



**CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE**

SIAO des Yvelines | C1 PUBLIC

ÉMETTEUR : SIAO 78

DESTINATAIRES : *Public*

VERSION : 01 | DATE D'APPLICATION : 01/06/2025

DATE DE RÉVISION : 01/06/2025

# Rapport d'activité 2024 SIAO 78

---

\*

# Sommaire



## CROIX-ROUGE FRANÇAISE

1. Introduction.....page 3
2. La Croix-Rouge française en chiffre.....page 4
3. **La Lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française.....page 5**
4. SIAO des Yvelines
  - 4.1 Principes / Missions.....page 8
  - 4.2 Les ressources humaines.....page 10
  - 4.3 Urgence : 115.....page 12
  - 4.4 Pôle Social.....page 24
  - 4.5 Insertion : Hébergement Logement.....page 27
  - 4.6 Observatoire Social.....page 43
5. Conclusion.....page 53

# Introduction



Ce rapport d'activité présente une rétrospective de l'année 2024 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<sup>e</sup> 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.

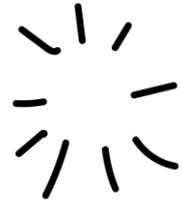
### **Une entreprise à but non lucratif :**

- 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 : **1 741,9 M€**

(en 2022, 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 2024 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

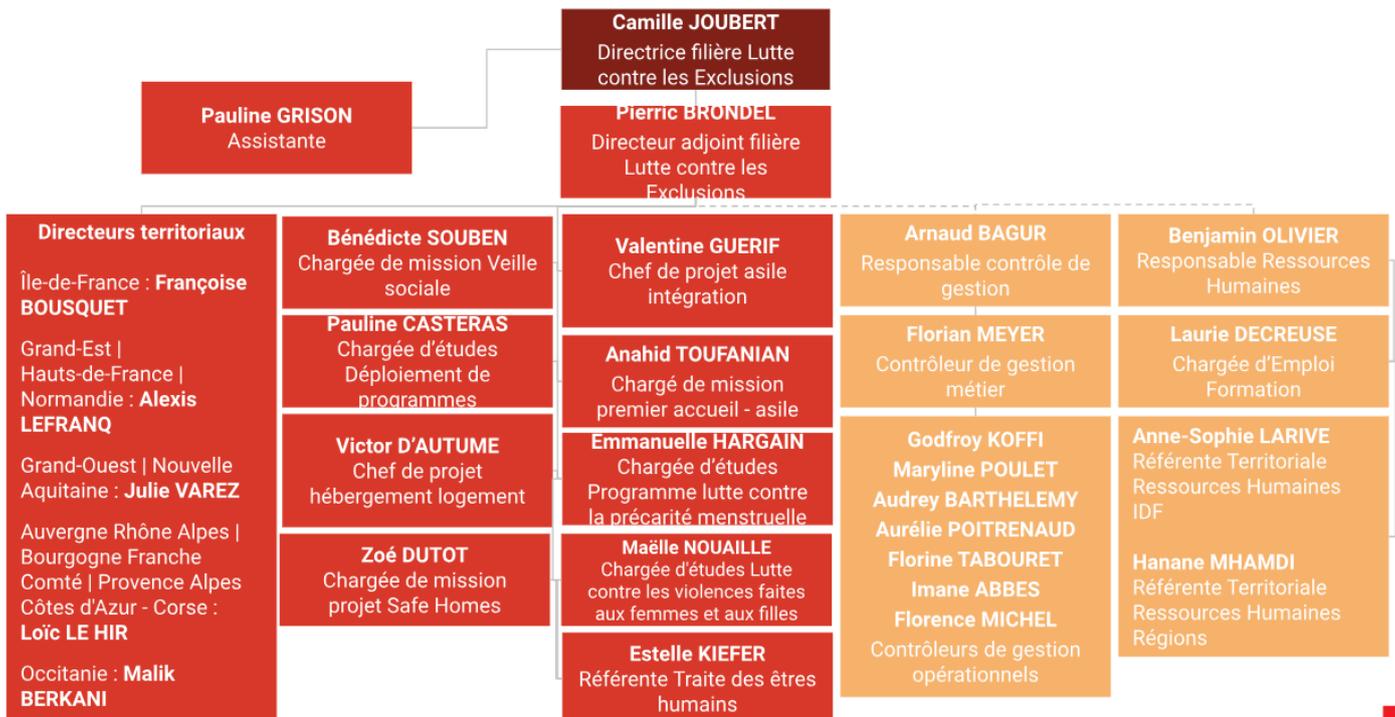
Le siège national assure la direction de la filière et apporte un soutien et une expertise métier au réseau d'établissements. Le service dédié de la filière Lutte contre les Exclusions assure une animation nationale du réseau via une veille législative et juridique, des groupes de travail, des journées 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€

# Le SIAO des Yvelines



## 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

★ Simplifier les démarches d'accès à la mise à l'abri, à l'hébergement et au logement pour les personnes sans domicile ou risquant de l'être et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent.

★ Garantir la continuité de la prise en charge et la continuité dans le parcours des personnes.

★ Coordonner les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement.

★ Orienter les personnes en fonction de leurs besoins et prioriser la volonté instituée par la politique du Logement d'Abord.

★ Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante.

★ Participer à la constitution d'observatoires locaux afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées.

## Cadre réglementaire

- 8 avril 2010 **circulaire relative au SIAO**

- 24 mars 2014 : loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (**loi ALUR**)

- 17 décembre 2015 : **circulaire relative à la mise en œuvre des dispositions de l'article 30 de la loi ALUR** → SIAO unique

- 21 août 2020 : **instruction relative aux orientations AHI fixant les orientations pour 2020-2021** dans le cadre de la mise en œuvre du plan quinquennal pour le LDA (accent mis sur le recensement des personnes à la rue, Une affirmation du rôle central des SIAO, La structuration et la transformation du parc d'hébergement à travers les CPOM, Des actions d'accompagnement ciblées pour des publics spécifiques (VVC, hôtel/PASH, BPI))

- 31 mars 2022 : **instruction relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement**

# Le SIAO des Yvelines

## Introduction

L'année 2024 s'est inscrite dans une dynamique régionale structurante pour l'ensemble des SIAO franciliens, avec la consolidation progressive du **cadre unifié piloté par la DRIHL**.

Ce cadre vise à harmoniser les pratiques, renforcer la coordination territoriale et améliorer l'efficacité des Service Intégré d'Accueil et d'Orientation dans l'ensemble des départements franciliens.

Dans ce contexte, le SIAO 78 a poursuivi ses missions essentielles d'accueil, d'évaluation, d'orientation et de régulation des demandes d'hébergement, et de logement tout en s'inscrivant activement dans les dynamiques collectives régionales.

Ce rapport d'activité revient sur les actions menées tout au long de l'année, dans un environnement marqué par une forte tension sur les dispositifs d'hébergement et une précarisation croissante des publics.

Il met également en lumière les efforts engagés pour s'aligner avec les objectifs du **2<sup>e</sup> plan quinquennal pour le Logement d'abord (2023–2027)**, qui réaffirme la priorité donnée à l'accès direct et durable au logement comme levier central de la lutte contre le sans-abrisme.

Les évolutions du SI-SIAO, le renforcement des partenariats opérationnels, l'analyse territoriale des besoins, ainsi que la contribution du SIAO aux dispositifs d'urgence et de veille sociale sont autant de dimensions développées dans ce document.

À travers ce rapport, le SIAO 78 souhaite également partager ses constats de terrain, ses avancées, et les leviers d'amélioration identifiés pour répondre de manière plus juste et plus efficace aux besoins des personnes sans domicile.

# Le SIAO des Yvelines



## Les ressources humaines

L'instruction du 5 septembre 2023 relative à la mise en œuvre du deuxième plan quinquennal «Un logement d'abord» (2023-2027) prévoit un renfort d'ETP pour la réalisation du modèle cible du SIAO prévu dans l'instruction du 31 mars 2022 sur le rôle et les missions des SIAO.

Dans ce cadre, le SIAO des Yvelines bénéficie à compter de 2024 d'un renfort de **7 ETP** répartis de la manière suivante :

- **4 ETP** pour la création d'une **cellule évaluation sociale**
- **1 ETP** pour l'observatoire social afin d'améliorer la qualité des **analyses** du parc d'hébergement généraliste et de mener des **études statistiques** approfondies sur les besoins du territoire
- **1 ETP** pour la veille sociale afin d'encourager la dynamique d'accompagnement des ménages défavorisés en complémentarité de l'action des travailleurs sociaux et des bénévoles des accueils de jour du territoire yvelinois
- **1 ETP** pour renforcer la fluidité de l'hébergement vers le logement, notamment dans le cadre des revues de parcours du SIAO et des commissions fluidité animées par la DDETS.

## Formations

Prévention des violences sexistes, sexuelles, discriminatoires et morales en interne, et en rapport aux bénéficiaires : 4 salariés, formation dispensé par le groupe Egae

Coordonnateur : 2 salariés

CAFERUIS : 1 salarié

Les fondamentaux du droit des étrangers : 1 salariée

Droit dans le cadre du logement social et du logement privé : 2 salariés

Prise en main de la solution GAC Car Fleet : 1 salarié

Prévention et lutte contre les violences: 1 salarié

Premiers secours en santé mentale : 2 salariés

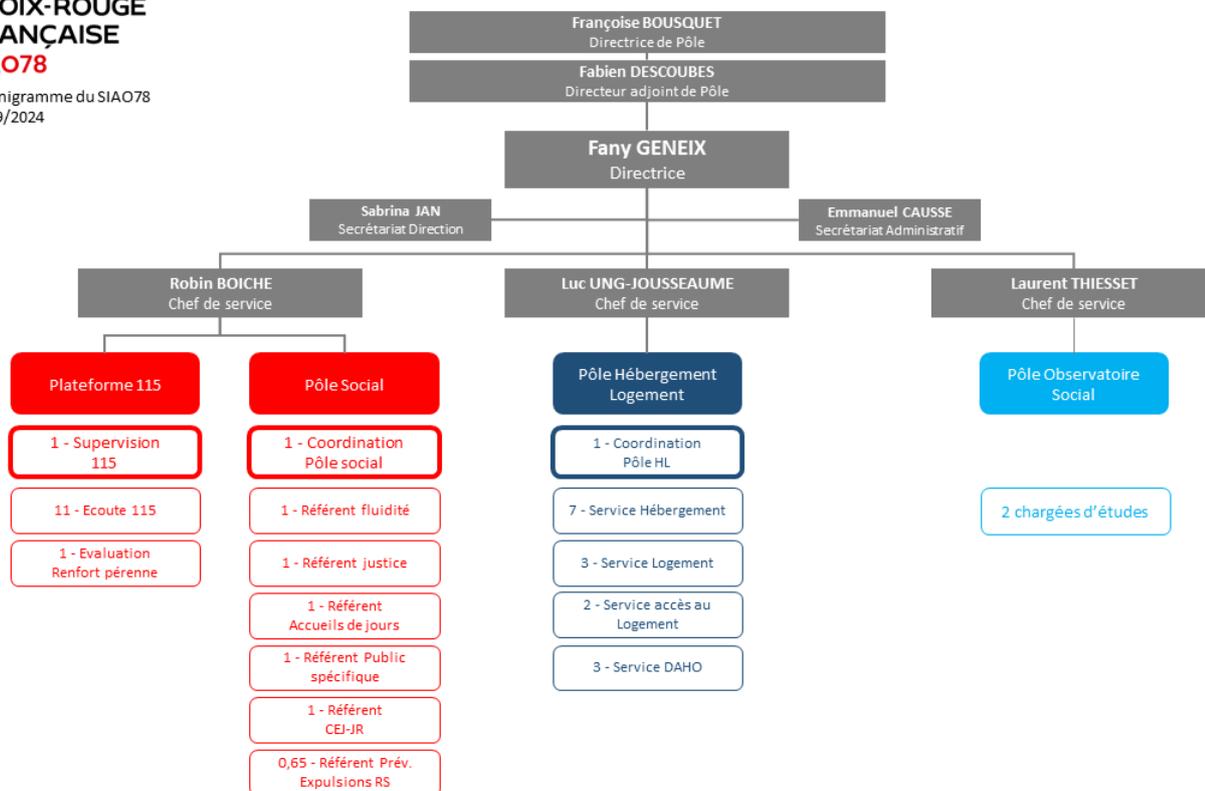
SST : 2 salariés

Evacuation : 7 salariés

# Le SIAO des Yvelines



## Organisation



Le SIAO est la plateforme d'accueil, d'évaluation et d'orientation des ménages sans abri ou en rupture d'hébergement.

Il a pour vocation d'assurer l'articulation de la veille sociale, de l'hébergement et du logement accompagné en assurant la meilleure réponse aux besoins des personnes ainsi que la meilleure utilisation des places mises à disposition.

Le SIAO doit assurer un rôle de régulation des places.

Il participe au travail partenarial permanent entre les acteurs locaux de l'hébergement et du logement.

Le SIAO est la porte d'entrée des dispositifs d'hébergement et de logement de transition dans le département, il est chargé d'orienter les personnes sans abri ou en détresse vers les services ou les structures répondant à leurs besoins.

Le SIAO doit garantir l'équité dans le traitement des demandes.

Dans les Yvelines, le SIAO est géré par la Croix Rouge Française. Il se compose du pôle 115, du pôle Social, du pôle Hébergement Logement et du pôle Observatoire Social.

**115**

**Pôle Social**



## Introduction

L'année 2024 a été marquée tout comme 2023, par une saturation chronique des dispositifs d'hébergement d'urgence. Dans ce contexte, la gestion des nuitées hôtelières a représenté un défi constant, amplifié par la décreue imposée en matière de consommation, qui a considérablement réduit les marges de manœuvre du service.

Les écoutants du 115 ont ainsi dû composer quotidiennement avec des sollicitations nombreuses, en identifiant notamment les publics relevant d'une prise en charge par le Conseil départemental – femmes enceintes, ou mères avec enfant de moins de trois ans. Ce repérage a nécessité la construction de nouveaux liens avec les territoires, pour permettre des relais plus efficaces dans l'accompagnement de ces ménages.

L'année a également été marquée par une certaine mobilité des professionnels et des mouvements réguliers au sein de l'équipe, qui n'ont cependant pas altéré la continuité du service. La plateforme a su maintenir son fonctionnement 24h/24, portée par l'engagement de l'équipe.

En dépit du manque récurrent de solutions d'hébergement disponibles, les liens avec les partenaires de terrain – accueils de jour, maraudes, équipes mobiles – ont permis de garantir une veille élargie sur les situations rencontrées dans le département.

2024 a vu l'émergence des premières lignes du cadre unifié des SIAO, amorçant des réflexions importantes sur la redéfinition des critères de priorisation pour les orientations hôtelières. Ces évolutions appellent des adaptations à venir, qui nourriront les chantiers stratégiques pour l'année 2025.

## Présentation du 115 des Yvelines

Le SIAO des Yvelines assure la gestion de la plateforme téléphonique 115, dispositif central d'accueil, d'orientation et de mise à l'abri pour les personnes sans domicile ou en risque de le devenir. L'objectif est d'apporter une réponse immédiate à toute situation de détresse sociale, via une mise à l'abri, une information sociale ou une orientation vers les structures et dispositifs adaptés du territoire.

L'équipe du 115 des Yvelines est composée de **11 techniciens de l'intervention d'urgence sociale (TIUS)**, assurant l'écoute et le traitement des appels, dont **2 sont dédiés à l'écoute de nuit**. Cette équipe est encadrée par **un superviseur**, garant de la coordination opérationnelle au quotidien, et par **un chef de service**, chargé du pilotage stratégique et du lien avec les autres services du SIAO.

