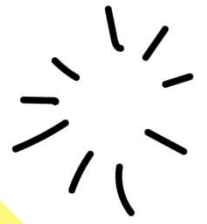




**CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE**

**SIAO 94  
RAPPORT D'ACTIVITE  
2023**



# SOMMAIRE

## CROIX-ROUGE FRANÇAISE

- I. Introduction (Page 3)
- II. La croix rouge française en chiffre (Page 4)
- III. La Lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française (Page 5)

## SIAO du Val-de-Marne

- I. Préambule (Page 8)
- II. Organigramme (Page 10)
- III. EMUS (Page 12)
- IV. 115 (Page 15)
- V. SIAO Insertion (Page 19)
- VI. Observatoire (Page 23)
- VII. Faits marquants (Page 25)
- VIII. En bref ! (Page 27)

# Introduction



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

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

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

## A propos de la Croix-Rouge française



Un maillon du plus grand mouvement humanitaire mondial :

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

Une association loi 1901 :

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

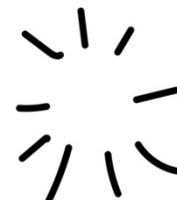
Une entreprise à but non lucratif :

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

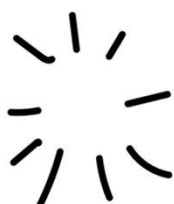
Un auxiliaire des pouvoirs publics :

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

# La Croix-Rouge française en chiffres



1 communauté de volontaires :  
**70521** bénévoles  
**17021** salariés  
**20000** étudiants qui se forment



**108** délégations territoriales  
**1051** implantations locales  
**624** établissements et services  
sanitaires, sociaux, médico-sociaux  
et de formation

**1** campus national  
**7** filières métier



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

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

## 1 raison d'être

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

# La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française

## Les engagements qui guident nos actions

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

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

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

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

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

### > Une action orientée autour de cinq axes stratégiques

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



# La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française

## Organisation et fonctionnement

### > Une direction nationale

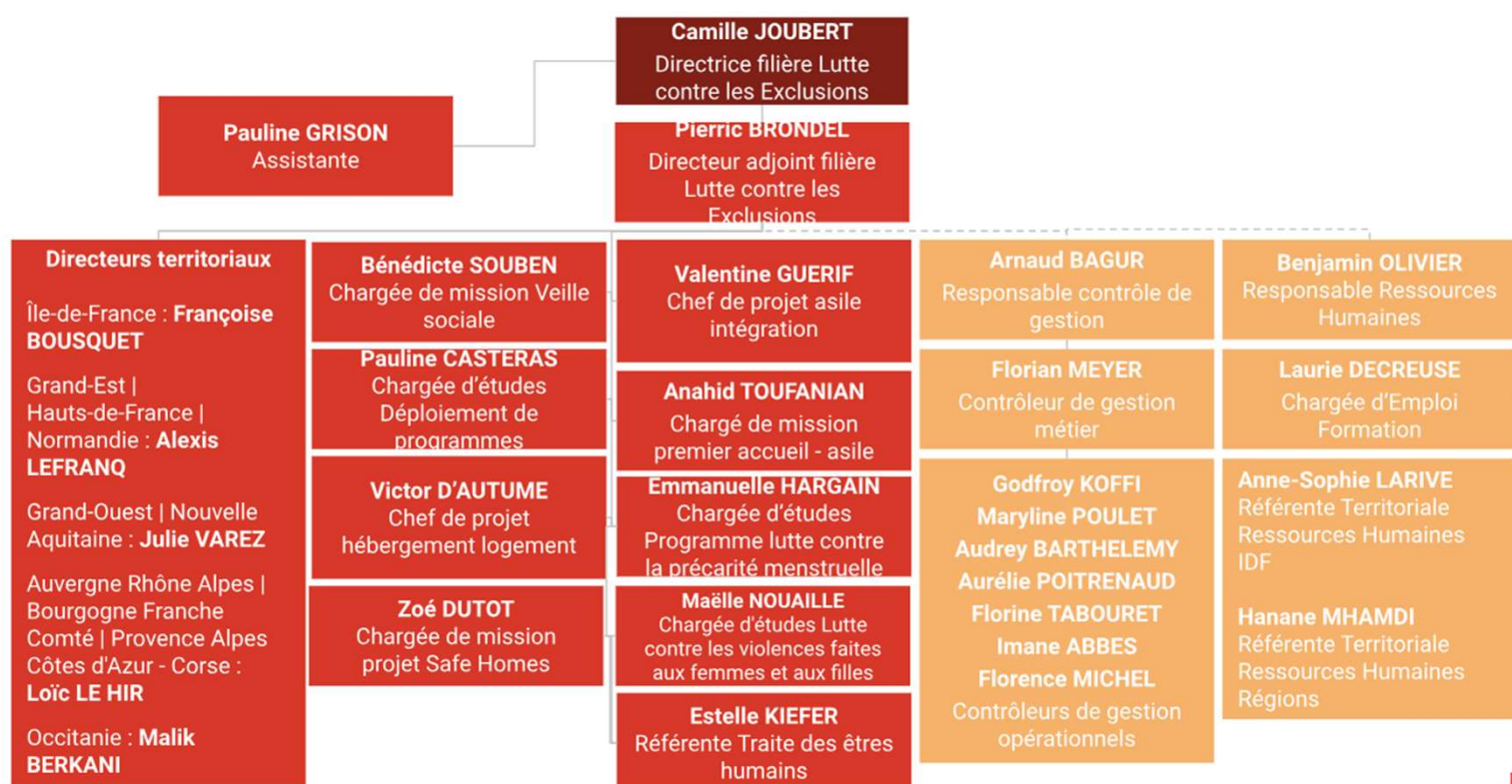
Le siège national assure la direction de la filière et apporte un soutien et une expertise métier au réseau d'établissements. Le service dédié de la filière Lutte contre les Exclusions assure une animation nationale du réseau via une veille législative et juridique, des groupes de travail, des journées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

### > Cinq directions territoriales

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

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

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



# La lutte contre les exclusions à la Croix-Rouge française



## Chiffres clés

### 304 services de Veille sociale

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

### Hébergement - logement

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

### Asile / Intégration

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

### Santé-précarité / médico-social

21 dispositifs médico-sociaux  
32 points hygiène

175 établissements comptables regroupant **536 dispositifs**

2166 salariés / 1985 ETP  
9700 bénévoles

Réalisé 2022 :  
197 450 k€ de produits d'exploitation encaissés (PEE)  
Estimé 2023 : 189 234 k€

# SIAO VAL-DE-MARNE



## PRÉAMBULE

Acteur de proximité, le **SIAO** a une connaissance approfondie du territoire et de ses partenaires afin d'orienter au mieux les personnes en fonction de leurs besoins spécifiques. Ceci implique une compréhension des acteurs de la veille sociale, des contextes territoriaux et des possibilités d'accès au logement.

En ce sens, 2023 s'est inscrit, pour le SIAO 94, dans la poursuite de sa refonte organisationnelle et opérationnelle, pour rendre encore plus efficiente son implication auprès des acteurs du secteur. Ce travail, marquant notre volonté de consolider cette proximité, est resté notre feuille de route permanente, pour mener à bien notre ambition commune envers les publics les plus précaires et ceux engagés dans un parcours vers l'accès au logement.

Outre nos réflexions territoriales, nos actions et projections ont convergé, aux côtés des autres **SIAO Franciliens** et des **services de l'État**, vers une réflexion régionale visant à clarifier les objectifs des Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation.

L'objectif est de concevoir un mode de fonctionnement répondant aux enjeux locaux par le biais d'une approche régionale. Cette démarche, favorisant le partage d'une vision commune des enjeux, a mis en exergue l'importance de l'échange de bonnes pratiques ainsi que **l'élaboration d'un cadre d'intervention commun**, au service des personnes accompagnées, en dépit des défis particuliers rencontrés en Île-de-France.

Enfin, le SIAO94 a dû répondre à des objectifs structurants comme favoriser l'accès au logement et être garant d'un accès immédiat et inconditionnel à un hébergement d'urgence pour toutes personnes sans abri.

Telles étaient les attentes de l'Etat, réaffirmées au travers de l'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions du SIAO, dans la mise en œuvre **du service public de la rue au logement**.

Pour atteindre ces objectifs, le SIAO a rendu sa participation à l'observation sociale plus active afin de renforcer ses missions à destination des publics.



Le SIAO94 **organise** et **centralise** l'offre d'hébergement et de logement ainsi que l'ensemble des demandes de prise en charge des ménages privés d'un « chez soi ». En partant toujours des usagers, il vise à proposer à chacun une **orientation adaptée** à ses besoins.

Cette entité unique est aujourd'hui composée de 4 Pôles travaillant en étroite collaboration et en transversalité pour répondre à ses missions: 115, Equipes Mobiles d'Urgence Sociale, Insertion, Observatoire.

