



# Rapport d'activité 2015



**SIAO 92**

**SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL  
ET D'ORIENTATION DES HAUTS-DE-SEINE**

**Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale  
SIAO des Hauts-de-Seine**

**Administrateur : Pierre CARLI**

**Directeur Général : Philippe LEMAIRE**

**Membres du Groupement en juin 2016 :**

AFED 92, AORIF, Arapej, Association départementale des Missions Locales, Association des Maires des Hauts-de-Seine, Association du Site de la Défense, Association des Cités du Secours Catholique, Aurore, Auxilia, CASH de Nanterre, Coallia, Croix Rouge Française, Emmaüs Solidarité, Flora Tristan, France terre d'asile, Hauts-de-Seine Habitat OPH, Inser'toit, La Canopée, l'Amicale du Nid, l'Armée du Salut, l'Escale, Les Enfants du Canal, Logement Francilien, Maison de la Solidarité, Ordre de Malte, Relais Accueil du Vallona, Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes.



# Sommaire

<b>Glossaire</b> .....	<b>1</b>
<b>Rapport moral</b> .....	<b>3</b>
<b>Rapport financier</b> .....	<b>7</b>
<b>Rapport social</b> .....	<b>15</b>
<b>Les préconisations</b> .....	<b>19</b>
Les principales préconisations du rapport.....	21
<b>L'activité du SIAOg2 par pôle</b> .....	<b>23</b>
Introduction : activités transversales .....	25
Le pôle Urgence .....	30
Le pôle Insertion .....	33
Les échecs de positionnement .....	38
L'indispensable mobilité géographique pour accéder au dispositif Solibail.....	40
Le pôle Logement .....	41
La régionalisation des offres de logements .....	43
<b>Données de l'Observatoire</b> .....	<b>45</b>
Synthèse des données .....	47
Pôle Urgence : données globales activité 2015 .....	48
Pôle Insertion : données globales activité 2015.....	54
Pôle Logement : données globales activité 2015 .....	68





## Glossaire

AAH : Allocation Adulte Handicapé  
ACD : Accords Collectifs Départementaux  
ADA : Allocation Demandeur d'Asile  
ADN : Amicale du Nid  
AF : Allocations familiales  
AFED : Accueil aux femmes en difficulté  
AORIF : Association des Organismes HLM de la Région Ile-de-France  
AHI : Accueil Hébergement Insertion  
ALT : Allocation Logement Temporaire  
ARAPEJ : Association Réflexion Action Prison et Justice  
ASE : Aide Sociale à l'Enfance  
AVDL : Accompagnement Vers et Dans le Logement  
CADA : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile  
CAF : Caisse d'Allocation Familiale  
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles  
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale  
CCH : Code de la Construction et de l'Habitation  
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale  
CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence  
CSP : Catégorie Socio-Professionnelle  
DAHO : Droit A l'Hébergement Opposable  
DALO : Droit Au Logement Opposable  
DP : Demandeur Principal  
DNP : Demande Non Pourvue  
DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement  
EDAS : Espace Départemental d'Action Sociale (Conseil départemental des Hauts-de-Seine)  
FJT : Foyer Jeunes Travailleurs  
FTM : Foyer Travailleurs Migrants  
FVV : Femme Victime de Violence  
FNARS : Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale  
GIP HIS : Groupement d'Intérêt Public Habitat et Interventions Sociales  
INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques  
NUR : Numéro Unique Régional  
OR : Opérateur Régional  
PF : Pension de Famille  
PU : Prioritaire et Urgent  
RS : Résidence Sociale  
RSA : Revenu de Solidarité Active  
SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation  
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation  
SYPLO : SYstème Priorité LOgement  
UE : Union Européenne  
URHAJ : Union Régionale pour l'Habitat des Jeunes





# Rapport moral





## Rapport moral de l'Administrateur

### Un évènement souhaité, attendu et arrivé...

Si l'idée qui avait présidé à la constitution du SIAO dans les Hauts-de-Seine était bien, depuis l'origine, celle d'un SIAO unique, il n'en demeurait pas moins nécessaire de concrétiser cette volonté.

C'est, après bien des péripéties, chose faite, puisqu'en octobre 2015, le Préfet de police de Paris donnait son accord pour que le 115 quitte le CASH de Nanterre.

L'installation de ce dernier, mais aussi celle du Samu social en charge des maraudes dans le département, est effective au 13 février 2016.

A l'heure où s'écrit ce rapport moral, il faut se réjouir de voir les synergies attendues entre les services se développer dans une bonne ambiance générale.

### Retour sur les perspectives définies l'an dernier...

Lors de l'assemblée générale de juin 2015, un certain nombre d'orientations ont été adoptées. Il est toujours utile de s'arrêter quelques instants et d'évaluer les résultats obtenus.

En premier lieu, la volonté partagée des membres du Groupement de voir le SIAOg2 remplir totalement ses missions, telles que définies par le législateur, s'est confirmée dans un réel investissement de leur part, que ce soit au sein des différentes instances, des groupes de travail, ou des diverses commissions (technique, d'orientation ou de labellisation).

Les statuts du Groupement ont été revisités et adoptés en assemblée générale le 10 décembre 2015. Deux modifications importantes sont à noter. Tout d'abord la mise en place d'une deuxième assemblée générale en fin d'année pour valider le budget prévisionnel et les orientations de l'année suivante. Ensuite, devenir membre du bureau est dorénavant ouvert, sur la base du volontariat, à chaque membre du Groupement souhaitant y participer.

Le séminaire, réunissant l'ensemble des membres du Groupement, qui s'est tenu en septembre 2015 a été à la fois un point d'orgue de ce travail commun mais aussi le point de départ de nouvelles actions. Un groupe de travail est à l'œuvre pour préparer un Projet de Groupement qui sera débattu en bureau puis soumis à l'approbation de l'assemblée générale. Enfin, le travail autour de la question de la santé et de la précarité se poursuit.

Cet investissement des uns et des autres s'est d'ailleurs traduit en 2015 par le doublement des heures de bénévolat concourant au bon fonctionnement du SIAOg2, pour atteindre 2.196 heures.

Les échanges engagés au printemps 2015 avec La Canopée pour organiser la reprise en gestion directe par le SIAOg2 de la mission DAHO, mission qui leur avait été confiée par l'Etat en tant qu'opérateur délégué du SIAOg2, ont abouti. En effet, au 1<sup>er</sup> janvier 2016, la mission DAHO est intégrée au sein du pôle insertion du SIAOg2.

La mission « Observatoire », conformément aux alinéas 7 et 8 de l'article L345-2-4 du CASF, a été mise en place début mars. Nous pouvons constater à la lecture des données relevées et analysées dans la dernière partie de ce rapport le développement de son activité. Nous pouvons également retrouver chaque mois sur le site du SIAOg2 ([www.siao92.fr](http://www.siao92.fr)), les données mensuelles d'activité de chacun des trois pôles ainsi que les études réalisées.

### Une activité en forte progression...

Sans entrer ici dans le détail du rapport qui suit, il faut noter que le SIAOg2 a fait face en 2015 à une forte augmentation de son activité, et ce, quel que soit le pôle d'activité concerné.

**En 2015, au total ce sont 7.188 ménages distincts, soit 13.907 personnes, qui ont vu leurs demandes traitées par l'ensemble des services du SIAOg2.**

Le nombre de demandes auprès du 115 a augmenté de 18%, pendant que celui du nombre de nuitées a progressé de 30%. En un an, le pôle insertion a enregistré une progression de 36,4% du nombre de demandes et le pôle logement une augmentation de 166% du nombre de dossiers reçus.

