



**Rapport d'activité 2021**  
**« Pour que chacun ait sa place »**



# Table des matières

Avant-propos .....	3
Éditos .....	4
Le SIAO Paris et son organigramme .....	6
Les chiffres clés 2021 .....	8
Les faits marquants .....	10
<b>115 - Un outil au service de l'urgence sociale .....</b>	<b>14</b>
<b>Pôle Habitat - Accompagner les parcours de la Rue au Logement .....</b>	<b>22</b>
<b>CDM - Développer l'aller-vers : veiller, sensibiliser, coordonner .....</b>	<b>32</b>
<b>Pôle Transverse : Former, outiller et observer .....</b>	<b>38</b>
Et après... ..	42
Glossaire .....	43

## Avant-propos

### « Trois enjeux clés pour faciliter les sorties d'hébergement et de logement temporaire. »

Logement d'abord ! Voilà la politique promue depuis plusieurs années par les autorités publiques, tant par l'État que par les collectivités locales. Le SIAO y adhère résolument. Il reste toutefois du chemin à parcourir pour le rendre plus concret. La demande d'hébergement auprès du SIAO est massive, qu'elle s'exprime par les personnes en situation précaire auprès du 115, par les travailleurs sociaux auprès du Pôle Habitat, ou encore auprès de la Coordination des maraudes. Sans cesse, le décalage entre cette forte demande et une offre plus limitée oblige à une « priorisation », qui laisse de côté de nombreuses personnes dont la situation est pourtant dramatique.

Dès lors, comment mobiliser davantage de places pour les personnes qui les attendent, qui sont à la rue, en abri de fortune, ou en errance résidentielle, celles et ceux qui sont victimes de violence, qui sortent de maternité, d'hôpital ou encore de prison ? L'augmentation constante des places d'hébergement n'est pas une réponse suffisante. Comment alors augmenter la « fluidité », c'est à dire permettre aux personnes hébergées de quitter les structures d'hébergement vers un habitat plus adapté, et ainsi répondre à leurs véritables besoins tout en libérant des places d'hébergement pour ceux qui en ont besoin ? Trois enjeux majeurs apparaissent.

Le premier est celui de la régularisation administrative de personnes qui, n'ayant ni le droit au travail, ni aux allocations de solidarité, sont bloquées dans leur parcours d'insertion et d'autonomie. Aujourd'hui, elles sont nombreuses à être contraintes pour cette raison à demeurer plusieurs années en structure d'hébergement ou à l'hôtel. Il est nécessaire de voir cela en face et de favoriser la régularisation de ces personnes, par une approche au cas par cas ou collective, mais qui devra en tout cas être d'ampleur.

Un deuxième enjeu est l'accès à des dispositifs médico-sociaux. Le Ségur de la santé a adopté des mesures intéressantes pour permettre la venue de professionnels de santé, au sein même des structures d'hébergement, afin d'apporter une offre inconditionnelle de soins complémentaire à l'accompagnement social déjà assuré. Aussi positive que soit cette démarche, elle n'évitera pas le besoin d'un habitat adapté et durable pour certaines personnes handicapées ou âgées, pour qui les structures d'hébergement ne sont aujourd'hui pas ou plus adaptées.

Enfin, et il est déterminant, le troisième enjeu pour favoriser la « fluidité » est l'accès au logement social. Le SIAO recense aujourd'hui 5 600 personnes qui sont dans des structures financées par l'État (centre d'hébergement, hôtel, logement temporaire), qui remplissent toutes les conditions pour accéder au logement social. Un effort massif de relogement permettrait de rendre disponibles un nombre important de places ! Les objectifs de relogement fixés ne sont aujourd'hui atteints ni pour les ménages DALO, ni pour les ménages du premier quartile (les plus pauvres), ni pour les ménages sortant d'hébergement et reconnus au titre de l'ARPP. La mobilisation accrue de tous les acteurs publics, des bailleurs sociaux et des réservataires est une nécessité incontournable. C'est une dynamique à laquelle le SIAO prendra toute sa part, avec l'espoir de voir davantage partagée cette détermination en 2022 !

**Vanessa Benoit,**

*directrice générale du Samusocial de Paris*

# « Déployer des projets pour améliorer davantage la qualité et l'efficacité des parcours offerts à nos usagers. »

Veiller, écouter, accompagner, orienter vers l'hébergement et le logement... pour sortir les personnes de la rue. Telles sont les missions du SIAO. Une ambition commune aussi, et une volonté partagée par le 115, le Pôle Habitat et la Coordination des maraudes, nos trois pôles opérationnels qui travaillent sans relâche et en étroite collaboration avec l'ensemble des partenaires de l'AHJ au service de cette mission.

Revenons un peu en arrière ! 2019 a été marquée par la fusion des SIAO Urgence et Insertion pour former le SIAO 75. Un dispositif unique et central, créant les conditions nécessaires de transversalité, de continuité et de coopération entre tous les professionnels du secteur pour apporter des solutions adaptées aux besoins de chaque usager. Si 2020 a été l'année de la conception concertée du projet de service de ce nouveau SIAO, 2021 aura été l'année de la concrétisation par la mise en œuvre !

Parmi d'autres initiatives marquantes, nous avons renforcé notre communication à destination des partenaires de la veille sociale pour rendre nos activités et notre nouvelle organisation plus compréhensibles par tous et ouverte sur l'extérieur : création d'un site web, édition de newsletters chaque mois sur nos actualités, publication d'un baromètre mensuel d'indicateurs, rédaction de notes d'information sur les ouvertures et fermetures de sites... Nous avons par ailleurs largement développé notre offre de formations et de supports pédagogiques à destination des professionnels pour leur faire bénéficier de notre expertise et ainsi contribuer à faciliter leur travail au quotidien. Nous avons élargi notre champ de compétences à certaines thématiques clés tels que la santé ou les parcours de migration à travers plusieurs recrutements spécifiques sur l'année. Nous avons œuvré pour améliorer la fluidité de la prise d'appel de notre numéro d'urgence et nous avons expérimenté de nouvelles modalités de coordination du travail social pour le 115...

En 2021, les équipes du SIAO ont ainsi fait preuve d'un engagement remarquable en menant de front plusieurs

batailles. Elles ont continué à assurer les missions du quotidien malgré une hausse de la demande, tout en s'adaptant au contexte encore largement impacté par la crise sanitaire. Comment ? En déployant des projets pour améliorer davantage la qualité et l'efficacité des parcours offerts à nos usagers. Le SIAO 75 souhaite désormais publier chaque année un rapport d'activité. Cette première édition 2021 qui valorise une année de travail et de transformation doit apporter à nos partenaires une clé supplémentaire de lecture de notre activité et de nos enjeux au service d'une collaboration toujours renforcée.

Notre détermination est sans faille pour relever les défis qui nous attendent en 2022 : entre autres, rendre plus accessible le 115 pour mettre à l'abri et accompagner les usagers, améliorer encore nos outils de travail (notamment le SI-SIAO en collaboration avec la DIHAL) pour fluidifier les orientations et contribuer à l'observation sociale... Autant de nouveaux projets menés à partir de début 2022, avec toujours la volonté d'apporter davantage aux plus vulnérables, au cœur de notre ambition. Bien plus que des mots, ce sont encore et toujours nos actions qui feront que chacun ait sa place !

**Sabrina Boulefrad,**

*directrice du SIAO Paris*

# « Nos efforts doivent en outre converger vers l'objectif ambitieux du plan pour le Logement d'abord pour lutter contre le sans-abrisme. »

Ces dernières années ont été particulièrement éprouvantes en raison de la gestion des différentes crises que nous traversons. L'occasion pour les équipes du SIAO Paris de montrer une nouvelle fois la force de leur engagement dans la prise en charge des sans-abris et des personnes vulnérables sur le territoire parisien.

Je tiens ici à remercier l'ensemble des équipes pour leur dévouement, leur engagement et leur résilience, qui ont permis d'être à la hauteur de ces situations exceptionnelles et rappeler que le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) est la clé de voûte du service public de la rue au logement.

L'effort sans précédent de l'État depuis de nombreuses années permet d'héberger pour le territoire de Paris, chaque soir, plus de 50 000 personnes. Il est à souligner que le parc d'hébergement n'a cessé d'augmenter : nous disposons, avant la crise COVID, de 38 000 places d'hébergement.

De fait, l'action du SIAO Paris a été fortement impactée par cette augmentation substantielle de places, tant sur l'accès au dispositif d'hébergement, que sur la régulation et l'adaptation du dispositif ainsi qu'au travers de sa reconstitution des places et des centres d'hébergement.

Les principes qui guident l'action de l'État dans le cadre de la prise en charge des plus vulnérables s'appuient sur la continuité de prise en charge et sur l'inconditionnalité de l'accueil. Nous sommes garants des conditions minimales de qualité et de décence et notre action s'inscrit dans le respect de l'exigence de dignité à l'égard des personnes en détresse, tout en privilégiant la prise en charge par des équipes pluridisciplinaires, sociales, médico-sociales et sanitaires.

Un effort systématique est donc porté sur les projets sociaux des établissements et sur la présence humaine dans ces lieux de mise à l'abri afin que l'accueil puisse être l'occasion de nouer un lien avec la personne accueillie.

La qualité de l'accueil conditionne les possibilités d'accompagnement et l'efficacité de la prise en charge.

Dans ce cadre, l'organisation d'un réseau de compétences locales constitué et professionnalisé, associant des dispositifs permanents d'accueil, de veille sociale, de domiciliation, d'accompagnement, d'hébergement et d'action sanitaire, est donc essentielle.

Avec les services de l'État, l'action du SIAO me paraît essentielle pour animer ce réseau sur notre territoire. Je souhaite également saluer le projet de service du SIAO Paris qui s'est poursuivi pendant la crise COVID et les améliorations que nous pouvons constater.

Nos efforts doivent en outre converger vers l'objectif ambitieux du plan pour le Logement d'abord pour lutter contre le sans-abrisme. Cette politique portée par l'État avec le SIAO se poursuivra en matière d'accompagnement. Les prochaines années seront donc également riches en nouveaux projets.

Avec les responsables des services de l'État, nous savons pouvoir compter sans faille sur toutes les équipes du SIAO Paris, pour continuer ensemble à innover et améliorer nos politiques de prise en charge des personnes à la rue et des plus vulnérables.

**Patrick Guionneau,**

*Directeur de l'Unité Départementale de l'Hébergement et du Logement de Paris*

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

### Notre organisation

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

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

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

### Nos principes

Six principes fondamentaux sont au cœur de notre action, pour proposer un accompagnement toujours plus personnalisé, afin de favoriser la sortie de rue :

- L'inconditionnalité de l'accès au dispositif
- La continuité de la prise en charge des personnes
- L'équité face au service rendu
- L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes
- L'esprit de service
- Les usagers comme acteurs de leur parcours

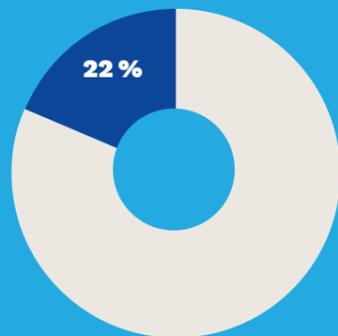
**L'organisation interne du SIAO repose sur la mobilisation d'un peu plus d'une centaine de salariés.**



Organigramme du SIAO Paris au 1<sup>er</sup> avril 2022 - 127 collaborateurs

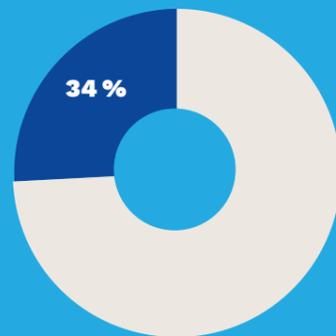
## Le SIAO en 2021

Chaque jour,  
**876**  
 appels décrochés  
 par le 115 pour un total de  
**3 876** appels reçus,



soit **22 %** de qualité de service.

Chaque jour,  
**231**  
 mises à l'abri  
 par le 115 pour un total de  
**672** demandes reçues,



soit environ **34 %** de demandes pourvues.

Chaque jour,  
**32**  
 signalements de personnes en rue  
 transmis au 115 par des particuliers.

Par mois,  
**182**  
 nouveaux signalements  
 de personnes en rue  
 transmis par les acteurs institutionnels  
 et associatifs à la Coordination des maraudes,  
 pour une intervention et un suivi de parcours  
 en lien avec les partenaires.

Environ **50** réunions de coordination des acteurs  
 et **30** réunions de partage de file-active animées par la Coordination  
 des maraudes en 2021.

Des **ménages hébergés à l'hôtel**  
 sur un temps moyen de  
**3,2 ans**

Un total cumulé de  
**12 903**  
 personnes  
 en attente d'une solution d'hébergement  
 long séjour (hors hôtel) et de logement  
 d'insertion au 31/12/2021 et

**7 457**  
 personnes  
 ayant pu obtenir une solution stable  
 suite à une orientation par le SIAO 75  
 au cours de l'année 2021.

Un total cumulé de  
**3 127**  
 ménages  
 inscrits par le Pôle Habitat  
 dans la liste des demandeurs de  
 logement social au 31/12/2021 et

**1 150**  
 ménages  
 s'étant vu attribuer un logement social  
 au cours de l'année 2021.

Environ  
**44 000**  
 places d'hébergement  
 (à la nuitée ou long séjour)  
 et de logement  
 temporaire régulées.

**12**  
 sessions de formation  
 organisées chaque mois pour environ  
**160**  
 participants professionnels  
 du secteur AHI.

## Veiller

### Les usagers ont la parole !

Parce que le 115 est toujours à l'écoute, le SIAO Paris a mené tout au long de l'année plusieurs concertations avec les usagers afin de rendre son service plus accessible. Il a ainsi organisé l'un de ces temps d'échanges le 15 mars, à l'Agora, dans l'Espace Solidarité Insertion (ESI Saint-Michel). Les personnes accompagnées ont pu raconter leur histoire, partager leur expérience et donner leur avis sur le fonctionnement du 115 et même suggérer des points d'amélioration pour leur prise en charge. Une démarche en toute transparence pendant laquelle le SIAO s'est mis à la place des usagers, recueillant une multitude d'informations dans le but d'améliorer le service rendu par le 115.