## PRINCIPES

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

## LES MISSIONS DU SIAO

- Recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative.
- Gérer le service d'appel téléphonique (115) pour les personnes ou familles mentionnées au premier alinéa.
- Veiller à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique du public-cible, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leur besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire.
- Suivre le parcours des ménages pris en charge, jusqu'à stabilisation de leur situation
- Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social.
- Assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale, la coordination des acteurs [...]
- Produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement
- Participer à l'observation sociale.

# ORGANIGRAMME



## SIAO 94

SIAO Urgence

SIAO Insertion

OBSERVATOIRE  
SOCIAL

115

EMUS



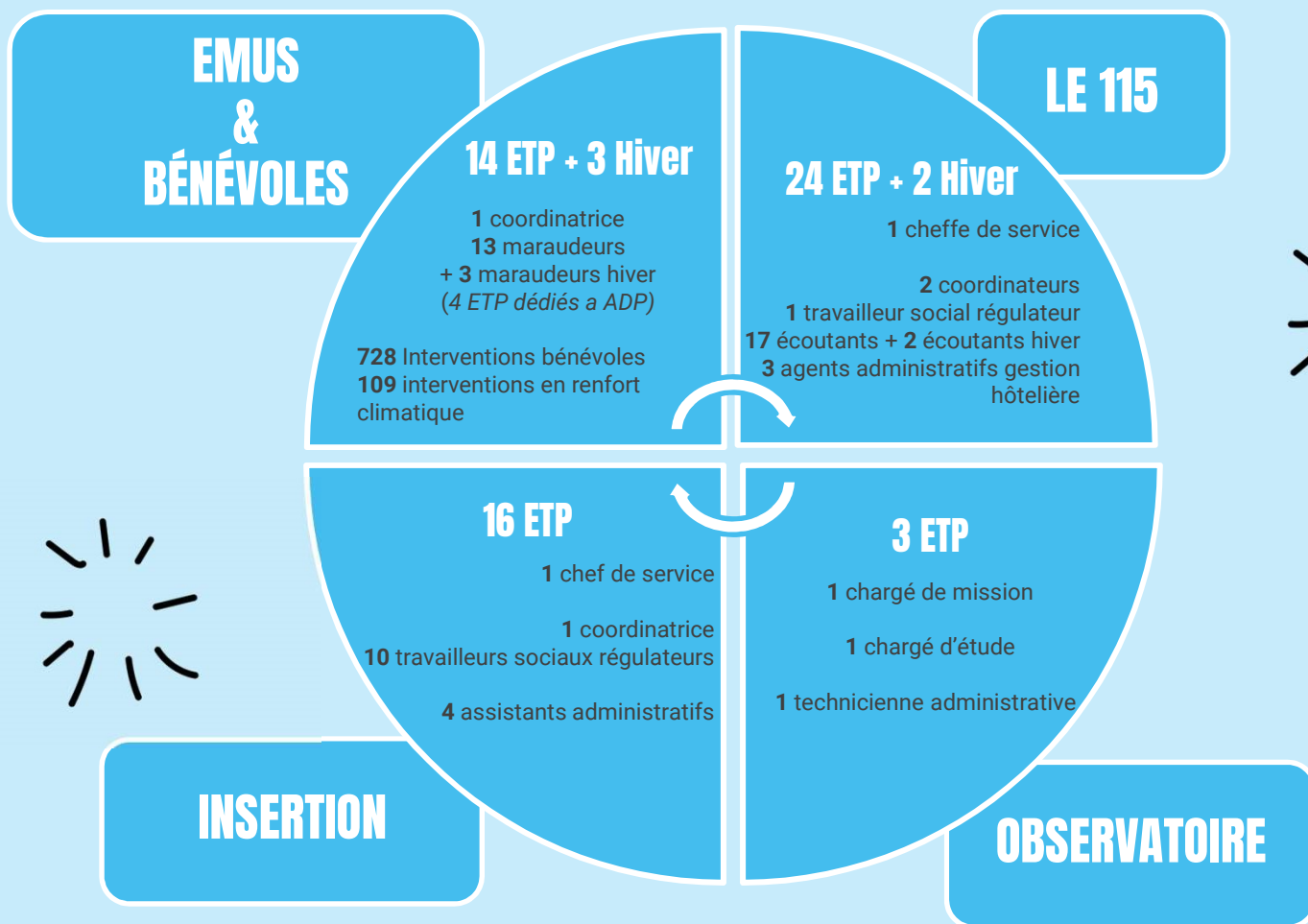
HÉBERGEMENT

LOGEMENT ADAPTÉ

INTERMÉDIATION  
LOCATIVE



# NOTRE ÉQUIPE !



## Cadre réglementaire

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

# Equipes mobiles d'urgence sociale



## Présentation

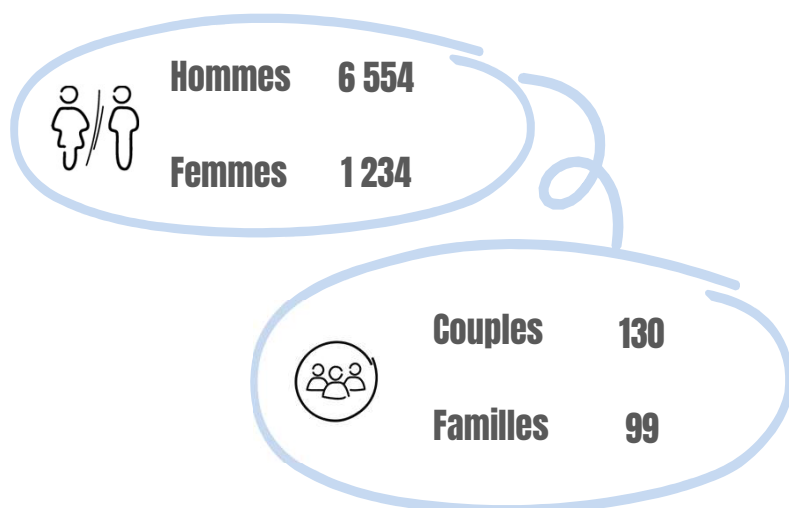
Les équipes de maraude du SAMU Social du Val-de-Marne ont été créées en **1993** à l'initiative de quelques bénévoles de la Croix Rouge Française. Elles se sont professionnalisées en **1998** suite à la promulgation de la loi contre les Exclusions (*loi du 29 juillet 1998*).

Dénommées équipes mobiles d'urgence sociale (**EMUS**), elles sont le premier maillon du dispositif de veille sociale du département. Celles-ci jouent un rôle primordial en allant à la rencontre des personnes à la rue pour leur apporter une écoute, une aide de premier secours et pouvoir amorcer un parcours d'insertion.

En relation avec les différents acteurs de la veille sociale présents sur le territoire, les **EMUS** travaillent en partenariat afin d'apporter une réponse la plus adaptée possible aux besoins de la personne, avec le souci de la rapprocher du droit commun.

Dans une logique d'aller vers, les maraudeurs se déplacent sur tout le département. Une sectorisation est établie en fonction des **lieux de vies repérés**, mais également afin d'effectuer des **maraudes exploratoires** pour aller à la rencontre de personnes encore non-identifiées.

## Rencontres



## Chiffres

- 8 347** rencontres en rue
- 838** nouvelles personnes rencontrées
- 720** signalements transmis aux EMUS
- 244** accompagnements
- 189** refus de propositions d'hébergements
- 6 581** actes de distributions

Si le nombre de personnes rencontrées par les maraudeurs est stable depuis quelques années, la proportion de **femmes seules** s'accroît.

Les femmes seules, en rue, rencontrées par les EMUS sur l'ensemble du département du Val de Marne représentent **6%** de la file active 2023. La majorité d'entre elles se réfugient à **l'aéroport d'Orly**, où elles composent **24%** des personnes rencontrées sur la plateforme aéroportuaire.