### **Des outils de communication opérationnels...**

Le positionnement et la reconnaissance du SIAO92 passent également par la détermination d'un plan de communication et la mise en œuvre d'outils de communication. Une charte graphique a été créée en début d'année 2015, ainsi qu'un document de présentation des missions.

Un site web a également été mis en service au printemps 2015 pour permettre au SIAO92 d'offrir un outil au service de l'ensemble des professionnels du département des Hauts-de-Seine.

Le colloque « Crise des liens, crise des lieux : Le parcours de la personne, de la mise à l'abri au logement », qui s'est tenu au sein du théâtre des Amandiers à Nanterre, le 2 avril 2015, a été une réussite. Cela nous encourage à en reconduire le principe en 2016.

### **Perspectives pour 2016...**

La création « d'une équipe mobile hôtel », dans le cadre du plan de substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières et d'amélioration de la prise en charge à l'hôtel, est un challenge pour l'ensemble des services du SIAO92. En effet, après un constat partagé que le recours à l'hôtel est à la fois une solution onéreuse et peu adaptée, il s'agit, sans se substituer aux services sociaux existants, de s'assurer que les personnes hébergées à l'hôtel soient inscrites dans un parcours d'insertion. Les résultats attendus par les pouvoirs publics sont précis et vont nécessiter de la part de tous une grande implication.

Le développement important depuis 4 ans de l'activité du pôle insertion, à effectifs constants, nécessitera en 2016 un renforcement de ses moyens humains. En

effet, l'amélioration de la productivité ne peut plus, à elle seule, permettre de faire face à l'augmentation significative des besoins.

En parallèle, il est nécessaire que le rôle des services de l'Etat, ainsi que son ambition, soient précisés et que les articulations entre les services de l'Etat et le SIAO92 ainsi que les missions confiées au GCSMS SIAO92 soient définies dans une convention, telle que prévue par la loi ALUR.

Au-delà de ces obligations formelles, il est important pour le SIAO92, maintenant en ordre de marche, que soient précisées les délégations que l'Etat entend lui confier en lui précisant à la fois les objectifs à atteindre et les moyens pour les mettre en œuvre.

Un groupe de travail proposera au bureau une ébauche de convention, qui sera ensuite soumise à la DRIHL, avant son approbation lors de l'assemblée générale de décembre 2016.

Enfin, dans le cadre de la mise en place du Grand Paris, la réflexion avec les SIAO de Paris et de Seine-Saint-Denis se poursuit. Les trois SIAO souhaitent pouvoir effectuer un travail prospectif sur l'évolution du dispositif et des missions des SIAO métropolitains, afin d'être force de propositions. Ce projet a reçu un accueil favorable de la DRIHL. Les SIAO du Val-de-Marne ont été associés à cette démarche qui se concrétisera début 2016 par la création d'un GME (groupement momentané d'entreprise) pour porter la réalisation d'une étude commune.

### **Conclusion**

Tout ce qui vient d'être décrit ou tout ce qui reste à faire ne pourraient exister sans l'implication des membres du Groupement, des salariés du SIAO92, de tous les partenaires et de la DRIHL en particulier.

Qu'ils en soient tous chaleureusement remerciés.

Pierre CARLI



# Rapport Financier

Exercice 2015

Les comptes du groupement ont été établis en 2015 en interne.

Le Cabinet Maekawa a traité le volet social au 1<sup>er</sup> trimestre 2015. Cette partie a été confiée au Groupe NSK à compter du 1<sup>er</sup> avril 2015.

La vérification des comptes et autres sondages règlementaires ont été réalisés par le Commissaire aux comptes : le Cabinet Dauge et Associés.

Le GCSMS SIAO Hauts-de-Seine s'inscrit dans une démarche d'amélioration des processus comptables et financiers. Ces processus ont été testés le 22 octobre 2015 par le Commissaire aux Comptes et ont fait l'objet d'un rapport positif.

La comptabilité du Groupement est établie selon le règlement CRC 2014-03, les principes de la comptabilité d'engagement et les règles du plan comptable des établissements et services sociaux et médico-sociaux privés.

L'élaboration et la présentation des comptes annuels ont été effectuées conformément aux règles en vigueur. L'application des conventions générales s'est faite dans le respect du principe de prudence, de permanence des méthodes, d'indépendance des exercices et de continuité d'exploitation.

Les éléments inscrits en comptabilité ont été évalués selon la méthode des coûts historiques.

Les informations complémentaires sur le bilan, le compte de résultat, ainsi que ceux relatifs aux engagements du GCSMS et aux informations diverses sont présentées dans les notes ci-jointes.

Le résultat étant soumis aux autorités de contrôle, il présente un caractère provisoire dans l'attente de l'arrêté définitif par les organismes compétents.

## Présentation du bilan :

### BILAN 2015 (en euros)

ACTIF				PASSIF			
		31/12/2015	31/12/2014			31/12/2015	31/12/2014
ACTIF IMMOBILISÉ	<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>			FONDS ASSOCIATIFS ET RESERVES			
	Concessions, brevets et droits similaires	7 175	2 618		Fonds associatifs sans droit de reprise	11 500	10 000
	Immobilisations incorporelles en cours		1 404		Réserves	142 840	135 183
	<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>				Report à nouveau	5 940	4 020
	Autres immobilisations corporelles	162 499	142 052		Résultat de l'exercice	7 830	9 577
	Immobilisations en-cours		3 331		Subvention d'investissement	32 418	
	Avances et acomptes	9 525					
	<b>IMMOBILISATIONS FINANCIERES</b>						
	Autres titres immobilisés		183				
	Autres immobilisations financières	23 680	23 680				
<b>TOTAL I</b>		<b>202 880</b>	<b>173 269</b>	<b>TOTAL I</b>		<b>200 528</b>	<b>158 780</b>
				PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	Provisions pour risques	35 533	
				<b>TOTAL II</b>		<b>35 533</b>	
				FONDS DEDIES	Sur subvention de fonctionnement	150 000	35 000
				<b>TOTAL III</b>		<b>150 000</b>	<b>35 000</b>
ACTIF CIRCULANT	Avances et acomptes versés	1 174	735	DETTES			
	<b>CRÉANCES</b>				Dettes fournisseurs et comptes rattachés	51 201	24 831
	Autres créances	1 803	9 584		Dettes fiscales et sociales	130 980	113 223
COMPTES DE RÉGULARISATION	<b>DIVERS</b>			Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	27 580	16 136	
	Disponibilités	378 823	160 010				
	Charges constatées d'avance	11 143	4 372				
<b>TOTAL II</b>		<b>392 942</b>	<b>174 701</b>	<b>TOTAL IV</b>		<b>209 761</b>	<b>154 189</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>595 822</b>	<b>347 970</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>595 822</b>	<b>347 970</b>

### Informations relatives aux postes du bilan

#### Les immobilisations

Les immobilisations incorporelles et corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition.