### Tous à l'abri... du Covid 19

« *Les dynamiques de recours au 115 en 2020 : quels impacts de la crise sanitaire ?* » C'est le titre du rapport publié en 2021 et la question posée par l'observation sociale du SIAO Paris, en étroite collaboration avec l'Observatoire du Samusocial de Paris. Ce rapport met en lumière la problématique du recours au 115 et démontre que l'offre crée la demande. Grâce au grand nombre de places d'hébergement attribuées pendant cette période, la fluidité des appels est revenue et le 115 était plus facilement joignable. Ce contexte a favorisé la reprise de contact avec « *les hommes isolés* », devenus jusqu'ici presque invisibles. C'est l'un des grands enseignements de ce rapport. Celui-ci démontre aussi que le manque de places engendre la répétition d'appels et la saturation des lignes. Sans compter qu'un appel qui ne se traduit pas par une proposition de mise à l'abri est toujours plus long que celui qui aboutit à un hébergement. Le téléphone sonnant beaucoup moins puisque la majorité des personnes avaient été hébergées, les équipes du 115 ont pu réallouer davantage de temps à l'écoute sociale qui constitue leur cœur de métier.

## S'adapter

### Programmation pluriannuelle plutôt que plan hivernal...

L'année 2021 est marquée par la volonté de l'État de poursuivre la fin de « la gestion au thermomètre ». L'objectif est de limiter autant que possible la pratique visant à ouvrir des places d'hébergement d'urgence l'hiver pour les refermer le printemps venu avec la fin de la trêve hivernale. Suite à la crise sanitaire, Emmanuelle Wargon, ministre déléguée au Logement, annonce, le 21 mai 2021, qu'elle maintient ouvertes les 6 000 nouvelles places d'hébergement créées depuis le premier confinement (mars 2020) jusqu'à fin mars 2022.

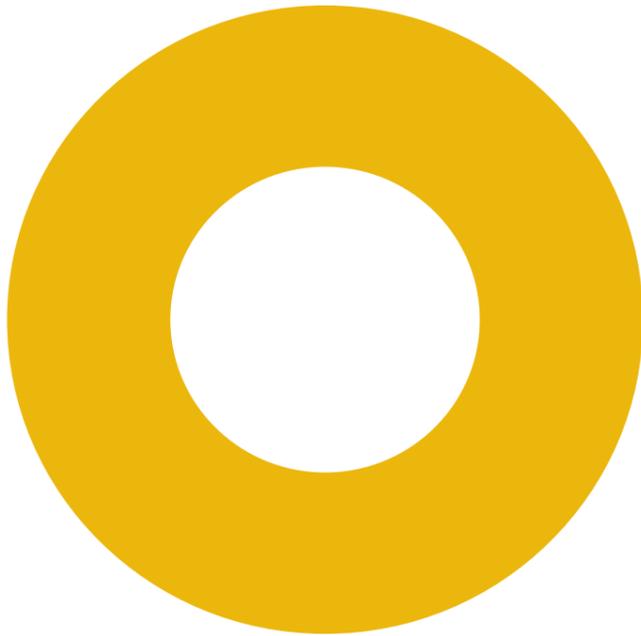
L'ambition est désormais d'évoluer d'une approche conjoncturelle à une programmation plus structurelle sur plusieurs années. L'objectif ? Avoir une visibilité sur le nombre de places sur cinq ans pour prévoir, programmer, anticiper et transformer les places en fonction des besoins des territoires et des publics.

L'année 2021 est toutefois une année de transition, avec le début de la sortie progressive de la crise sanitaire, marquée par l'ouverture de nombreuses places dans des délais très brefs. Comme les places hivernales, si ces places étaient nécessaires, elles ont souvent été mobilisées dans des lieux disponibles seulement pour une période provisoire, par exemple dans des hôtels qui ont ensuite manifesté la volonté de reprendre leur activité habituelle. Ainsi, les ouvertures massives passées entraînent depuis 2021 de nombreuses fermetures de structures précaires, et un très gros travail de tous les acteurs (Associations, DRIHL, SIAO), pour remplacer, « relocaliser » les places perdues et réorienter les personnes hébergées. Ces réorientations en période de « décrue » nécessitent de mobiliser des places du parc d'hébergement pérenne, ce qui réduit d'autant les places d'urgence pour les publics rencontrés par les acteurs de veille sociale. C'est un problème réel de cette période, qui se prolonge en 2022, mais qui traduit aussi positivement la détermination de tous les acteurs à éviter les « sorties sèches », en fin de période hivernale, et ça, c'est un progrès notable.

### L'IGAS rend son rapport sur les SIAO

Missionnée par les pouvoirs publics, l'Inspection générale interministérielle de l'action sociale (l'IGAS) a rendu son rapport sur le fonctionnement des SIAO franciliens à la suite d'une étude menée auprès de ceux-ci, de leurs tutelles et de plusieurs parties prenantes. La réflexion s'est portée sur la politique publique de lutte contre les exclusions et sa mise en œuvre en Île-de-France pour améliorer les dispositifs et la régulation, répondre aux objectifs et apporter de la cohérence. Le rapport recommande une conduite des réformes et davantage de convergence des pratiques entre les SIAO afin de favoriser une politique publique à l'échelle du territoire de vie des personnes sans domicile et leur garantir une égalité de traitement. Selon l'IGAS, une harmonisation réussie suppose une prise de position sur trois sujets de fond : le choix du périmètre (métropole ou région), la formalisation des objectifs de politique publique et l'articulation entre échelon départemental et échelon régional.

## Échanger



### Un référent SIAO pour chaque partenaire

Fait marquant de la mise en place du nouveau projet de service, chaque service social partenaire a désormais un interlocuteur dédié au sein du Pôle Habitat. Cela permet un dialogue personnalisé, notamment pour réaliser ensemble des « revues de file active », identifier les ménages prioritaires en vue d'une orientation, et échanger sur les situations complexes rencontrées. En 2021, chacun des 560 services parisiens-nes ayant transmis une demande sur le SI SIAO a pu se tourner selon ses besoins vers l'un des 17 coordinateurs référents. Ceux-ci peuvent également relayer des alertes en interne auprès de leurs collègues ou encore mobiliser l'équipe des tuteurs, pour un appui plus spécifique en cas de difficulté d'usage sur le SI SIAO. Si la collaboration et le travail commun de priorisation des demandes se heurtent encore trop souvent à l'insuffisance de places disponibles ou adaptées, la démarche a montré son intérêt pour créer des relations de proximité entre le SIAO et les nombreuses structures partenaires.

**En 2021, chacun des 560 services parisiens-nes ayant transmis une demande sur le SI SIAO a pu se tourner selon ses besoins vers l'un des 17 coordinateurs référents.**

## Évoluer

### Dix recrutements en 2021

Dans un contexte de crise sanitaire et face à l'évolution constante du nombre de personnes en situation précaire, le SIAO Paris a obtenu l'accord de l'État pour faire croître ses effectifs. La DRIHL a en effet acté le financement de 10 postes pérennes en 2021. Le pôle 115, qui fonctionne 24h/24 et 7jours/7, a vu ses équipes consolidées par trois postes supplémentaires : un co-responsable pour soutenir la responsable actuelle, un coordinateur en charge de la supervision des flux téléphoniques et un médiateur des signalements concernant les ménages à l'hôtel. Pour s'adapter à la conjoncture actuelle et notamment l'ouverture de places dans des délais très courts, un coordinateur et deux régulateurs ont renforcé le Pôle Habitat. La Coordination des maraudes, quant à elle, bénéficie désormais d'un régulateur « signalement » pour améliorer la capacité de traitement et de suivi des signalements des Élus et partenaires. Puis, dans le cadre de la mise en œuvre du projet de service du SIAO et cette volonté de répondre au plus grand nombre, deux chargés de mission « sortie de maternité et d'hôpital » et « migrants /asile » ont intégré les équipes du SIAO. Enfin, un formateur « interne, externe » complète l'ensemble pour que l'outil SI SIAO soit maîtrisé par tous. Le SIAO s'agrandit pour mieux remplir ses missions, au service de l'usager.

### Former c'est transformer

Le SIAO Paris fait évoluer son offre de formation. Auparavant, les échanges avec les partenaires portaient davantage sur de la sensibilisation ou de l'information. Aujourd'hui, le SIAO privilégie l'acquisition de connaissances en s'inscrivant dans l'opérationnel. Comment ? En proposant des formations plus longues, sur une ou deux journées, et avec une équipe de tuteurs renforcée. De nombreux sujets y sont abordés : le SIAO, le parc géré par le SIAO, les différents dispositifs et bien sûr, l'outil SI SIAO. Le tout, depuis fin 2021, sur un nouveau site dédié, celui de Notre-Dame de Bon Secours, situé à Paris (14<sup>e</sup>), pour permettre aux travailleurs sociaux d'y accéder plus facilement. Volonté de transmettre un savoir pour le SIAO Paris, besoin de se perfectionner pour les travailleurs sociaux, l'objectif de ces formations est commun : répondre au mieux aux personnes en situation de précarité.

## Un outil au service de l'urgence sociale



## Numéro unique d'appel pour les personnes sans domicile, le 115 est un dispositif prévu par la loi. Central dans la veille sociale, il doit exister et être gratuit dans chaque département.

Sur le territoire parisien, le 115, numéro d'urgence, est accessible 24h/24, 7 jours/7. Il est à la fois une mission historique et emblématique du Samusocial de Paris, qui en a créé le principe. Il est aujourd'hui géré par le SIAO 75. Un service de traduction simultanée lui permet de répondre dans de nombreuses langues.

### Les missions du 115

Des écoutants se relaient tout au long de la journée, pour assurer la continuité du numéro d'urgence et rechercher des solutions pour les appelants. Quatre missions principales animent le 115 au quotidien : l'orientation vers des services d'assistance pour les besoins primaires, l'orientation vers des dispositifs d'accompagnement social, la mise à l'abri et l'écoute sociale.

Le 115 oriente les personnes sans abri vers différents services d'assistance aux besoins élémentaires : lieux de repas, d'hygiène, vestiaires, accueils de jour... Les écoutants du 115 s'appuient alors sur leur connaissance des dispositifs ainsi que sur toutes les informations répertoriées dans les différents guides pratiques à destination des personnes sans abri (Guide de la solidarité, Watizat, Soliguide...).

Le 115 a aussi pour mandat d'orienter les personnes vers des services sociaux en charge d'engager, au travers d'une rencontre physique, une orientation adaptée et si besoin un accompagnement social. Il assure ainsi une mission d'information aux usagers sur leurs droits et sur le fonctionnement du dispositif AHI sur le territoire de Paris...

Le 115 peut également proposer des solutions d'hébergements d'urgence et de courte durée en fonction des places disponibles. Il s'agit de mettre à l'abri des personnes en situation de grande vulnérabilité et, si possible, d'engager un premier suivi social avec les personnes ainsi prises en charge.

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

En complément, le 115 a aussi pour mission de traiter les signalements de particuliers, par téléphone ou via l'application du Samusocial de Paris. En lien avec les équipes de maraude, il déclenche une intervention en rue si nécessaire. Cette activité de gestion des signalements est soumise à une très forte saisonnalité.

Le nombre moyen quotidien de signalements varie d'environ 25 en rythme nominal à une quarantaine l'hiver, avec des pics à plusieurs centaines par jour lors des épisodes de grand froid. Par exemple, pendant les quatre jours de février 2021 où les températures sont descendues en dessous de zéro, une moyenne de 180 signalements par jour a été comptabilisée.

La comparaison des chiffres année après année montre une diminution structurelle du nombre de signalements qui s'explique par des épisodes de grands froids de moins en moins fréquents. À cela s'ajoute, à partir de 2020, un contexte sanitaire et des épisodes de confinements qui ont diminué radicalement la présence de particuliers et, dans une certaine mesure, de personnes sans abri dans les rues. Cette situation a ainsi réduit le nombre de rencontres et donc de signalements.

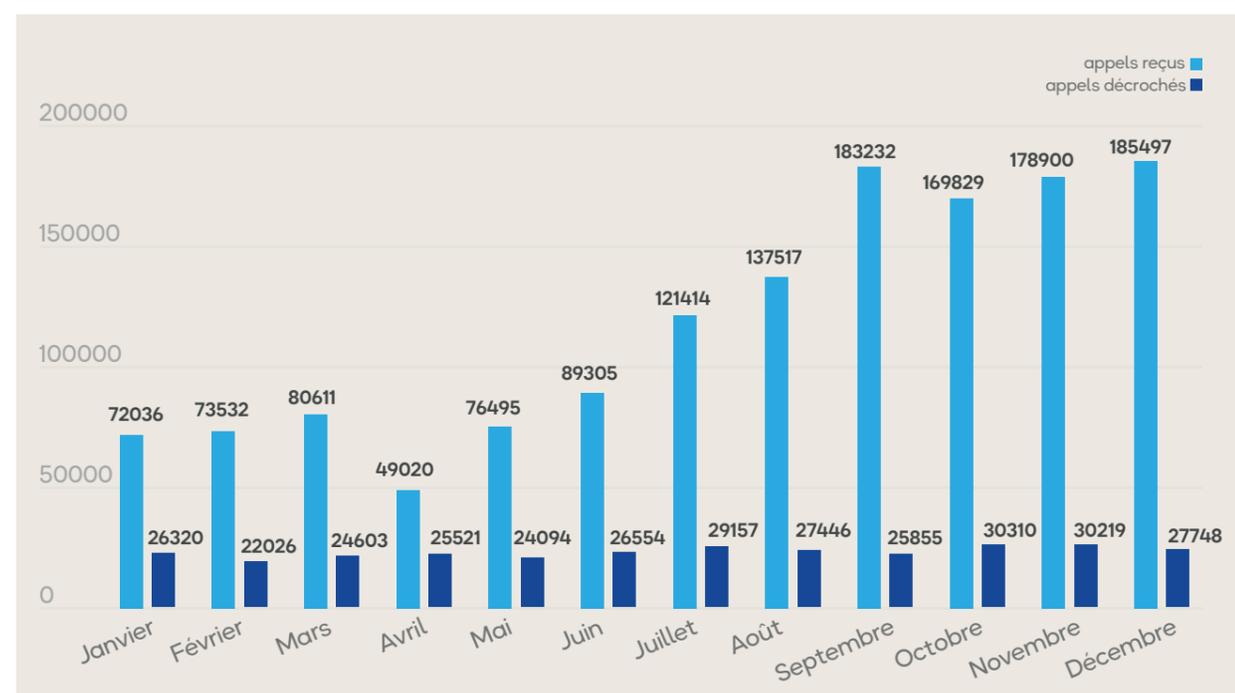
## L'activité du 115 en chiffres

### Une forte saisonnalité sur le nombre d'appels reçus, une baisse du taux de décroché du 115

En 2021, le 115 de Paris a reçu 1 417 388 appels et répondu à 319 853 appels, soit une moyenne par jour de :

- **3 876** appels reçus
- **876** appels répondus
- Ce qui représente un taux de décroché de **22 %\***.