Cette organisation permet d'assurer une continuité de service 24h/24, tout en maintenant une vigilance constante sur la qualité de l'écoute, la cohérence des orientations et l'articulation avec les partenaires du territoire.

Les écoutants du 115 réalisent un diagnostic social dit « flash » à chaque appel, permettant d'évaluer la situation de danger de rue, tenant compte de la vulnérabilités du ménage, les soutiens existants et le territoire d'ancrage. Ces données sont saisies dans le logiciel SI-SIAO, alimentant l'observatoire social et facilitant le suivi des situations.



## Les partenaires au quotidien du 115

Le 115 des Yvelines s'appuie sur un réseau étendu de partenaires pour mener à bien ses missions, dans une logique de coordination, de relais et de complémentarité.

- DELTA - Samu social de Paris : Le Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière est un acteur essentiel pour la gestion des nuitées hôtelières, les changements d'hôtel, les vérifications de présence et les médiations nécessaires.
- Accueils de jour : Les écoutants du 115 orientent les usagers vers les accueils de jour du territoire, en fonction de leur localisation et de leurs besoins. Inversement, ces structures peuvent également signaler des situations préoccupantes via la ligne dédiée aux partenaires.
- PASH 78 : Des réunions régulières et un travail conjoint avec la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel permettent d'optimiser les échanges d'information, d'organiser des permanences communes et de renforcer l'évaluation sociale des ménages hébergés.
- SOLIGUIDE.FR : L'outil est largement utilisé par les écoutants pour orienter les personnes vers des services de première nécessité (aide alimentaire, points hygiène, PMI, etc.).
- Équipes Sociales Mobiles (ESM) : La collaboration avec les maraudes sociales de la Croix-Rouge, situées sur le même site que le 115, permet une coordination des interventions et un partage régulier de pratiques. Chaque écoutant a participé à une maraude dans l'année, favorisant ainsi une meilleure connaissance de terrain et une réponse plus adaptée aux demandes.

# Données d'activité



## Activité téléphonique du Pôle 115

Les données du 115 montrent que le volume d'appels en 2024 reste globalement stable par rapport à 2023. En effet, le nombre total d'appels reçus en 2023 était de **171 869**, tandis qu'en 2024, il atteint **183 427**, ce qui témoigne d'une constance dans la sollicitation du service.

Cependant, au-delà du volume d'appels, l'accent doit être mis sur la **qualité de service (QS)**.

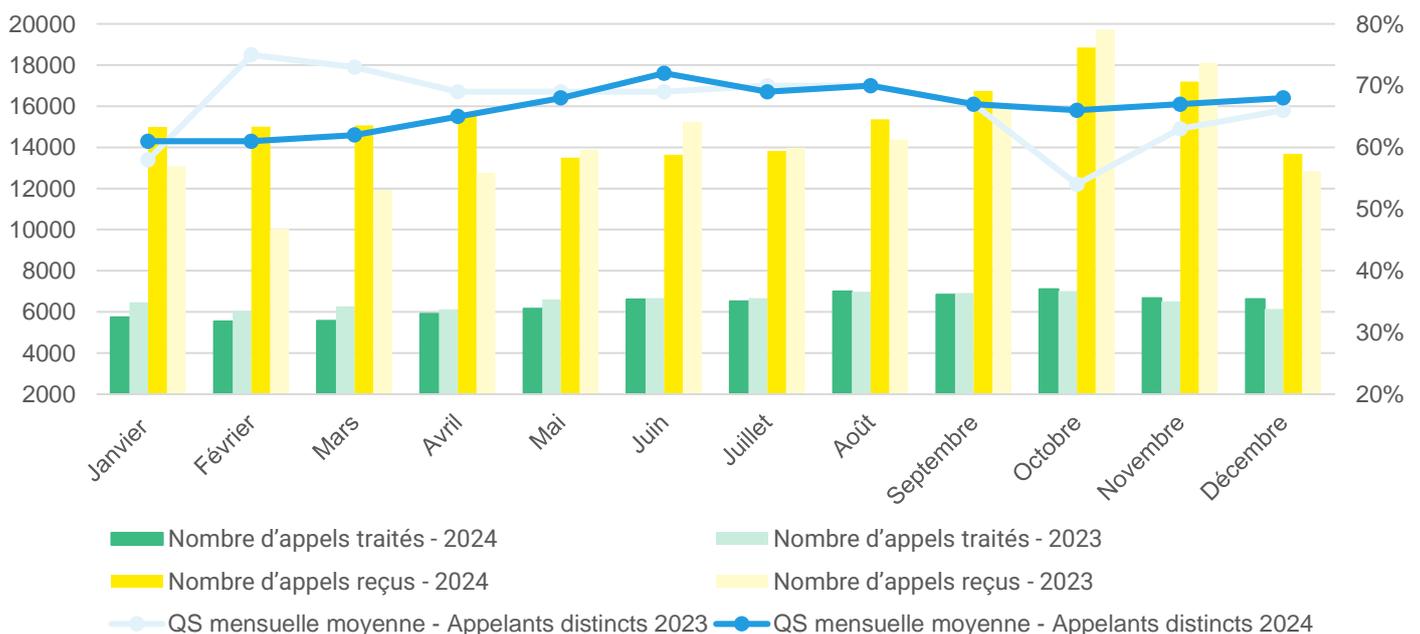
Un **appelant distinct** désigne une personne unique ayant contacté le 115, indépendamment du nombre de fois où elle a tenté d'appeler. Contrairement au nombre total d'appels, qui inclut toutes les tentatives, ce chiffre permet d'identifier combien de personnes différentes ont sollicité le service sur une période donnée.

**QS moyenne de réponse aux appels en 2024 (43%)** : Cela signifie que, sur l'ensemble des appels reçus, **43%** ont obtenu une réponse. Ce taux reflète la capacité globale du service à traiter les appels en proportion du volume total des sollicitations.

**QS moyenne par appelant distinct en 2024 (66%)** : Ce chiffre montre que, parmi les personnes ayant tenté de joindre le 115, **66%** ont obtenu au moins une réponse. Ce taux met en avant la capacité du service à identifier les demandeurs et à traiter leur demande dès lors qu'un contact a pu être établi, même si cela a nécessité plusieurs tentatives d'appel de leur part.

Le taux de réponse aux appelants distincts donne une vision plus qualitative du service, en montrant que malgré un volume élevé d'appels, une majorité des personnes qui tentent de joindre le 115 finissent par recevoir une réponse. Cela permet de relativiser les difficultés liées à la saturation de la ligne et de mieux évaluer l'efficacité du service en termes de suivi des demandeurs plutôt qu'en simple gestion du flux d'appels.

Activité téléphonique du Pôle 115 - Année 2024



# Données d'activité



## Analyse des demandes non pourvues

En 2024, le **nombre total de demandes non pourvues (DNP) par ménages** enregistrées par le 115 s'élève à **16 581**.

Cela représente une moyenne mensuelle de **1 382** ménages restés sans solution d'hébergement malgré leur appel au 115.

L'analyse des DNP montre une tendance à la hausse au fil des mois, avec des pics notables en **octobre (1 743)** et **juillet(1564)**, indiquant des périodes de forte tension sur l'hébergement.

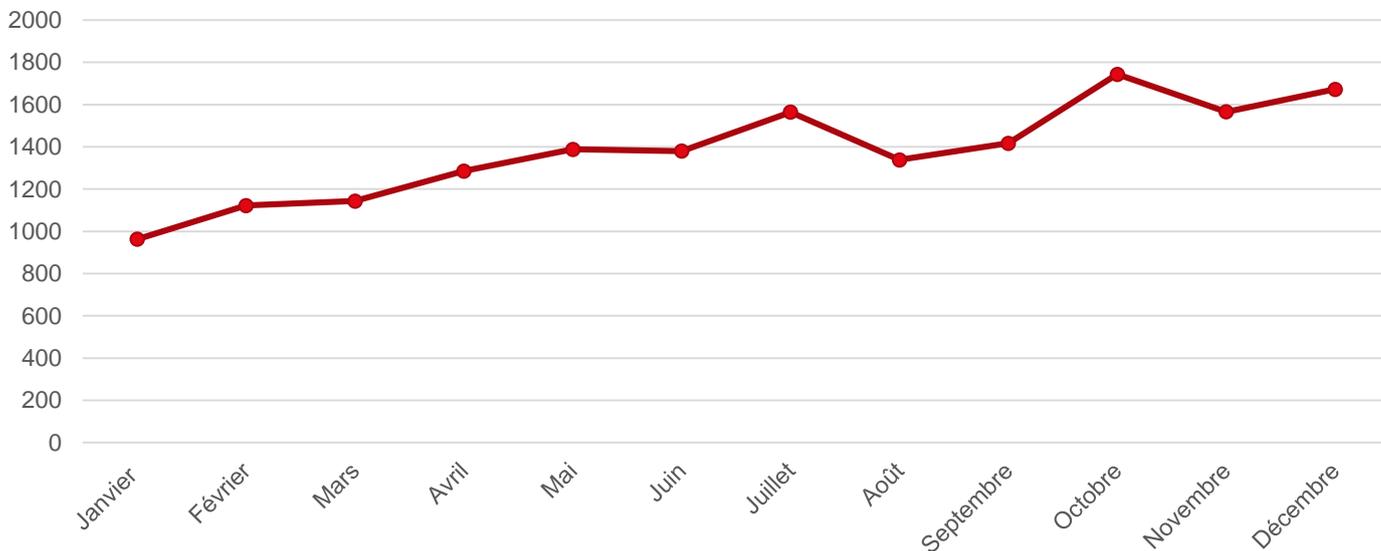
Cette augmentation est **particulièrement marquée en fin d'année**, en raison d'une **capacité fortement dégradée du 115 à proposer des solutions de mise à l'abri à l'hôtel**.

La diminution progressive des possibilités d'hébergement hôtelier a directement **augmenté le nombre de ménages laissés sans solution**, aggravant ainsi le volume des DNP.

Le volume élevé des DNP met en évidence la **saturation des capacités d'hébergement** et la difficulté à répondre aux besoins croissants du public.

Cette situation souligne la nécessité d'une **meilleure priorisation des demandes**, et d'une **coordination accrue entre acteurs du secteur** pour optimiser l'orientation des demandeurs. L'évolution des DNP en fin d'année confirme **l'impact direct de la diminution des capacités hôtelières sur le dispositif du 115**.

Evolution du nombre de demandes non pourvues au total en 2024



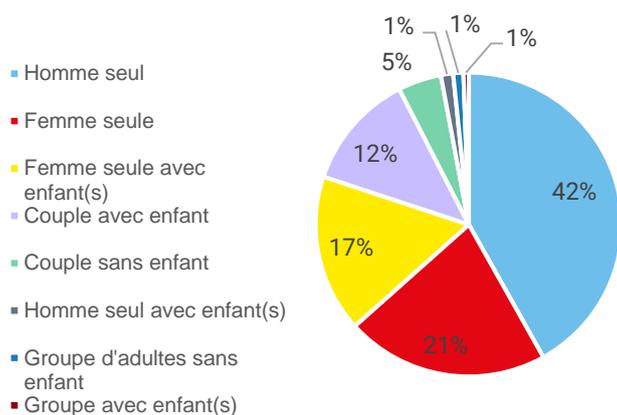


## Analyse de la typologie des ménages des demandes non pourvues

Parmi les **2 322 ménages distincts** en demandes non pourvues en 2024 : **720 ménages** sont des familles avec enfants, soit **31,01%**.

- **Couples avec enfants** : 288 ménages
- **Femmes seules avec enfants** : 389 ménages
- **Groupes avec enfants** : 13 ménages
- **Hommes seuls avec enfants** : 30 ménages

Typologies des ménages distincts en DNP



### 🔍 Analyse des tendances

Près de **30% des ménages en DNP** sont des familles avec enfants, ce qui souligne la vulnérabilité accrue de ces publics.

Les **mères isolées avec enfants** constituent une **proportion significative** des DNP, représentant à elles seules **16,75%** des ménages.

La part des **hommes seuls avec enfants et des groupes familiaux** en DNP, bien que plus faible, montre que les besoins en hébergement s'étendent à des configurations familiales variées.

Parmi les **4 294 personnes distinctes** dont les demandes n'ont pas été pourvues en 2024 : **1 379 personnes** ont moins de 18 ans, soit **32,11%**.

- **2 852 personnes** sont des adultes âgés de 18 à 64 ans, soit **66,42%** des DNP.
- **63 personnes** ont plus de 64 ans, représentant **1,47%** des DNP.

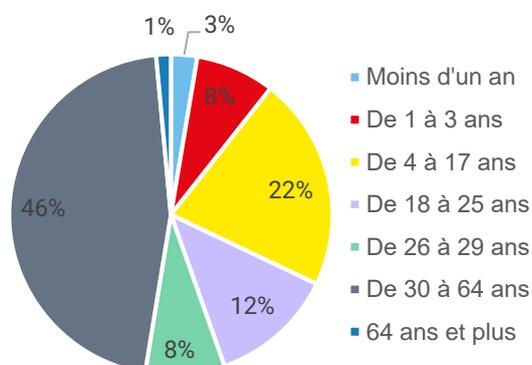
### 🔍 Analyse des tendances

Les enfants et adolescents (moins de 18 ans) représentent plus d'un quart des DNP, mettant en évidence la forte proportion de familles en difficulté.

Les adultes (18-64 ans) constituent la majorité des DNP, ce qui est cohérent avec les besoins en hébergement pour des personnes en situation de précarité socio-économique.

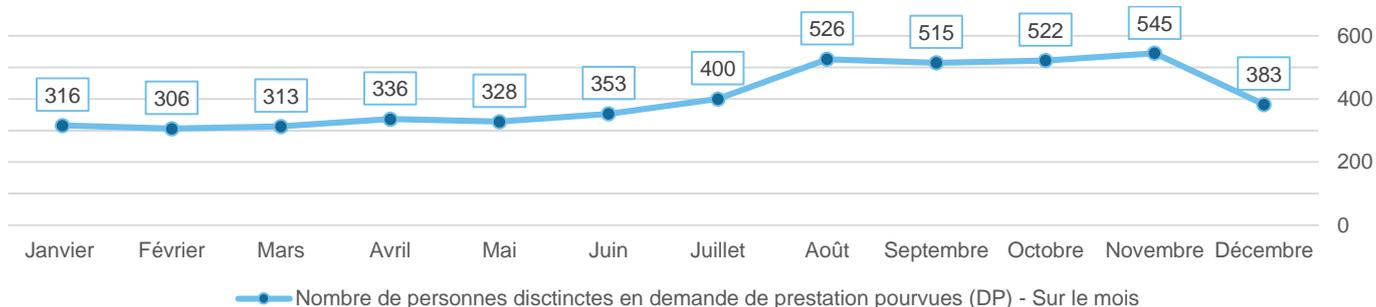
Les seniors (64 ans et plus) sont peu représentés parmi les DNP, mais leur situation mérite une attention particulière en raison de leur vulnérabilité accrue.