Les amortissements sont tous calculés selon le mode linéaire, selon les durées suivantes :

- Installation, agencement et aménagements divers : 5 à 10 ans
- Matériel de bureau et informatique : 2 à 5 ans
- Matériel de transport : 5 ans
- Mobilier : 10 ans

## TABLEAU DES IMMOBILISATIONS

### Immobilisations incorporelles :

#### 20510000 Concessions, Brevets, Logiciels

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2015	Cumul des amortissements	Valeur nette
10 206.00 €	238.00 €	2 793.00 €	3 031.00 €	7 175.00 €

### Immobilisations corporelles :

#### 21810000 Installation générale, agencement, aménagement divers

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2015	Cumul des amortissements	Valeur nette
108 458.66 €	3 894.34 €	10 632.53 €	14 526.87 €	94 531.54 €

#### 21820000 Matériel de transport

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2015	Cumul des amortissements	Valeur nette
10 144.40 €	845.37 €	2 028.88 €	2 874.25 €	7 270.15 €

#### 21830000 Matériel de bureau et matériel informatique

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2015	Cumul des amortissements	Valeur nette
70 875.73 €	23 178.27 €	6 739.64 €	29 917.91 €	40 957.82 €

#### 21840000 Mobilier

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2015	Cumul des amortissements	Valeur nette
32 697.14 €	9 091.76 €	3 265.43 €	12 357.19 €	20 339.95 €

#### Acompte sur immobilisations corporelles

9 525.45 €
------------

### Immobilisations financières :

#### 27510000 Dépôts versés

23 680.00 €
-------------

### Détail des acquisitions de l'exercice :

20510000 Concessions, Brevets, Logiciels	5 946.00 €
21810000 Installations Générales, Agencement, Aménagement Divers	13 181.82 €
21830000 Mat. de Bureau et Mat. Informatique	30 546.72 €
<b>TOTAL</b>	<b>49 674.54 €</b>

## Détail des cessions de l'exercice :

27280000 Autres titres immobilisés : cessions des parts sociales : 183 €
--

## Les Disponibilités

Les disponibilités du GCSMS SIAO Hauts-de-Seine au 31/12/2015 s'élèvent à un montant total de 378 822.76 €.

Elles se composent :

- du solde bancaire du compte courant détenu auprès du Crédit Agricole pour un montant de 29 697.86 € ;
- du solde bancaire du Livret A détenu auprès du Crédit Agricole pour un montant de 76 720.45 € ;
- du solde bancaire du Compte sur Livret Associatif détenu auprès du Crédit Agricole pour un montant de 272 350.96 € ;
- de la Caisse pour un solde de 53.49 €.

## Passif

### Variations des fonds associatifs

Comptes	31/12/2014	+	-	31/12/2015
Fonds statutaires	10 000.00 €	1 500.00 €		11 500.00 €
Réserves	135 182.80 €	7 657.11 €		142 839.91 €
Résultat gestion propre	4 020.00 €	1 920.00 €		5 940.00 €
Résultat de l'exercice	9 577.11 €	7 829.80 €	9 577.11 €	7 829.80 €
Subventions d'investissement		32 418.00 €		32 418.00 €
<b>Total des Fonds propres</b>	<b>158 779.91 €</b>	<b>51 324.91 €</b>	<b>9 577.11 €</b>	<b>200 527.71 €</b>

Trois nouveaux membres ont rejoint le GCSMS SIAO Hauts-de-Seine en 2015, les fonds statutaires ont ainsi augmenté de 1 500 €. Deux adhésions sont en attente de paiement.

### Variations des provisions et fonds dédiés

Comptes	31/12/2014	+	-	31/12/2015
Provisions pour risques		35 532.96 €		35 532.96 €
Fonds dédiés subvention « Etudes et Observatoire »	35 000.00 €		35 000.00 €	
Fonds dédiés subvention « Renforcement sur 2016 de l'Equipe Mobile Hôtel »		150 000.00 €		150 000.00 €
<b>Total des Fonds propres</b>	<b>35 000.00 €</b>	<b>185 532.96 €</b>	<b>35 000.00 €</b>	<b>185 532.96 €</b>

Une provision pour litiges salariés d'un montant de 35 532.96 € a été comptabilisée comme suit :

- Provision avocat : 5 280,00 €
- Provision indemnités de licenciement, 30 252.96 €

### Etat des créances et des dettes

Toutes les créances et les dettes sont à échéance de moins d'un an à l'exception du dépôt de garantie versé pour le loyer.

## Présentation du Compte de résultat :

### COMPTE DE RESULTAT 2015 (en euros)

CHARGES				PRODUITS			
		31/12/2015	31/12/2014			31/12/2015	31/12/2014
CHARGES D'EXPLOITATION	Autres achats et charges externes	258 375	172 843	PRODUITS D'EXPLOITATION			
	Impôts, taxes et versements assimilés	24 231	18 920		Subvention d'exploitation	1 052 781	749 157
	Salaires et traitements	406 161	370 410		Reprises sur amortissements et provisions transferts de charges	702	13 597
	Charges sociales	183 000	135 872		Cotisations	2 220	1 920
	Dotations aux amortissements sur immobilisations	25 474	13 822		Autres produits	1 455	4
	Autres charges	112	993				
	<b>Total I</b>	<b>897 352</b>	<b>712 860</b>		<b>TOTAL I</b>	<b>1 057 158</b>	<b>764 678</b>
CHARGES FINANCIERES	Intérêts et charges assimilées	787		PRODUITS FINANCIERS	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé	3	440
					Autres intérêts et assimilés	599	
<b>TOTAL II</b>	<b>787</b>		<b>TOTAL II</b>	<b>602</b>	<b>440</b>		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Sur opération de gestion		90	PRODUITS EXCEPTIONNELS			
	Sur opération en capital	1 258	7 590		Reprises sur provisions, dépréciations et transferts de charges	35 000	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements, dépréciations et provisions	35 533					
<b>TOTAL III</b>	<b>36 791</b>	<b>7 680</b>	<b>TOTAL III</b>	<b>35 000</b>			
ENGAGEMENT	Engagements à réaliser sur subvention de fonctionnement	150 000	35 000				
	<b>TOTAL IV</b>	<b>150 000</b>	<b>35 000</b>				
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1 084 930</b>	<b>755 540</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1 092 760</b>	<b>765 117</b>		
<b>EXCEDENT</b>	<b>7 830</b>	<b>9 577</b>					

#### Faits caractéristiques :

Obtention d'une subvention complémentaire de 80 000 € pour 2 ETP destinée à la mise en œuvre du plan de réduction des nuitées hôtelières.

Obtention d'une subvention complémentaire de 150 000 € pour le renforcement de l'Equipe Mobile Hôtel sur 2016.

Obtention d'une subvention complémentaire de 43 806 € correspondant aux indemnités de fin de contrat de la chargée de mission à hauteur de 11 388 € et au financement de matériels pour le transfert du 115 au sein du SIAO à hauteur de 32 418 €.

Le solde de la subvention d'exploitation a été perçue le 26 octobre 2015 ; deux emprunts à court terme d'un montant total de 110 000 € ont été nécessaires fin juillet et fin août 2015 afin d'assurer la gestion courante. Les intérêts de ces emprunts s'élèvent à 786.97 €.

## **Produits d'exploitation**

### **Cotisations**

La convention constitutive du GCSMS SIAO Hauts-de-Seine prévoit que les membres contribuent annuellement au budget du GCSMS à hauteur de :

- Personne morale : 100 €
- Personne physique : 20 €

Le montant total des cotisations annuelles s'élève à 2 220 €.

Deux cotisations personne morale restent en attente de paiement pour l'année 2015.

### **Transfert de charges d'exploitation**

Un remboursement d'assurance pour la somme de 702 € a été enregistré suite à un sinistre.

### **Autres produits**

La participation au colloque a engendré un produit de 910 €.

Un remboursement de de 544.93 € par l'organisme de formation UNIFAF est en cours pour les frais de formation d'un salarié en 2015.

### **Produits financiers**

Le Livret A et le Compte sur livret associatif ont rapporté 598.76 € d'intérêts en 2015.

### **Indemnités de Fin de Carrière (IFC)**

La méthode retenue dans le cadre de cette évaluation est la méthode des unités de crédit projetées (ou méthode du prorata des droits au terme). Cette méthode est définie par la norme comptable IAS 19 révisée (norme européenne) et par la norme FAS87 (norme US GAAP). Elle est conforme à la recommandation 2003 R-01 du CNC.