### Total appels reçus vs décrochés par mois en 2021



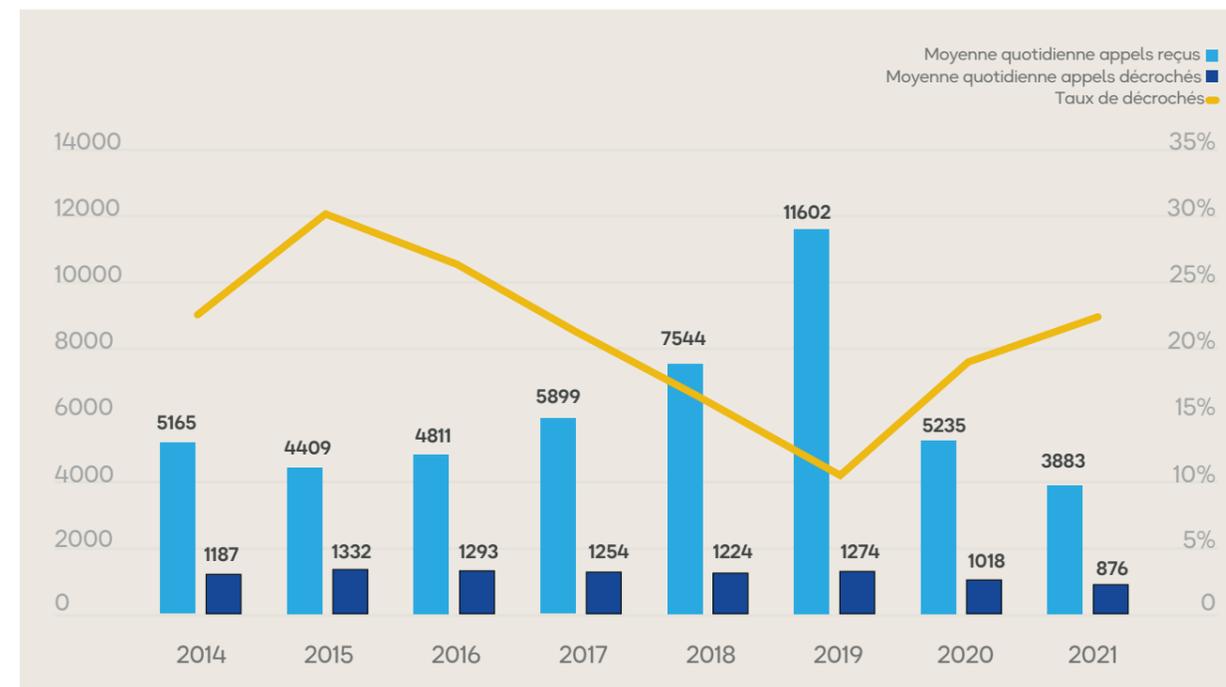
On observe sur l'année 2021 une certaine saisonnalité sur le nombre d'appels reçus. Cette évolution s'explique notamment par :

- Une augmentation, entre février et mars, liée à un épisode de grand froid où les températures sont descendues particulièrement bas, du 8 au 15 février 2021 ;
- Une diminution en avril en raison d'un radoucissement des températures et une prolongation exceptionnelle de la trêve hivernale, ayant permis, dans le contexte sanitaire de l'époque, de prolonger la mise à l'abri d'une partie des usagers du 115 ;
- Une augmentation en mai liée à la fin du dernier confinement ;

- Une forte augmentation en septembre due à de nombreuses répétitions d'appels. Le 115 n'était alors pas suffisamment joignable. Face à cette difficulté d'accessibilité, les usagers ont massivement répété leurs appels, faisant croître considérablement leur nombre. Malgré l'absence de véritable pic d'appels consécutifs à l'arrivée de l'hiver (températures particulièrement douces en 2021), ces conditions internes détériorées ont perduré jusqu'à la fin de l'année du fait de difficultés à résorber une situation de sous-effectifs connue par le 115 : postes vacants dus à un fort niveau de turnover et des difficultés à recruter ainsi qu'à un niveau élevé d'absentéisme notamment lié à la pandémie de Covid-19.

\*Ceci ne signifie pas que seulement 22 % des personnes qui cherchent à nous contacter réussissent à nous joindre mais qu'ils doivent en revanche réitérer de nombreuses fois leur appel et attendre longtemps pour y parvenir.

### Évolution du nombre quotidien d'appels reçus et décrochés : qualité de service du 115 depuis 2014



Au global, sur l'année 2021 et en comparaison avec les années précédentes, le nombre d'appels décrochés quotidiennement est particulièrement bas (876 contre plus de 1250 toutes les années précédant la pandémie).

Malgré tout, la qualité de service du 115 (% d'appels décrochés) évolue à la hausse car, à l'inverse, dans ce contexte de pandémie, le nombre d'appels reçus est conjoncturellement bas : des durées d'héberge-

ment plus longues laissant moins de personnes à la rue, moins de nouveaux arrivants, etc. Il est toutefois essentiel de faire remonter au plus vite la capacité de réponse du service pour se préparer à la sortie de cette « parenthèse » très singulière. Aussi, le SIAO a rapidement lancé en 2021 un vaste chantier de refonte du 115 comprenant des volets organisationnels, RH et outils afin d'améliorer la joignabilité du 115. Les premiers résultats encourageants obtenus sur le dernier trimestre 2021 devront se confirmer en 2022.

### Un volume et une composition d'offres d'hébergement d'urgence 115 fortement impactés par le contexte de pandémie...

La pandémie qui a démarré en 2020 a eu un impact fort et prolongé dans le temps sur l'offre d'hébergement à la nuitée, régulée par le 115. En effet, lors du premier confinement 2020, une mise à l'abri massive et durable des personnes à la rue a pu être organisée avec une volonté de ne pas remettre les personnes à la rue pendant toute cette période. Les contraintes sanitaires et la nécessité de ne pas brasser les publics pour limiter les contaminations au Covid-19 ont empêché par ailleurs de conserver le schéma habituel de « rotations » dans les structures d'accueil d'urgence. Les personnes sont donc restées durablement dans les Centres d'hébergement d'urgence qui ont ainsi été en partie transformés en dispositifs d'hébergement longue durée, réduisant d'autant le nombre de nouvelles places d'hébergement à la nuitée.

		Quota de places 115 à la nuitée avant la crise sanitaire	Quota de places 115 à la nuitée fin 2021 *
Hommes	La Boulangerie	147	0
	La péniche le fleuron	6	0
	Romain Rolland	37	23
	<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>23</b>
Femmes	Romain Rolland	16	5
	Halte de nuit Emmaüs	5	5
	Halte de l'Hôtel de Ville	10	0
	Halte de nuit Mairie du 5 <sup>e</sup>	5	5
	DDT (places en hôtel)	10	6
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>21</b>	
Familles	Lima 5	31	0
	Lima Netter (Trousseau)	60	0
	<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>0</b>
<b>Total général</b>		<b>327</b>	<b>44</b>

À titre d'exemple, les 150 places d'hébergement d'urgence pour hommes isolés du centre La Boulangerie ont été en totalité transformées en places stabilisées. Le centre Romain Rolland a, quant à lui, « perdu » 25 places d'urgence dont 11 pour les femmes isolées. De même, les quelque 90 places d'hébergement d'urgence réservées aux familles ont toutes été transformées en place stabilisées.

Pour compenser cette perte totale de capacité d'accueil à la nuitée pour les familles, le 115 s'est alors appuyé sur un contingent plus important de places en hôtels. Le nombre de nuitées hôtelières a considérablement augmenté sur la période par l'effet conjugué de la nécessité de mettre massivement à l'abri et l'opportunité offerte par la forte baisse d'activité touristique dans les hôtels. Chaque jour en 2021, le 115 a ainsi permis d'héberger à l'hôtel via la plateforme de réservation Delta entre 400 à 750 personnes, un chiffre multiplié par 3 en comparaison aux années précédentes.

Pour le 115, l'enjeu en 2022 sera notamment de retrouver une plus grande capacité de mise à l'abri en récupérant, autant que possible, des places d'urgence dans les différentes structures d'accueil et en pérennisant son recours aux nuitées hôtelières dans un contexte pourtant marqué par le retour de l'activité touristique dans les hôtels d'Île-de-France.

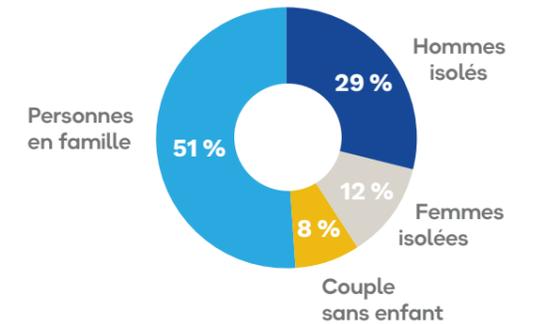
À noter également que, dans le cadre du Plan Grand Froid qui a été déclenché par le préfet sur la période allant du 8 au 15 février 2021, près de 671 places supplémentaires d'urgence dans Paris intra-muros (ou à proximité) ont été ouvertes et régulées par le 115 pendant cette période.

\*Ceci ne signifie pas que seulement 22% des personnes qui cherchent à nous contacter réussissent à nous joindre mais qu'ils doivent en revanche réitérer de nombreuses fois leur appel et attendre longtemps pour y parvenir.

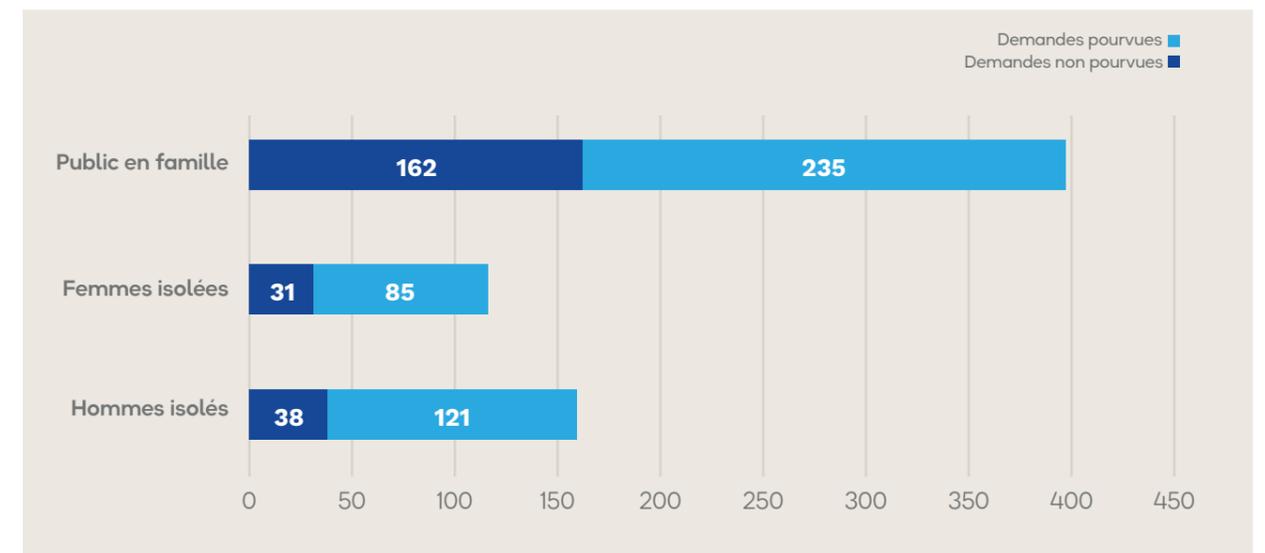
### La capacité du 115 à apporter des solutions aux demandes des usagers mise à rude épreuve

En 2021, 36 677 personnes différentes ont formulé au moins une demande d'hébergement au 115. Les ménages en famille sont les plus représentés (51%) avec une hausse structurelle au fil des années. À l'inverse, les hommes isolés ne représentent que 29% des demandes, ces derniers n'appelant plus autant le 115 lorsque le service perd en capacité de mise à l'abri.

### Répartition des demandeurs 115 par profil



### Moyenne quotidienne des demandes pourvues vs demandes non pourvues sur 2021



Dans le schéma ci-dessus, une demande non pourvue (DNP) constitue une demande pour laquelle le 115 n'a pas été en mesure de répondre favorablement. A contrario, une demande pourvue (DP) correspond à une demande qui a donné lieu à une mise à l'abri pour au moins une nuit. Si les DP sont principalement liées à la capacité d'hébergement du 115, les DNP en sont la conséquence mais dépendent aussi beaucoup du nombre d'appels décrochés par le 115. Aussi, si le 115 n'est pas suffisamment joignable (par manque d'ef-

fectif par exemple), le nombre de demandes baisse et il y a donc moins de DNP. À l'inverse, lorsque le 115 retrouve de la fluidité d'appels, les usagers sont en mesure d'enregistrer leur demande auprès du 115 et les DNP augmentent.

En moyenne quotidienne en 2021, 38% de demandes des personnes en familles ont donné lieu à une mise à l'abri, 26% pour les femmes isolées et 21% pour les hommes seuls.

## L'organisation du 115

Les écoutants se relaient 24h/24, 7jours/7 pour assurer la continuité du numéro d'urgence et rechercher des solutions pour les appelants. Une première ligne téléphonique (frontline) est dédiée à la qualification des appels. Les écoutants qui y sont alors affectés sont chargés d'identifier le profil des appelants (personnes isolées ou en couple sans enfant, familles, ou encore particuliers souhaitant signaler une personne à la rue) ainsi que le motif de leur appel et si nécessaire, d'orienter les personnes vers une autre ligne (backline).

À chaque moment, une équipe d'écoutes est par exemple dédiée au diagnostic de la situation des personnes appelant le 115 pour la première fois : ressources financières disponibles, droits ouverts ou non, personnes ressources pouvant aider, difficultés médico-psycho-sociales rencontrées, structures d'assistance pouvant être actionnées, etc.

L'activité de la plateforme est encadrée par les coordinateurs qui régulent les places d'hébergement et managent les écoutants sociaux. Ils assurent le lien avec les structures gestionnaires et d'accompagnement des places de mise à l'abri. Ils sont aussi garants des orientations faites par les écoutants vers ces places de mise à l'abri.