# Interventions à l'aéroport d'Orly

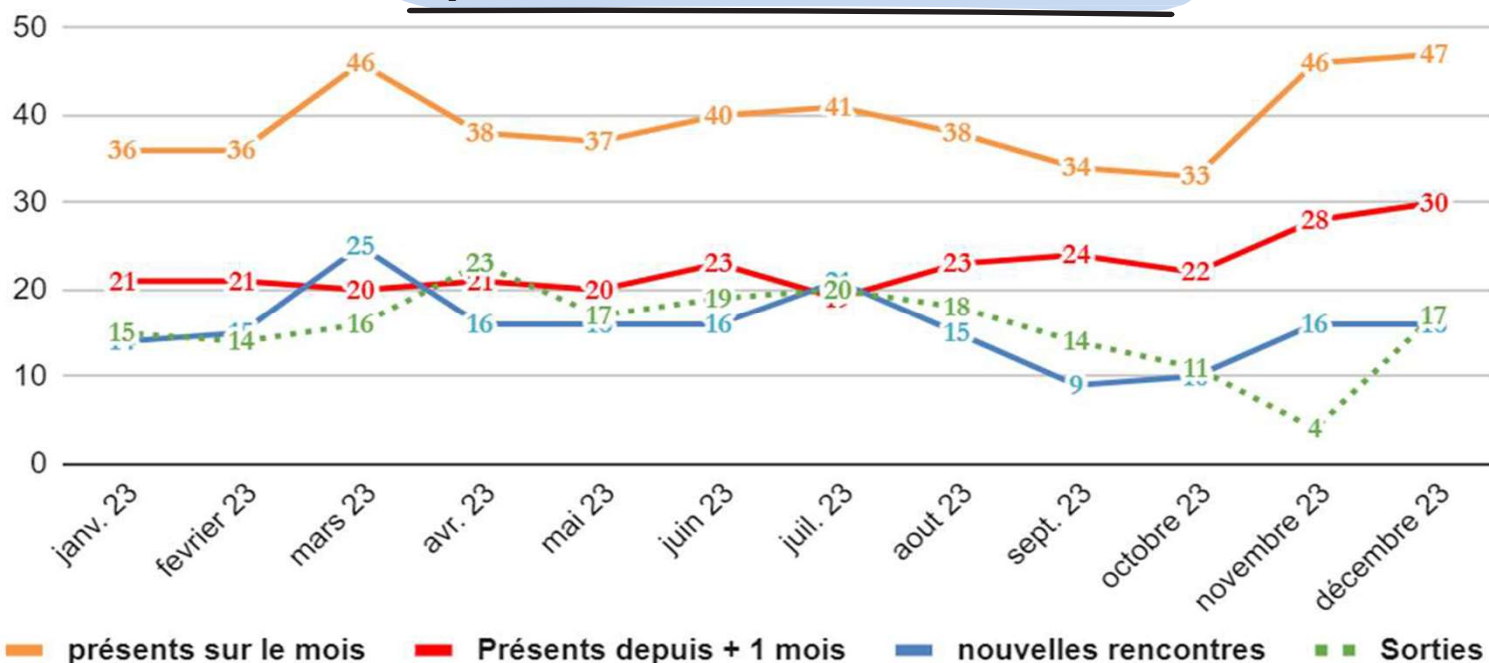


En lien avec les différents **partenaires de la plateforme aéroportuaire**, les EMUS interviennent **quotidiennement à Orly** en adaptant les horaires d'intervention, de manière à rencontrer l'ensemble du public.

Le principe d'action est d'aller à la rencontre de toutes les personnes repérées et installées sur la plateforme. Les équipes assurent une action de repérage, de prise de contact immédiat, d'évaluation sociale, sanitaire, d'orientation et/ou d'accompagnement.

En 2023, les équipes de maraude ont rencontré **186** personnes différentes au sein de l'aéroport. Cela représente une augmentation de **25%** par rapport à 2022.

## Répartition des rencontres mensuelles en 2023



*NB : la différence correspond aux personnes rencontrées mais dont nous savons qu'elles sont hébergées.*

En 2023, le nombre de personnes présentes chaque mois s'accroît progressivement. D'un chiffre de **35** personnes recensées en janvier, il passe à **40** durant l'été pour atteindre la **cinquantaine** à la fin de l'année.

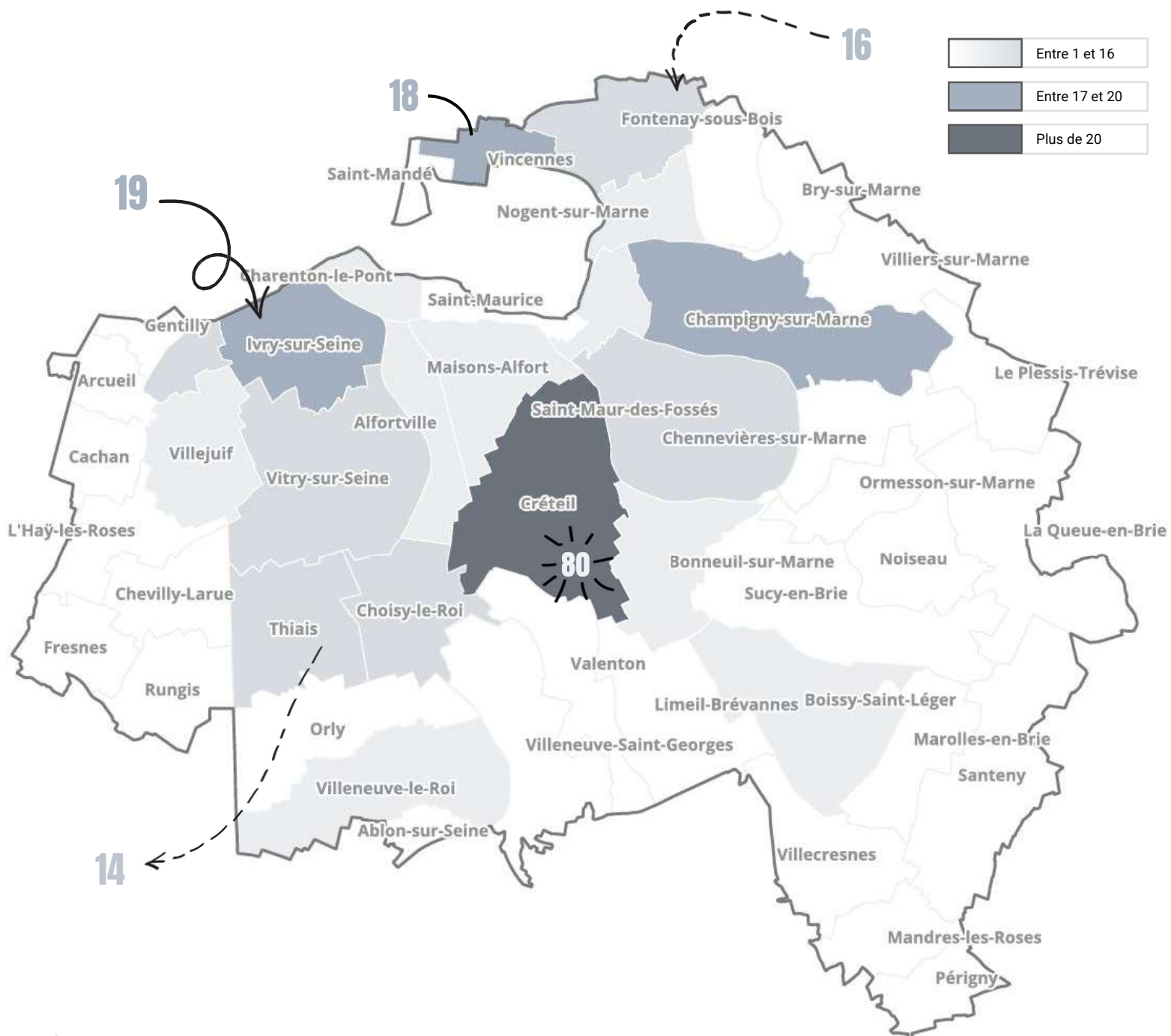
Ces chiffres correspondent aux valeurs recensées en 2019, **avant la pandémie de COVID**.

# Localisation des rencontres

La majorité des personnes rencontrées par les EMUS se situent dans le cœur du département. Nous mettons en lien la localisation des personnes avec l'accessibilité en transport en commun et les lieux d'accueil prévus à leur intention.

Les personnes sans hébergement étant tributaires des lieux ressources tels que les accueils de jour, elles ont tendance à favoriser leur installation à proximité de ceux-ci.

**Créteil** est la ville du Val-de-Marne où se concentre le plus grand nombre de personnes vues par les EMUS en 2023.



# 115, NUMERO D'URGENCE SOCIALE



## Présentation

Plateforme de **premier accueil**, de **diagnostic** et d'**orientation** dans le cadre de la gestion de l'urgence sociale, le 115 permet d'assurer de manière immédiate et inconditionnelle une écoute à tout appelant.

Joignable toute l'année, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, le 115 est un numéro gratuit.

## Missions

### ❖ ÉCOUTER

Toute personne rencontrant des difficultés sociales, telles qu'une absence ou une perte de logement, des violences conjugales, de la précarité, peut contacter le 115 à tout moment pour obtenir une écoute bienveillante. Les écoutants sociaux se relaient jours et nuits pour apporter une oreille attentive à ceux qui le nécessitent.

### ❖ ORIENTER

Experts sur les dispositifs d'aide existants dans le département, les écoutants sociaux sont en mesure d'indiquer à leurs interlocuteurs les lieux ressources vers lesquels ils pourront se tourner pour répondre à leurs besoins. Qu'il s'agisse d'un lieu de distribution alimentaire, d'hygiène, ou encore d'accès à un suivi social et/ou médical, les écoutants seront toujours à même d'identifier le dispositif le plus adapté.

### ❖ INFORMER

Cœur de métier du 115, il incombe aux écoutants d'informer les personnes de leurs droits, mais également de les renseigner sur le fonctionnement des dispositifs sociaux, déclinés à l'échelle départementale.