Répartition des DNP par tranche d'âge



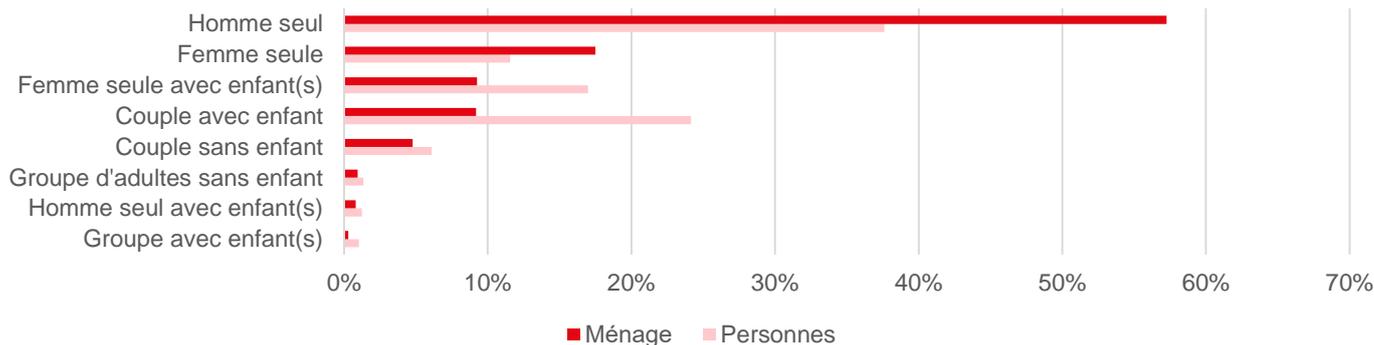


## Analyse des demandes de prestations



L'augmentation progressive des **demandes non pourvues (DNP)** au fil de l'année, notamment en raison de la réduction des capacités hôtelières, a directement impacté les **demandes de maraude**, soulignant un recours accru à ce dispositif comme dernier filet de prise en charge pour les publics laissés sans solution d'hébergement.

### Typologies des ménages distincts



Parmi les **1 720 ménages distincts** ayant fait une demande de prestation en 2024 : **336 ménages** concernent des familles avec enfants, soit **19,53%** des demandes.

- **Couples avec enfants** : 158 ménages
- **Femmes seules avec enfants** : 159 ménages
- **Groupes avec enfants** : 5 ménages
- **Hommes seuls avec enfants** : 14 ménages

**Les hommes seuls représentent une part très importante des demandes de prestation.**

La demande des **mères isolées avec enfants** reste significative, confirmant leur forte exposition aux situations de précarité nécessitant une réponse adaptée.

La part des ménages avec enfants en **demande de prestation (DP)** est plus faible que celle observée en **demandes non pourvues (DNP)**. Cela pourrait s'expliquer par l'**existence de solutions tierces**, même précaires, qui permettent à certaines familles d'éviter de solliciter une prestation de maraude. Parmi ces alternatives, on peut évoquer :

**Une prise en charge par d'autres dispositifs**, notamment par le **Conseil départemental**, qui intervient dans la protection de l'enfance et peut proposer des solutions d'hébergement d'urgence.

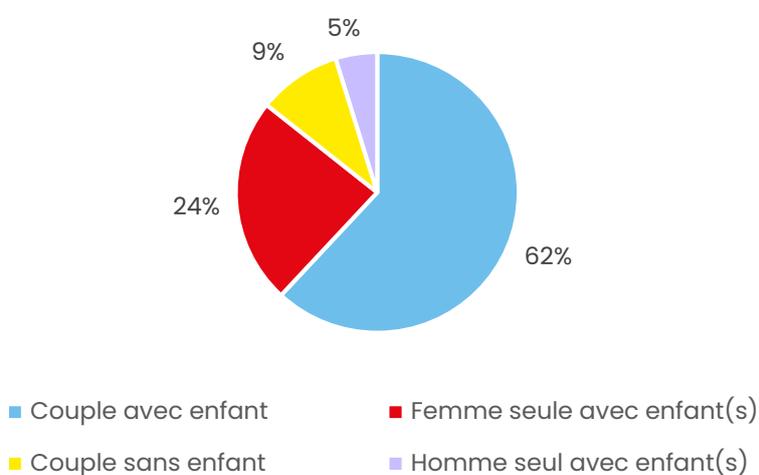
**Le recours à des solutions informelles**, comme l'hébergement temporaire chez des proches, dans des **squats**, ou encore dans des **halls d'immeubles**, illustrant des stratégies de survie mises en place par les familles.

**Une volonté de préserver les enfants**, qui pousse certains parents à chercher en priorité des solutions d'accueil plus stables ou discrètes, afin d'éviter une exposition trop directe à la rue.

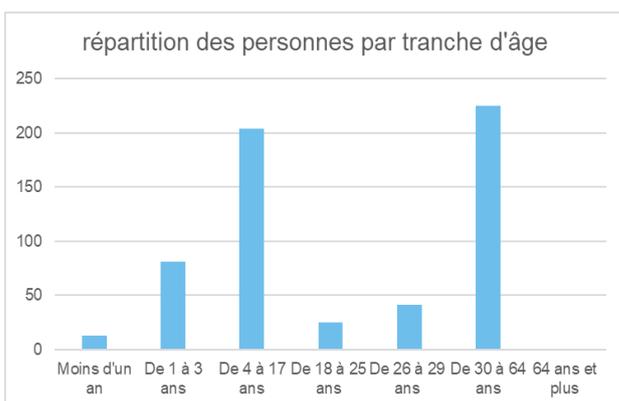
# Court séjour

En 2024, le dispositif de court séjour hôtelier a permis de répondre rapidement à des situations d'urgence, en offrant une mise à l'abri temporaire d'une semaine, principalement à des familles avec enfants. Ce format court s'inscrit dans une logique de gestion des urgences, en l'absence de solutions d'hébergement disponibles. La création de la cellule évaluation du SIAO a joué un rôle central dans l'évaluation sociale des ménages, en permettant une première analyse de la situation, l'identification des besoins prioritaires et, lorsque cela était possible, l'amorce de démarches d'orientation. La composition des ménages accueillis, marquée par la présence importante d'enfants, a nécessité une attention particulière dans le repérage de problématiques liées à la santé, à la scolarisation ou à la parentalité, afin de mobiliser les relais adéquats auprès des services de droit commun.

Typologie des ménages accueillis



Sur les 180 ménages accueillis en 2024, 176 ont quitté le dispositif à l'issue de la durée prévue, soit 98 % des fins de prise en charge. Seuls 3 ménages ont pu être orientés vers une structure d'urgence à l'issue du séjour, et 1 ménage a quitté l'hébergement de manière volontaire. Ce constat met en évidence une faible capacité de relais immédiat vers des solutions plus pérennes. Il convient toutefois de préciser que certains ménages, ayant bénéficié d'une évaluation sociale durant leur séjour, peuvent faire l'objet de propositions d'hébergement différées, en fonction des disponibilités du territoire. Néanmoins, le dispositif de court séjour, dans son fonctionnement, ne garantit pas la continuité de l'hébergement, telle que voulue par le Code de l'Action Sociale et des Familles.



On observe une forte représentation des enfants âgés de 4 à 17 ans parmi les personnes mises à l'abri sur le dispositif, ce qui reflète la place occupée par les familles dans ce mode de prise en charge. Cette donnée interroge, dans la mesure où cette tranche d'âge n'est pas considérée comme prioritaire dans l'accès à l'hébergement hôtelier via le 115. Le dispositif de court séjour apparaît ainsi comme une modalité d'accueil mobilisée en l'absence d'alternative immédiate, permettant de répondre à des situations de vulnérabilité familiale, en dépit de son format temporaire.

# Nuitées hôtelières

## Analyse de la durée de séjour

Au 31 décembre 2024, 406 ménages étaient hébergés à l'hôtel sur le territoire. L'analyse de la durée de leur parcours révèle une certaine mobilité du dispositif hôtelier, bien que cette dynamique reste fragile :

- 71,9 % des ménages sont présents depuis moins de 2,5 ans
- 21,4 % ont un parcours compris entre 2,5 et 5 ans
- 6,7 % sont installés à l'hôtel depuis plus de 5 ans

Cette répartition reflète l'effet de vigilance exercée par le 115, en transversalité avec le service hébergement / logement du SIAO sur la population hébergée, permettant d'éviter un enracinement massif. Néanmoins, près d'un tiers des ménages affiche une ancienneté supérieure à 2,5 ans, signe d'une saturation persistante des dispositifs d'hébergement d'urgence qui limite les possibilités de sorties vers des solutions plus adaptées ou pérennes.

L'analyse des typologies familiales confirme que le public hébergé à l'hôtel est majoritairement composé de familles, avec des profils fortement demandeurs de structures d'accueil adaptées :

- Taille moyenne des ménages : 3,4 personnes
- Moyenne d'enfants par ménage : 1,7
- 54 % des ménages ont au moins un bébé
- 39 % des ménages sont composés d'un seul adulte avec au moins un enfant – soit majoritairement des femmes seules avec enfants.

## Portrait robot du ménage hébergé à l'hôtel en 2024

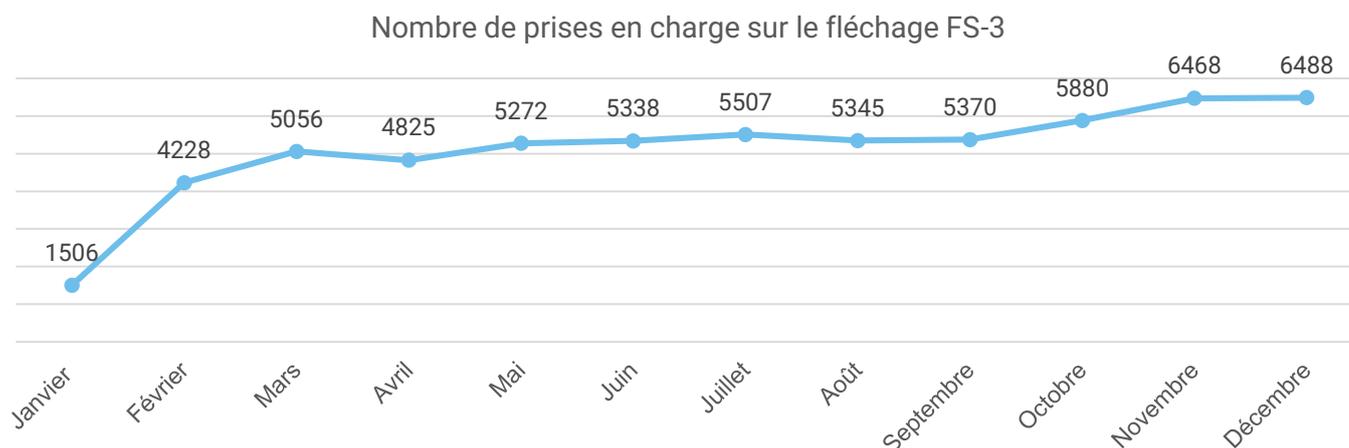
Femme seule avec deux enfants, dont un en bas âge, hébergée depuis moins de 2,5 ans à l'hôtel, en attente d'une orientation adaptée et stable. Ce profil-type concentre les tensions actuelles du dispositif : un besoin important de stabilité, un accès limité à l'hébergement collectif adapté, et un risque d'enracinement dans un dispositif hôtelier pensé comme transitoire.



# Etat des lieux des nuitées hôtelières

## Mise en place d'un nouveau fléchage vers l'hôtel pour les FS-3

Tout au long de l'année 2024, le 115 s'est mobilisé pour identifier, orienter et suivre les ménages composés de femmes enceintes ou avec enfant(s) de moins de 3 ans, en l'absence de protocole formalisé avec le Conseil Départemental. Cette mobilisation s'est traduite par un important travail de repérage des acteurs compétents sur le territoire, la mise en place de passerelles opérationnelles au quotidien, ainsi qu'une veille renforcée sur ces ménages considérés comme prioritaires. L'objectif poursuivi a été de favoriser une prise en charge adaptée par les services du Conseil départemental, dans le cadre de leurs missions de protection maternelle et infantile. Toutefois, les solutions proposées par ces services se révèlent souvent limitées dans le temps, nécessitant régulièrement un relais par le SIAO – et en particulier par le 115 – en matière de prise en charge hôtelière pour éviter toute rupture d'hébergement.



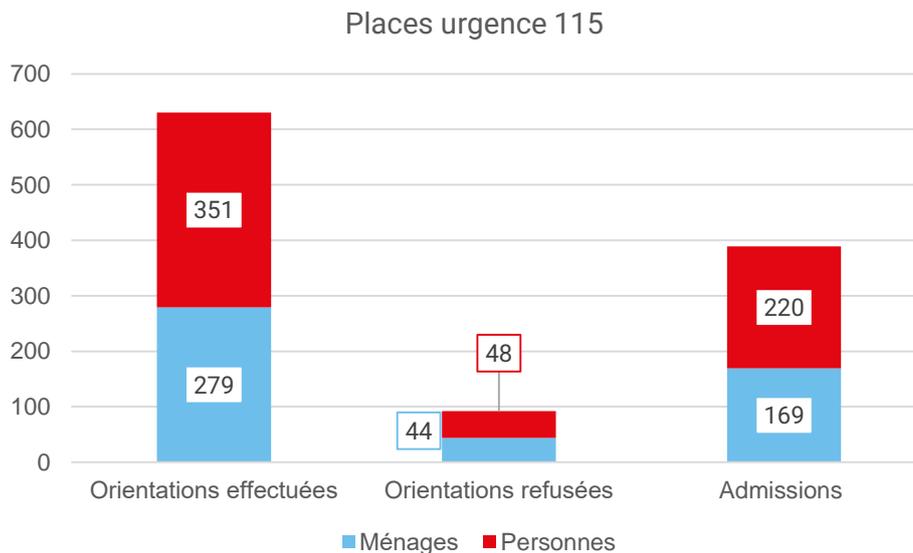
# Places urgence collectif



## Activité d'orientation CHU par le 115

L'accueil en centre d'hébergement d'urgence (CHU) repose sur le principe fondamental de l'inconditionnalité d'accueil. Ce principe implique que toute personne en situation de précarité, indépendamment de son statut administratif, de sa situation familiale ou de son parcours, doit pouvoir accéder à une mise à l'abri immédiate dès lors qu'elle en exprime le besoin. Dans les faits, cette inconditionnalité est confrontée à la rareté des places disponibles et à la nécessité de prioriser les situations les plus vulnérables, tout en maintenant une logique d'accueil immédiat et de protection des personnes.

L'enjeu des orientations en CHU collectif par le 115 est donc double : répondre à l'urgence de la mise à l'abri, tout en construisant des parcours adaptés dans un contexte marqué par la saturation des dispositifs. C'est dans cette tension entre urgence et accompagnement que s'inscrit notre action quotidienne.



Cette répartition met en évidence plusieurs constats structurants :

La prédominance des hommes seuls ( 136 personnes) dans les orientations vers les places en CHU collectif confirme une dynamique déjà bien connue : ce public est le plus fréquemment orienté vers des structures collectives, en lien avec des places historiquement calibrées pour celui-ci.

Les femmes seules constituent le deuxième groupe le plus orienté (95 ménages pour 95 personnes). Ce chiffre atteste d'une vigilance accrue sur la vulnérabilité de ces femmes, souvent exposées à des risques majeurs dans l'espace public.