En 2021, pour améliorer sa qualité de services offerts aux usagers, le 115 a lancé un audit fonctionnel et organisationnel, confié à un prestataire expert des plateformes téléphoniques. Celui-ci a permis de mettre en lumière deux axes de travail :

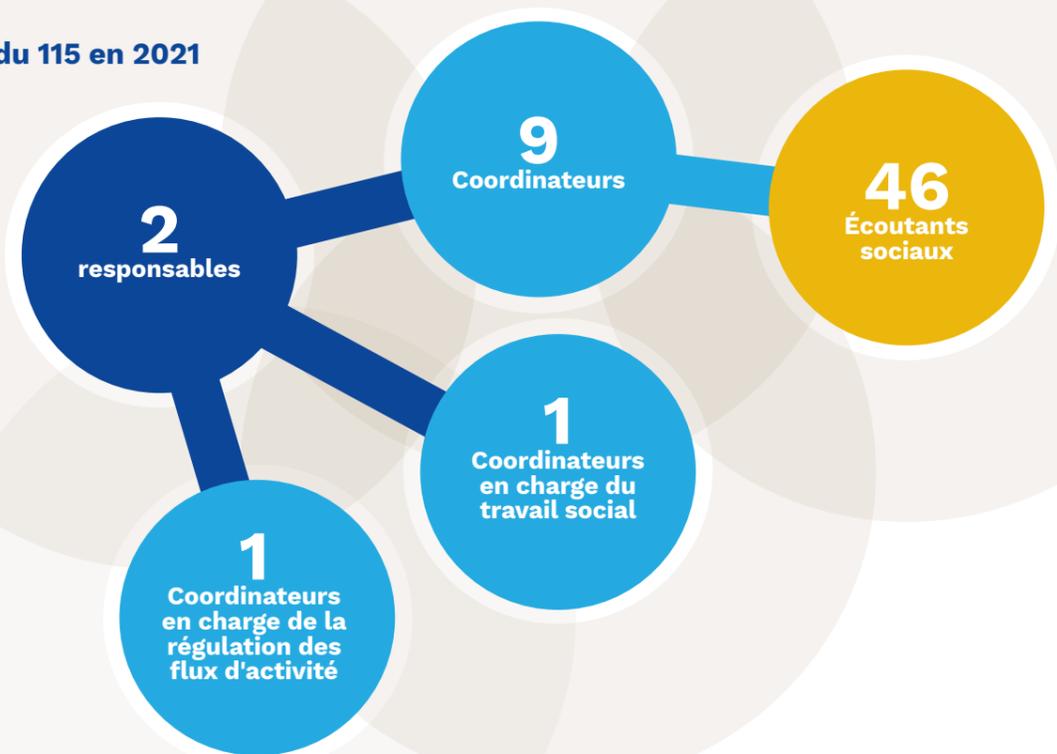
- L'amélioration de l'organisation 115 et le renforcement du management ;
- L'optimisation de la gestion des files d'attente téléphonique.

En réponse à ces deux préconisations, des actions correctives ont été lancées et deux agents ont rejoint les équipes du 115 :

- Une co-responsable recrutée en renfort sur la gestion, le management et l'encadrement des équipes, le développement du service et des partenaires, la mise en œuvre du projet de service du SIAO et le suivi des indicateurs ;
- Un superviseur de l'activité sur les lignes du 115, en charge de la qualité de réponse apportée à chaque usager, de la bonne répartition des ressources en fonction des flux d'appels, de la mise en place d'indicateurs de pilotage et de l'optimisation des procédures.

En parallèle, un vaste chantier de refonte des plannings d'activité des agents a également été mené. Il

### L'équipe du 115 en 2021



a permis un premier niveau d'optimisation et de simplification des horaires de travail qui sont désormais davantage en cohérence avec les pics d'appels au 115, pour une meilleure joignabilité du service. Des postes additionnels d'écoutes sociaux ont également été créés.

Le 115 a par ailleurs pour mission de garantir l'orientation des personnes vers un travailleur social susceptible d'engager un accompagnement social. Pour se renforcer dans cette mission, le service a créé un poste de coordinateur en charge du travail social. Ce dernier a la responsabilité de l'animation du réseau et des partenariats avec les ESI/PSA/ADJ pour dévelop-

per l'accès des usagers à une évaluation sociale. Dans le cadre d'une expérimentation menée en septembre 2021, le coordinateur du travail social a par ailleurs réalisé lui-même des évaluations sociales auprès d'usagers du 115, en vue d'une orientation vers une place et une situation stabilisée. Cette expérimentation devra entrer dans une deuxième phase d'amplification en 2022. Des écoutants seront formés à réaliser des évaluations sociales pour accompagner davantage d'usagers du 115 avec pour ambition de favoriser des sorties de la rue vers le logement.

### LES PRÉCONISATIONS DU SIAO

En 2022, les objectifs du 115 seront multiples.

Il s'agira de mettre en œuvre et confirmer plusieurs projets démarrés en 2021 pour améliorer l'accessibilité du 115. En optimisant la gestion des lignes et en proposant des canaux complémentaires au téléphone pour entrer en communication avec le 115. Il sera question d'améliorer l'expérience vécue par nos usagers et de créer des conditions plus favorables pour que les équipes du 115 puissent se concentrer sur l'écoute sociale qui constitue leur cœur de métier.

Il sera également nécessaire de reconstituer un contingent de places de mise à l'abri à la nuitée plus conséquent, notamment pour les personnes iso-

lées pour lesquelles le 115 n'est plus en mesure de fournir un volume satisfaisant de solutions d'hébergement. Pour ce faire, il sera important de pouvoir récupérer les places gelées pendant la pandémie et de capter la régulation de nouvelles places.

Enfin, il faudra poursuivre les réflexions et les actions portant sur l'amélioration et l'adaptation des conditions de mise à l'abri. Il est en effet primordial de diversifier l'offre pour les publics spécifiques (notamment les femmes victimes de violence) et globalement, de prévoir des prises en charge plus longues (mise à l'abri de plusieurs nuits) afin de laisser suffisamment de temps à l'initialisation d'un accompagnement par un travailleur social. Pour un résultat positif et durable en faveur de l'usager.

# Pôle Habitat

Accompagner  
les parcours  
de la Rue au  
Logement

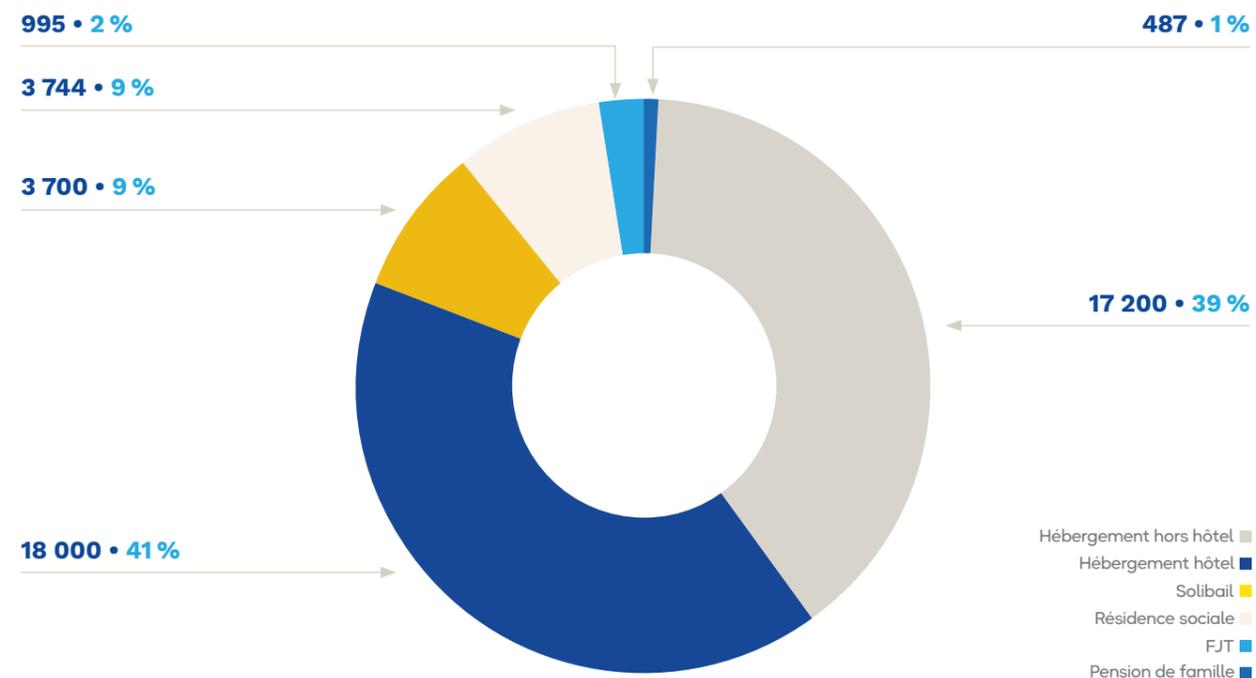


**Le Pôle Habitat du SIAO a la charge d'assurer la régulation de plus de 44 000 places d'hébergement et de logement temporaire mises à disposition par les services de l'État, la DRIHL 75.**

En lien étroit avec les partenaires associatifs, Le Pôle Habitat assure le suivi des parcours des personnes sans domicile fixe, hébergées ou logées temporairement, en vue de sorties positives et de la fluidité du dispositif. Il est organisé en quatre périmètres : héber-

gement – hôtel – logement d'insertion – logement social, LHSS et places non régulées. Chacun de ces périmètres est sous la responsabilité d'une équipe dédiée et fait l'objet d'une présentation précise dans les pages 26 à 31.

## Nombre de places régulées par le Pôle Habitat

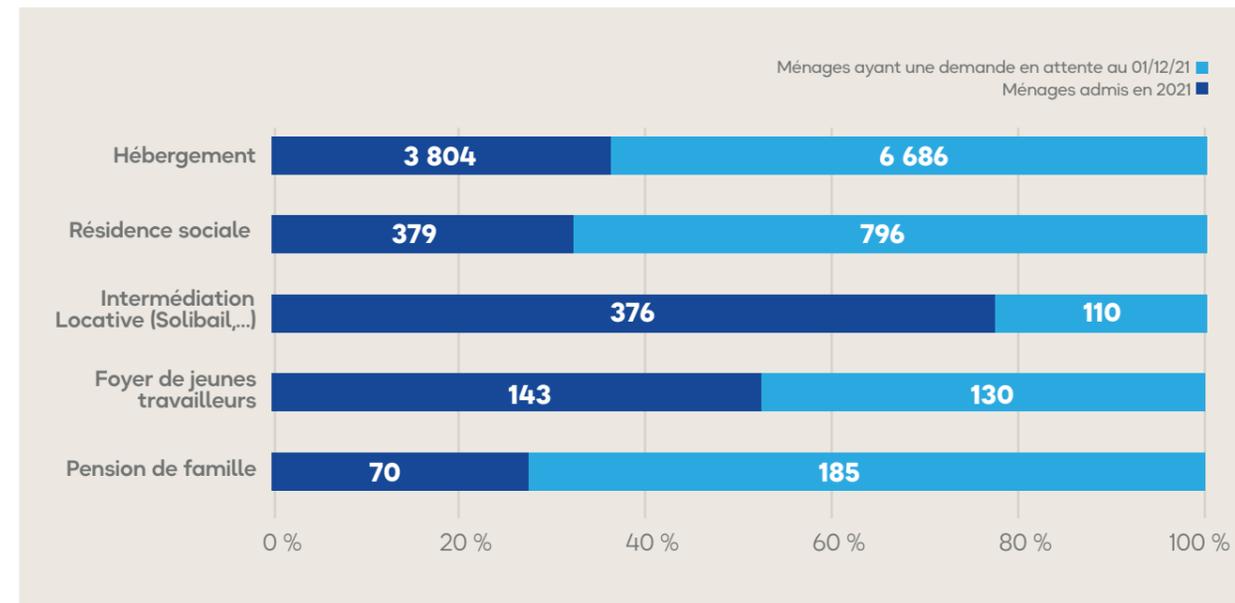


## Les missions du Pôle Habitat

Le SIAO recense l'ensemble des demandes sur le parc d'hébergement et de logement d'insertion. À fin 2021, nous avons 7 907 demandes en attente, concernant 12 903 personnes. Pour chacune, nous avons reçu une évaluation sociale, à jour. Ces demandes ont été transmises sur le SI SIAO par 1 770 travailleurs sociaux, qui font partie de l'un des 560 services partenaires, d'une grande diversité : Maraudes, accueils de jour, services sociaux de proximité du CASVP, services sociaux

hospitaliers ou pénitentiaires, acteurs de l'économie sociale et solidaire, structures d'hébergement... Parmi ces demandes, 732 (soit 9 %) sont considérées comme prioritaires, suite à un échange entre le service social prescripteur et le SIAO. Pour répondre à ces demandes, le SIAO recense l'ensemble des places disponibles sur le parc qu'il régule, ce qui a permis, hors Hôtel, l'admission en 2021 de 4 772 ménages, soit 7 457 personnes.

### Nombre de demandes en attente vs nombre d'admissions sur l'année 2021 pour chaque dispositif



Au regard des dispositifs demandés, il apparaît que les difficultés d'accès sont particulièrement fortes sur l'hébergement des jeunes et sur les pensions de famille. Sur l'hébergement généraliste, la tension est aussi très élevée pour les publics qui ne sont pas déjà hébergés, compte tenu d'une forte priorité accordée pour les ménages déjà hébergés et en demande de réorientation, qui mobilisent un peu plus de la moitié des places disponibles.

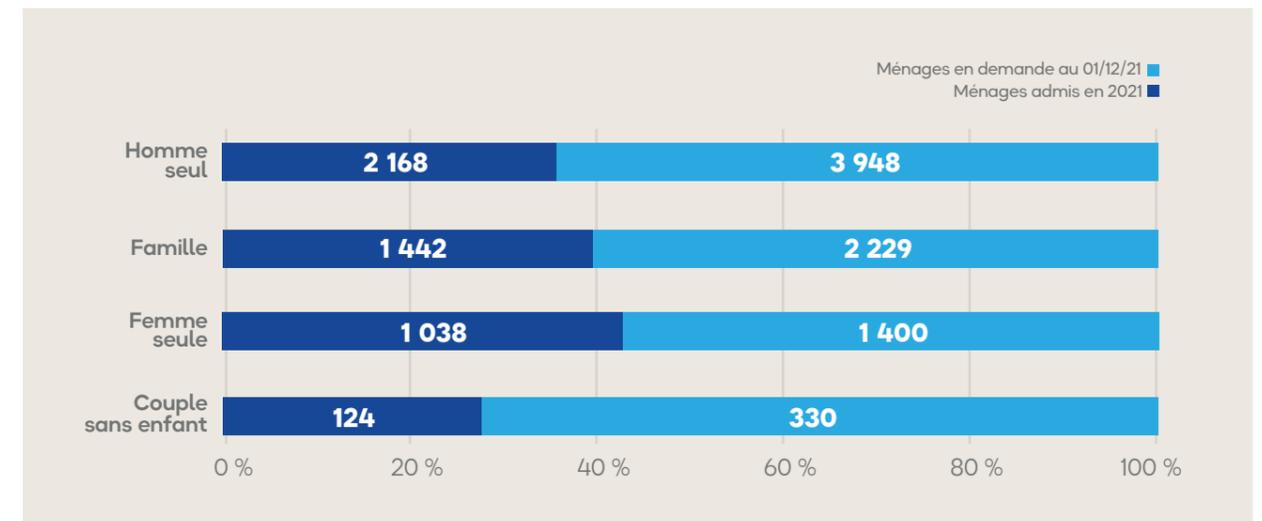
En revanche, l'accès aux FJT et au Solibail est relativement aisé et rapide dès lors que les demandeurs remplissent les critères d'accès à ces dispositifs, et sont prêts à en accepter les spécificités.