Les Indemnités de Fin de Carrière s'élèvent au 31/12/2015 à 56 950.07 €. Elles n'ont pas été provisionnées en 2015.

### **Bénévolat**

Pour l'exercice 2015, le bénévolat a représenté 2.196 heures, valorisées à 30 € par heure, soit une valeur totale de 65 880 €.

### **En conclusion**

Le résultat comptable est un excédent égal à 7 829.80 €

Il se décompose comme suit :

Résultat gestion propre : 2 220 €

Résultat gestion contrôlée : 5 609.80 €





# Rapport social



## Les ressources humaines

### L'effectif

Au 31 décembre 2015, l'effectif total était de 15 salariés et 14 ETP (Equivalent Temps Plein) en CDI.

### Les sorties / Les entrées durant l'année

#### Les sorties

4 départs de salariés :

- 2 intervenantes sociales du pôle Insertion
- La Chargée de mission SI SIAO
- 1 Chef de projet

Les motifs de départ :

- 2 démissions
- 1 fin de CDD
- 1 licenciement pour inaptitude physique

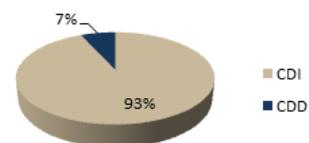
#### Les entrées

9 salariés ont été embauchés :

- 1 Chef de projet
- 4 intervenants sociaux au Pôle Insertion
- La Coordinatrice de l'Equipe Mobile Hôtel
- Le Chef de service du Pôle Logement
- 1 intervenante sociale de l'Equipe Mobile Hôtel
- 1 intervenante sociale de l'équipe DAHO

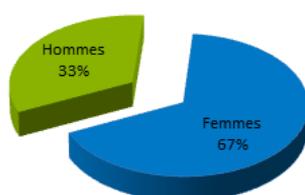
### Les types de contrats au 31/12/2015

- 14 CDI
- 1 CDD

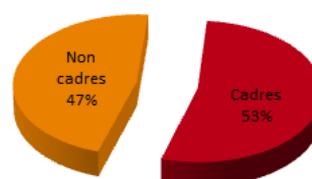


Le poste en CDD a été transformé en CDI à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### Rapport Hommes / Femmes



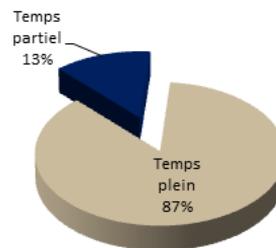
### Rapport Cadres / Non Cadres



## Rapport Temps plein / Temps partiel

Deux salariés sont en temps partiel :

- L'assistante de gestion à 80%
- L'agent d'entretien à 17%



## Age de l'équipe

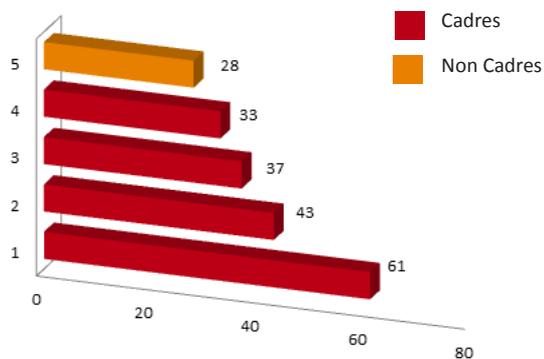
- L'âge moyen

Age moyen de l'équipe : 37 ans

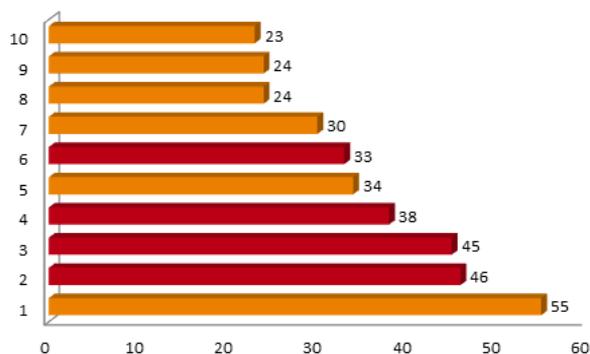
Age moyen des cadres : 42 ans

Age moyen des non cadres : 31 ans

L'âge des hommes présents au 31/12/2015



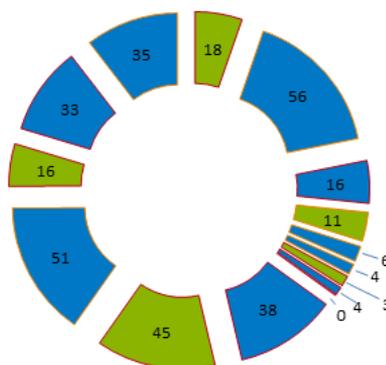
L'âge des femmes présentes au 31/12/2015



## L'ancienneté

L'ancienneté moyenne de l'équipe est de 22 mois

L'ancienneté de l'équipe en mois :



## Les absences en 2015

### Les absences pour maladie en 2015

217 jours d'absences maladie cumulées

5 salariés concernés

Arrêt maladie le plus court : 1 jour

Arrêt maladie le plus long : 31 jours consécutifs et 152 jours cumulés pour le même salarié

### Les accidents du travail

18 jours d'arrêt pour un accident du trajet qui a eu lieu fin 2014

1 salarié concerné

### Les journées enfants malade

8 journées enfants malade pour 7 salariés concernés

## Les réalisations / Les projets en cours

### Les réalisations :

- Finalisation du règlement intérieur
- Finalisation du livret d'accueil des salariés

### Les projets en cours :

- Recrutement d'une intervenante sociale pour le DAHO
- Recrutement des écoutants 115 et régulateurs de nuit au 1<sup>er</sup> janvier 2016

## Formation

Un salarié a bénéficié du financement de sa formation universitaire via Internet sur l'année 2015 / 2016.



# Les préconisations

Pôles	Constats	Préconisations
URGENCE	Manque croissant de places d'hébergement pour les familles	Augmenter le nombre de places en CHU famille
	Difficultés à joindre le 115	Mettre en place des outils pour réguler les appels du 115
	De nombreux positionnements n'aboutissent pas	Travailler en amont auprès des usagers pour prévenir les refus
	Peu de demande de logement en provenance des personnes hébergées par le 115	Sensibiliser l'équipe mobile hôtel sur le repérage des familles pouvant accéder à un logement
INSERTION	1300 relances réalisées par le pôle insertion comme suite à la réception d'évaluations lacunaires	Améliorer la qualité des évaluations en organisant des formations ad'hoc afin de limiter le taux d'échec de positionnement
	Multiplication des supports d'évaluation qui ralentissent le traitement de l'information	Harmoniser les pratiques en favorisant l'utilisation d'un seul support pour l'élaboration des évaluations (SI SIAO)
	Un grand nombre de publics prioritaires ne disposent pas d'évaluation auprès du pôle insertion	Améliorer la connaissance, par le pôle insertion du SIAO92, des publics prioritaires (115 / DAHO)
	Augmentation du nombre de demandes reçues au cours de l'année 2015 (+30%)	Travailler la question de la priorisation des demandes, en vue d'un positionnement
LOGEMENT	Augmentation du nombre d'offres hors 92	Travailler avec les usagers et leur référent social sur la question de la mobilité géographique
	"Appuis logement" encore trop peu convaincants	Sensibiliser les rédacteurs des "Appuis logement" sur l'importance de cet écrit
	Peu de dossiers de relogement en provenance du tiers secteur	Travailler sur les blocages qui freinent les dossiers Solibail
		Répondre à l'appel à projet Ile de France FNAVDL 2017-2018



## Les principales préconisations du rapport

Au regard, à la fois de l'expérience acquise en 2015, de l'analyse des résultats chiffrés et des réflexions menées, le SIAO des Hauts-de-Seine propose plusieurs préconisations.