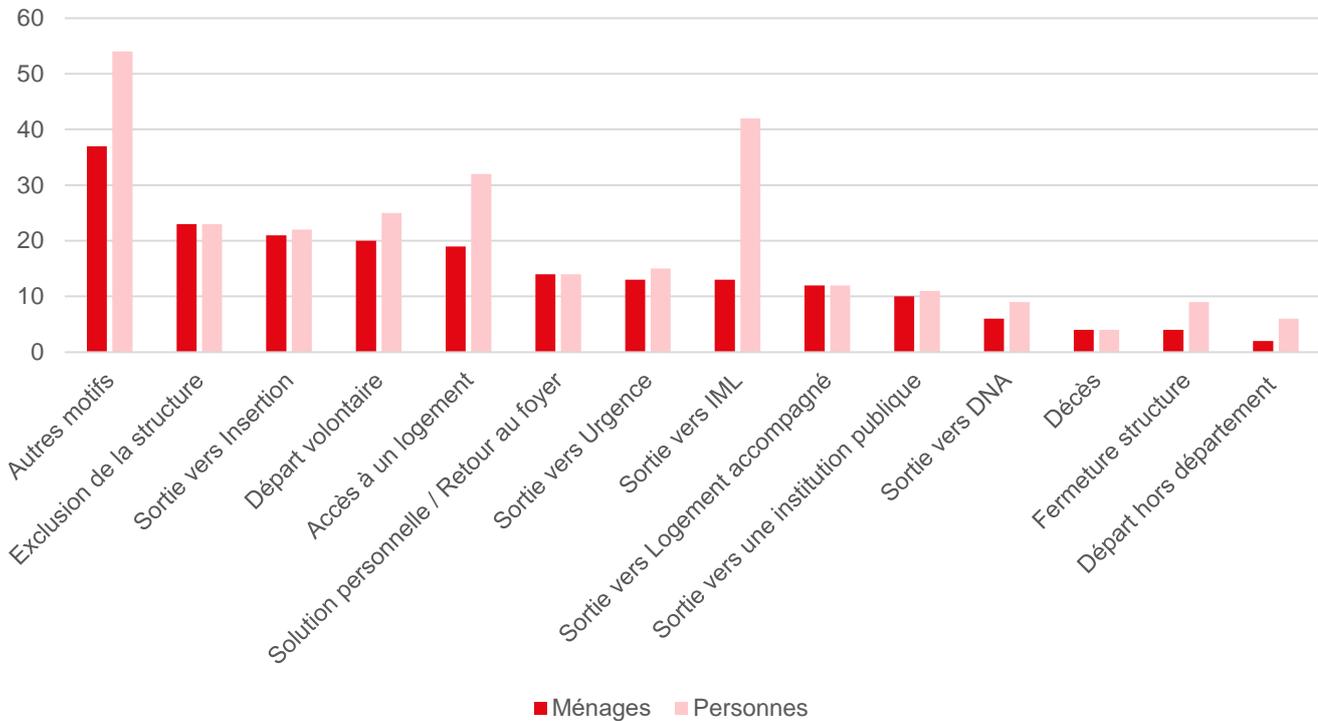
Les familles (couples avec enfants, femmes seules avec enfants, groupes avec enfants) représentent une part significative des personnes orientées (plus de 100 personnes concernées), mais dans un nombre de ménages relativement faible. Ce décalage témoigne de la complexité à répondre à leurs besoins spécifiques dans les structures collectives (adaptabilité des lieux, composition des ménages, respect de l'unité familiale, etc.).

La faible part des couples sans enfant et des groupes mixtes avec enfants confirme les limites du parc d'hébergement collectif pour répondre à des formes de cohabitations atypiques ou moins ciblées par les dispositifs existants.

# Places urgence collectif



Types de sorties des places CHU



## Ces chiffres rappellent la nécessité de :

- **Poursuivre l'effort de diversification des lieux d'accueil**, notamment pour les familles, afin d'éviter leur orientation vers des structures non adaptées.
- **Renforcer l'articulation** entre mise à l'abri d'urgence et hébergement, pour éviter les ruptures de parcours.
- **Maintenir la dynamique d'accueil inconditionnel**, en adaptant les critères d'orientation aux réalités de terrain, tout en garantissant l'équité d'accès pour tous les profils

## Introduction

L'activité du pôle social connaît des évolutions notables d'une année à l'autre, en grande partie liées aux dynamiques internes de ressources humaines. En 2024, l'équipe a pu s'appuyer sur la présence effective de trois référents : le référent prison, le référent accueil de jour, ainsi qu'un professionnel mobilisé temporairement sur les missions CEJ-Jeunes en rupture. En fin d'année, les travaux préparatoires à la création d'une cellule évaluation ont également été engagés.

### **Référent CEJ – Jeunes en rupture : une mission amorcée mais non stabilisée**

La présence d'un professionnel sur plusieurs mois en 2024 a permis de poser les bases de la mission CEJ-JR, notamment à travers :

- le repérage des acteurs de la mission locale susceptibles de repérer des jeunes en rupture confrontés à des difficultés d'accès à l'hébergement,
- le recensement de situations individuelles de jeunes suivis dans le cadre d'une demande d'hébergement,
- la participation à la mise en place de forums dédiés à l'accès à l'hébergement et au logement, à destination des jeunes accompagnés par la mission locale.

Cependant, le départ du professionnel en septembre 2024 n'a pas été suivi d'un recrutement, laissant cette mission en suspens pour la fin d'année.

### **Référents prison et accueil de jour : des missions maintenues**

Le référent prison poursuit sa mission d'appui à l'évaluation sociale et à l'instruction des demandes d'hébergement des personnes en fin de peine, en lien avec les SPIP et les établissements pénitentiaires. Il assure un rôle de coordination dans l'identification des situations prioritaires et participe à la préparation de la sortie vers des places d'hébergement dédiées sur le territoire.

Le **référent prison** a ainsi effectué 125 nouvelles demandes SI-SIAO en 2024 pour ces publics.

Le **référent accueil de jour**, quant à lui, intervient auprès de deux accueils de jour du territoire qui ne disposent pas de travailleur social en interne. Dans ce cadre, il tient des permanences régulières, durant lesquelles il reçoit un public majoritairement à la rue. Son rôle est d'assurer une évaluation sociale de la situation, de formuler une préconisation adaptée en matière d'hébergement, et de proposer une orientation vers les structures du territoire en fonction des problématiques identifiées (santé, isolement, addictions, etc.). Son intervention permet ainsi de renforcer le lien entre les accueils de jour et les dispositifs d'hébergement, en assurant une veille active sur les publics les plus en difficulté.

# Activité du Pôle social

Au cours de l'année 2024, 179 demandes ont été transmises par le référent accueil de jour, concernant 281 personnes.

Une lecture détaillée des données met en évidence plusieurs éléments significatifs :

- La grande majorité des demandes concernent des hommes seuls (103 ménages, soit 58 % des demandes). Cette surreprésentation est cohérente avec le profil des usagers des accueils de jour, qui accueillent un public majoritairement masculin et isolé, souvent confronté à des problématiques de santé, de rupture sociale ou d'addiction.
- Les femmes seules avec enfant(s) (19 ménages, 52 personnes) et les couples avec enfant(s) (18 ménages, 65 personnes) représentent également une part non négligeable des demandes. Ces situations soulignent l'importance de l'accueil de jour comme point d'accès pour des familles en errance, en attente de solutions temporaires ou de stabilisation.
- Les femmes seules (24 demandes) apparaissent aussi comme un public présent mais plus diffus, dont les situations peuvent nécessiter une vigilance accrue, notamment en lien avec des problématiques de violences ou d'isolement renforcé.

En réponse à la mise en œuvre du cadre unifié des SIAO franciliens et du 2<sup>ème</sup> plan Quinquennal Logement d'Abord, les bases d'une cellule évaluation ont été posées à la fin de l'année 2024. Cette nouvelle instance aura pour vocation d'intervenir auprès des nouveaux ménages hébergés par le 115, afin de proposer une évaluation sociale approfondie et une préconisation vers l'hébergement ou le logement. Ce travail va s'inscrire en complémentarité des autres missions du pôle social, en renforçant la régulation des parcours et l'accompagnement des publics sur le temps de l'hébergement d'urgence. Cette cellule a également pour objectif de soutenir la lisibilité des parcours et de favoriser des orientations plus adaptées aux besoins identifiés, dans une logique de fluidification du dispositif.

# Perspectives et enjeux

L'année 2024 a mis en lumière les tensions persistantes sur le dispositif d'hébergement d'urgence, confronté à une saturation chronique, à une diminution progressive des capacités hôtelières. Dans ce contexte instable, le SIAO – et en particulier la plateforme 115 – a maintenu son rôle central dans l'accueil, l'évaluation et l'orientation des publics sans abri, tout en assurant une veille constante sur les situations les plus vulnérables. Pour 2025, plusieurs enjeux structurants se dessinent, en cohérence avec les orientations du cadre unifié des SIAO, qui constitue désormais la référence partagée pour renforcer l'équité d'accès, formaliser les critères de priorisation et articuler les missions des différents services. Sa mise en œuvre opérationnelle dans les Yvelines appelle des adaptations internes et un pilotage renouvelé des pratiques d'évaluation, d'orientation et de régulation.

## Renforcement de la dynamique de priorisation

La mise en œuvre du cadre unifié induit un travail de formalisation des critères de priorisation des demandes, qui devra s'incarner dans les pratiques quotidiennes des services, en particulier au sein du 115. Il s'agira d'articuler les principes directeurs du cadre avec la réalité opérationnelle du territoire, en tenant compte des tensions locales et des profils de vulnérabilité repérés. Une attention particulière sera portée à la traçabilité des décisions d'orientation et à la capacité à justifier les arbitrages opérés dans un contexte de pénurie.

## Pôle Social : montée en puissance de la cellule évaluation et prévention des ruptures de parcours

L'année 2025 sera marquée par la consolidation du travail engagé autour de la cellule d'évaluation sociale, dans une logique de soutien aux ménages en parcours d'hébergement hôtelier, de prévention des ruptures et de recherche de relais adaptés. Cette cellule doit permettre d'évaluer les situations, de repérer les leviers d'accompagnement, et de fluidifier l'articulation entre urgence et insertion.

Par ailleurs, une orientation forte du pôle social concerne la prévention des expulsions en résidences sociales, qui constitue un point de vigilance croissant. Le repérage en amont, la médiation avec les structures, et l'appui à la coordination avec les acteurs de droit commun seront renforcés pour éviter les sorties sèches.

## Le rôle prescripteur du SIAO : une lecture fine des besoins territoriaux

En tant que prescripteur de l'accès à l'hébergement, le SIAO occupe une position stratégique pour traduire la réalité des besoins sociaux sur le territoire, en lien avec les dynamiques locales et les remontées des professionnels de terrain. Cette fonction implique non seulement une expertise dans l'évaluation des situations, mais également une capacité à objectiver les demandes, à produire des données fiables, et à contribuer à une lecture partagée des tensions et des besoins, en lien avec les services de l'État et les collectivités.

## Renforcement de la coordination territoriale

Enfin, la réussite des actions du SIAO dépendra de sa capacité à travailler en synergie avec l'ensemble des acteurs de la veille sociale, des accueils de jour aux maraudes, en passant par les équipes mobiles, les bailleurs sociaux, les associations partenaires, et les services du Conseil départemental. La mise en commun des observations de terrain, le partage de l'information sociale et la construction de stratégies d'intervention concertées permettront de renforcer la cohérence des parcours, de limiter les ruptures et de consolider les relais de prise en charge.

# Hébergement Logement



# Pôle Hébergement Logement

## Introduction

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) des Yvelines joue un rôle déterminant dans la gestion de l'hébergement et du logement de transition pour les personnes en situation de précarité dans le département.

Il a pour mission d'accueillir, d'évaluer et d'orienter les personnes sans abri ou en détresse vers les structures les plus adaptées à leurs besoins, en veillant à l'équité de traitement et à la meilleure utilisation possible des places disponibles.

Le SIAO assure la coordination des différents acteurs de l'hébergement et du logement accompagné, garantissant la continuité des parcours de prise en charge. Il articule ainsi veille sociale, hébergement et accompagnement vers le logement, dans une logique d'insertion durable des personnes accompagnées

Au cours de l'année 2024, le Pôle Hébergement Logement a mené plusieurs actions :

1. **Évaluation et Orientation** : Positionnée en qualité d'experte du champ AHI, l'équipe du pôle a étudié et validé les évaluations sociales et les préconisations d'hébergement ou de logement des référents sociaux prescripteurs. A la suite de ces évaluations et préconisations, il a orienté les demandeurs vers les dispositifs d'hébergement ou de logement accompagné les plus appropriés. Cette démarche vise à garantir que chaque personne reçoive un accompagnement adapté à sa situation particulière.
2. **Collaboration avec les Acteurs Locaux** : Le service a travaillé en étroite collaboration avec divers acteurs locaux, tels que les associations, les collectivités territoriales et les bailleurs sociaux. Cette coopération a facilité l'accès au logement.
3. **Sensibilisation et prévention** : Des actions de sensibilisation auprès des partenaires ont été menées ainsi que l'information des usagers sur les enjeux des préconisations et orientations proposées vers le logement et l'hébergement. Le pôle HL a recherché à travers ces actions à rendre les dispositifs existants plus accessibles pour le public et plus compréhensibles par nos prescripteur, dans la perspective de contribuer à prévenir les situations de précarités.
4. **Formation, Conseil et partenariat** : le Pôle a joué un rôle de conseil et de formation auprès des partenaires, notamment dans les situations spécifiques. Il contribue ainsi à améliorer la qualité de l'accompagnement des usagers tout au long de leur parcours.
- 5.
6. **Fluidité du parcours** : Le pôle a participé activement au dispositif visant à fluidifier l'accès au logement et à assurer la continuité des parcours d'insertion. En s'appuyant sur des échanges et le lien avec les prescripteurs, les visites de structures, le conseil, la formation et la promotion du logement d'abord en étroite collaboration avec le bureau du logement de la DDETS 78.
7. **Contribution à l'Observation Sociale** : Le pôle a contribué aux travaux de l'observatoire social, en apportant son analyse des données pour mieux présenter les dynamiques locales.

# Pôle Hébergement Logement

## Présentation des équipes du Pôle Hébergement Logement

L'équipe Hébergement /Logement des Yvelines est composée de **10 travailleurs sociaux**, leur mission principale est d'assurer la régulation de l'occupation du parc d'hébergement et de logement accompagné des Yvelines, en garantissant une équité de traitement des demandeurs et en promouvant l'accès au logement de droit commun

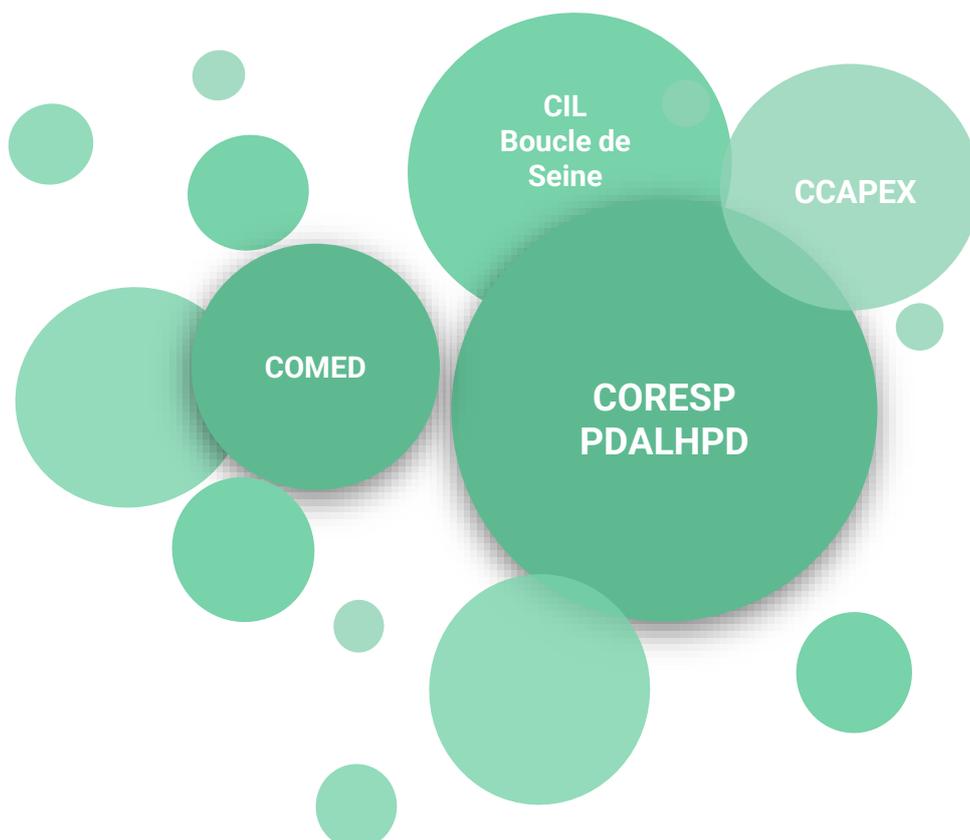
L'équipe "accès au logement" est composée de 1.5 ETP travailleurs sociaux. La mission est de faciliter l'inscription dans le "parcours fluidité" des ménages hébergés en structure d'hébergement / logement accompagné. Ils s'appuient sur la recherche du caractère APAL (Administrativement Prêts au Logement)des ménages et accompagnent les travailleurs sociaux à la constitution du dossier de logement le plus complet possible, afin de garantir la valeur "exploitable" des dossiers en CALEOL.