La part des demandes qui donne lieu à une admission est quasiment équivalente pour les familles et les personnes isolées. On note cependant un accès plus facile pour les femmes isolées et plus difficile pour les

hommes isolés. En ce qui concerne les familles, il faut souligner un écart important : les difficultés d'accès sont beaucoup plus importantes pour les familles de grande composition familiale (couple avec enfants ou personne isolée avec plus de deux enfants) que pour les petites compositions (notamment les femmes avec un seul enfant).

Le SIAO n'est pas seulement mobilisé sur les entrées dans les structures, il appuie les sorties, et les démarches d'accès au logement social des ménages hébergés ou logés temporairement : plus de 1 150 ménages (3 127 personnes), inscrites par le SIAO dans SYPLO, ont pu bénéficier de l'accès à un logement social en 2021. Néanmoins, à la fin de cette année 2021, il reste 3 127 ménages, soit 5 650 personnes hébergées ou logées temporairement dans le dispositif régulé par le SIAO 75, en attente de logement social.

### Nombre de demandes en attente vs nombre d'admissions sur l'année 2021 pour chaque public



## Hébergement

### Le dispositif régulé par le Pôle Habitat

Le Pôle Habitat assure au 31/12/2021 la régulation de 17 200 places d'hébergement. Elles sont réparties sur 210 structures. Ces places accueillent hommes et femmes isolés, des couples et des familles. L'accueil s'y fait en chambre individuelle ou partagée à deux et plus, sur des sites collectifs ou bien en diffus (studio ou appartement partagés), à Paris intramuros (85 % du parc) ou en banlieue. Certaines, mais trop peu, sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les prise en charges sont dites en continuité, jusqu'à sortie positive du dispositif d'hébergement par le ménage. L'accompagnement social y est global. Une participation financière est demandée aux ménages ayant des ressources.

Certaines structures proposent un accompagnement spécifique :

- Jeunes : 18-30 ans
- Personnes en souffrance psychique, pour les personnes stabilisées dans le soin
- Personnes souffrant d'addictions
- Sortants de prison ou placés sous-main de justice
- Femmes victimes de violence
- Femmes enceintes et sortantes de maternité
- LGBTQI+

Type de service prescripteur	Ménages en demande au 01/12/2021	% des Ménages en demande	Ménages admis en 2021	% des Ménages admis
Hébergement (CHU, CHS, CHRS, OMA, DNA)	2 390	27 %	1 984	52 %
ESI et accueils de jour	1 282	19 %	546	14 %
PSA -Service social de proximité	530	8 %	323	8 %
Hôpital	465	7 %	170	4 %
Maraude	266	4 %	126	3 %
ASE - PJJ - MIE - Jeunes majeurs	81	1 %	58	2 %
PASH - plateformes accompagnement à l'hôtel	367	5 %	51	1 %
Asso accompagnement RSA, Formation, Emploi	129	2 %	48	1 %
Autres	1 176	26 %	498	13 %
<b>Total</b>	<b>6 686</b>	<b>100 %</b>	<b>3 804</b>	<b>100 %</b>

Le SIAO est très sollicité dans le domaine de l'hébergement pour des réorientations, notamment dans le cadre des fermetures de centres ouverts pour une période temporaire. Cette situation a pris, notamment après la crise sanitaire, une ampleur jamais connue. Les ouvertures multiples de sites intercalaires d'une durée d'un à trois ans montrent ainsi leurs limites, et entraînent des conséquences difficiles pour les per-

### Les demandes en attente et les admissions

À fin 2021, le SIAO compte 6 686 ménages, soit 11 338 personnes, en attente d'hébergement. Plus d'un quart des demandes provient déjà de structures d'hébergement, qui sollicitent une réorientation (pour cause de fermeture de la structure, de changement de composition familiale...). Les ESI et accueil de jour sont aussi des acteurs importants, à l'origine de près de 20 % des demandes.

En 2021, le SIAO a pu faire des orientations, suivies d'admissions, pour 3 804 ménages, soit 5 553 personnes. Une petite majorité des admissions (52 %) concerne des réorientations d'une structure d'hébergement à une autre, principalement du fait des « décrues », la fermeture des centres dits « hiver » ou ouverts dans le cadre de la crise « Covid ».

Le constat de pénurie est démontré et chiffré depuis plusieurs années, avec des tensions particulièrement fortes pour l'accès à l'hébergement des hommes isolés et des familles de grande composition familiale, notamment les couples avec deux enfants ou plus.

sonnes hébergées (qui sont dans l'instabilité), mais aussi les travailleurs sociaux des établissements concernés (qui accompagnent dans des conditions difficiles et sont eux-mêmes dans l'insécurité dans leur travail). Les équipes du SIAO et de la DRIHL sont, elles aussi, sursollicitées par ces situations, souvent à traiter en urgence, et au détriment du travail de fond.

### LES PRÉCONISATIONS DU SIAO

#### Développer des structures d'hébergement en correspondance aux besoins

- Pérennes.
- De petites tailles, avec une part significative de chambres individuelles.
- Suffisamment dotées en travailleurs sociaux.
- Adaptées aux personnes à mobilité réduite, avec animal, en souffrance psychique ou ayant des addictions, y compris celles qui n'expriment pas le souhait de soins (avec par exemple pour les personnes concernées une approche de réduction des risques et des dommages...)
- Situées dans des endroits accessibles à tous, et pas seulement aux plus mobiles, sur Paris ou tout proche de Paris et non en grande couronne.
- Destinées aux publics le plus en difficulté d'accès (hommes seuls, grandes familles...)

#### Adapter les places existantes

L'hébergement doit pouvoir mieux s'adapter à l'accueil des personnes en situation de rue. Cela nécessite des adaptations des fonctionnements et règlements intérieurs, plus de transversalité avec le secteur médico-social, et la bonne articulation avec les nouvelles mesures décidées dans le cadre du Ségur (Équipes de soins mobiles, complémentaires aux structures d'hébergement), qui sont particulièrement intéressantes.

Le cadre légal doit pouvoir être mieux respecté : pas de remise en rue, un accueil sans condition de ressources ou de régularité du séjour, mise à disposition de l'intégralité des places au SIAO. La parution du nouveau Vademecum en 2022 y aidera.

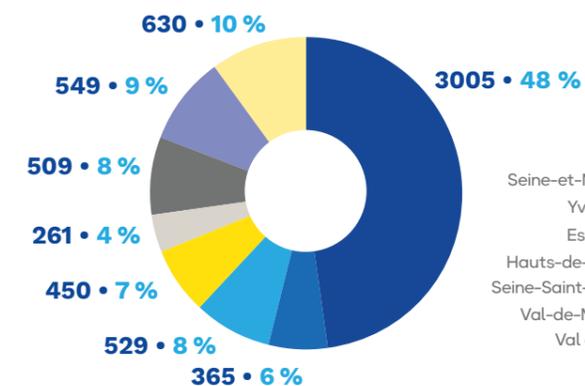
## Hôtel

### Le dispositif régulé par le Pôle Habitat

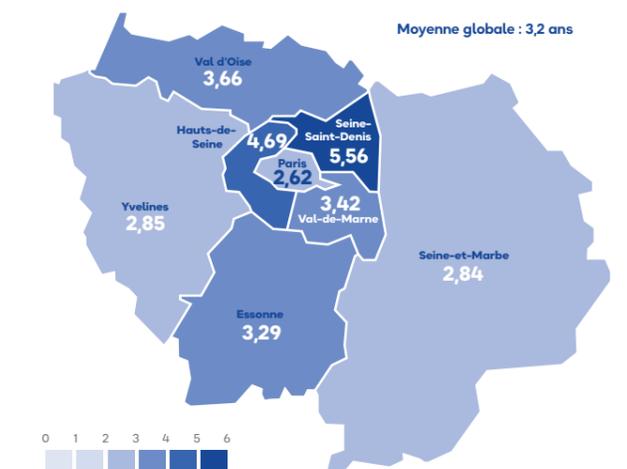
Le Pôle Habitat assure la régulation de 18 000 places d'hôtel au 31/12/21, permettant d'accueillir 6 298 ménages. Dès lors 95 % des ménages à l'hôtel sont en séjour stabilisé, les 5 % restant étant pris en charge dans le cadre d'une mise à l'abri de courte durée par le 115. Ces places sont situées à 37 % sur Paris intramuros. L'ancienneté moyenne de la durée de prise en charge des ménages présents en décembre 2021 est

de 3,2 ans, avec un écart de 2,6 ans pour les ménages à l'hôtel sur Paris, à 5,6 ans pour les ménages hébergés dans le département de Seine-Saint-Denis (93). L'écart s'explique notamment par la taille des ménages, plus élevée hors Paris, et par un rééquilibrage géographique qui entraîne l'arrêt de nouvelles prises en charge dans le 93 pour le SIAO 75. À fin 2021, le SIAO héberge 106 ménages qui sont à l'hôtel depuis plus de dix ans.

### Répartition des ménages hébergés à l'hôtel par l'hôtel par le SIAO 75, par département



### Durée moyenne de présence à l'hôtel par département (en années)



Dans le cadre de son activité, l'équipe hôtels est en lien quotidien avec deux partenaires principaux : Delta et les PASH (Plateformes départementales d'accompagnement des ménages à l'hôtel).

Delta, service qui assure la réservation des places d'hébergement en hôtel, est en lien avec le SIAO principalement, pour tout ce qui concerne la vie sur place : problèmes avec les hôteliers ou de comportement, suroccupation, changement d'hôtel, demandes de vérification et de médiation, etc. Depuis la reprise de l'activité touristique et de l'activité d'affaire, suite au ralentissement de la pandémie, Delta fait face à de nombreuses fins de partenariats hôteliers, ce qui provoque un impact considérable sur le nombre de places disponibles à la régulation.

Les PASH, mises en place à partir du dernier trimestre 2020, doivent peu à peu garantir un accompagnement social global aux ménages hébergés en long séjour à l'hôtel via des visites à domicile et peu importe le SIAO orienteur.

Des groupes de travail rassemblant les différents SIAO, les PASH et la DRIHL sont en cours afin d'harmoniser les pratiques et le suivi d'activité. Les effectifs des PASH ayant été calibrés avant la pandémie de Covid 19, les possibilités d'inclusion de nouveaux ménages sont limitées : seulement 57 % des ménages hébergés bénéficient d'un

accompagnement social. De ce fait, la DRIHL a mis en place un socle de critères de priorisation pour intégration aux files actives des PASH. L'équipe hôtel en tient compte lors des demandes d'inclusion aux plateformes. Outre cet aspect du travail, le SIAO (Pôle Habitat comme 115) peut mobiliser les PASH en cas de demandes d'intervention d'urgence pour les motifs suivants : parentalité, violences familiales, alimentation, santé.

### Les demandes et les admissions

Les admissions sont prioritairement destinées aux femmes victimes de violence (en lien avec HAFB), aux ménages en situation d'expulsion locative ou concernés par des opérations de mise à l'abri désignées par la Préfecture, aux ménages sortant d'une prise en charge du dispositif national d'asile (CAFDA). Le reste des places disponibles est utilisé pour les réorientations dans le cadre des déduites ou pour le relais à une prise en charge en court séjour, ou encore pour répondre à des demandes transmises par les travailleurs sociaux sur le SI SIAO. Il est nécessaire que les ménages soient suffisamment autonomes pour être orientés vers ce type de prise en charge : sollicitation du réseau social de proximité, cuisine au micro-onde, etc.

### LES PRÉCONISATIONS DU SIAO

#### Renforcer l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel

Il conviendrait qu'il puisse être généralisé, car une part importante des ménages (43 %) n'a pas d'accompagnement identifié, ce qui limite très fortement les possibilités de réorientation vers des modes de prise en charge plus adaptés (hébergement, structure de logement d'insertion type résidence ou solibail, logement social...).

#### Poursuivre l'amélioration de la qualité des places d'hôtel

Si des efforts importants ont été entrepris par Delta, il existe toujours une attente des ménages hébergés pour une amélioration de leurs conditions de vie à l'hôtel, notamment par l'accès à des cuisines, la proximité des moyens de transport et la possibilité d'être hébergé même pour les familles de grande taille.

## Les Lits halte soins santé

### Le dispositif régulé par le Pôle Habitat

Les Lits halte soins santé (LHSS) sont des structures qui accueillent de manière temporaire des personnes sans domicile fixe. Ces dispositifs sont inconditionnels. Les personnes orientées sur les LHSS présentent une pathologie aiguë, ou un état général somatique ou psychique qui ne demande pas de prise en charge hospitalière ou médico-sociale spécialisée mais nécessite des soins incompatibles avec la vie à la rue. Le Samusocial de Paris régule et gère 5 LHSS dans Paris Intramuros. Cela représente 170 places.

### Les demandes et les admissions

En 2021, 629 personnes différentes ont été concernées par une demande de LHSS. À ce titre, 174 demandes ont abouti sur une admission (151 pour des hommes seuls, et 23 pour des femmes seules). Parmi ces admissions, 136 sont issues de demandes provenant d'hôpitaux, qui restent donc les principaux demandeurs. Les admissions ont été réparties sur les 5 LHSS.

## Logement d'insertion

### Le dispositif régulé par le Pôle Habitat

Le SIAO de Paris oriente vers différents types de logements :

- Les résidences sociales et les logements d'insertion : logement temporaire avec ou sans accompagnement pour des ménages en attente d'un logement pérenne. Certains s'adressent plus particulièrement aux jeunes actifs (RSJA) ;
- Les pensions de famille et résidences accueil : logement pérenne pour des personnes ayant de faibles ressources associées à une situation d'isolement social et affectif ;
- Les foyers de jeunes travailleurs (FJT) : logement temporaire avec accompagnement pour les jeunes âgés de 18 à 25 ans en insertion professionnelle ;
- L'intermédiation locative (Solibail et Louez Solidaire) : mise à disposition d'un logement par un bailleur privé à une association. L'hébergement est temporaire avec une mesure d'accompagnement, à Paris pour Louez Solidaire et en banlieue pour Solibail.

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

### Les demandes et les admissions

À fin 2021, 1 220 ménages ont une demande active, à jour, de logement d'insertion dont 65 % sollicitent une résidence sociale. La faiblesse du nombre de demandes en attente sur l'intermédiation locative (110 demandes en attente) et sur les foyers de jeunes travailleurs (110 demandes) s'explique par les possibilités élevées d'orientation sur ces dispositifs. La tension est plus forte pour les résidences sociales (796 demandes) et pour les pensions de famille (185 demandes).