### ❖ METTRE A L'ABRI

Pour les situations les plus critiques, les écoutants sociaux du 115 peuvent, en fonction des places disponibles, proposer une ou plusieurs nuits de répit.

## Principes



ÉQUITÉ



IMPARTIALITÉ



INCONDITIONNALITÉ



CONTINUITÉ

# Appels 115

## Evolutions

L'année 2023 a une nouvelle fois été marquée par une augmentation significative de l'activité du 115 dans le Val de Marne. Avec un total de **450 923** appels **reçus** sur nos lignes, cela représente près de **9,5%** de sollicitations supplémentaires par rapport à l'année 2022.

Bien que le taux de réponse soit en baisse d'un pourcent par rapport à l'année précédente, passant de 27% à **26%**, ce ne sont pas moins de **56 653** appels **en plus** que les écoutants sociaux ont décrochés en 2023.

La saisonnalité est un phénomène important de l'activité du 115. La diminution des appels est en effet notable lors de l'ouverture de places d'hébergement à l'occasion d'épisodes climatiques particuliers. Ce fut le cas les trois premiers mois de l'année, où la chute des températures a conduit à **la mobilisation de places exceptionnelles** pour mettre à l'abri les personnes sans domicile fixe.

**4 semaines**  
De plan « Grand froid »

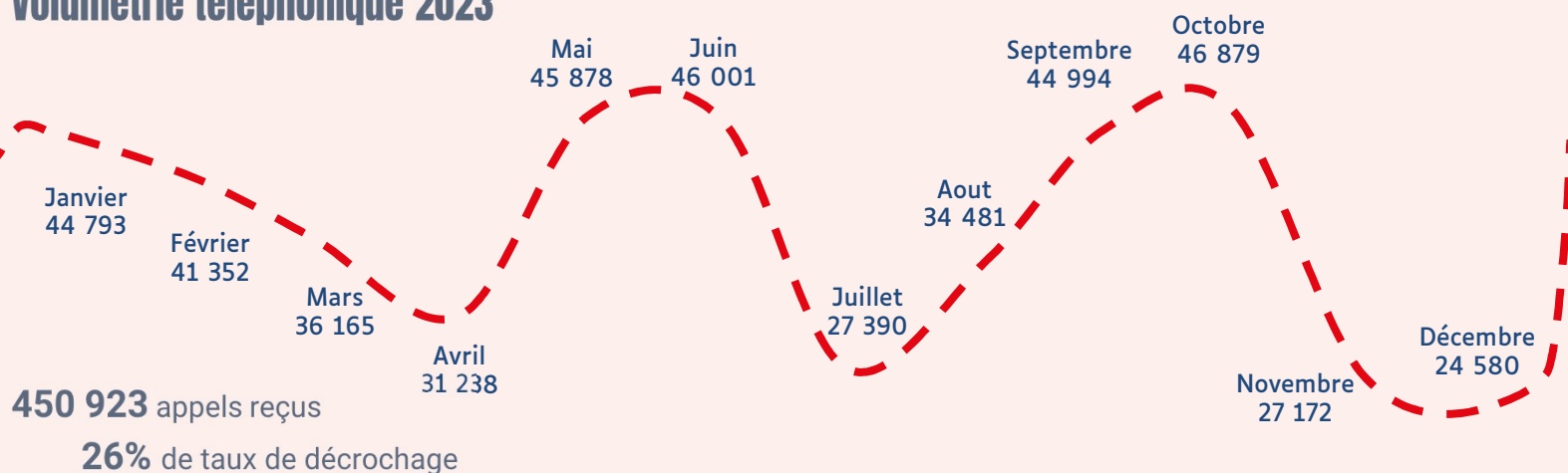
La fin de la trêve hivernale a généré un rebond de l'activité du 115, avec une recrudescence des appels à partir du mois d'avril.

**940 nuitées**  
de mise à l'abri supplémentaires

Après un temps d'accalmie en juillet et en août, les appels repartent à la hausse à l'automne. La rentrée scolaire marque en effet généralement la fin des solutions personnelles ponctuelles trouvées par les appelants du 115.

L'installation du climat plus austère favorise également les nouvelles sollicitations au 115, jusqu'au prochaines ouvertures de places exceptionnelles à la chute des températures.

## Volumétrie téléphonique 2023

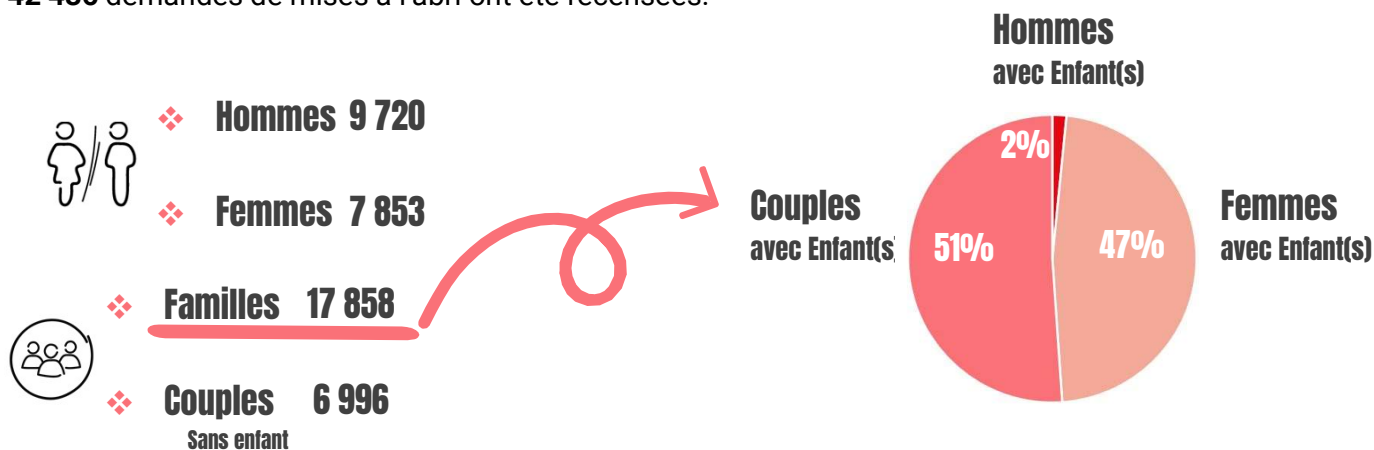




# Demandes d'hébergement

En corrélation avec le nombre d'appels reçus sur les lignes du 115, le nombre de demandes d'hébergement formulées s'accroît en 2023.

42 436 demandes de mises à l'abri ont été recensées.



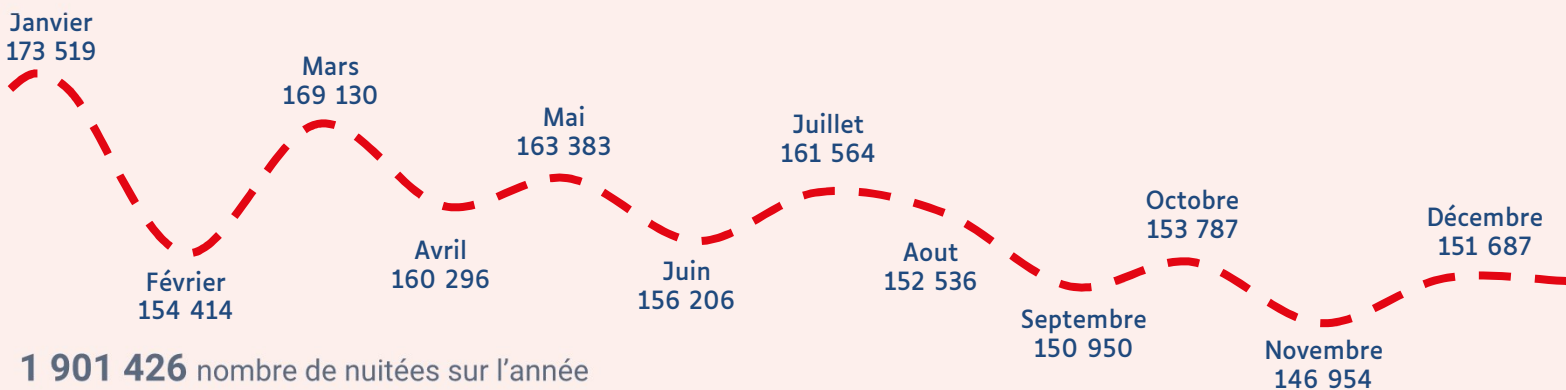
5 936 mises à l'abri en structures d'hébergement d'urgence ont été réalisées au cours de l'année 2023, dont plus de 37% à l'intention des familles qui représentent le public le plus en demande au 115.

A l'inverse, les couples sans enfant sont ceux pour lesquels nous avons le moins de possibilité d'orientations, les centres d'hébergement d'urgence n'étant généralement pas calibrés pour accueillir en mixité dans les chambres. Ainsi, seules 10% des demandes d'hébergement d'urgence des couples sans enfant ont abouti positivement en 2023.