Initialement intégrée au service "Logement Accompagné", cette mission s'est spécialisée depuis avril 2024, afin de mieux répondre au besoin des ménages et aux attentes de l'État en matière de politique du Logement d'abord.

L'équipe "DAHO" est composée de 2 travailleurs sociaux et d'un agent administratif. La mission principale est d'accompagner les ménages dont la situation a été reconnue prioritaire et urgente au regard de l'hébergement à la suite d'une réorientation DALO en DAHO.

Il s'agit du seul service du SIAO 78 qui reçoit les ménages en entretien sur site.

## Le SIAO y siège



# Pôle Hébergement Logement

## Le lien avec les différents partenaires

Les visites au sein des structures d'hébergement et de logement accompagné nous ont permis de mieux comprendre la situation des personnes orientées, en observant directement leurs conditions de vie et en identifiant leurs besoins spécifiques. Elles ont également été l'occasion de rencontrer les partenaires avec lesquels nous collaborons au quotidien, renforçant ainsi notre travail en réseau et notre capacité à apporter des réponses plus adaptées. Ces rencontres ont été essentielles pour établir une relation de confiance, facilitant ainsi une meilleure coordination entre les différents acteurs impliqués. Les personnes ont ainsi pu être orientées en fonction des ressources disponibles, avec un accompagnement plus personnalisé et efficace.

Voici un récapitulatif des visites réalisées par le SIAO. Nous souhaitons exprimer nos remerciements à l'ensemble des acteurs impliqués pour leur accueil, leur collaboration et leur engagement précieux tout au long de ces échanges.

### Permanence PASH-Logement accompagné

Les travailleurs sociaux du service logement accompagné ont mené un travail approfondi en partenariat avec la PASH afin d'examiner chaque demande. Cet effort conjoint garantit que toutes les demandes de la PASH concernant le logement accompagné soient inscrites sur liste d'attente. Grâce à cette mise en cohérence et à une meilleure fluidité dans le traitement des dossiers, nous avons pu avancer plus efficacement sur les orientations et accélérer les sorties d'hôtel.

Cet engagement collectif vise à optimiser nos orientations et à apporter des solutions durables dans les meilleurs délais.

### Récapitulatif des visites

- Pension de famille Adoma
- Accueil de jour Rives
- Pension de famille FREHA
- Résidence accueil ALFI Bois d'Arcy
- FJT 119 > Laura Georges
- Cités Caritas LPB
- RJA Saint Rémy les Chevreuses
- RS ADEF Carrières Sous Poissy
- RS CCAS Le Chesnay
- RJA Maurepas
- LHSS Les mureaux
- LAM Croix-Rouge
- EMPP

## Focus - Décrue hôtelière

En 2024, les contraintes budgétaires de l'Etat ne permettaient plus la mise à l'abri à l'hôtel de tous les ménages très vulnérables appelant le 115. Aussi, le pôle HL a dû soutenir l'effort collectif de décrue et prioriser les orientations des ménages hébergés à l'hôtel sur chaque place mise à sa disposition.

Pour pouvoir mener ce travail de manière efficiente, l'accent a été mis sur la transversalité entre les pôles du SIAO et de la PASH ainsi qu'avec divers acteurs locaux de l'hébergement et du logement. Cette collaboration a permis de mieux coordonner les efforts et de trouver des solutions plus efficaces pour les personnes concernées.

# Les instances Hébergement Logement

## Ateliers de situations complexes

Dans le cadre de l'amélioration continue de l'accompagnement des ménages en situation complexe, le SIAO des Yvelines organise mensuellement des ateliers collaboratifs réunissant professionnels prescripteurs du secteur médico-social et experts extérieurs. Ces ateliers s'appuient sur des demandes SI SIAO actualisées et assorties d'évaluations sociales récentes, afin de permettre une analyse partagée et approfondie des situations présentées.

Cette instance favorise une dynamique pluridisciplinaire, renforce les compétences professionnelles et permet l'élaboration de propositions d'orientation adaptées.

Un nouveau format, validé en comité de pilotage, ouvre la possibilité aux travailleurs sociaux du SIAO de soumettre des situations issues de l'étude des demandes. Par ailleurs, la participation future "d'usagers experts" est prévue pour 2025, dans une démarche de participation des personnes accompagnées, pour enrichir les échanges et améliorer la pertinence des recommandations formulées.

## Interventions pédagogiques /immersions

Les interventions pédagogiques et les immersions jouent un rôle clé dans l'accompagnement et la sensibilisation des professionnels et partenaires du secteur social et médico-social. Ces actions visent à renforcer la compréhension des dispositifs d'hébergement et d'insertion, ainsi qu'à améliorer la coordination entre les différents acteurs.

Les interventions pédagogiques prennent la forme d'ateliers, de formations ou de sessions d'information à destination des travailleurs sociaux, des structures partenaires et parfois du grand public. Elles permettent de mieux appréhender le fonctionnement du SIAO, les critères d'orientation, ainsi que les enjeux liés à la prise en charge des publics en situation de précarité.

Les immersions, quant à elles, offrent aux professionnels la possibilité d'observer concrètement le travail du SIAO et des structures d'accueil. En passant du temps au sein des équipes de gestion des demandes et d'orientation, les participants acquièrent une vision plus précise des défis rencontrés sur le terrain et des bonnes pratiques à adopter pour une meilleure collaboration interinstitutionnelle.

Ces actions contribuent ainsi à renforcer l'efficacité du réseau d'hébergement et d'accompagnement en favorisant une approche plus intégrée et cohérente des parcours des personnes en difficulté.

# Les instances Hébergement Logement

## Webinaires proposés par le Pôle HL

Le SIAO 78 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation des Yvelines) propose des formations en ligne (webinaires) pour aider ses partenaires à maîtriser le logiciel SI-SIAO, fusion des systèmes SI-INSERTION et SI-115 depuis le 21 septembre 2020. Les créneaux de l'ensemble des formations sont disponibles via l'agenda du SIAO 78 présent sur le site [siao78.fr](http://siao78.fr)

### Objectifs :

- **Formation AHI** : Explication des différents dispositifs liés à l'hébergement et logement accompagné
- **Formation DAHO** : présentation du recours DAHO, de la COMED
- **Formation SYPLO** : présentation du parcours fluidité, et de la procédure de labellisation SYPLO,

### Modalités :

- **Format** : Webinaires à distance, accessibles depuis un ordinateur avec connexion internet et enceintes (casque ou haut-parleurs).
- **Durée** : Environ 1h30.
- **Fréquence** : Plusieurs sessions proposées, avec des dates disponibles sur le site du SIAO 78.

### Inscription :

- **Procédure** : Remplir le formulaire d'inscription en ligne, en précisant vos coordonnées, votre structure et le dispositif concerné.
- **Inscriptions via notre site internet [www.siao78.fr](http://www.siao78.fr)**
- **Remarque** : Si vous n'avez pas encore d'identifiant, la formation est obligatoire.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique "Formations SI-SIAO" sur le site du SIAO 78.

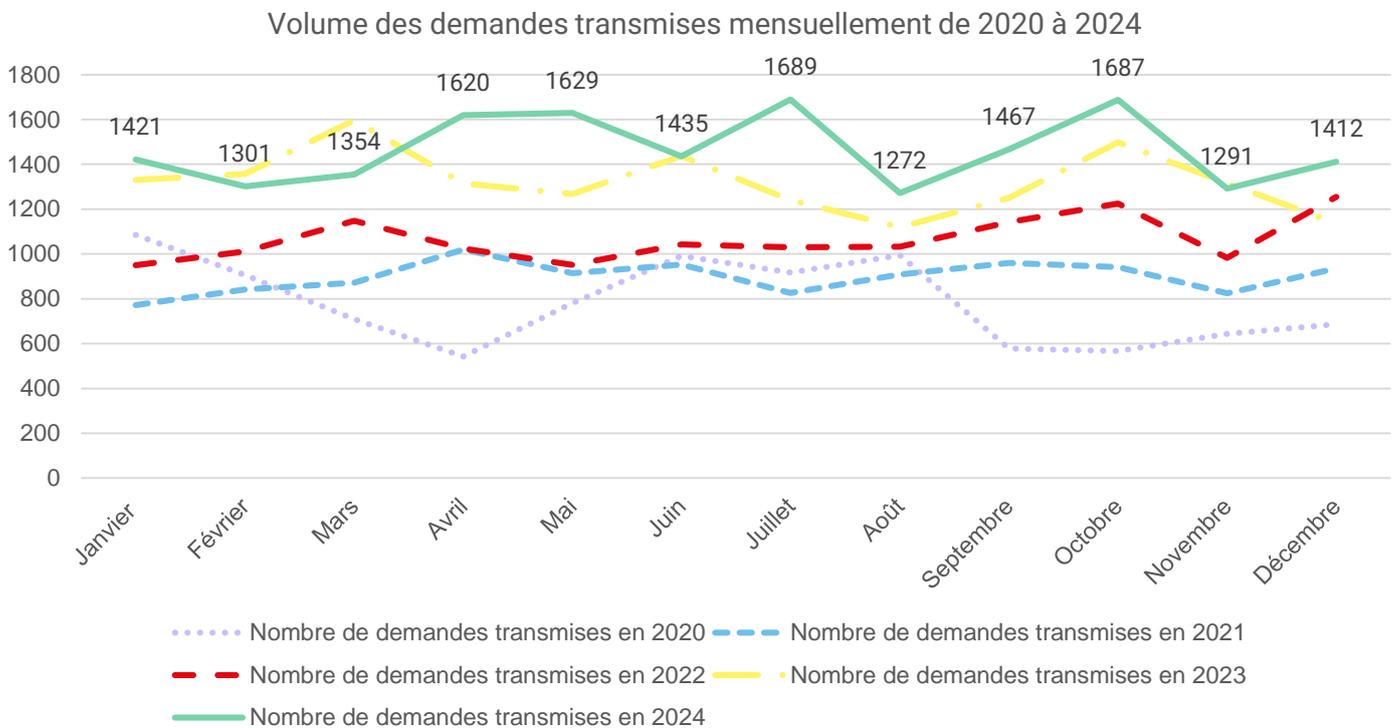
# Données d'activité

## Méthodologie

Les demandes transmises au SIAO sont comptabilisées via le SI-SIAO. Une demande peut être transmises plusieurs fois si son statut évolue.

Durant la période du 1<sup>er</sup> janvier 2024 au 31 décembre 2024, 14 164 demandes ont été transmises au Pôle Hébergement Logement, ce qui représente un total de 26 202 personnes. Les données qui suivront se basent sur ces chiffres.

## Comparatif du volume de demandes transmises sur 5 ans



Le nombre de demandes transmises au Pôle Hébergement Logement n'a cessé d'augmenter durant ces dernières années. Cette augmentation s'explique par de nombreux facteurs tels que l'augmentation du nombre d'utilisateurs formés au SI-SIAO, l'obligation d'utiliser le SI-SIAO. La durée de vie des demandes peut également augmenter le nombre de transmission ; si une demande est annulée le prescripteur devra en transmettre une nouvelle. Ces demandes seront comptabilisées plusieurs fois.

Les congés et mises à jour du SI-SIAO ont aussi un impact sur le nombre de transmission des demandes.

# Données d'activité

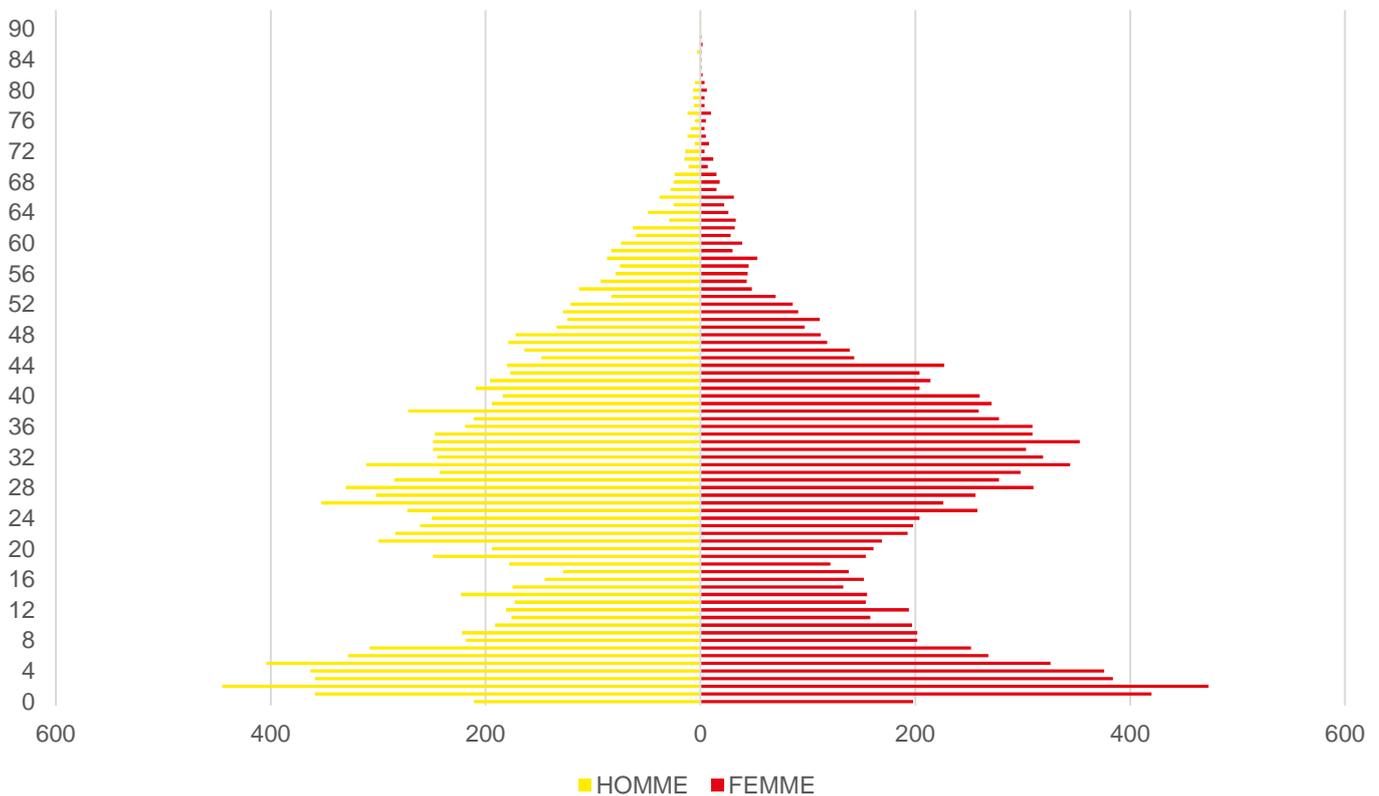
## Demandes d'insertion transmises sur la période

Répartition des demandes transmises par type de prescripteur



Le **Conseil Départemental** reste le prescripteur le plus important avec 4 291 demandes transmises, suivi des différents services du Dispositif National d'Asile, regroupant les CADA, HUDA, CPH. La PASH quant à elle, arrive en troisième position avec 1 318 demandes transmises.