Le SIAO a pu enregistrer sur ce périmètre l'admission de 968 ménages en 2021 (soit 1 904 personnes). Ces places ont bénéficié à 65 % à des ménages vivant dans des structures d'hébergement ou à l'hôtel.

### L'intermédiation locative, un public et une offre qui se diversifient

Dans un contexte de fermeture de deux plateformes de ménages à l'hôtel (APTM et ODM) fin 2020 et de la reprise progressive des ménages par les PASH de secteur, le SIAO a su conserver un rythme d'orientation similaire aux dernières années. À noter que le dispositif Solibail s'est ouvert aux personnes isolées en complément du seul public réfugiés auparavant.

Nous allons continuer de promouvoir l'intermédiation locative aux centres d'hébergement parisiens avec la difficulté de convaincre les ménages à aller vivre en banlieue. À fin décembre 2021, 41 % des demandes actives sont portées par des centres d'hébergement.

### L'attribution des logements en résidence sociale pour les ménages les plus en difficulté

Face au constat du nombre de logements repris par les gestionnaires, des temps d'échange ont été organisés tout au long de l'année 2021 entre l'UNAFJO, l'URHAJ et le SIAO 75 en lien aussi avec la DRIHL 75. Ces rencontres ont conduit à la signature d'un protocole le 7 janvier 2022 déterminant des objectifs partagés. Il s'agit par exemple d'améliorer le processus d'admission en vue de réduire le temps de vacance, tout en réaffirmant les missions et publics « cibles » des résidences sociales (y compris FJT, pension de famille, résidence accueil). Le SIAO 75 va poursuivre sa mission d'appui au logement vers le parc pérenne auprès des gestionnaires.

### Nombre de ménages admis par dispositif et type de prescripteur

Type de service prescripteur	Intermédiation locative	FJT	Résidence sociale et Logement d'insertion	Pension de famille	Total	% Ménages
Structure d'Hébergement	164	66	178	44	452	47 %
PASH Plateforme Hôtel	162	0	10	0	172	18 %
PSA/ Service social de Proximité	19	28	94	5	146	15 %
ESI - Accueil de jour	10	4	23	3	40	4 %
ASE - PJJ - MIE - Jeunes majeurs	1	24	10	0	35	4 %
Service RSA, Formation, Emploi	4	5	23	6	38	4 %
Maraudes	1	0	4	1	6	1 %
Autres services	15	16	37	11	79	8 %
<b>Total général</b>	<b>376</b>	<b>143</b>	<b>379</b>	<b>70</b>	<b>968</b>	<b>100 %</b>

## L'accès au logement des jeunes sans domicile et en voie d'insertion socio-professionnelle

Dès 2019, le SIAO s'est engagé au côté de la Mission locale de Paris et du CLAJJ dans l'expérimentation Inser'Toit, laquelle vise les jeunes de moins de 25 ans ne disposant ni des ressources, ni des garanties suffisantes pour accéder à un logement. L'année 2021 marque la fin de cette expérimentation et débouchera

sur la signature d'un protocole en janvier 2022. Désormais les contingents de la Ville de Paris et d'Action Logement seront également mobilisés, et ce protocole sera étendu à l'ensemble des FJT parisiens. C'est en effet 200 jeunes qui pourront en bénéficier sur deux années. Pour le SIAO, cela représente 25 jeunes par an. Dans la même lignée, en 2022, nous nous associerons à la FAS Ile-de-France dans la mise en place du dispositif régional « Confiance Ile-de-France Jeunes », dispositif dont l'objectif est de sécuriser financièrement l'entrée dans le logement.

### LES PRÉCONISATIONS DU SIAO

#### Développer davantage les pensions de famille

Ces places sont bien adaptées pour une partie des personnes hébergées ou en errance qui ne souhaitent pas ou ne sont pas en capacité d'accéder à un logement autonome. Il s'agit principalement de personnes isolées, ayant passé un temps significatif à la rue. Tous contingents confondus, il y a 1400 logements en pension de famille à Paris à fin 2021, une très forte augmentation est à souhaiter.

#### Faciliter l'accès aux logements d'insertion aux personnes en situation précaire

Le travail conjoint mené avec les gestionnaires de foyers logements (FJT, Résidences sociales...) et les fédérations (URHAJ, UNAF) a déjà permis des améliorations et un assouplissement des critères d'accès. Cela reste à amplifier pour que l'intégralité du contingent réservé par l'État soit bien attribuée aux publics prioritaires désignés par le SIAO. Dans la même perspective, le SIAO est volontaire pour travailler avec la DRIHL et les différentes parties concernées pour améliorer le référentiel Solibail, en vue d'en faciliter l'accès aux ménages les plus démunis. C'est un chantier qui a été annoncé pour l'année 2022.

## Logement social

### L'offre existante

Le SIAO ne désigne pas et n'attribue pas directement de logements sociaux. Toutefois, il est mobilisé pour faciliter l'accès au logement social, en lien étroit avec les acteurs du secteur. Paris compte 260 000 logements sociaux, ce qui représente près de 25 % des résidences principales. Environ la moitié est gérée par Paris Habitat. Malgré cette offre importante, le nombre de logements réellement disponibles reste limité : 10 772 logements sociaux ont été attribués en 2021 sur Paris, dont plus d'un quart au titre des mutations (à des personnes déjà logées dans le parc social).

### Les demandes et les relogements

L'activité du SIAO 75 concernant l'accès au logement social se décline en 2 axes :

- L'inscription sur SYPLO des ménages hébergés ou logés temporairement sur des places du contingent État ;
- Les appuis logement auprès des différents réservataires ou bailleurs.

SYPLO est un fichier régional où sont recensés les ménages reconnus prioritaires, au regard du logement, par l'État (les ménages PU DALO et les ménages hébergés/logés temporairement). Au 31/12/2021, 3127 ménages (5 650 personnes) sont inscrits dans SYPLO par le SIAO 75. Au cours de l'année, 1150 ménages inscrits dans SYPLO ont bénéficié de l'attribution d'un logement social, 64 % des ménages concernent des personnes isolées et 39 % des ménages relogés sont hébergés en centres d'hébergement.

Le fichier SYPLO est utilisé en vue de l'attribution d'un logement par la DRIHL 75 sur le contingent préfectoral, mais aussi par les services préfectoraux des autres départements d'Ile-de-France, le GIP HIS, les collecteurs d'Action logement, des bailleurs. Le SIAO 75 procède aux inscriptions des ménages suite à la transmission d'une demande SI-SIAO 75 préconisant le logement de droit commun.

L'actualisation de SYPLO est un travail constant qui nécessite des liens réguliers avec les structures d'hébergement ou de logement temporaire. Ces échanges permettent également de s'assurer de la mise à jour des

## Les ménages inscrits dans SYPLO par le SIAO et relogés en 2021, selon leur situation

	Ménages en demande au 01/12/2021	% des ménages	Ménages relogés en 2021	% des ménages relogés
Hébergement (CHU, CHS, CHRS)	1 420	45 %	452	39 %
CADA	519	17 %	238	21 %
Résidence sociale	456	15 %	211	18 %
Hébergement-Hôtel	372	12 %	104	9 %
FJT	110	4 %	41	4 %
Logement d'insertion et ALT	83	3 %	21	2 %
ACT	77	2 %	41	4 %
Sans abri	43	1 %	14	1 %
Pension de famille	37	1 %	13	1 %
Autre	10	0 %	15	1 %
<b>Total général</b>	<b>3 127</b>	<b>100 %</b>	<b>1 150</b>	<b>100 %</b>

DLS, de l'activation des dispositifs (DALO, ARPP, Action logement) et de repérer les ménages pour lesquels la situation semble bloquée.

Le rythme moyen de relogement est de 96 relogements par mois en 2021. La durée moyenne entre l'inscription dans SYPLO et le relogement s'élève en 2021 à 3,2 ans.

Pour les appuis logement auprès des différents réservataires ou bailleurs, l'objectif de ces signalements est de mettre en lumière des situations de ménages ayant un parcours d'hébergement conséquent dans l'attente de l'attribution d'un logement. Soit ces ménages ne nécessitent plus d'accompagnement, soit ils pourront, grâce à la mise en place de services extérieurs (AVDL, SAMSAH, SAVS, etc.), accéder à leur propre logement.

Au cours de l'année 2021, nous avons signalé 297 ménages, 80 se sont vus attribuer un logement social dans l'année. Il est à noter que la proposition de logement n'a pas toujours été faite par le réservataire ou le bailleur auprès duquel nous avons effectué le signalement. Le préalable à tous signalements est de s'assurer avec le travailleur social que la DLS est bien à jour (informations et documents justificatifs joints à la DLS). Cette démarche favorise l'obtention d'une proposition de logement avec ou sans appui.

Dans le cadre des signalements, le SIAO 75 a souhaité développer les liens avec les différents réservataires ou bailleurs. Au cours de l'année, il a ainsi été formalisée une convention avec Action Logement qui pose le cadre de notre collaboration.

Par ailleurs, depuis de nombreuses années la philosophie de la rue au logement infuse dans la société. Elle est désormais au rang de stratégie nationale avec la mise en œuvre du plan quinquennal Logement d'abord. Dans ce cadre, en 2021, l'équipe du périmètre accès au logement social a été renforcée par l'arrivée d'une nouvelle coordinatrice dédiée à cette thématique. En lien avec les acteurs de la veille sociale accompagnant ce public, elle met en action 2 axes :

- Le signalement de personnes sans abri auprès de la DRIHL75 en vue de l'attribution d'un logement. 18 ménages ont bénéficié d'un appui en 2021 ;
- La prescription d'un AVDL par l'un de ses services accompagnant les ménages en situation de rue (Les Enfants du Canal ou Groupe SOS). À ce titre, 24 ménages ont bénéficié d'un diagnostic AVDL.

### LES PRÉCONISATIONS DU SIAO

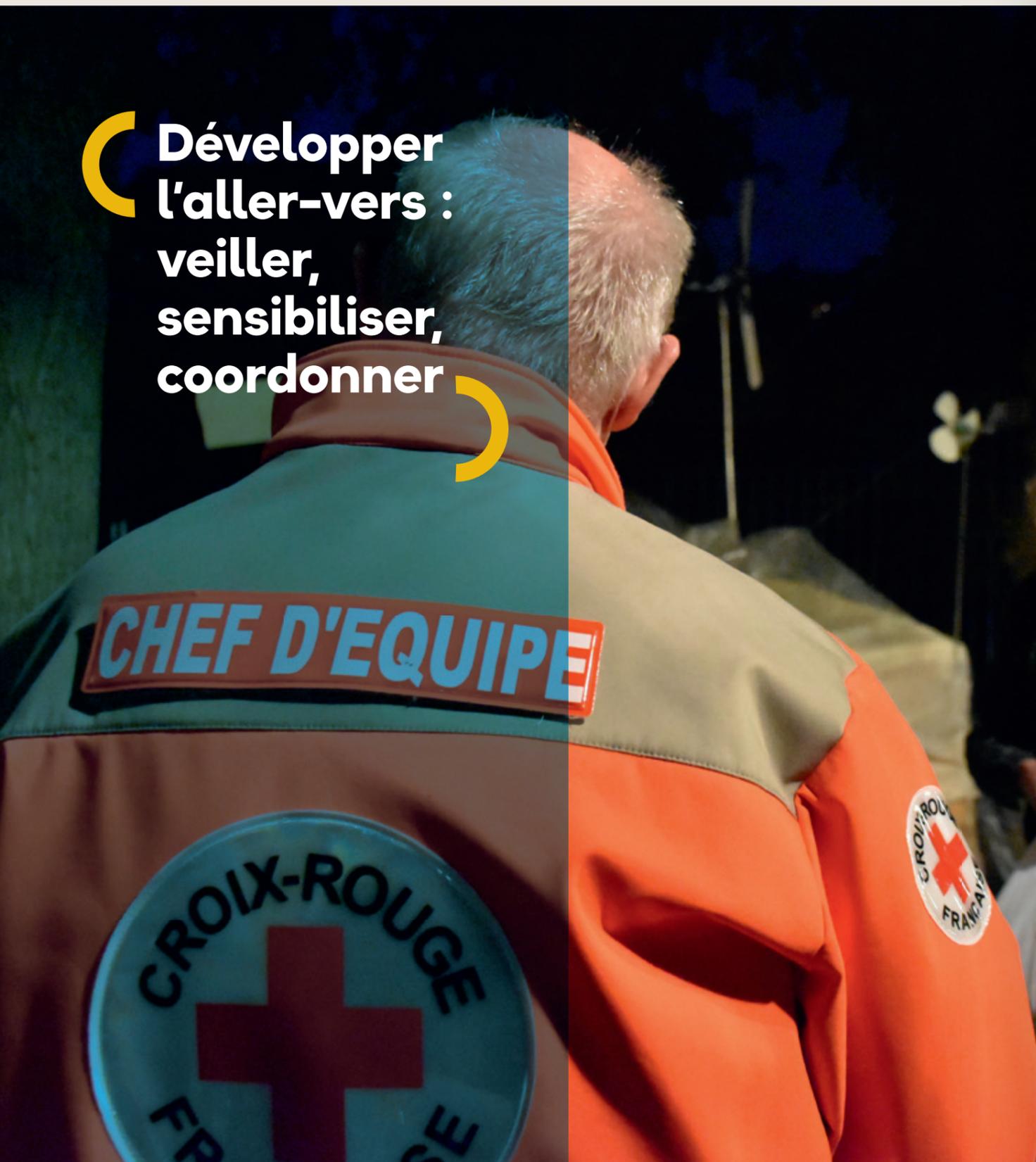
#### Amplifier l'accompagnement vers le logement des ménages à la rue ou hébergés

L'action des travailleurs sociaux mérite d'être poursuivie et renforcée afin que tous les ménages qui remplissent les critères d'accès puissent être soutenus pour faire et actualiser leur demande de logement social (DLS), et déposer les dossiers d'appui selon leur situation (ARPP, DALO). Le SIAO pourra apporter son appui à cette démarche (conseil, formation, suivi des parcours...)

#### Renforcer le suivi de la convention parisienne d'attribution des logements sociaux, et veiller à l'atteinte des objectifs fixés

Les obligations légales de relogement qui s'imposent aux bailleurs et réservataires ne sont pas respectées et les objectifs visés ne sont pas atteints pour ce qui concerne les ménages reconnus PU DALO, les ménages labellisés ARPP (ex-ACD) ainsi que les ménages les plus pauvres (du premier quartile). En 2022, le SIAO 75 contribuera activement aux instances de suivi de la conférence du Logement, et s'engagera à la fois de façon opérationnelle et dans le plaidoyer, pour que les objectifs soient atteints.