### Pôle Urgence :

- 1) Augmenter le nombre de places en CHU famille
- 2) Mettre en place des outils pour réguler les appels du 115
- 3) Travailler en amont auprès des usagers pour prévenir les refus
- 4) Sensibiliser l'équipe mobile hôtel sur le repérage des familles pouvant accéder à un logement

### Pôle Insertion :

- 1) Améliorer la qualité des évaluations en organisant des formations ad'hoc afin de limiter le taux d'échec de positionnement
- 2) Harmoniser les pratiques en favorisant l'utilisation d'un seul support pour l'élaboration des évaluations
- 3) Améliorer la connaissance, par le pôle insertion du SIAOg2, des publics prioritaires (115/DAHO)
- 4) Travailler la question de la priorisation des demandes, en vue d'un positionnement

### Pôle Logement :

- 1) Travailler avec les usagers et leur référent social sur la question de la mobilité géographique
- 2) Sensibiliser les rédacteurs des "Appuis logement" sur l'importance de cet écrit
- 3) Travailler sur les blocages qui freinent les dossiers Solibail
- 4) Répondre à l'appel à projet « Ile de France FNAVDL 2017-2018 »





# L'activité du SIAO92 par pôle

En 2015, à l'instar des années précédentes, le volume d'activité du SIAOg2 continue de progresser de manière significative.

**En 2015, ce sont 7.188 ménages distincts soit 13.907 personnes qui ont sollicité le SIAO des Hauts-de-Seine.**

Sans entrer dans le détail des chiffres et des analyses que vous retrouverez ci-après, retenons les éléments suivants :

- Pour le pôle Urgence, le cap du million de demandes reçues au 115 est dépassé, ce qui correspond à une augmentation égale à 18% par rapport à 2014. Ce sont 3.443 ménages différents pris en charge en 2015, dont 1.364 nouveaux, soit une augmentation égale à 13%.
- Pour le pôle Insertion, ce sont 9.094 évaluations reçues, soit une augmentation égale à 36% par rapport à 2014. Ces évaluations concernent 4.716 ménages différents, dont 3.070 nouveaux, soit 20% de plus qu'en 2014. Le délai de traitement des dossiers a été divisé par trois depuis 2013 pour se situer en 2015 à moins de 10 jours. Si le nombre d'admission en 2015 augmente significativement avec 584 admissions, soit une augmentation égale à plus de 30%, il n'en demeure pas moins insuffisant au regard de la demande (12% de la demande globale satisfaite).
- Pour le pôle Logement, 308 dossiers de demandes ont été reçus, soit une augmentation égale à 166% par rapport à 2014. 128 ménages ont été relogés soit une augmentation égale à 156% par rapport à 2015. Ce sont, en 2015, 42 structures qui ont fait parvenir des dossiers, soit une augmentation de leur nombre égale à 27%. En 2015, 60% des demandes labellisées par le SIAOg2 ont été satisfaites. Fin 2015, compte tenu de l'augmentation du volume d'activité une deuxième commission de labellisation a été créée.



## Introduction : activités transversales

### Les conférences régionales des SIAO

La VIII<sup>ème</sup> conférence régionale des SIAO s'est tenue le 12 mai 2015 avec comme ordre du jour principal, le plan de substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières et d'amélioration de la prise en charge à l'hôtel.

La VIII<sup>ème</sup> conférence régionale des SIAO du jeudi 10 décembre 2015 à la DRIHL a travaillé sur la mise en œuvre du cadre de convergence régional pour les 115.

### Le développement des outils de communication

Le SIAO92 a poursuivi la publication de sa lettre d'information. Une lettre « spécial logement » a été publiée en fin d'année.

Une charte graphique a été créée en début d'année 2015, ainsi qu'un document de présentation des missions.

Un site WEB ([www.siao92.fr](http://www.siao92.fr)) a été mis en service au printemps 2015 pour permettre au SIAO92 d'offrir un outil à l'ensemble des professionnels du département des Hauts-de-Seine.

Ce sont 11.376 connexions sur ce site qui ont été enregistrées entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 décembre 2015.

### Le colloque

Un colloque a été organisé le 2 avril 2015 au sein du théâtre des Amandiers à Nanterre. Il a été animé par Dominique Rousset, journaliste à France culture. Le thème « Crise des liens, crise des lieux : *Le parcours de la personne, de la mise à l'abri au logement* », a réuni au cours de la première table ronde de la matinée, Hervé Le Bras, Jean Martin Delorme, Alain Bernard Boulanger, Pierre Carli.

L'après-midi, trois tables rondes animées par les trois directeurs des SIAO voisins, Valérie Pellisson (95), Abilio Brazil (93) et Patrick Rouyer (75) ont traité des problématiques rencontrées par chacun des trois pôles du SIAO, Urgence, Insertion et Logement. Plus de 120 personnes ont participé à cette journée qui sera reconduite en 2016.

### Les Comed

Le SIAO92 participe aux réunions de la Commission de médiation qui détermine les reconnaissances DALO ou DAHO.

### Rencontres avec le Conseil Départemental et la CAF

A l'initiative de la DRIHL, des rencontres ont été organisées avec les représentants du Conseil Départemental et de la CAF en vue de réactualiser les protocoles précisant nos partenariats. Ces rencontres ont également permis des échanges autour des difficultés rencontrées par les uns et les autres et de chercher des améliorations de fonctionnement et de procédures. Ainsi, par exemple, a-t'il été décidé de porter la fréquence des réactualisations des évaluations de 3 à 4 mois. En contrepartie, l'engagement a été pris d'améliorer la qualité même de ces évaluations.

### Contingent CAF

La CAF a confié au SIAO92, la gestion de son contingent de logements sociaux dont elle est réservataire.

### Le reporting

Au-delà d'une production mensuelle de données d'activités par pôle ou d'études spécifiques et de leur publication sur le site WEB du SIAO, nous rendons compte très régulièrement de notre activité aux services de l'Etat, la DRIHL UT 92.

Chaque jour, les éléments de la veille sociale (nombre de demandes reçues, de personnes accueillies, répartition, nombre de nuitées hôtelières, DNP, etc.) sont transmis.

Un tableau de croisement à destination de la COMED est réalisé chaque mois.

Pendant la période hivernale, le SIAO92 produit pour la réunion de coordination mensuelle organisée par la DRIHL, l'état des lieux chiffré de l'accueil du public du « plan hiver ».

De même, chaque année le SIAO92 transmet le bilan de la mise en œuvre des mesures de gestion liées aux vagues de froid.

Chaque mois, nous remplissons le tableau de fluidité à destination de la DRIHL siège.

Entre juillet et décembre 2015, le SIAO a produit chaque mois pour le COPIL de l'action de réduction des nuitées hôtelières, les éléments chiffrés de reporting.

Chaque trimestre, ou chaque semestre selon les cas, une réunion pour faire le point est organisée par la DRIHL avec chacune des composantes du pôle insertion (CHRS, Tiers secteur, Solibail, Publics spécifiques) et aussi du pôle logement. A cette occasion sont produites les données correspondantes.

Dernièrement, la DRIHL siège nous a transmis un document à remplir en ce qui concerne le déploiement du SI SIAO.

Annuellement, un rapport d'activité reprend l'ensemble des données produites.

Cela représente un travail qualitativement et quantitativement important, qui mobilise fortement les équipes, déjà confrontées à un accroissement de leurs tâches du fait de l'augmentation sensible de la demande.

La nature et le contenu de ces actions de reporting nécessiteraient d'être remises à plat pour s'assurer que le travail fourni ne comporte pas de redondance et qu'il sert bien les objectifs qu'il poursuit.