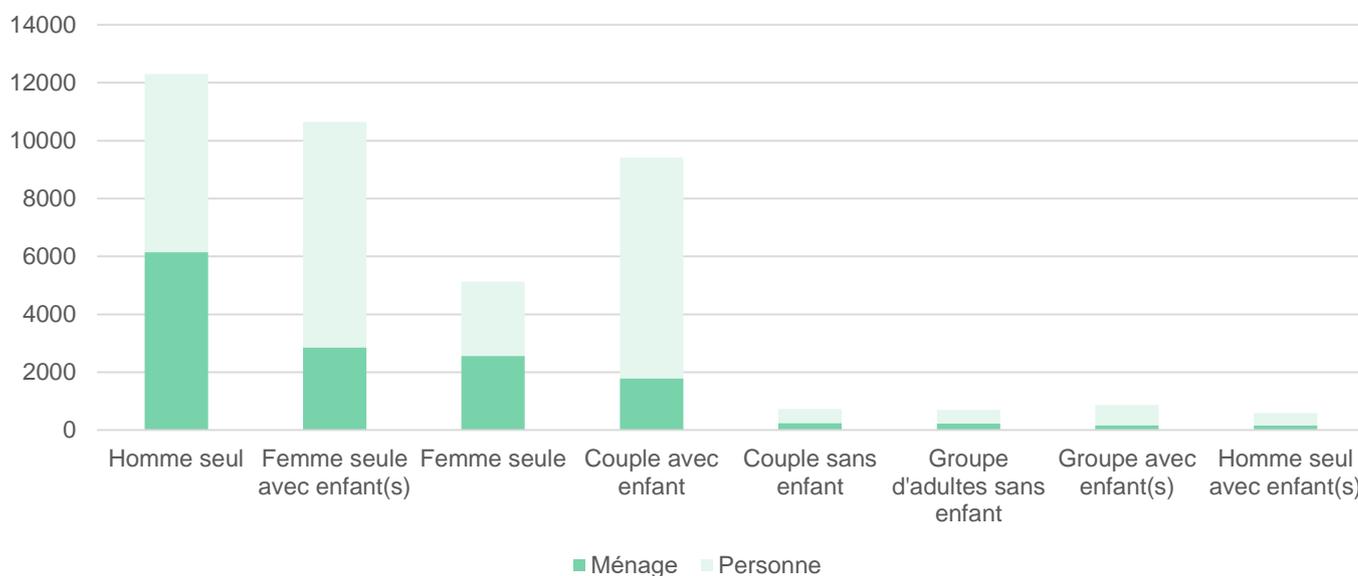
Pyramide des âges



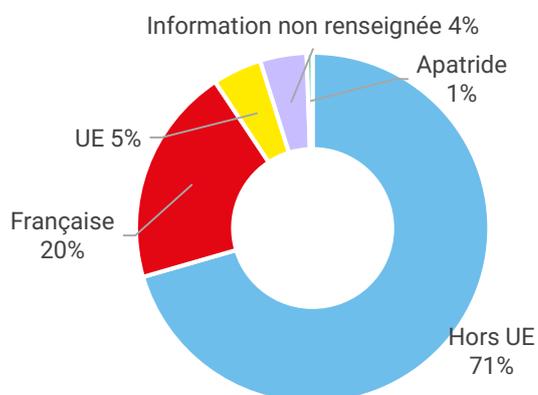
# Données d'activité

Les personnes isolées sont largement représentées dans la transmission des demandes, suivi des femmes avec enfant(s) et des couples avec enfant(s). En revanche, le nombre d'enfant représente une part importante parmi les personnes. 16% des enfants sont âgés entre 7 et 17 ans, 9% âgés entre 1 et 3 ans, 8% entre 4 et 6 ans puis 2% ont moins d'un an.

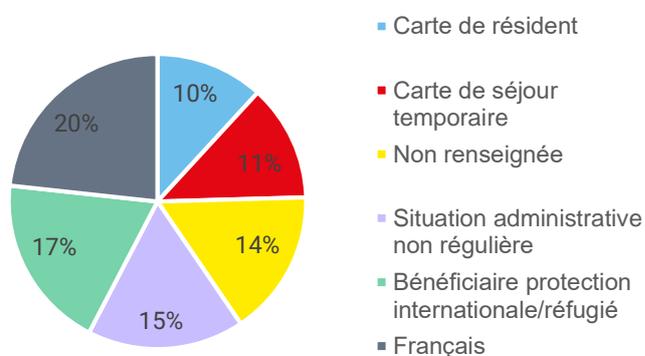
Typologie des ménages



Nationalité des personnes majeures



Types de droits de séjour (personnes majeures)



71% des personnes majeures sont de nationalité Hors UE et 20% sont de nationalité Française.

La situation au moment de la demande des ménages est répartie comme suit : 16% déclarent être à la rue, 13% chez des tiers ou chez de la famille, 12% sont sur un dispositif d'Asile, 11% sont hébergés à l'hôtel par le 115, 10% sont dans une structure de logement adapté, et 10% se trouvent en structure d'urgence. Concernant les autres situations, les ménages peuvent se trouver dans leur domicile personnel, en structure d'hébergement, en détention ...

59% des personnes ayant effectué une demande d'insertion ont également réalisé une demande de logement social. 8% doivent la réaliser.

# Données d'activité

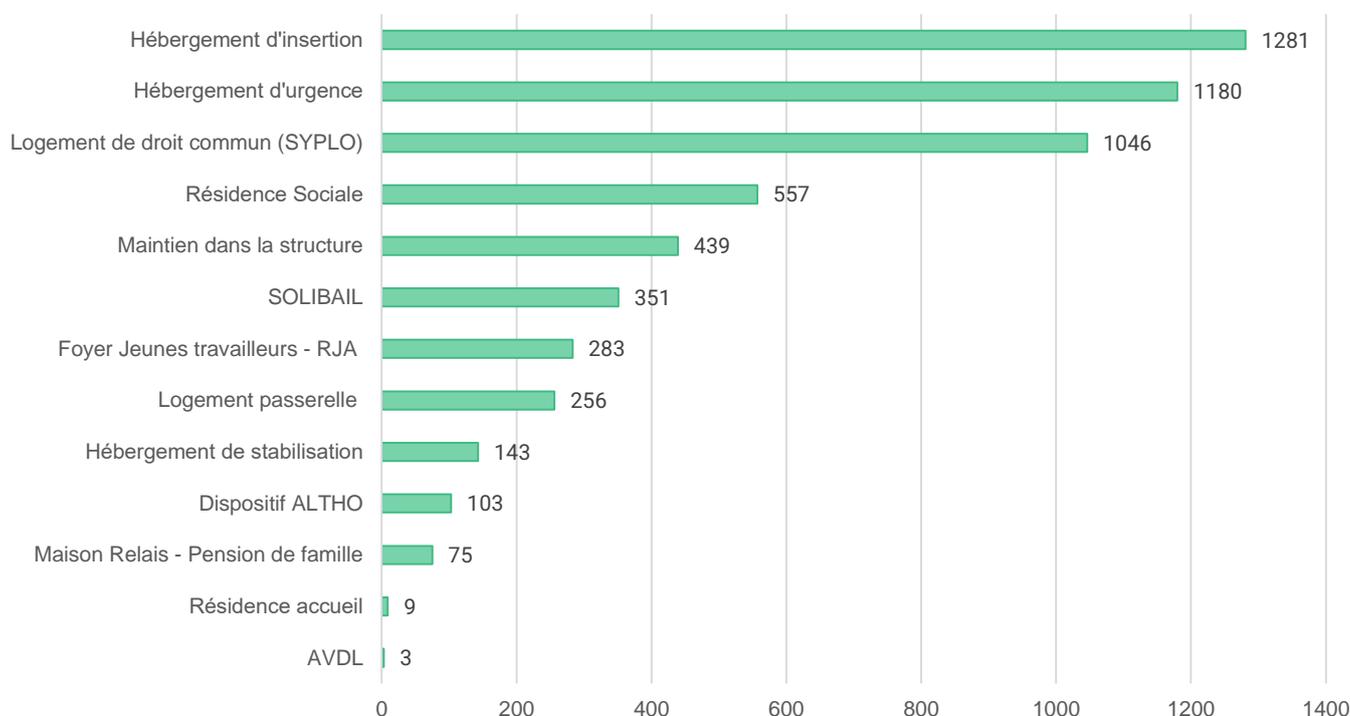
## Etat des inscriptions sur les listes d'attente

Lorsqu'une demande est transmise au Pôle Hébergement Logement, elle est étudiée par un travailleur social qualifié, si la demande est complète et ne nécessite aucune modification, qu'elle ne suscite aucune interrogation quant à la préconisation formulée, elle est placée en liste d'attente.

Si toutes ces conditions ne sont pas réunies, alors le SIAO demande au prescripteur de compléter / ajuster sa demande.

Le Pôle Hébergement Logement a inscrit sur liste d'attente un nombre total de 5 726 demandes sur l'année 2024. Les inscriptions les plus importantes sont pour le CHRS insertion, l'urgence (collectif ou diffus) suivi de la labellisation SYPLO.

Demandes inscrites sur une liste d'attente en 2024

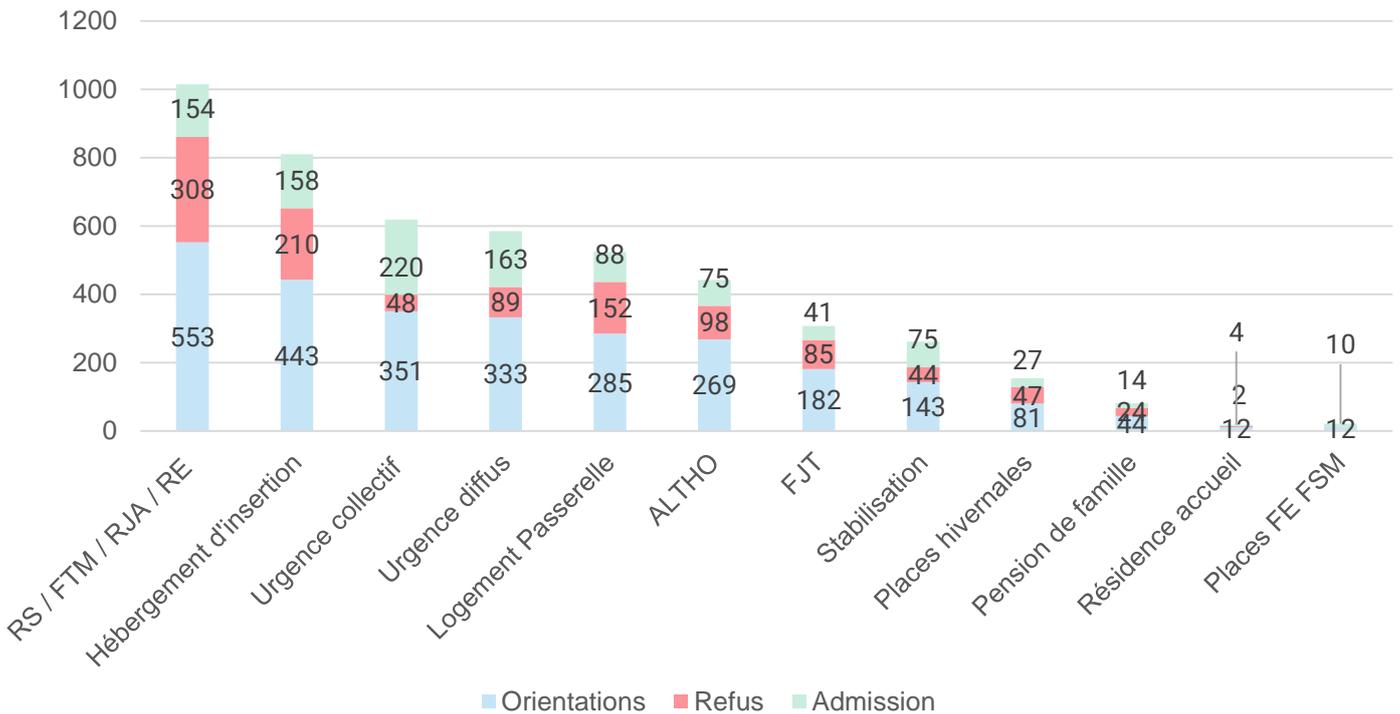


# Données d'activité

## Gestion des orientations

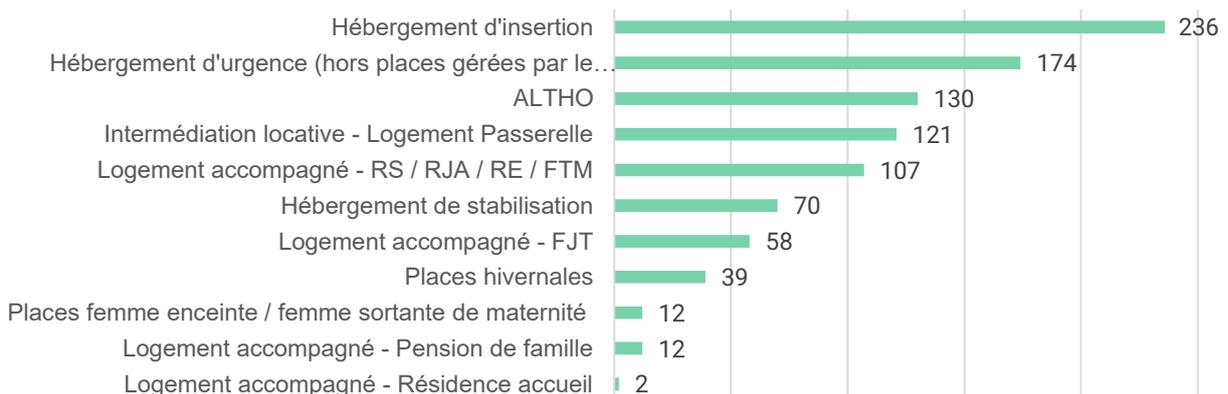
Outre la validation des demandes transmises, le Pôle Hébergement Logement a pour mission d'orienter les personnes inscrites sur liste d'attente vers une structure adaptée. Le nombre d'orientation coïncide avec le nombre de positionnement sur liste d'attente (Hors SYPLO). La liste d'attente CHRS insertion était la plus importante, on retrouve plus d'orientation vers ce dispositif après la résidence sociale. Le nombre d'orientations sur ces dispositifs reste plus important car ils regroupent 4 type d'établissements différents : résidence sociale, résidence jeunes actifs, foyer travailleurs migrants et résidence étudiante.

Synthèse de la gestion des places



Lorsque le ménage intègre une place d'hébergement ou de logement via le SIAO, son parcours ne s'arrête pas là. La structure procède à nouveau à la transmission d'une nouvelle demande via le SI-SIAO. Le but est que le ménage puisse accéder à un logement autonome. Parmi les ménages qui ont quitté une structure en 2024 : 44% des ménages ont accédé à un logement, 20% ont quitté leur dispositif d'accueil pour un autre dispositif via le SIAO. Il peut s'agir d'une sortie d'une CHU vers de la résidence sociale par exemple. 12% ont quitté la structure pour une solution personnelle (famille, amis, autres).

Nombre de sorties par dispositif (en personne)



# Les autres missions

## Présentation de la « Mission Accès au Logement »

Pour atteindre nos objectifs d'accès des ménages au logement pérenne, diverses actions ont été déployées au cours de l'année 2024.

- **L'accès aux pièces justificatives sur Syplo** déployé en avril 2024, a considérablement renforcé l'analyse des situations. Il permet de solliciter plus efficacement des compléments d'information auprès des référents des structures, garantissant ainsi la présentation de dossiers administrativement complets et "de qualité" aux bailleurs sociaux lors des CALEOL.