Bien qu'encore insuffisante, l'offre d'hébergement d'urgence à destination des femmes seules et des hommes seuls a permis de répondre favorablement à respectivement 27 et 25% de leurs demandes.

Enfin, pour les publics les plus vulnérables, et à défaut de places disponibles en structure, l'hébergement à l'hôtel est alors une solution de dernier recours. En moyenne 5 209 personnes étaient hébergées par le 115 du Val de Marne tous les soirs de l'année 2023.

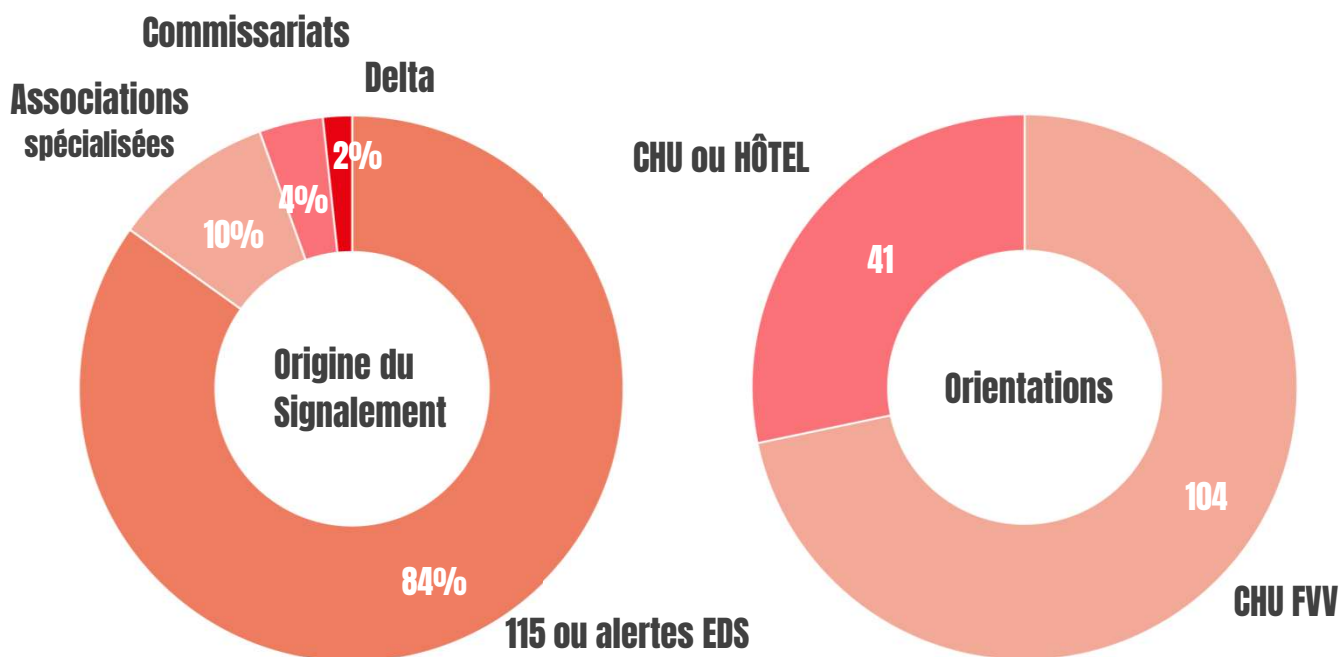
## Nombre de nuitées hôtelières pourvues par mois en 2023



# Personnes victimes de violences

Le 115 du Val-de-Marne dispose de trois centres d'hébergement d'urgence spécialisés dans l'accueil en urgence **des personnes victimes de violences**. L'orientation vers ces places de mises en sécurité et leur régulation sont réalisées par la référente « public victime de violences ».

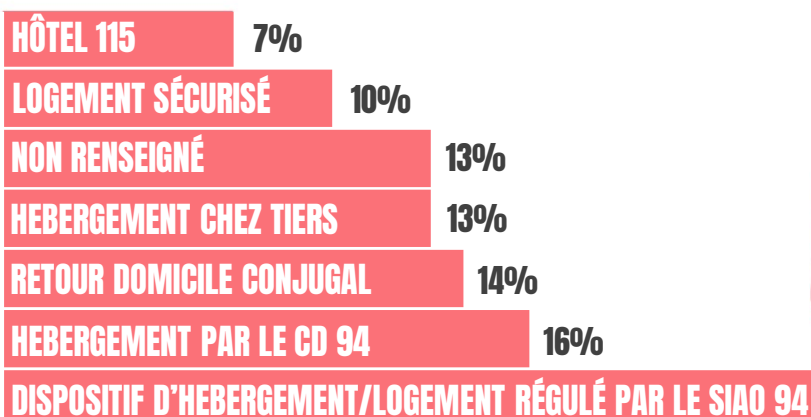
Chaque situation fait l'objet d'une évaluation pour recueillir les éléments de danger en lien avec la mise en sécurité sollicitée.



En 2023, la référente « public victime de violence » a réalisé **291 évaluations**. Parmi celles-ci, 145 relevaient d'une situation d'urgence justifiant une orientation immédiate pour assurer la mise en sécurité. Les 146 restantes n'ont pas abouti pour diverses raisons :

- ❖ **Pas de suites données** par la victime à la proposition de mise en sécurité (*retour au domicile conjugal, hébergement par des tiers etc...*)
- ❖ **Violences** s'inscrivant dans un autre cadre que celui de la conjugalité (*prostitution, agression par des tiers etc...*)
- ❖ **Réorientation** vers d'autres partenaires.

## TYPE D'HEBERGEMENT APRES MISE EN SÉCURITÉ



### Public accueilli en CHU FVV

145 femmes

152 enfants

107 familles disposant d'un accompagnement social

69% des familles en situation administrative régulière

23% d'entre elles sont sans ressources

# SIAO Insertion

## Présentation

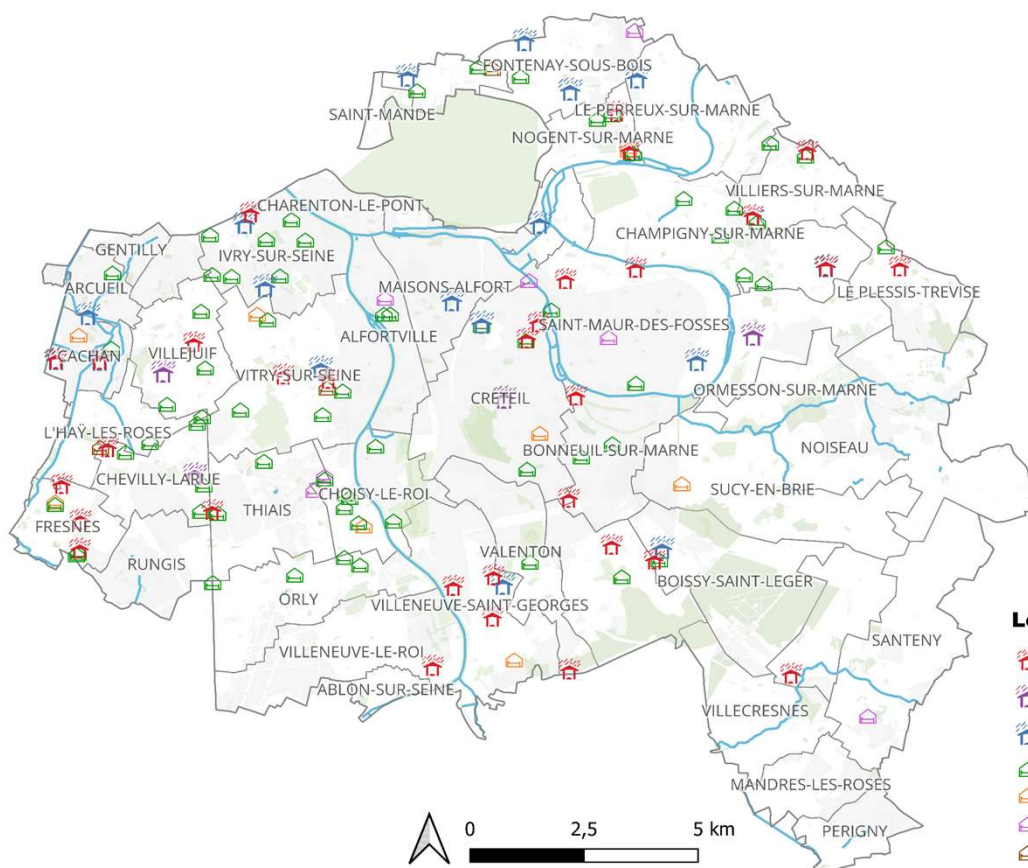
Le **Pôle Insertion** du SIAO 94 est chargé de **centraliser, réguler** et **organiser** la demande et l'offre d'hébergement et de logement de transition **du contingent de l'État**. Les travailleurs sociaux prescripteurs, en concertation avec les usagers, émettent des demandes d'orientation sur le Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SI SIAO) **basées sur une évaluation sociale**.