Développer  
l'aller-vers :  
veiller,  
sensibiliser,  
coordonner



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

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

En 2021, un an après avoir intégré le SIAO, la CDM a particulièrement travaillé à l'évolution et au renouvellement de ses missions datant de 2016, afin de les adapter aux réalités des attentes, des besoins du public et des partenaires d'aujourd'hui.

### Coordination opérationnelle et suivi des signalements

La Coordination des maraudes parisiennes est le point d'entrée de nombreux partenaires institutionnels et associatifs pour signaler une personne à la rue à Paris. En fonction de la nature du signalement, du lieu d'implantation de la personne à la rue, de ses heures de présence et de ses besoins, la CDM mobilise l'équipe

la plus pertinente. Celle-ci doit alors faire un retour sur son intervention rapidement et engager des actions d'évaluation, d'orientation, ou d'accompagnement social selon les possibilités de l'équipe et les demandes de la personne.

### Les partenaires de la veille sociale à qui la Coordination des maraudes transmet des signalements ou échange à propos des situations signalées

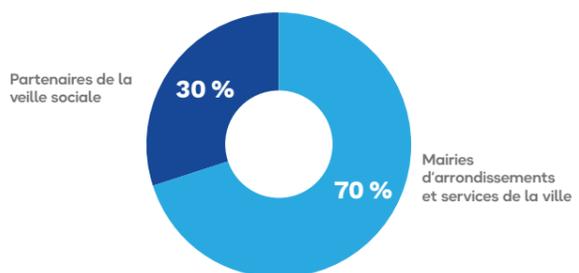


## Les partenaires qui envoient des signalements à la CDM

- Mairies d'arrondissements
- Police municipale
- Police nationale
- Hôpitaux/PASS
- Maraudes professionnelles et bénévoles
- Centres d'hébergements
- ESI /Accueils de jour
- Directions de la Propreté et de l'Eau d'arrondissement
- Services sociaux de la Ville de Paris...

**En 2021, c'est en moyenne 182 signalements traités chaque mois**

### Provenance des signalements



En 2021, une attention particulière a été portée pour observer et quantifier l'activité des signalements reçus par la CDM. Cette coordination opérationnelle doit permettre de garantir le suivi de parcours des personnes, d'améliorer l'observation de l'activité, mais aussi d'orienter le travail « d'aller-vers » des maraudes.

La CDM a, en effet, à cœur de mobiliser l'intelligence collective et les différentes possibilités du réseau de la veille sociale parisienne. Un souhait qui s'est concrétisé par l'organisation de réunions de synthèse autour des situations complexes, mais aussi de réunions inter-équipes (maraudes, équipes mobiles, accueils de jour, autres acteurs de l'AHl...) qui ont constitué de véritables moments d'échanges à propos des situations rencontrées en rue.

L'année 2021 a aussi été marquée par la volonté de la DRIHL d'expérimenter la mise à disposition d'environ 200 places de mise à l'abri dédiées aux maraudes via la CDM, lors du plan grand froid de février 2021.

Un retour sur expérience a été réalisé, et a permis d'observer entre autres :

- La prise en charge rapide des personnes en situation de grande exclusion ne sollicitant pas ou plus le 115, avec ou sans évaluation SI-SIAO ;
- La plus-value d'ouverture de structures en proximité, en lien avec les acteurs du territoire.

### 159 PERSONNES SORTIES DE LA RUE PAR LES MARAUDES D'INTERVENTION SOCIALE (MIS) EN 2021

Les 12 MIS parisiennes (Maraudes professionnelles financées par l'État et par la Ville, coordonnées par la CDM) ont comptabilisé 159 sorties de rue de personnes accompagnées vers la mise à l'abri, l'hébergement (majoritairement) et le logement adapté en 2021 sur orientation du Pôle Habitat du SIAO.

N.B. Après consultation des données SI SIAO, la CDM a pris le parti de compiler les données des MIS via les indicateurs semi-annuels qui leur sont demandés plutôt que de communiquer sur les chiffres SI-SIAO qui ne sont pas suffisamment fiables.



## Animation du réseau

**Le dense réseau des acteurs parisiens est animé à l'échelle locale par les quatre responsables de zone de la CDM, en lien avec les mairies d'arrondissements, la Direction des Solidarités de la Ville et la Fédération des acteurs de la solidarité.**

ENJEUX	Espace public	Animation territoriale	Suivi de parcours
INTITULE	Cellules de veille sociale	Réunion de coordination de la veille sociale	Réunions inter-acteurs
FREQUENCE	En moyenne 3/4 fois par an	En moyenne 3 fois par an	En moyenne tous les 3 mois
PARTICIPANTS	MIS, Commissariats, DPMP, services de la Ville (DPE, DEVE...), MUS, EMPP	Mairie, CDM, MUS, CST, FAS, ESI, Accueils de jour, Maraudes professionnelles et bénévoles, EMPP, Haltes de nuit + autres acteurs AHl	Maraudes professionnelles et bénévoles, ESI, Accueils de jour
OBJECTIFS	Aborder à l'initiative de la Mairie des situations de personnes installées sur l'espace public	Se rencontrer entre acteurs professionnels et bénévoles	Coordination opérationnelle des acteurs autour des situations rencontrées en rue
	Travailler une recherche de solutions/réponse concertée	Échanger sur les actualités du secteur	Améliorer le suivi des parcours
		Échanger sur les situations rencontrées par les équipes nécessitant coordination, en lien avec la mairie	

La CDM continue de s'impliquer dans la mise en œuvre de ces différentes instances à l'échelle des arrondissements, et procède à un travail d'harmonisation des pratiques sur le territoire

parisien. Le tout en veillant à répondre aux besoins et attentes de l'ensemble des partenaires. Les réunions inter-maraudes, par exemple, sont en cours de déploiement sur plusieurs arrondissements parisiens.

## Mission de conseil et d'expertise

Au cours de l'année 2021 plusieurs chantiers départementaux et nationaux ont été pilotés ou co-pilotés par les responsables de la CDM. L'occasion pour la CDM d'apporter son expertise et de transmettre ses conseils auprès des acteurs parisiens ou extra-parisiens sur l'action de rue, le public à la rue et les modalités de coordination.

L'un des principaux chantiers de 2021 a notamment consisté à piloter l'écriture d'un cahier des charges pour les Maraudes d'évaluation et d'orientation (MEO). Une action menée en collaboration avec les équipes de ces quatre institutions : UASA de Ville de Paris, Recueil social de la RATP, BAPSA de la Préfecture de Police et EMA du Samusocial de Paris. L'objectif ? Donner les grandes lignes directrices aux 4 MEO, harmoniser leurs interventions vers un dispositif articulé, tout en prenant compte les spécificités de chacune des équipes.

L'expertise de la CDM est aussi mise à profit des partenaires lors de formations organisées dans l'année. Les responsables de la CDM ont ainsi dispensé aux agents de l'UASA et aux médiateurs de la Ville de Paris quatre demi-journées de formation réparties entre un module sur la connaissance des dispositifs généraux de l'urgence sociale parisienne et la posture à adopter en maraude, ainsi que trois demi-journées de séance d'études de cas pratique.

### Faire savoir pour un meilleur savoir-faire

Les principaux axes évoqués lors de ces sessions de formations ont été les suivants :

- Informer sur le cadre juridique et clarifier les notions de précarité et d'exclusion ;
- Sensibiliser sur les représentations personnelles et leurs conséquences sur la relation avec les personnes en situation de précarité ;
- Savoir développer une écoute attentive, créer du lien et communiquer avec les personnes (« aller vers » : techniques d'approche, postures, bienveillance et accompagnement) ;
- Mettre en pratique les postures et les gestes appris afin de savoir comment interagir avec une personne sans abri puis être en mesure de les essayer autour de soi.

- Permettre aux équipes d'engager un travail collectif et de construire ensemble une dynamique réflexive reposant sur l'échange et l'élaboration de solutions partagées, permettant ainsi la cohérence d'équipe ;
- Réfléchir aux situations complexes et tenter de trouver collectivement des réponses.

Au-delà du département parisien, et en qualité de membre de la Fédération nationale des Samusociaux, la Coordination des maraudes parisiennes contribue aussi à apporter son expertise sur plusieurs chantiers au niveau national : référentiel maraudes missions & évaluations ; étude nationale maraudes ; Groupes de travail autour de la mise en place d'une coordination de la veille sociale pour la Bourgogne-Franche-Comté...

## L'organisation de la CDM

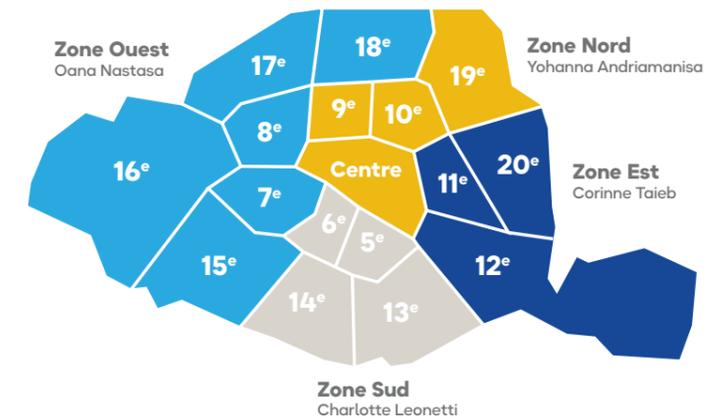
Le Pôle Coordination des maraudes est composé de quatre responsables, se répartissant le territoire parisien, et d'un régulateur signalements intervenant sur l'ensemble du territoire parisien qui a complété l'équipe en 2021.

La création de ce poste de Régulateur signalements a permis aux responsables de mieux sectoriser les missions et de s'engager plus fortement sur des sujets stratégiques. Ce renfort est chargé de centraliser les signalements des partenaires institutionnels et associatifs. Il analyse et évalue les situations, les transcrit en action, avant de les transmettre aux équipes de maraudes, afin que ces dernières procèdent à l'aller-vers, l'évaluation, l'orientation et, éventuellement, la mise en place d'un accompagnement. Cependant, pour améliorer le suivi de ces signalements et gagner en qualité de suivi des parcours, il est plus que nécessaire d'aller encore plus loin, en renforçant ce rôle afin qu'il y ait également un régulateur signalements par zone.

## Perspectives 2022

La Coordination des maraudes parisiennes s'est imposée, depuis son rattachement au Samusocial de Paris en 2016, comme un acteur incontournable de la coordination de la veille sociale parisienne. Un constat qui s'est renforcé après son rattachement au SIAO Paris en 2020, avec pour conséquence un important changement d'échelle dans ses missions, à la fois qualitativement et quantitativement. L'année 2022 laisse présager encore de nombreuses évolutions pour la CDM. En effet, l'instruction de la DRIHL du 31 mars 2022 donne pour mission au SIAO de coordonner l'ensemble de la veille sociale départementale. Si de nombreux acteurs de la veille sociale parisienne sont de fait déjà en lien avec la CDM, ce nouveau changement d'échelle nécessitera

une adaptation de ses missions, de son organisation du service et de ses ressources humaines. La réorganisation de la Ville de Paris et la création de la Mission urgences sociales au sein de la Direction des Solidarités nécessiteront de penser une nouvelle articulation avec la Coordination des maraudes/Veille sociale parisienne – dans l'intérêt des personnes à la rue – en œuvrant ensemble sur les signalements, le suivi des installations collectives et des campements. La réforme du Ségur de la santé et notamment la mesure 27 pourrait enfin amener la Coordination des maraudes parisiennes, en 2022, à réinterroger son rôle vis-à-vis des maraudes médicalisées, avec une nécessaire approche transversale sociale/santé/santé mentale du suivi des personnes à la rue.



### LES PRÉCONISATIONS DU SIAO

Forte de son engagement quotidien aux côtés des partenaires de la veille sociale au plus près des personnes à la rue, la Coordination des maraudes défend la nécessité d'un maillage des dispositifs de veille sociale équilibré sur le territoire parisien. Les équipes d'aller-vers ne peuvent travailler seules et doivent s'appuyer sur des dispositifs de premier accueil, de prestations de première nécessité et d'aide sociale adaptés. Il est nécessaire que ces structures continuent et renforcent leur travail de proximité, tout en demeurant accueillantes et fortières pour le public en grande précarité.

Le maillage à destination des personnes à la rue doit aussi être constitué de places d'hébergements adaptées, accessibles au public ancré à la rue (à la fois géographiquement et dans ses modalités d'accueil), laissant la place au renoncement et au temps long du travail de rue. Travailler ensemble vers des sorties de rues pertinentes, c'est aussi se coordonner autour des situations de rues signalées

et notamment des procédures d'éviction, afin d'offrir aux personnes à la rue une solution adaptée et pérenne lorsque leur lieu de vie ne peut être conservé. C'est aussi et surtout se coordonner afin d'éviter d'aller jusqu'à une éviction, qui reste toujours un moment violent pour les personnes accompagnées.

L'adoption de la Mesure 27 du Ségur de la santé présage une avancée notable dans la coordination entre les dispositifs de soin et les dispositifs dédiés au public en grande précarité. Il nous paraît essentiel d'étendre ce travail au secteur de la psychiatrie et du soin en santé mentale. Les conséquences de la crise sanitaire et de la vie à la rue sont lourdes sur la santé mentale des personnes à la rue et ils font face à un dispositif de soin psychiatrique qui ne s'adapte pas aux réalités de la grande précarité et de l'errance, qui nécessite donc d'être repensé collectivement.

# Pôle Transverse

Former,  
outiller et  
observer



## Formation

Le pôle formation du SIAO est en charge de créer et de développer les contenus de formations internes et externes pour les professionnels qui travaillent avec le SIAO. Il en assure l'ingénierie (production et mise à jour des documents ressources, guides, FAQ...), l'organisation et l'animation à travers l'intervention d'une équipe de référents pédagogiques.

### Une année 2021 marquée par un changement d'échelle du dispositif

L'année 2021, dans la continuité de 2020, a permis d'augmenter et de diversifier les formations proposées pour les partenaires. En 2019, le SIAO formait une vingtaine de personnes par mois, en 2021, ce sont plus de 100 personnes. Le nombre de formations différentes proposées est passé de 1 à 4 en deux ans. En plus des formations déjà présentes en 2020, cette année a vu la création du module de formation « Parc Hébergement/Logement » qui permet aux travailleurs sociaux de connaître le parc accessible via le SIAO Paris, afin de pouvoir effectuer des préconisations en adéquation avec les dispositifs existant sur le territoire parisien. Des nouveaux supports ont également été publiés, comme les tutoriels vidéo SI-SIAO.