- **Les commissions de fluidité et de suivi Hébergement/Logement**, initiées en partenariat avec le bureau du logement de la DDETS, ont pour mission l'identification des ménages labellisés qui n'ont pas réussi à concrétiser leur projet de relogement dans le parc social. Elles permettent d'examiner en détail les **demandes de logement social**, d'analyser les freins à l'accès au logement et d'explorer des solutions adaptées lorsque cela est possible. Ce travail d'accompagnement des structures s'inscrit dans une démarche de suivi approfondi. Les commissions se tiennent **une fois par mois** et les structures concernées sont invitées **deux mois plus tard** à une commission de suivi. Cet espace d'échange permet d'analyser les actions mises en place durant cette période et d'ajuster les stratégies d'accompagnement si nécessaire. Enfin, ces commissions peuvent aussi identifier les ménages qui ne sont plus **APAL (Administrativement Prêts au Logement)** et pour lesquels une réévaluation du projet de logement est requise, pouvant mener à une orientation vers une solution d'hébergement ou de logement adapté.

- **Les webinaires Syplo** sont des sessions d'information et de formation en ligne, à l'intention des travailleurs sociaux référents Syplo des structures. Ils se déroulent tous les trimestres et font intervenir le service du bureau du logement de la DDETS sur l'utilisation du mode consultation Syplo des structures et le SIAO sur la présentation de la procédure de labellisation.

- **L'atelier « Fluidité des parcours d'hébergement vers le logement »** a été organisé par l'AORIF et le SIAO 78. Cette réunion, à laquelle ont participé 16 bailleurs et une cinquantaine de référents de structures, avait pour objectif d'identifier les obstacles au relogement des ménages sortant des structures d'hébergement, tant du point de vue des structures que des bailleurs, et de trouver des solutions pour y remédier.

- **Le Guide de l'Accès au Logement pour les Publics Sortants de Structures** est une initiative du bureau du logement de la DDETS, coécrite avec le SIAO 78. Il détaille l'ensemble des procédures, des enjeux, des acteurs et des dispositifs d'accompagnement liés à l'accès au logement social pour les ménages hébergés en structure. Ce guide constitue un outil essentiel pour accompagner les professionnels et les ménages concernés dans leur parcours vers un logement pérenne.

# Les autres missions

## Données d'activité de la Mission Logement

L'ensemble de ces événements, combiné aux améliorations des processus d'accompagnement des référents de structures et au renforcement du travail partenarial entre les différents acteurs de l'accès au logement de droit commun, a permis une meilleure prise en charge des projets de relogement des ménages. Cette dynamique se traduit par une hausse des attributions de logements sociaux aux sortants de structures généralistes, passant de 344 relogements en 2023 à 401 en 2024 – soit une progression de 17 % (voir tableau 1), alors même que le nombre de labellisations a diminué de 24 % (passant de 1196 en 2023 à 907 en 2024, voir tableaux 2 et 3).

Comparatif Ile de France- LDA 2						
Reporting DIHAL 09/2024	Attributions à des sortants d'hébergement généraliste			Attributions à des ménages se déclarant sans-abri		
	Objectif	Réalisé	% de réalisation	Objectif	Réalisé	% de réalisation
Yvelines 2024	500	401	80,20%	305	342	112,13%
Yvelines 2023	500	344	68,80%	305	314	102,95%
Ile de France 2024	4900	4126	84,20%	2770	3319	119,82%
Ile de France 2023	4900	4134	84,37%	2770	3077	111,08%

	Nombre de tableaux reçus		Nombre de nouveaux ménages PAL		Nombre de nouveaux érages inscrits		Ajout dans SYPLO suite à une correction	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Janvier	43	36	121	77	89	62	0	3
Février	63	56	154	122	140	109	43	16
Mars	63	56	130	122	118	102	35	23
Avril	57	50	141	99	137	40	19	3
Mai	46	58	75	83	62	82	10	45
Juin	58	47	107	111	101	65	8	20
Juillet	55	60	105	119	110	114	15	33
Août	44	47	78	81	72	49	8	7
Septembre	55	57	108	121	101	58	4	7
Octobre	56	48	117	94	98	54	6	9
Novembre	63	60	114	158	113	83	16	19
Décembre	40	63	65	166	55	89	7	14
<b>TOTAL</b>	<b>643</b>	<b>638</b>	<b>1315</b>	<b>1353</b>	<b>1196</b>	<b>907</b>	<b>171</b>	<b>199</b>



## Forum « Accès au logement »

Le forum "Accès au logement", organisé le 26 septembre 2024, avait pour objectif de réunir divers acteurs impliqués dans l'accès au logement de droit commun. Accueilli dans les locaux du **SIAO 78**, les participants ont pu présenter leurs services et leurs missions tout en échangeant directement avec les référents des structures d'hébergement et de logement.

Parmi les exposants présents :

- Le SIAO – Équipe SYPLO
- Le bureau du logement de la DDETS
- Les opérateurs AVDL, FSL et ASLL
- L'équipe mobile du Conseil Départemental
- Le PDALHPD/CD, DDETS pour la prévention des expulsions
- Le GIP
- Les bailleurs: I3F et 1001 vies habitat
- ACTION LOGEMENT



Cet événement a constitué un espace d'échange essentiel pour renforcer les synergies entre les différents acteurs du secteur.

- Lors du forum, **un questionnaire de satisfaction** a été distribué aux invités afin de recueillir leurs retours sur l'événement. Il en ressort que la journée a été perçue comme pertinente et que les échanges avec les exposants ont été jugés de qualité. Toutefois, les travailleurs sociaux présents ont exprimé le souhait de rencontrer un plus grand nombre de bailleurs sociaux et d'organiser ce type d'initiative de manière plus régulière.





## Expérimentation du dispositif "saturation"

Le dispositif "**saturation**" est un accompagnement au bénéfice des ménages ayant besoin d'accéder à un logement de droit commun et d'une aide pour y parvenir. C'est une initiative de la DDETS, sur un mode expérimental, mise en place dans le but d'aider à fluidifier les listes d'attente du SIAO 78.

Ce dispositif est porté par l'association EQUALIS "La Mandragore" en partenariat avec le SIAO 78.

A l'origine, il est destiné aux ménages dont le recours DALO est réorienté en DAHO, priorité vers un dispositif d'hébergement. Ce dispositif s'est ouvert à tous les ménages ayant une demande d'hébergement, pour laquelle il n'y a pas eu de proposition d'hébergement adapté et qui pourrait accéder à du logement de droit commun avec l'aide d'un accompagnement lié au logement.

Au sein du SIAO 78 deux équipes traitent de manière conjointe les demandes qui seront adressées au dispositif saturation.

### **L'équipe DAHO et l'équipe accès au logement.**

L'équipe DAHO recherche sur les listes d'attente et leur base de données, les ménages ayant été reconnus DAHO depuis plusieurs mois pour lesquels aucune proposition d'hébergement n'a été réalisée et dont la situation a potentiellement évolué.

Tandis que le service accès au logement est chargé de valider et d'orienter la demande vers le dispositif "accompagnement AVDL".

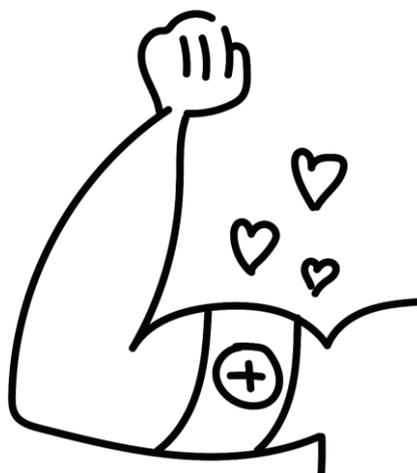
En 2024, le bilan est plutôt mitigé. En effet, le nombre de ménages dirigés vers ce dispositif est resté inférieur aux attentes de l'expérimentation.

La collaboration entre nos équipes SIAO et l'association en charge du dispositif saturation est en constante amélioration.

# Enjeux et perspectives

## En projet pour l'année 2025

- ❖ Organiser la mise en oeuvre opérationnelle du cadre unifié des SIAO franciliens,
- ❖ Travailler en proximité avec l'équipe du bureau du logement de la DDETS concernant le suivi du parcours de ménages labellisés jusqu'à la signature du bail
- ❖ Instaurer des commissions de priorisation, en interne au SIAO afin d'assurer une meilleure prise en compte des différentes priorités d'orientations (priorités préfectorales, vulnérabilité, demandes de réorientations ...)
- ❖ Renforcer la transversalité de nos services, pour garantir un meilleur suivi des parcours des ménages avec l'objectif principal de l'accès au logement.
- ❖ Renforcer notre présence auprès des structures et des prescripteurs pour améliorer la formation des travailleurs sociaux sur l'accès au logement
- ❖ Renforcer l'accompagnement des structures entre les différentes commissions
- ❖ Proposer des ateliers sur le thème du logement de droit commun avec la participation des structures et des bailleurs et/ ou experts du logement de droits commun.
- ❖ Favoriser la participation des personnes en invitant un représentant des personnes concernées à siéger en qualité d'expert dans nos ateliers de situations complexes
- ❖ Faire le lien avec le secteur de la santé
- ❖ Consolider la bonne connaissance du parc d'hébergement et de logement accompagné
- ❖ Renforcer les liens avec les bailleurs
- ❖ Assurer un suivi particulier des publics spécifiques
- ❖ Coordonner les acteurs de la veille sociale
- ❖ Partager notre expertise en termes de prévention des expulsions locatives



# Observatoire Social



# Les instances transversales

## Revue de parcours

Le SIAO 78 (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation des Yvelines) organise des **revues de parcours** pour assurer le suivi et l'accompagnement des personnes sans-abri ou mal logées. Ces revues, organisées par l'Observatoire dans le cadre de la mission Fluidité, visent à évaluer l'évolution des situations individuelles des ménages hébergés en structures, à identifier les besoins spécifiques et à coordonner les actions des différents acteurs impliqués.

### Objectifs des revues de parcours :

- **Assurer la continuité de la prise en charge** : Garantir que chaque personne bénéficie d'un suivi adapté tout au long de son parcours, de l'urgence vers l'insertion et le logement.
- **Évaluer les besoins individuels** : Identifier les besoins spécifiques de chaque personne pour proposer des solutions personnalisées.
- **Coordonner les interventions** : Favoriser la collaboration entre les différents professionnels et structures impliqués dans l'accompagnement.
- **Prévenir les ruptures de parcours** : Mettre en place des actions pour éviter les interruptions dans le suivi et l'accompagnement des personnes.

### Processus des revues de parcours :

1. **Collecte d'informations** : Rassembler les données pertinentes sur la situation de la personne, notamment les évaluations sociales.
2. **Analyse de la situation** : Examiner les informations recueillies pour identifier les points forts, les difficultés et les besoins spécifiques.
3. **Élaboration d'un plan d'action** : Définir des objectifs clairs et des actions concrètes à mettre en place pour répondre aux besoins identifiés.
4. **Mise en œuvre et suivi** : Assurer la réalisation des actions prévues et organiser des points réguliers pour évaluer l'avancement du parcours.
5. **Réajustement si nécessaire** : Adapter le plan d'action en fonction des évolutions de la situation et des résultats obtenus.

Inscrites dans le cadre régional d'intervention des SIAO, les revues de parcours sont essentielles pour garantir une prise en charge de qualité et adaptée aux besoins de chaque personne, en favorisant une approche globale et coordonnée dans le parcours de la rue au logement.

### Revue de parcours réalisées en 2024 :

- Adoma
- Aurore
- Cité Le Partenariat Bienveillant
- Cités Caritas
- Croix-Rouge
- Equinoxe
- La Nouvelle Etoile
- La Sauvegarde
- Groupe SOS

# Données d'activité

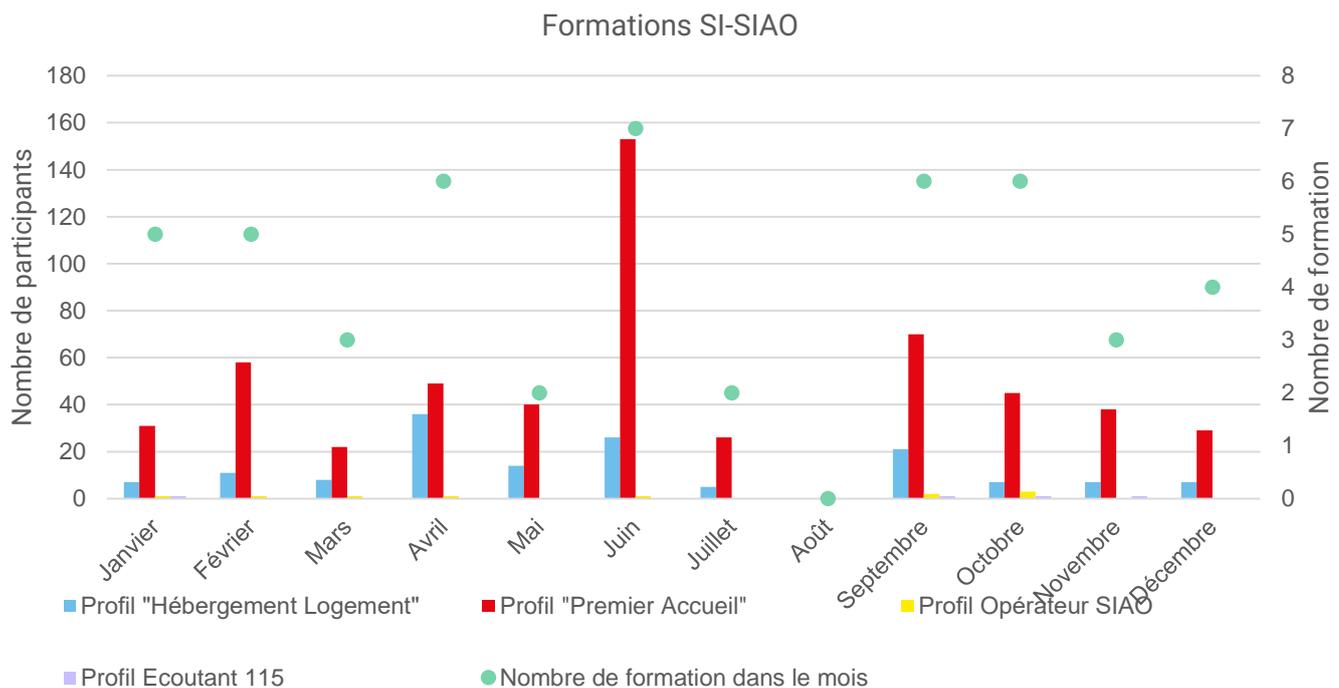


## Formations SI-SIAO

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 4 sessions par mois en moyenne. 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. Il nous permet également d'être très réactif, voire proactif, au moment des changements de versions majeurs du logiciel. Ce format évite aux apprenants de perdre du temps dans les trajets et participe à réduire les coûts.

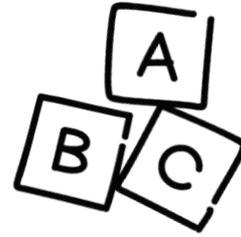
Les thèmes des formations sont : le profil Premier accueil pour les partenaires prescripteurs, le profil Hébergement pour les partenaires portant des places gérées dans le logiciel. Les formations "Onboarding" des nouveaux collègues du SIAO telles que Opérateur SIAO et Écouteur 115 se déroulent en présentiel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



Au cours de l'année 2024, 49 sessions de formations ont été réalisées, 575 personnes se sont inscrites à ces webinaires. Une action de formation spécifique a eu lieu en juin 2024, le but de cette action était de prendre contact avec les utilisateurs n'ayant pas suivi de formation SI-SIAO depuis au moins 2 ans afin qu'ils puissent se remettre à jour. 145 personnes supplémentaires se sont inscrites.