Les missions principales du Pôle Insertion incluent la collecte des demandes, l'orientation vers les places disponibles, la **participation à la fluidité des structures et des parcours** des ménages ainsi que la coordination des acteurs intervenant auprès des personnes sans domicile.

Le SIAO recense l'ensemble des demandes sur le parc d'hébergement et de logement d'insertion. Il régule différents types de structures d'accueil, tels que les résidences sociales, l'intermédiation locative, les pensions de famille, les foyers de jeunes travailleurs et l'hébergement.

## Centralisation et Régulation

**En 2023, Le SIAO 94 régule 6 909 places**



## Hébergement

❖ <b>ALTHO</b> : Alternative à l'Hôtel	<b>353</b>
❖ <b>CHRS</b> : Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale	<b>1 039</b>
❖ <b>CHS</b> : Centre d'Hébergement et de Stabilisation	<b>163</b>
❖ <b>CHU</b> : Centre d'Hébergement d'urgence	<b>1 835</b>
<b>Nombre de places totales d'hébergement financées</b>	<b>3 390</b>

## Logement

❖ <b>FJT</b> : Foyer Jeunes Travailleurs	<b>412</b>
❖ <b>ALT</b> : Allocation Logement Temporaire	<b>197</b>
❖ <b>PF</b> : Pension de Famille	<b>39</b>
❖ <b>RA</b> : Résidence Accueil	<b>38</b>
❖ <b>RS</b> : Résidence Sociale	<b>2 833</b>
<b>Nombre de places totales de logement financées</b>	<b>3 519</b>

En 2023, le nombre de places financées par l'Etat atteignait un total de **6 909** sur le département : **3 390** destinées à l'hébergement, **4736** au logement adapté

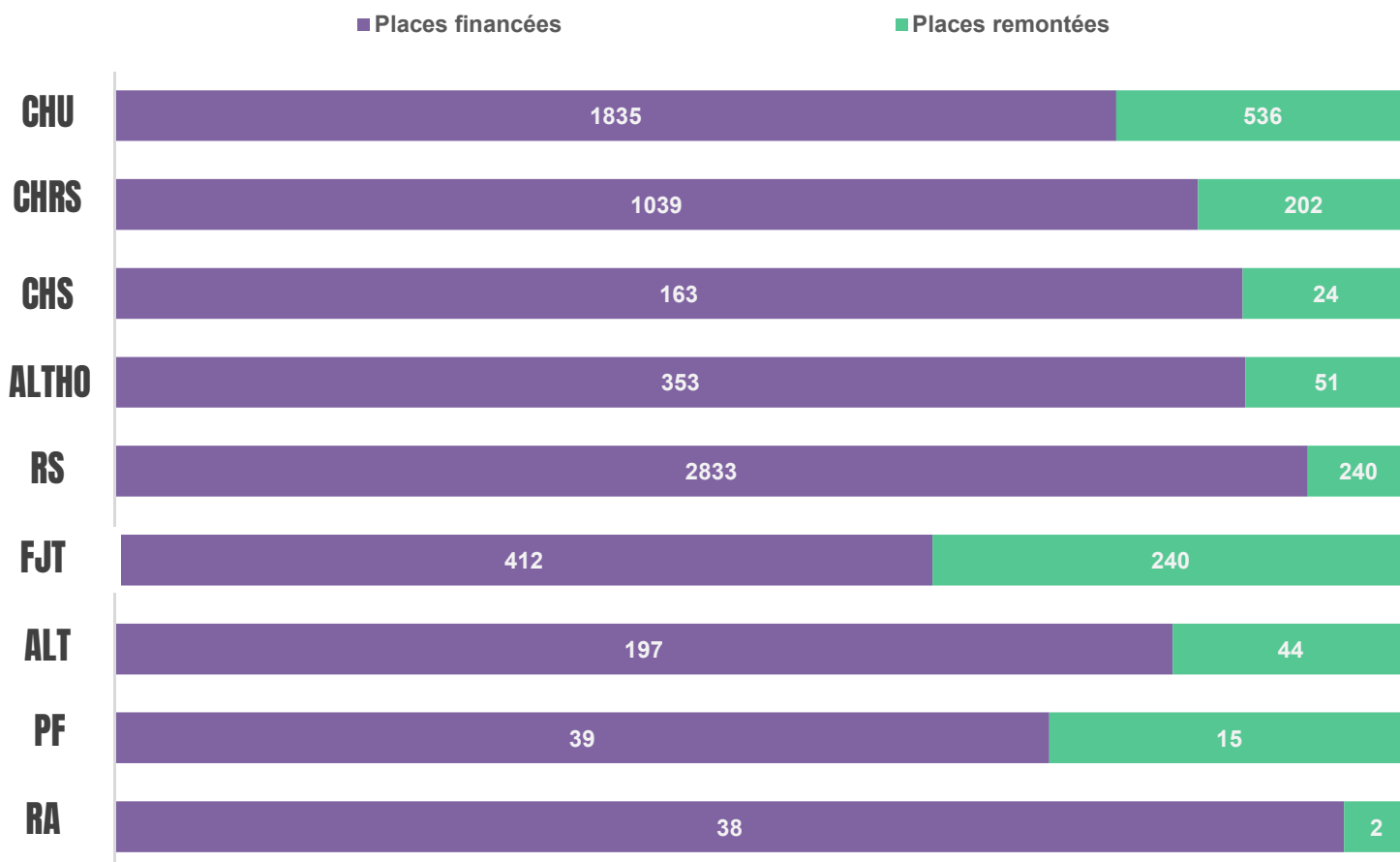
Cette année a vu la création de **193 nouvelles places** d'hébergement et de **37** places supplémentaires en Résidence Sociale.

Malgré l'effort, les ouvertures ne suffisent pas à combler le fossé entre l'offre et la demande, mettant en lumière un manque de fluidité dans les structures d'hébergement et de logement accompagné.

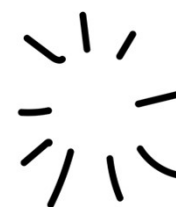
En effet, le nombre de demandes enregistrées en 2023 a atteint **4 780**, dépassant ainsi les **4 173** de l'année précédente.

Cette tendance à la hausse de la demande souligne l'urgence d'agir pour renforcer l'accessibilité à l'hébergement et au logement accompagné.

L'enjeu 2024, sera de travailler au développement de solutions permettant de répondre aux besoins diversifiés de la population en situation de vulnérabilité, en collaborant étroitement avec les acteurs locaux et les services de l'Etat.



# DEMANDES



## ÉVOLUTIONS

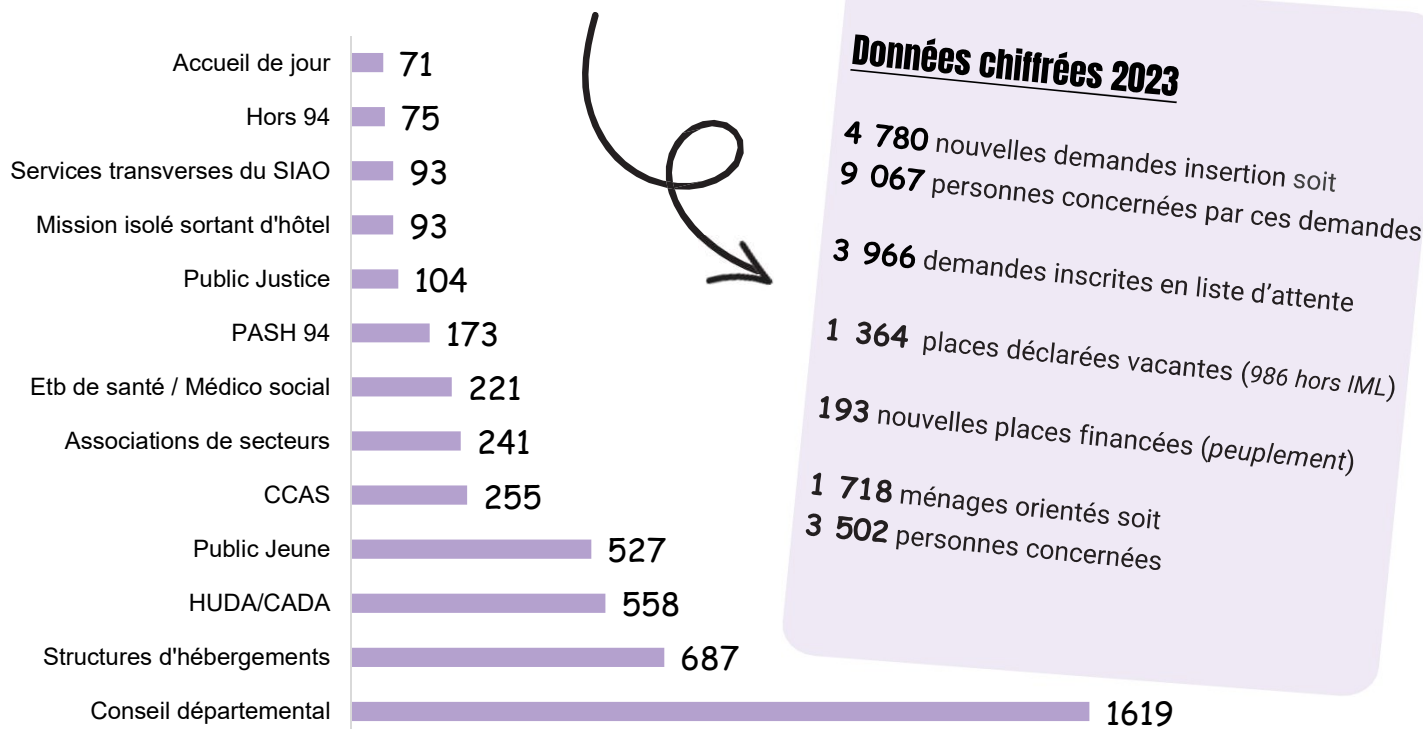
Nous constatons une hausse significative du nombre de nouvelles demandes d'hébergement et d'orientation en 2023 (**4 780 demandes contre 4 173 en 2022**).