Une troisième tutrice est arrivée en avril 2021 pour renforcer le service et permettre son développement. L'équipe a pu s'appuyer sur le nouveau site internet du SIAO [siao.paris](http://siao.paris) pour centraliser ses ressources/supports et rendre visible le catalogue de formation, lui-même relié maintenant à un site d'inscriptions en ligne. Pour s'adapter au contexte actuel (Covid, télé-travail...), l'offre de formation est maintenant diversifiée (formations en présentiel et distanciel / documents en ligne pour se former en autonomie). En fin d'année, le service s'est doté de deux nouvelles salles dans Paris intra-muros pour faciliter l'accès des partenaires et être en phase avec le volume des besoins.

En 2022, le pôle formation poursuivra sa professionnalisation en systématisant le suivi de la satisfaction des participants, à travers des questionnaires sur les différents modules mis à disposition. Il s'agira par ailleurs de refondre certains modules pour aller vers des contenus plus intégrés, réunissant dans une même formation, toutes les composantes d'un même métier. Par exemple, pour les travailleurs sociaux, il sera question de mêler évaluation et préconisation, prendre en main du logiciel SI-SIAO, comprendre le fonctionnement du SIAO, etc.

Formation	Nbr moyen de sessions par mois	Nbr moyen de participants par mois
Formation Prescripteur SIAO	7	103
Formation Hébergeur SIAO	1	16
Formation parc Hébergement/Logement	1	21
Séminaire Partenaires	1	8
Autres	1	7
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>155</b>

### MOÏSE KATAKA, TRAVAILLEUR SOCIAL DU CPH DE L'ARMÉE DU SALUT

« Mon travail est d'aider les personnes en situation précaire sur le volet de l'hébergement. Grâce à cette formation, désormais je connais l'utilité et le fonctionnement du SI SIAO. J'ai appris à formaliser des demandes. Nous sommes confrontés à de nombreux cas complexes avec nos résidents (problème psy, addictions...). Il est donc nécessaire de bien connaître les structures que nous pouvons solliciter. Aujourd'hui, l'objectif est rempli, je serai en mesure de faire une bonne demande. Cette formation est complète et permet de devenir plus professionnel, plus pragmatique, plus efficace. Pouvoir résoudre les soucis de nos résidents, grâce à une maîtrise de toute la procédure, n'a pas de prix. Tout travailleur social devrait avoir accès à cette formation. »

## Outils et observation sociale

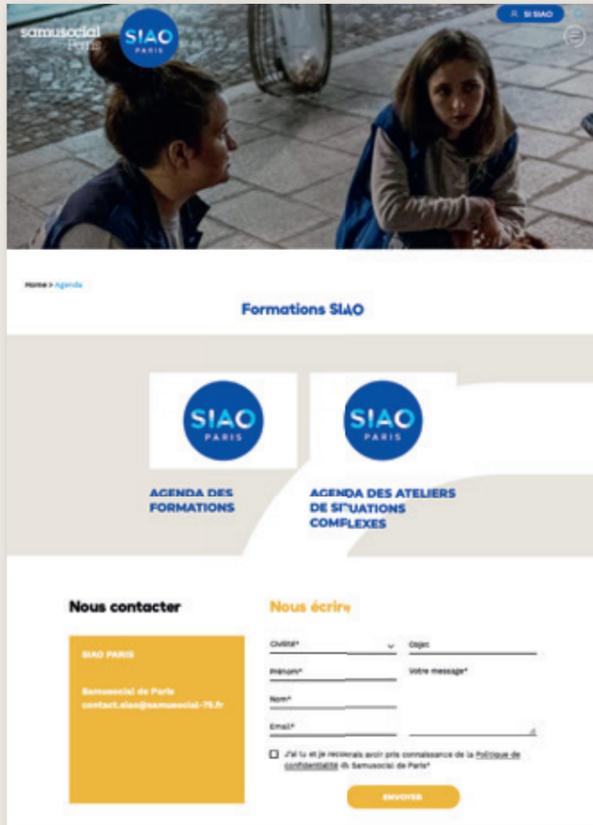
### Le SI-SIAO

Suite à un déploiement compliqué du nouveau logiciel SI-SIAO en 2020, le SIAO a renforcé l'assistance technique aux travailleurs sociaux et hébergeurs avec plusieurs agents disponibles derrière l'adresse supportsisiao@samusocial-75.fr.

On observe une diminution des sollicitations depuis la mise en place de ce dispositif d'assistance renforcé ainsi qu'une baisse de la demande de formations SI-SIAO. Une situation qui traduit donc une amélioration généralisée de la prise en main de l'outil. Mais de nombreux efforts sont encore à fournir pour obtenir un logiciel SI-SIAO pleinement fonctionnel, bien utilisé et bien rempli par les différents acteurs.

### Un besoin de remise à niveau et de fortes attentes des utilisateurs

Le SIAO 75 contribue ainsi fortement à remettre à niveau le SI-SIAO. Il centralise les remontées de dysfonctionnements et des besoins qu'il traduit en évolutions fonctionnelles qu'il soumet à la DIHAL lors d'ateliers/échanges dédiés. En août, les équipes de la DIHAL sont, à ce titre, venues en immersion dans nos locaux pour mieux comprendre les besoins métiers. Pour 2022, l'objectif sur le SI-SIAO est la correction de tous les bugs/anomalies et que l'outil devienne pleinement fonctionnel pour les prescripteurs (gestion des ménages et demandes) et hébergeurs (occupation des places).



Pour que chacun ait sa place

NOS FORMATIONS

NOS RESSOURCES

## Indicateurs et observation sociale

L'observation sociale du SIAO est composée de deux statisticiens. Ils participent à la supervision du contrôle-qualité des données renseignées dans les bases de données et systèmes d'information (SI-SIAO, SYPLO...). Ils mettent en place des outils permettant de disposer en temps réel d'indicateurs de suivi de l'activité et de produire des tableaux de bord, enquêtes, études et analyses, qui peuvent alimenter le pilotage opérationnel ainsi que le plaidoyer.

### Un fort potentiel d'observation sociale altéré en 2021 par les difficultés sur le SI-SIAO

L'année 2021 a été marquée par des difficultés liées à des défaillances du logiciel SI-SIAO. En effet, de nombreuses données, détenues auparavant par le SIAO Paris, ont été perdues dans la bascule vers ce nouveau logiciel. En plus de ces données qui n'ont malheureusement pas pu migrer, un certain nombre de bugs et de limites ont privé l'observation sociale d'une capacité d'analyse statistique fiable. Une partie de l'activité du service a ainsi été consacrée à remonter le plus précisément possible les besoins de correction/amélioration du logiciel auprès de la DIHAL.

Cependant, l'observation sociale du SIAO a mis en place des solutions de contournement afin de fournir un maximum de données et d'analyses aux équipes du SIAO et à ses partenaires. Ainsi, en 2021, l'observation sociale a produit et communiqué quotidiennement les indicateurs d'activité du 115, se positionnant par ailleurs en support d'analyse pour mener les réflexions autour de l'amélioration de la joignabilité du 115. De même, en juin 2021, l'observation sociale a lancé un nouveau baromètre d'activité reprenant l'ensemble des indicateurs clés des différents pôles du SIAO : 115, CDM, Pôle Habitat et Formation. Ce baromètre a ensuite été publié chaque mois sur le site web du SIAO Paris ainsi que dans la newsletter mensuelle envoyée à tous nos partenaires. En 2022, il est prévu de l'améliorer avec de nouveaux indicateurs et d'ajouter la comparaison avec les valeurs des années précédentes afin d'en tirer plus d'analyses. De façon plus ad hoc et à titre d'exemple, l'équipe observation sociale du SIAO a par ailleurs coproduit, avec l'Observatoire du Samusocial de Paris, une étude relative à l'impact de la pandémie sur le recours au 115.

Enfin, l'équipe observation sociale a fourni toutes les données chiffrées nécessaires à la rédaction de ce présent rapport d'activité 2021. Il s'agit d'une toute première édition dont les indicateurs et analyses chiffrées seront étoffés dans les versions à venir au service d'une observation et veille sociale renforcées.



samusocial Paris



## Observatoire du Samusocial de Paris

Les dynamiques de recours au 115 en 2020, quels impacts de la crise sanitaire ?

Leo Daudre · Amandine Lebugle · Elsa Garcia

Octobre 2021

samusocial Paris



## Un « toit » pour elle, pour lui, pour eux...

Au SIAO on apprend à conjuguer à tous les temps et à toutes les personnes. Le passé, symbole de l'expérience vécu, est précieux pour identifier les bonnes pratiques qui permettent de construire un modèle efficace afin de lutter au mieux contre la précarité. Le présent, c'est le cœur de notre action, celui qui donne du sens et de la vie à notre quotidien pour répondre aux situations d'urgence. Et le futur, c'est l'espoir, et surtout cet esprit tourné vers l'avenir, dans le but de le rendre meilleur pour chaque usager. Et ce, au singulier comme au pluriel, peu importe, puisque notre démarche est toujours inconditionnelle.

Quelles perspectives pour 2022 ? La concrétisation de notre projet de service pour commencer ! Le fruit de nombreuses concertations avec nos partenaires professionnels et nos usagers, entre autres, pour répondre à la demande et améliorer notre qualité de service. Mais aussi l'amélioration de l'accessibilité du 115, projet initié en 2021, en optimisant la gestion des lignes et en proposant des canaux complémentaires au téléphone pour entrer en communication avec le 115. Il s'agira à la fois d'améliorer l'expérience vécue par nos usagers et de créer des conditions plus favorables pour que les équipes du 115 puissent se concentrer sur l'écoute sociale qui constitue leur cœur de métier. Il sera question également de contribuer à améliorer le SI-SIAO qui constitue l'un de nos principaux outils de travail. Il sera question de protocole au sujet des places attribuées en résidence sociale, de partenariats et de groupes de travail avec les acteurs de la veille sociale et les élus d'arrondissement et l'État, ou encore de toujours plus de formations à disposition des partenaires sociaux sur un site dédié à Paris... Autant de

projets pour agir avant-tout en faveur des usagers. Et parallèlement, une manière de répondre aux attentes des services de l'État qui souhaitent renforcer le rôle et les leviers d'actions du SIAO pour lutter contre le sans abris. C'est l'objet d'une instruction publiée le 31 mars 2022 par l'État qui réaffirme que « le SIAO constitue la clé de voûte du Service public de la rue au logement. »

Le SIAO va donc devoir répondre à des objectifs structurants : accélérer l'accès au logement et assurer l'accès immédiat et inconditionnel à un hébergement d'urgence pour toute personne sans abri. Il participera aussi de manière encore plus active à l'observation sociale, pour en devenir un acteur central et s'en servir pour renforcer ses missions. La DRIHL souhaite en effet légitimer le SIAO dans son rôle de coordinateur d'acteurs qui dépasse le champ strict de l'hébergement et du logement. Parce qu'il détient des données précieuses et une expertise sur les besoins des personnes qui doivent être exploitées par tous.

Enfin, pour une meilleure lisibilité de l'activité et des indicateurs du secteur AHI ainsi qu'une articulation renforcée entre les SIAOs, leurs partenaires et l'État, l'instruction du 31 mars 2022 prévoit désormais la réalisation pour chaque SIAO d'un rapport d'activité chaque année. Le SIAO 75 a d'ailleurs pris l'initiative d'anticiper en publiant ce présent document sur l'année 2021. Celui-ci est une première édition que nous espérons riche d'enseignements pour tous les lecteurs... Une première brique sur laquelle nous construirons, année après année, pour nos partenaires, une meilleure compréhension des activités et enjeux du SIAO 75 !

## Glossaire

<b>ADJ</b>	Accueil de jour	<b>EMEOS</b>	Équipe mobile d'évaluation et d'orientation sanitaire
<b>AHI</b>	Département « Accueil, Hébergement, Insertion »	<b>EMIS</b>	Équipe mobile d'intervention sociale
<b>ALUR (loi)</b>	Accès au logement et un urbanisme rénové	<b>ESI</b>	Espace solidarité insertion
<b>AP-HP</b>	Assistance publique – Hôpitaux de Paris	<b>FAS</b>	Fédération des acteurs de la solidarité
<b>APTM</b>	Association pour l'accompagnement social et administratif des migrants et de leurs familles	<b>FJT</b>	Foyer jeunes travailleurs
<b>APUR</b>	Agence parisienne d'urbanisme	<b>GCSMS</b>	Groupement de coopération sociale ou médico-sociale
<b>ARPP</b>	Accord pour le relogement des publics prioritaires	<b>GIP HIS</b>	Groupement d'Intérêt public habitat et interventions sociales
<b>ARS</b>	Agence régionale de santé	<b>GPIS</b>	Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance
<b>ASE</b>	Aide sociale à l'enfance	<b>HAFB</b>	Halte aide aux femmes battues
<b>AVDL</b>	Accompagnement vers et dans le logement	<b>LHSS</b>	Lits halte soins santé
<b>CAFDA</b>	Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile	<b>MEO</b>	Maraudes d'évaluation et d'orientation
<b>CASVP</b>	Centre d'action sociale de la Ville de Paris	<b>MIE</b>	Mission insertion par l'emploi
<b>CDM</b>	Coordination des maraudes	<b>ODM</b>	Ordre de Malte
<b>CHS</b>	Centre d'hébergement et de stabilisation	<b>OMA</b>	Observatoire des métiers de l'accompagnement
<b>CHRS</b>	Centre d'hébergement et de réinsertion sociale	<b>PASS</b>	Permanence d'accès aux soins de santé
<b>CHU</b>	Centre d'hébergement d'urgence	<b>PASH</b>	Plateformes départementales d'accompagnement des ménages à l'hôtel
<b>DALO</b>	Droit au logement opposable	<b>PJJ</b>	Protection judiciaire de la jeunesse
<b>DIHAL</b>	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement	<b>PSA</b>	Permanences sociales d'accueil
<b>DLS</b>	Demande de logement social	<b>PU DALO</b>	Prioritaires urgentes au Droit au logement opposable
<b>DNA</b>	Département national d'accueil des demandeurs d'asile	<b>SAMSAH</b>	Services d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés
<b>DNP</b>	Demande non pourvue (au 115)	<b>SAVS</b>	Services d'accompagnement à la vie sociale
<b>DP</b>	Demande pourvue	<b>SIAO</b>	Service intégré de l'accueil et de l'orientation
<b>DRIHL</b>	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement	<b>SI-SIAO</b>	Service d'information du service intégré d'accueil et d'orientation
<b>EMA</b>	Équipe mobile d'aide	<b>SYPLO</b>	Système priorité logement
		<b>URHAJ</b>	Union régionale pour l'habitat des jeunes

**Directrice de la publication :** Sabrina Boulefrad, Directrice du SIAO 75, Vanessa Benoît, Directrice générale du Samusocial de Paris

**Conception éditoriale :** Franck Paquet-Durand, Alexandre Folliot

**Direction de création :** Moka / Bruno Franceschini

**Crédits photos :** Julien Jaulin, Charlotte Gonzalez, Samusocial de Paris et SIAO 75



**samusocial**  
Paris