5 sessions spéciales ont été ajoutées à l'agenda, en plus des sessions dites "normales". Cette session de rattrapage sera reconduite pendant l'année 2025 avec quelques nouveautés.

# Données d'activité



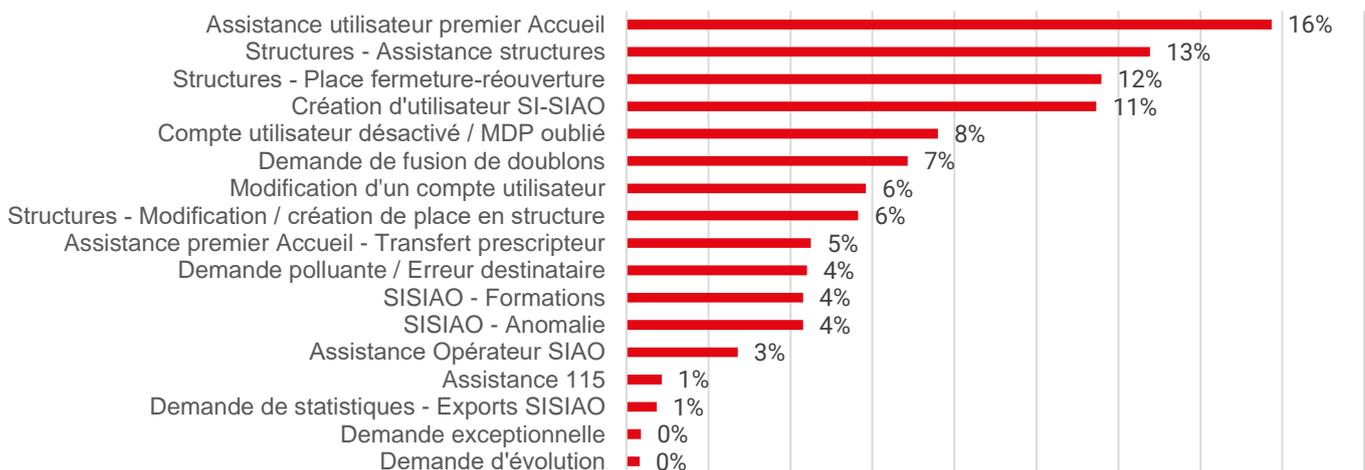
## Support SI-SIAO

L'assistance utilisateur, deuxième levier d'accompagnement du déploiement

Les types d'incidents soumis au service "Support" de l'Observatoire sont variés. Ils sont catégorisés et chaque demande est inscrite dans un fichier de suivi. Certains problèmes ou "BUGS" soumis ne peuvent être traités par l'Observatoire, ils sont alors remontés à la DIHAL (support niveau 2 et 3) pour résolution.

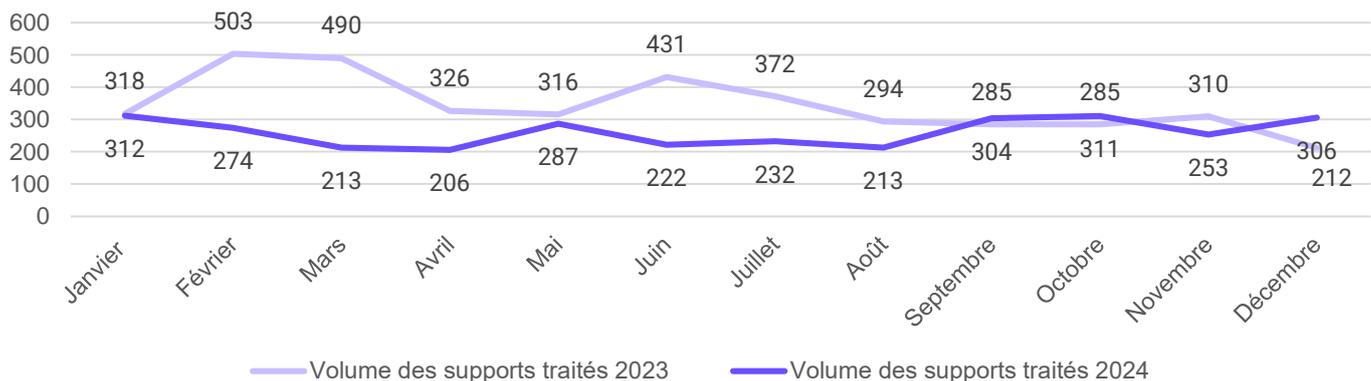
Le profil qui sollicite le plus souvent le support SI-SIAO reste sans conteste le Premier Accueil, avec plus de 1277 comptes actifs dans le SI-SIAO. Les sollicitations des structures sont en seconde place avec de nombreuses demandes d'ouvertures ou de fermeture des places. Le nombre de support qui concerne un mot de passe oublié est voué à disparaître en 2025, car avec une nouvelle version du SI-SIAO, le support n'a plus la possibilité de générer un nouveau mot de passe pour l'utilisateur, c'est à lui de faire cette manipulation.

Catégories des supports traités



La comparaison du nombre de support entre 2023 et 2024 est difficile à faire car les supports sont souvent en augmentation lors d'un changement de version du SI-SIAO. En 2023, il y avait eu beaucoup de changements majeurs dans le SI-SIAO et des anomalies concernant des fusions de dossiers. Les changements de versions et corrections apportées ont entraîné une diminution des demandes d'assistance durant le premier semestre de l'année. Une nouvelle version a été mise en ligne en septembre 2024, faisant ainsi remonter le nombre de demandes d'assistance.

Comparatif des volumes supports traités 2023 - 2024



# Missions principales



## Enquêtes et études

L'Observatoire social du SIAO réalise des extractions des enquêtes et des études, récurrentes ou ponctuelles.

En transversalité il participe à limiter l'utilisation d'outils tiers par les autres services du SIAO en prenant en compte leurs besoins et en y répondant, le plus souvent à l'aide de procédures automatisées d'extraction de données.

Les productions de l'Observatoire visent 3 volets

- Les données d'activité des services du SIAO
- Les données de l'état de l'offre
- Les données de l'état du besoin

Les travaux s'appuient presque uniquement sur les données issues des extractions du logiciel SI-SIAO. Quelques interactions restent nécessaire avec des données issues d'autres systèmes d'information dans le but de fiabiliser les données produites.

L'état actuel du logiciel SI-SIAO nous contraint par exemple à utiliser des fichiers transmis par DELTA, l'opérateur de réservation hôtelière régional pour fiabiliser les indicateurs qui traitent des ménages mis à l'abri à l'hôtel.

Tous les jours, au travers d'une fiche synthèse, l'Observatoire envoie aux services de l'Etat les indicateurs pertinents concernant les demandes de mise à l'abri non-pourvues, les orientations réalisées la veille, l'état d'occupation des places en structures et bien d'autres encore ...

677

C'est le nombre d'indicateurs observés, calculés et stockés chaque mois depuis 2019 par l'Observatoire.

1163

**Enquêtes produites en 2024 :**  
1131 enquêtes récurrentes,  
9 enquêtes ponctuelles,  
23 préparations de données chiffrées.

### Le logiciel SI-SIAO comme "centre de vérité"



La multiplication des sources de données est source d'erreurs.

L'Observatoire a pris le parti dès que le logiciel l'a permis, de s'appuyer uniquement sur le SI-SIAO pour la connaissance des ménages, des structures et de leur occupation.

C'est au travers des formations au logiciel et à la sensibilisation des acteurs à la qualité et à la "fraîcheur" des données dans les dossiers des ménages que l'Observatoire pourra rendre compte aux services de l'Etat au plus juste des besoins sur le territoire..

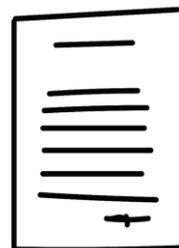
# Missions secondaires



## Communication

### Le site SIAO78.fr

Devenu une véritable institution, le site SIAO78.FR est l'outil qui permet de tout connaître sur le SIAO et le logiciel SI-SIAO. Il permet de garder le contact avec les partenaires, les informer de faits marquants, de partager des données d'activité.



## Les Newsletters

Les newsletters sont les pourvoyeuses 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 **1243** destinataires en moyenne.

Le SIAO n'envoie pas que les newsletters à ses partenaires, pendant l'année 2024, des changements de procédures ont été adressés aux partenaires ainsi que des invitations pour participer aux différentes instances proposées par le SIAO.

### Les instances 2024 du SIAO

- Forum de la Veille Sociale,
- Forum accès au logement,
- Webinaires du SIAO 78,
- Ateliers de situations complexes.

### Les sujets abordés en Newsletter

- 1er forum de la Veille Sociale,
- Plan Grand Froid,
- Les recrutements au SIAO,
- Données d'activités du SIAO,
- Tutoriels sur l'utilisation du SI-SIAO
- Campagne de formation "rattrapage"
- Cadre unifié d'intervention des SIAO
- Etude des besoins en dispositifs
- Procédure de labellisation Syplo

# Données d'activité

## Enquêtes et études



### Les extractions au besoin :

- Les revues de parcours
- Comités de veille sociale
- Les données du besoin sur un dispositif visé
- Les études sur des sujets spécifiques

### Les extractions quotidiennes :

- Le recensement des places disponibles en structures
- Actualisation du fichier des ménages présents à l'hôtel et de leur suivi social
- Fiche synthèse, tableaux de bord quotidien de l'activité de la veille des services Hébergement, Logement du SIAO
- Mise à disposition des équipes d'un export insertion synthétique pour la recherche de candidats

### Les extractions hebdomadaires :

- Les enquêtes de veille sociale à destination des services de l'Etat
- Suivi des places fermées et des places libres dans le SI-SIAO
- Extraction pour dispatch interne des demandes au statut "transmises"

### Les extractions mensuelles :

- Retraitement des données des exports 115 et Insertion pour éliminer les incohérences de saisies des utilisateurs du SI-SIAO.
- Extractions des BPI sur les dispositifs d'hébergement et de logement, pour l'OFII
- Extraction des personnes décédées pour le Collectif Morts de la Rue
- Les commissions fluidité, fichier des ménages prêts au logement, hébergés en structures
- Tableau de bord du SIAO (677 indicateurs)
- Indicateurs pour l'alimentation du site SIAO78.fr
- Reporting FE/FSM, Femmes enceintes, sortant de maternité.

### Les extractions annuelles :

- Extractions pour le rapport d'activité, pilotage du rapport d'activité en co-rédaction avec les différents services du SIAO.

# Enjeux et perspectives

## L'Observatoire verra son effectif renforcé en 2025.

Deux recrutements vont permettre une réorganisation interne des missions.

- **Chargée d'études** : Participe aux extractions avec en spécialité l'automatisation de celles-ci.
- **Référente fluidité** : Une salariée sera recrutée au poste de référente fluidité, en charge de la surveillance du parc de places, de la bonne occupation des places, de la bonne déclaration des places disponibles au SIAO pour une orientation. Elle aura entre-autres en charge de la préparation des données pour les revues de parcours et l'animation de ces instances. Elle intervient en préparation des données pour les commissions fluidité de la DDETS.

La référente fluidité de l'Observatoire, pour qui la connaissance du parc de places financées par l'Etat est primordiale pour mener à bien ses missions entamera, en lien avec les services de la DDETS, dès le début de l'année 2025, un inventaire auprès des structures d'hébergement et de logement.

## Le parcours formation des utilisateurs du SI-SIAO

L'observatoire mettra en place le suivi de parcours formation des utilisateurs du logiciel SI-SIAO. Ainsi, les formations effectuées par les utilisateurs seront inscrites dans un fichier de suivi afin de proposer les formations manquantes sur les volets de formation SI-SIAO et/ou des webinaires organisés par le SIAO. L'objectif de ce suivi particulier est de faire en sorte que les utilisateurs deviennent experts dans tous les domaines.



### **Le suivi des demandes d'assistance / Les actions de formation ciblées**

L'analyse des motifs de demandes d'assistance permet à l'Observatoire de construire des actions ciblées de formation et/ou de communication au travers des newsletters.

# Evaluation

## Procédures et pratiques



En 2024, l'accent a été mis sur la **qualité**, avec la mise en place d'une démarche structurée, articulée autour d'un COPIL interne mensuel.

Grâce à cette démarche, le sens de nos actions, les principaux fondements, et la manière de procéder sont passés au crible des professionnels concernés, avec la production d'une procédure.

Ces procédures sont présentées mensuellement pour validation au COPIL composé du CODIR élargi du SIAO, puis portées à la connaissance des équipes et . Ainsi, nos processus sont lisibles, connus et appliqués de tous.

Le savoir-faire des collaborateurs en est ainsi complété, la procédure le guide dans son travail pas à pas et lui offre une grande autonomie, elle est une source précieuse, qui assure la régularité de l'exécution des actions et des résultats.

Les procédures validées en 2024 :

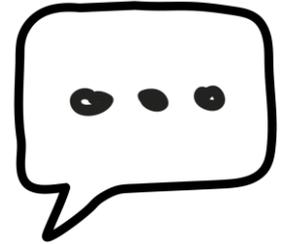
- **115** - Diagnostic social
- **115** - Demande de prestation maraude
- **115** - Orientation abri de nuit
- **HL** - Traitement d'une nouvelle demande SI SIAO - Insertion - statut transmise
- **RH** - Congés
- **RH** - Accueil d'un nouveau salarié
- **RH** - Procédure en cas d'absence
- **Observatoire** - OFII
- **Observatoire** - Reporting mensuel DH 115 - FE FSM -
- **Observatoire** - Recensement
- **Observatoire** - Nomenclature des structures
- **Observatoire** - Formation SI-SIAO

# Conclusion



## Le mot de la directrice

---



L'année 2024 aura été marquée par une tension croissante du secteur de l'hébergement d'urgence, illustrant la complexité du contexte dans lequel le SIAO des Yvelines continue d'assurer, malgré tout, sa mission de veille, d'évaluation et d'orientation des publics sans abri.

Face à la saturation des dispositifs, à la diminution du parc hôtelier et à la précarité des réponses possibles, l'enjeu majeur est de consolider un cadre d'intervention à la fois opérationnel, cohérent et partagé.

Pour 2025, la mise en place du **cadre unifié des SIAO franciliens** apparaît comme un levier majeur de transformation. Elle invite à renforcer la lisibilité des parcours, à organiser de manière plus efficace la chaîne de l'accueil, de l'hébergement et de l'accès au logement, ainsi qu'à renforcer la transversalité de nos équipes. Ce cadre devient ainsi le socle d'une stratégie où la prise en compte des vulnérabilités spécifiques, la traçabilité des arbitrages ainsi que la défense du **droit à habiter** guident l'action du SIAO.

La montée en puissance de la **cellule d'évaluation sociale**, la prévention des ruptures de parcours ainsi que la lutte contre les expulsions locatives illustrent la volonté du SIAO de s'ancrer davantage dans une posture de **référence technique et opérationnelle** au service des personnes accompagnées.

De même, le renforcement du lien avec le secteur de la santé, l'intensification du travail en réseau avec les bailleurs et les collectivités ainsi que la diffusion de la **culture du logement d'abord** constituent des leviers essentiels pour construire des réponses durables.

Enfin, la **coordination des acteurs de la veille sociale** restera un axe majeur de travail pour garantir la continuité des parcours, limiter les ruptures et affirmer le rôle central du SIAO en tant que **pilote des orientations** et **observatoire des besoins sociaux du territoire**.

Dans un contexte où la précarité devient de plus en plus structurelle, c'est justement la force du travail collectif, la capacité à innover et à mobiliser l'ensemble des ressources du territoire qui permettront de bâtir des réponses à la hauteur des enjeux humains et sociaux que nous impose la période à venir.



## SIAO DES YVELINES

Achères  
Tél. : 01 34 90 92 77 -  
Email : [fany.geneix@croix-rouge.fr](mailto:fany.geneix@croix-rouge.fr)