### **Le déploiement du SI SIAO**

Début 2015, la totalité des CHRS et des CHU annuels du département, 2 résidences sociales, des associations de prévention spécialisée, les CADA et des accueils de jour ont un accès au SI SIAO, essentiellement pour le volet premier accueil.

La stratégie de déploiement du SIAO92 pour l'année 2015 a visé à élargir le nombre de prescripteurs utilisant le SI SIAO. Ce déploiement devrait permettre à terme une utilisation plus complète de l'application, y compris pour le volet hébergement qui est encore aujourd'hui peu exploité.

Pour y parvenir, les moyens suivants ont été mis en place :

- Ateliers de formation tous les mois ou à la demande des structures
- Didacticiels adaptés (CHU hivernaux, prescripteurs CAF et EDAS)
- Ressources en ligne sur le site du SIAO92

#### **1) Six secteurs de déploiement en 2015**

Pour l'année 2015, plus de 150 nouveaux utilisateurs ont bénéficié d'une formation dans les locaux du SIAO ou sur site :

#### **1.1 Les structures utilisant l'application**

Le SIAO 92, a poursuivi son action de formation auprès des nouveaux utilisateurs des structures déjà utilisatrices de l'application.

#### **1.2 Les centres d'hébergement d'urgence hivernaux**

A l'instar des hivers précédents, les CHU hivernaux ont eu pour consigne de renseigner à minima leurs présences dans l'application, et rendre ainsi visible un public souvent fortement précarisé, n'ayant pas nécessairement une demande d'hébergement formalisée. Ainsi, entre le 01/11/2015 et le 31/12/2015, 129 demandes et pseudo-demandes ont été créées dans le SI SIAO pour des ménages pris en charge dans un dispositif hivernal.

#### **1.3 L'intégration et la formation des agences CAF**

Initié en 2014, le déploiement du SI SIAO auprès des agences CAF s'est poursuivi et finalisé lors du 1er semestre 2015, avec la formation d'environ 40 utilisateurs CAF. L'application est devenue progressivement l'outil unique de transmission des évaluations sociales pour les prescripteurs CAF. 872 demandes ont ainsi été créées dans le SI SIAO par les agences CAF du 92.

#### **1.4 L'ouverture aux missions locales**

Les missions locales sont devenues prescripteurs du SIAO en 2015, avec le SI SIAO comme support de transmission des demandes. De juin à octobre 2015 une trentaine d'utilisateurs ont été formés sur site, et 11 nouvelles structures ont été créées dans l'application. En 2015, 49 demandes ont pu être créées dans l'application par les missions locales.

#### **1.5 Le déploiement de l'équipe mobile hôtel**

Avec la mise en place d'une équipe mobile hôtel (EMH) dans le cadre du plan triennal de réduction des nuitées hôtelières et devant les enjeux de mobilité et de réactivité au travail de cette équipe, ce service a été doté de tablettes tactiles connectées. L'objectif dans la première phase de déploiement, débutée en octobre 2015, a été d'inscrire les ménages présents à l'hôtel sur le SI SIAO.

Conformément aux recommandations de la CNIL, cet outil a permis de réaliser la saisie des informations en présence et avec l'accord des usagers.

Au 31/12/2015, la situation de 116 ménages a pu être renseignée dans le SI SIAO par l'EMH, dans le cadre des visites de ménages à l'hôtel.

#### **1.6 Expérimentation EDAS.**

Les Espaces Départementaux d'Action Sociale du

Conseil Départemental restent les principaux prescripteurs du SIAO en 2015 (57% des demandes).

Trois EDAS ont été retenus pour participer à une phase d'expérimentation d'utilisation de l'application SI SIAO, les EDAS de Bagneux, Colombes et Courbevoie. 60 utilisateurs (travailleurs sociaux et responsables) ont été formés en novembre et décembre 2015 pour le lancement de l'expérimentation dès le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### 2) Réunions partenariales SI SIAO en 2015

- Atelier indicateurs et observation sociale DGCS 13/05/2015
- Participation aux ateliers de développement du futur « module 115 »
- Séminaire national du 5/11/2015
- Séminaire de formation à la DGCS le 4/12/2015

### 3) Objectifs 2016 :

- Poursuivre la diffusion du SI SIAO auprès des travailleurs sociaux du Conseil Départemental
- Remobiliser les structures (CHRS) pour mettre à jour leurs groupes de places et les entrées / sorties des ménages.
- Intégrer progressivement les résidences sociales dans le SI SIAO.

### Le plan triennal de substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières et d'amélioration de la prise en charge à l'hôtel

Conformément à la circulaire interministérielle du 20 février 2015 et aux dispositions prises en comité d'administration régional du 27 avril 2015, le GCSMS SIAO92 s'est vu confier par la DRIHL le 23 juin 2015, la mise en œuvre opérationnelle du plan triennal de substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières et d'amélioration de la prise en charge à l'hôtel lancé par la ministre du logement, Madame Pinel, le 3 février 2015.

Depuis plusieurs années, le recours à l'hôtel, principalement pour les familles, s'est imposé comme solution pour faire face à la forte pression qui s'exerce sur les structures d'hébergement pérennes.

Or, il s'avère que cette solution est peu adaptée à la prise en charge des familles avec enfants.

Il s'agit donc de remédier à cette inflation du recours à l'hôtel en lui substituant des solutions favorisant l'accès au logement tout en améliorant les conditions dans lesquelles les personnes qui demeureront à l'hôtel seront prises en charge.

Pour ce faire, le SIAO92 s'est vu doter de moyens complémentaires. C'est une équipe composée de 9 travail-

leurs sociaux et d'une coordinatrice qui sera à l'œuvre dès le début de l'année 2016. En interne, le pilotage de cette équipe est confié conjointement aux responsables des pôles urgence et insertion.

Ce plan prévoit, à l'échelon national, le financement de 13.000 places d'hébergement supplémentaires pour le secteur AHI, combiné à un renforcement de l'accompagnement social des familles ainsi que l'accès à la domiciliation et à l'aide alimentaire.

Pour le département des Hauts-de-Seine, l'UT DRIHL 92 a retenu pour l'année 2015 le financement de 130 places en centre d'hébergement d'urgence et de 183 logements supplémentaires dans le dispositif Solibail.

A partir de la feuille de route établie par la DRIHL et en concertation permanente avec cette dernière, le SIAO92 s'est fortement mobilisé dès le mois de juin 2015 dans l'élaboration d'un plan d'action. Celui-ci est le descriptif détaillé des modalités de mise en œuvre des objectifs fixés par la feuille de route du 23 juin 2015 transmise par la DRIHL des Hauts-de-Seine à la Direction générale du SIAO92.

Pour mettre en œuvre ce plan d'action, un guide de procédures a été rédigé par les pôles urgence et insertion afin de clarifier au maximum les circuits d'information et surtout formaliser le rôle de chaque service dans la mise en œuvre d'actions transversales.

Concrètement, l'équipe a pour mission principale de rencontrer les ménages mis à l'abri à l'hôtel, parfois depuis plusieurs années. Cette action doit in fine participer à l'objectif principal : sortir les ménages du dispositif hôtelier en leur permettant de s'inscrire dans un parcours d'insertion.

En effet, la rencontre in situ des ménages constitue la valeur ajoutée de l'EMH, qui peut ainsi activer ou réactiver les liens entre ces ménages et les travailleurs sociaux institutionnels (Conseil Départemental, CAF, CCAS). Cette action de proximité vise notamment à remobiliser les ménages et leurs référents sociaux et à obtenir des évaluations sociales actualisées à destination du pôle insertion (voire du pôle logement le cas échéant), chargé de proposer des solutions d'hébergement adaptées.

