'une équipe agile et expérimentée, qui a montré sa capacité à évoluer et à s'adapter à un contexte en tension constante, le SIAO 78 a maintenu et augmenté sa qualité de service, qu'il s'agisse de veille sociale, de la régulation des dispositifs d'hébergement et de logement accompagné, ou d'observation sociale.

Les partenariats solides avec les structures porteuses des places régulées par le SIAO, avec les prescripteurs et avec les acteurs de la veille sociale s'est étayé d'une offre de formation solide, de tables rondes et d'ateliers thématiques qui prendront plus d'ampleur encore en 2024.

Enfin, la mise en œuvre opérationnelle du cadre unifié des SIAO sera construite de manière collaborative en 2024 avec le concours des 7 autres SIAO franciliens, et des services déconcentrés de l'état.





SIAO 78
2 allée Edouard Branly
78260 ACHERES
Tél. : 01 34 90 92 77

 **CROIX-ROUGE
FRANÇAISE**