L'implication des structures d'hébergement dans la réalisation de demandes d'orientations a été observée, avec une augmentation de **62%** par rapport à l'année précédente permettant d'**améliorer la fluidité des dispositifs**. Ces structures jouent un rôle capital dans l'identification des besoins des personnes hébergées et dans l'élaboration des demandes d'orientation vers des solutions adaptées.

De plus, les demandes **en provenance du secteur médical** ont augmenté de **56%** par rapport à l'année précédente. Cette augmentation peut être liée à une meilleure prise en compte des besoins en hébergement des personnes rencontrant des problématiques de santé ou des situations médicales complexes.

**Le Conseil Départemental** reste le principal prescripteur des demandes d'hébergement et d'orientation. Cette constance souligne l'importance du partenariat entre les autorités locales et les autres acteurs du secteur social pour répondre aux besoins croissants en hébergement et en accompagnement des personnes en difficulté.

Enfin, depuis 2023 les prescripteurs ont la possibilité de préconiser via le SI SIAO des demandes d'orientation en centre d'hébergement d'urgence.



# INTERMEDIATION LOCATIVE - IML

L'intermédiation locative est un dispositif s'adressant en priorité à **des ménages hébergés à l'hôtel par l'État**, qui s'inscrivent dans un **parcours d'accès à un logement autonome**, mais doivent être accompagnées dans ce parcours via un « accompagnement vers et dans le logement » visant à faciliter l'accès au logement.

A la fin de l'année 2023 l'IML représente **1 217** logements captés sur Val-de-Marne, l'État projette d'augmenter ce nombre à 1500 d'ici la fin de l'année 2024.

Durant l'année 2023, **378** logements ont été remontées au SIAO 94, au bénéfices des ménages pouvant accéder à ce type de dispositif.

## LABELLISATION SYPLO

Le Système Priorité Logement (**SYPLO**) est un logiciel national partagé par les divers acteurs de l'accès au logement. Il vise à améliorer la gestion du lien entre le contingent de l'État et ces demandeurs prioritaires du département.

- ❖ **2 263** Ménages labellisés SYPLO par le SIAO  
(sur préconisation des prescripteurs)
- ❖ **1 237** Ménages ont eu une proposition de logement de droit commun  
(hors SIAO)

2 069 en 2022  
1 739 en 2021

383 en 2022  
326 en 2021

## Dispositif CEJ-JR

### Contrat Engagement Jeune - Jeune en Rupture



Mis en place le 1er mars 2022, le contrat d'engagement jeune (**CEJ**), propose un soutien intensif aux jeunes éloignés de l'emploi, âgés de **16 à 25 ans** (ou **29 ans pour les travailleurs handicapés**) avec un engagement de 15 à 20 heures d'activités par semaine. **Géré par France travail et les missions locales**, il vise à aider les jeunes en difficulté, en offrant un accompagnement adapté via le CEJ "Jeunes en rupture", pour sécuriser leur parcours vers l'emploi ou la formation.

La dimension hébergement-logement est souvent déterminante, et dans ce domaine **le SIAO y joue le rôle d'interface** entre les différents acteurs pour faciliter le parcours du jeune. Dès lors, afin que le SIAO puisse aussi être le lien entre l'opérateur du CEJ et les intervenants sociaux, l'État a financé la création d'un poste affecté à cette mission. Une travailleuse sociale dédiée a intégré l'équipe du SIAO Insertion depuis le mois de mars 2023.

**75** Jeunes signalés par des partenaires

**54** Jeunes éligibles

**37** Jeunes ont signé un CEJ

**14** Jeunes orientés vers des places d'hébergement/logement

# L'Observatoire du SIAO 94



## Présentation

L'observation sociale est une mission constitutive du SIAO. Elle se définit comme la contribution à une connaissance précise et actualisée du public demandeur (*nombre, profil, parcours, problématiques...*) et de l'offre départementale d'hébergements / de logements (*nombre de places, type de structures, public accueilli, localisation...*) et ce afin d'adapter au mieux l'offre aux besoins.

**La finalité est donc de questionner l'efficacité des réponses apportées aux personnes en situation de précarité et d'ajuster ces réponses.** L'Observatoire a donc un rôle transversal d'appui à l'ensemble des services du SIAO 94 ainsi qu'aux différents partenaires extérieurs.

La principale source de données de l'Observatoire social, **pour mener à bien sa mission d'observation sociale, est le système d'information SI-SIAO.** L'Observatoire est également le garant du bon déploiement du SI SIAO sur le département. Pour ce faire, il assure des formations à l'utilisation du SI à destination des prescripteurs de demandes ainsi qu'une aide, de proximité, aux structures d'hébergement pour la mise à jour de leurs données.

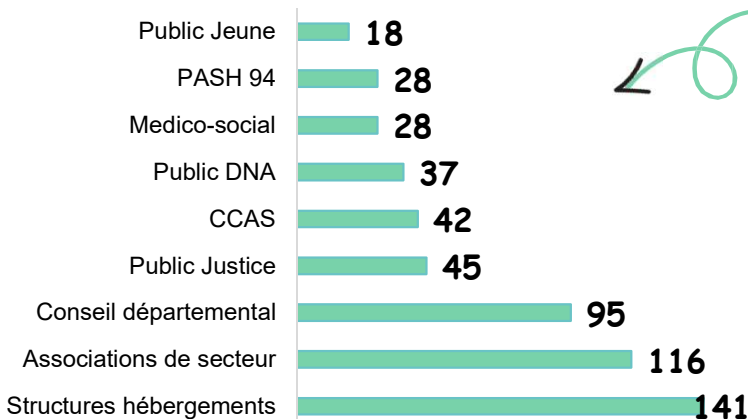
En tant que service pilote et central du SIAO, L'observatoire a pu répondre à de nombreuses sollicitations en provenance de différents partenaires du secteur de l'AHl.

En effet, l'observatoire du 94 a participé à des groupes de travail et d'analyses avec les autres observatoires franciliens sur la question des dispositifs manquants sur nos territoires. Nous avons pu également répondre aux demandes de notre UD-DRIHL sur les questions relatives aux profils des publics en précarité d'hébergement sur le département. Enfin, nous avons apporté notre concours aux ateliers organisés par l'OFPRUH, notamment sur le sujet de la **Nuit des Maraudeurs**.

## Partenaires formés et inscrits

### Nombre de Formation

- ❖ 53 formations « **utilisateur premier accueil** » pour 550 personnes formées
- ❖ 22 formations « **utilisateur hébergement logement** » pour 111 personnes formées



### Utilisateurs Premier Accueil :

il s'agit des **professionnels du secteur social** et médical habilités à transmettre des demandes d'insertion pour les personnes **dont ils assurent un suivi global.**

### Utilisateurs Hébergement/Logements :

il s'agit des **gestionnaire de structures d'hébergement** ou de logements adaptés qui réceptionnent les candidatures SIAO et **qui les actualisent sur le logiciel.**

### Structures & Utilisateurs

- ❖ 356 structures « **premier accueil** »
- ❖ 152 structures « **hébergement logement** »
- ❖ 1 384 utilisateurs du SI SIAO (*Hors SIAO*)



# ÉVOLUTION DU SI SIAO EN 2023



## L'évaluation approfondie

En juillet, une nouvelle version du logiciel a introduit la notion **d'évaluation approfondie**. Il s'agit d'un **complément au rapport social** qui permet de recueillir la parole des personnes accompagnées et d'évaluer l'intensité de leurs besoins.

Cette nouveauté nous a donné l'opportunité de revoir le contenu de nos formations « utilisateurs premier accueil » afin d'offrir aux personnes formées toutes les clés pour un bon remplissage de la demande sur le SI.