L'équipe mobile hôtel a été installée à l'origine dans les locaux du 115, au CASH de Nanterre. Un coordinateur et un intervenant social ont été recrutés par le GCSMS SIAO92 en septembre 2015. Quatre intervenants sociaux issus du 115 complètent cette équipe.

Au cours de la période de démarrage de l'activité, entre septembre et décembre 2015, pour diverses rai-

sons dont deux démissions, l'équipe a rarement été au complet. En outre, les conditions de travail mettaient en évidence un manque de matériel certain, compliquant la tâche de l'équipe.

Dans un premier temps, dans le cadre du plan de réduction des nuitées hôtelières, l'action de l'équipe mobile a été centrée sur les ménages présents à l'hôtel 115 depuis plus de deux ans, pour lesquels aucune évaluation n'avait été transmise au SIAO. 22 ménages ont été identifiés comme pris en charge de façon continue sur le dispositif hôtelier depuis plus de cinq ans et 296 depuis plus de deux ans.

Au 31 décembre 2015, sur ces 318 ménages, 180 ménages étaient encore à l'hôtel. Le travail effectué par l'équipe mobile a donc réduit de 43% la part des ménages hébergés depuis plus de deux ans.

L'annonce du financement de postes supplémentaires et celle du déménagement de l'équipe mobile vers les locaux du SIAOg2 début 2016, incluant la mise à disposition du matériel nécessaire, laissent envisager une activité plus en adéquation avec la totalité de la mission pour l'année 2016.

Il faut d'ores et déjà noter une maîtrise de l'augmentation du recours à l'hôtel en 2015. En effet ce sont 25.815 nuitées qui ont été « économisées » par rapport au tendancier, sans que l'on parvienne néanmoins à respecter l'objectif fixé (101,9% du plafond fixé).

Sur les 130 places initialement prévues (152 au final) en centre d'hébergement programmées en 2015, seules 21 étaient disponibles et occupées au 31 décembre 2015. La captation de logements dans le dispositif Solibail a été inférieure à l'objectif fixé, puisque seuls 73 logements ont été mobilisés par les associations gestionnaires sur les 183 initialement prévus.

### Lancement opérationnel de l'Observatoire

Evoquée depuis la création des SIAO en 2010, confortée par les alinéas 7 et 8 de l'article L345-2-4 du CASF issu de la loi ALUR de mars 2014, la participation à l'observation sociale est une des missions des SIAO.

Pour atteindre cet objectif, le SIAOg2 s'est doté en 2015 d'un ensemble de supports statistiques descriptifs fixes, pour un intervalle de temps donné, afin de mesurer et comparer dans le temps l'activité des trois pôles (urgence, insertion, logement) et d'étudier les caractéristiques des publics pris en charge ou en demande. La création et le lancement du site web du SIAOg2 ont par ailleurs constitué une opportunité supplémentaire de lancer un véritable observatoire.

Des rapports standardisés, basés pour partie sur les trames d'observation issues de la conférence régionale des SIAO ont été élaborés, en concertation avec toutes les composantes du SIAOg2 de l'urgence au logement.

### 1) Les principaux objectifs de l'Observatoire :

- Etablir une série d'indicateurs pertinents et significatifs
- Contribuer à la production de données standardisées, comparables et communicables
- Permettre aux professionnels du secteur et à toute personne intéressée de connaître l'état de l'offre et de la demande d'hébergement sur le territoire des Hauts-de-Seine
- Rendre visible et compréhensible l'activité du SIAOg2
- Rendre visible les spécificités sociodémographiques des ménages en demande
- Pouvoir dégager des problématiques transversales ou spécifiques concernant les politiques d'accès à l'hébergement et au logement.
- Contribuer à l'amélioration quantitative et qualitative de l'offre d'hébergement

Ces rapports d'observation, sur un rythme mensuel, ont ainsi été mis en ligne à partir du mois d'avril 2015. La partie Observatoire comprend une présentation et une approche méthodologique, définissant le cadre, les enjeux et les limites des études.

Les rapports d'observations mensuels se décomposent comme suit :

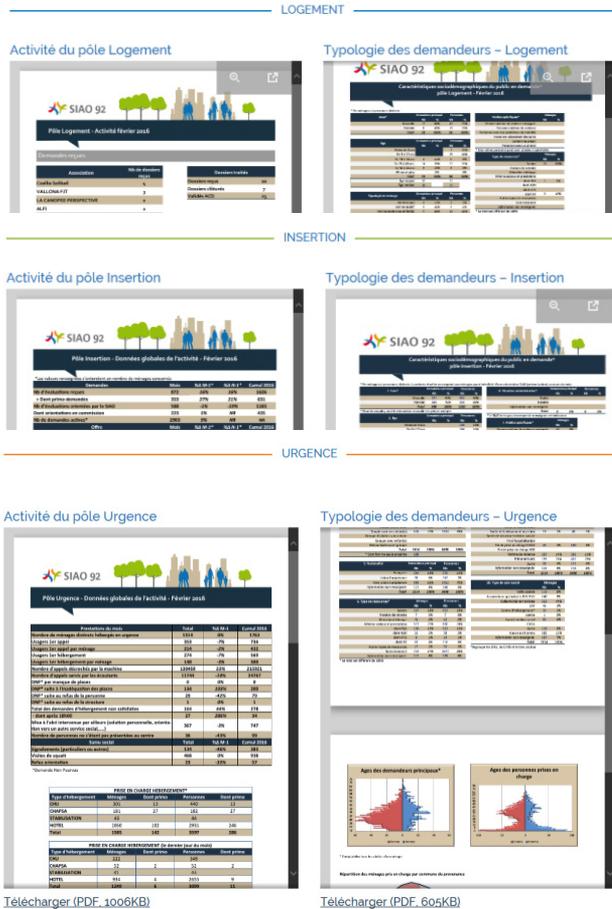
#### 1.1 Partie publique :

- Présentation
- Approche méthodologique
- 1 tableau récapitulatif des données chiffrées
- 1 document de synthèse des données



## 1.2 Partie observatoire privé (inscription par login / mot de passe requis) :

- 3 rapports présentant les indicateurs d'activité : urgence, insertion, logement
- 3 rapports présentant les caractéristiques socio-démographiques du public (adaptant les trames issues de la conférence)



Les retours des partenaires du SIAO92 sont également encourageants, notamment des travailleurs sociaux et des communes des Hauts-de-Seine. Certaines communes ou communautés d'agglomération ont ainsi sollicité l'Observatoire du SIAO pour la production d'études spécifiques à leurs territoires.

### 2) Objectifs 2016 :

- Poursuivre la production de rapports d'observation mensuels, dans une recherche continue d'amélioration des contenus et de l'interface
- Poursuivre et développer la production d'études spécifiques, à différents niveaux (département, territoire, commune)
- Développer l'utilisation du SI SIAO comme outil d'observation sociale
- Renforcer les liens avec les autres SIAO franciliens et l'OFPRUH

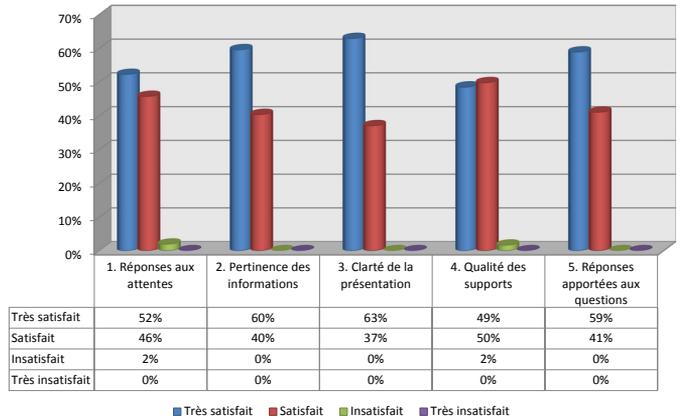
## Les enquêtes de satisfaction

A l'issue de chaque séance de formation et quel qu'en soit le sujet, le SIAO92 interroge les participants pour connaître leur appréciation de la prestation.