## L'onglet « suivi et modification »

Ajouté sur l'application en avril 2023, l'onglet « Suivi et modifications » **trace les consultations et actions** qui ont eu lieu sur la fiche du ménage concerné.

Le tableau récapitule l'action, sa date, et l'utilisateur qui l'a réalisée. Cette fonctionnalité permet d'assurer **la traçabilité des accès aux données personnelles des ménages**. De surcroît, elle permet aux travailleurs sociaux d'identifier **la dernière intervention sur la fiche du ménage**.

## Authentification avec l'adresse mail

La nouvelle authentification représente une évolution majeure, qui sécurise et simplifie l'accès au SI-SIAO via une authentification unique et individualisée : **l'adresse email du professionnel**.

Cette évolution constitue un pas en avant pour une meilleure responsabilisation et protection des données personnelles contenues dans le SI SIAO. **La traçabilité des actions réalisées par chaque professionnel est ainsi garantie.**



# FAITS MARQUANTS 2023



## FIN DE LA MISSION ISOLÉS

Créée en 2021, à l'initiative de l'Etat cette mission s'est inscrite **dans le contexte de la baisse des socles de nuitées hôtelières** et dans une volonté de sortir ces personnes de l'invisibilité par le biais d'une évaluation sociale conduisant à une demande d'hébergement et à une orientation **vers les services d'accompagnement social de droit commun**.

Au cours de ces deux années, se sont **674** personnes, hébergées en hôtel par le 115 sur l'ensemble de la région, qui ont fait l'objet d'une évaluation sociale, **170 admissions** au sein des dispositifs hébergement/logement.

Plusieurs personnes ont pu être orientées, au regard de leur situation vers les acteurs dédiés tels que la référente PVV, les dispositifs d'accompagnement des demandeurs d'asile, réfugiés statutaire, PASH etc.

**Au 31 décembre 2023**, le travail mené par l'équipe présente des résultats concluants, puisque **seules 180 personnes restent hébergées à l'hôtel**.

**Cette mission, s'est inscrite dans les prémices à la mise en œuvre des cellules d'évaluations prévues par le cadre unifié des SIAO.**

## COSUI PASH

Toujours sur le volet de la prise en charge en hôtel, et en droite ligne avec nos missions règlementaires, réaffirmées par l'instruction du 31 mars 2022 relatives aux missions du SIAO, nous avons développé, avec les PASH régionales, **des comités de suivi de parcours**.

Ces comités permettent ainsi d'avoir un retour d'information sur la progression des parcours des ménages pris en charge par le 115 94, de **faire émerger les besoins particuliers et d'identifier les situations les plus complexes**. Une régularité de ces instances s'est installée avec la PASH de notre département. Amorcée avec certaines autres PASH, ils devront s'inscrire dans une récurrence en 2024.

## NUIT DES MARAUDEURS

Le Val de Marne a participé à la **3e nuit des maraudeurs**. Celle-ci, réalisée sur un temps donné, à l'initiative de **l'Observatoire Francilien des Personnes à la Rue et Hébergées** vise à dénombrer, cartographier et mieux connaître les personnes en situation de rue.

Cette enquête, menée **sans mobilisation citoyenne**, consistait en la passation d'un questionnaire portant sur les personnes en situation de rue et déclarant y passer la nuit ou ne pas savoir où dormir. Au programme, un focus sur le recours au 115, le profil et les besoins du public. A l'échelle régionale, **401** questionnaires ont été saisis, **436** personnes ont été rencontrées.

A l'échelle départementale, **4 secteurs** d'enquête ont été déterminés, sur la base d'une densité de population en rue, repérées quotidiennement par nos équipes professionnelles, dont l'aéroport d'Orly. **63** questionnaires ont pu être complétés. La saisonnalité dans laquelle s'est organisée cette action est à souligner.

En effet, réalisée le même soir que la nuit de la solidarité, la mobilisation d'équipes a été complexe car déjà engagées sur la nuit de la solidarité. Par ailleurs, la forte baisse des températures à cette date, engendrant l'ouverture de place de mise à l'abris, a généré des données chiffrées peu représentatives.

# FAITS MARQUANTS 2023



## CADRE UNIFIÉ DES SIAO








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

Son objectif principal est d'améliorer la prise en charge et l'équité de traitement des usagers dans un contexte interdépartemental. Cela se traduit par quatre objectifs stratégiques, dont le premier vise à définir et formaliser, sous la direction de la DRIHL siège, **un cadre unifié pour l'action des SIAO et le suivi de leurs activités**.

Tout au long de l'année 2023, le SIAO 94 a donc participé à la réflexion, aux côtés des 8 SIAO Franciliens et des services de l'état ; cette réflexion permettant de conduire à l'élaboration, puis à la mise en œuvre de ce cadre, en 2024.

**Les principes ayant guidés les recherches de consensus pour son élaboration sont les suivants :**

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

## EN BREF



**Au cours des trois dernières années, le SIAO 94 a observé une hausse importante de son activité. Cette tendance, dûment notée et documentée, requiert une analyse approfondie afin de saisir les facteurs sous-jacents de cette évolution.**

Une des explications de cette augmentation réside dans les données récemment divulguées par l'INSEE. Ces données révèlent que le **Val-de-Marne figure parmi les départements les plus défavorisés d'Île-de-France**, avec un taux de pauvreté de **17,2%**.

Cette réalité socio-économique se traduit par une concentration notable de personnes en grande précarité au sein du département.

Par ailleurs, **le SIAO 94** a entrepris des actions significatives visant à **améliorer ses pratiques et à réorganiser ses services**. Cette démarche proactive s'inscrit dans une volonté de renforcer l'efficacité des interventions auprès des différents acteurs du secteur.

En optimisant nos pratiques et en restructurant nos services, nous avons pu accroître notre capacité à répondre aux besoins croissants des populations les plus vulnérables.

Notre connaissance du territoire nous permet d'appréhender les mécanismes de l'exclusion et ainsi de mettre en place une coordination efficiente en faveur des personnes sans-abris.

Enfin, l'amélioration de la compréhension et de la visibilité des situations les plus précaires, qu'elles soient prises en charge à l'hôtel ou rencontrées en rue, a favorisé cette augmentation de l'activité.

Grâce à une collecte de données plus précise et à une analyse approfondie des besoins des personnes sans-abri ou en situation de mal-logement, **le SIAO 94 a pu ajuster ses stratégies d'intervention de manière plus efficiente.**

Plus concrètement, la mutualisation des compétences et expertises de chaque Pôle, se met au service des situations individuelles les plus complexes.

## EN BREF



**2024 se montrera encore une année dense et riche de réflexions et de réorganisation, dans la droite ligne des travaux amorcés en 2023.**

En effet, Il reste encore à concrétiser l'objectif d'atteindre une plus grande équité dans les réponses fournies aux personnes en Île-de-France en établissant un socle commun d'intervention.

Cela implique **une meilleure harmonisation des pratiques** sur des sujets essentiels tels que la définition de l'ancrage territorial des ménages, la gestion des appels au 115, les critères de priorisation pour l'attribution des places, ainsi que **les indicateurs sociaux utilisés**. Ce processus reste à construire sur le plan opérationnel.

Bien que le besoin de créer davantage de places d'hébergement soit constant, le manque de fluidité au sein du parc représente un obstacle majeur à une prise en charge adaptée des ménages sans-abri ou hébergés dans des établissements régulés par le SIAO. Il est donc primordial de **travailler le suivi de parcours dès l'entrée dans le dispositif SIAO**.

Ces défis de fluidité doivent être placés au cœur de nos réflexions et du déploiement de nos moyens en particulier pour la mise en œuvre du service public de la "rue au logement" et la du plan "Logement d'abord"<sup>2</sup>. L'objectif est donc d'améliorer la qualité générale des demandes adressées aux SIAO pour garantir une meilleure fluidité des dispositifs et réduire les obstacles à une mise en œuvre efficace de cette politique.

Dans ce même contexte, l'accent est mis sur la coordination des acteurs de la veille sociale. Le SIAO devra co-construire, avec les acteurs de la veille et de l'AHl.

L'objectif est d'engager une réflexion, des échanges, puis de développer la coordination des acteurs de la veille sociale du 94 pour les années à venir. Les instances, les interventions et les outils existants devront être questionnés afin d'envisager les évolutions possibles.

En conclusion, l'accroissement de notre volume d'activité au cours des trois dernières années est le résultat d'une combinaison multifactorielle, d'ajustements organisationnelles internes et d'une meilleure connaissance des besoins, sur le territoire.

Dans une démarche continue d'amélioration, nous nous engageons à poursuivre nos efforts pour offrir un soutien toujours plus adapté et efficace aux personnes en situation de précarité sur le département du Val-de-Marne.



SIAO du Val-de-Marne

46 rue Eugène Dupuis, Créteil 94000



**CROIX-ROUGE  
FRANÇAISE**