Ci après, par thématique les résultats obtenus :

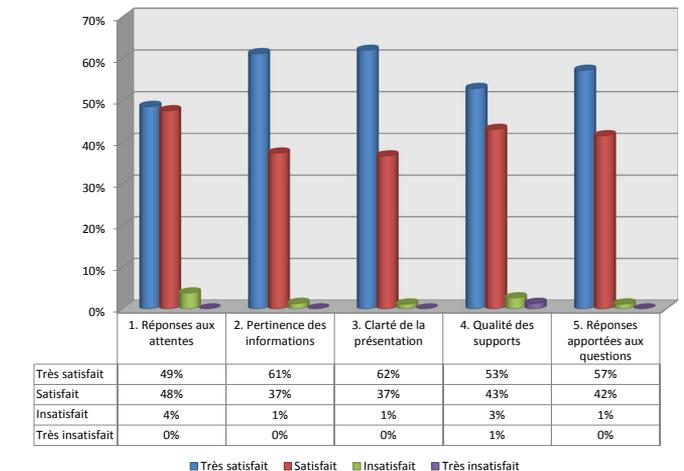
### Ateliers SI SIAO

20 ateliers SI SIAO - 140 participants



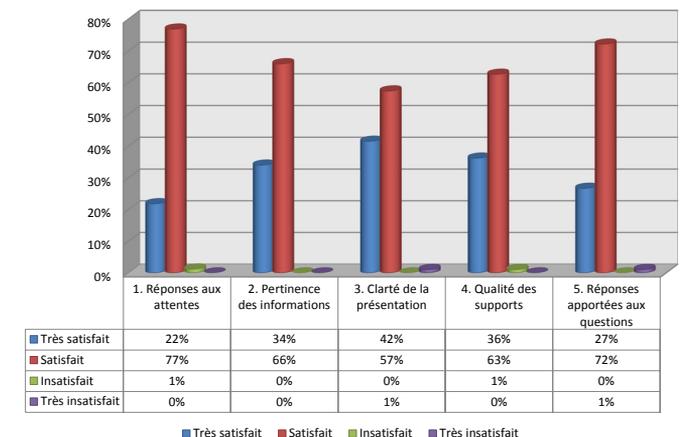
### Ateliers présentation du SIAO et dispositifs d'hébergement et d'insertion

5 ateliers - 55 participants



### Ateliers logement et mobilité géographique

5 ateliers logement - 54 participants





## Le pôle Urgence

L'augmentation des demandes de mise à l'abri, constantes depuis ces 8 dernières années, a conduit le 115 cette année encore, à faire face à un surcroît d'activité. L'enjeu a été de maintenir un service de qualité tout en nous adaptant aux difficultés qui sont propres au dispositif 115.

Le pôle Urgence est doté d'une équipe pluridisciplinaire permettant de proposer des réponses appropriées aux différentes problématiques des populations en demande de mise à l'abri.

Une adaptation constante des professionnels qui concilient une écoute active et concise du danger de rue ont permis de maintenir un service de qualité en 2015.

### 1) L'activité du service

En 2014, nous avons déjà atteint un nombre de demandes qui ne permettait pas de répondre à tous pendant les pics d'appels. L'année 2015 confirme hélas cette tendance, certains usagers doivent appeler plusieurs fois dans la journée voire même appeler toute la journée avant de parvenir à joindre un travailleur social qui puisse lui apporter une réponse. Néanmoins, le nombre d'appels total a cependant baissé entre 2014 et 2015.

#### 1.1 Baisse des appels mais demandes en hausse

Le nombre d'appels total entrants en 2015 est égal à 1.450.235, soit une moyenne de 3.973 appels par jour. Nous observons ainsi une diminution de 14% des appels entrants entre 2014 et 2015. Cette baisse peut s'expliquer par une meilleure réactivité de la part des écoutants, faisant diminuer le nombre d'appels nécessaires avant d'obtenir une réponse du 115. Mais cette baisse des appels ne signifie pas que les demandes ont diminué car les demandes au sein du pôle Urgence/115 sont en augmentation de 18% entre 2014 et 2015.

#### 1.2 Les orientations à l'hôtel

Les orientations hôtelières représentent la majorité

des mises à l'abri, soit 907.408 nuitées mobilisées pour l'année 2015. Comme les années précédentes, nous constatons une augmentation du nombre de nuitées mobilisées, avec des prises en charge parfois très longues. La typologie des ménages à l'hôtel correspond principalement à des familles monoparentales ou des femmes seules pour lesquelles cette solution constitue une mise à l'abri à défaut de places disponibles en structures.

Le nombre de nuitées hôtelières a progressé de 213.464 nuitées, soit une augmentation de plus de 30% par rapport à l'année 2014. L'orientation hôtelière est de loin la mise à l'abri la plus utilisée afin de répondre au « danger de rue » des familles. En effet, 88% des demandes de mise à l'abri émanant de familles sont ainsi orientées vers un dispositif hôtelier.

#### 1.3 Les orientations CHU

Les orientations en centre d'hébergement d'urgence (CHU) concernent essentiellement les personnes isolées, du fait de la configuration de l'offre d'hébergement d'urgence dans les Hauts-de-Seine, puisque l'essentiel des places en CHU sont destinées à des personnes seules. Toutes les places d'hébergement mises à disposition sont occupées quotidiennement car dès qu'une disponibilité apparaît, le 115 l'utilise. Ce fonctionnement nous permet d'avoisiner un taux d'occupation de 100% des places en CHU.

Les orientations en CHU effectuées par le 115 représentent 10,5% des mises à l'abri, soit 106.484 nuitées effectuées par le pôle Urgence/115. Cette année, 19.680 nuitées supplémentaires en CHU dans le département ont pu être mises à disposition pour les usagers des Hauts-de-Seine, soit plus de 22%.

#### 1.4 Les autres orientations

Nous entendons par autres orientations, toutes propositions ou réponses apportées aux usagers qui ne correspondent pas à une mise à l'abri. Cela peut se traduire par des « DNP » (demande non pourvue), des « ROP »

(refus d'orientation par la personne), des « NSP » (ne s'est pas présenté) et autres solutions.

- DNP : les demandes non pourvues sont liées au fait que le 115 au moment de la demande est dans l'incapacité de répondre favorablement à un danger de rue avéré. 2.407 DNP ont été comptabilisées en 2015, concernant 112 hommes, 64 femmes et 77 familles différents.

- ROP : les refus d'orientations par la personne correspondent à des orientations proposées par le 115 mais refusées ensuite par l'utilisateur. Pour 2015, 869 orientations se sont soldées par des ROP, soit 362 ménages différents.

- NSP : le fait qu'un usager ne se rende pas auprès de la structure (CHU, hôtel) proposée par le 115, ce qui mobilise une place qui malheureusement restera occupée et ne sera pas remise à disposition du pôle Urgence/115. En 2015, 431 ménages ne sont pas présentés suite à l'orientation proposée ce qui représente une perte de 733 nuitées.

- Les autres orientations : le 115 est amené à traiter d'autres demandes qui n'ont pas de lien avec le « danger de rue » : des transferts auprès d'autres 115 d'Ile de France, des demandes de renseignements, des demandes d'orientation auprès d'accueils de jour, etc..

### **1.5 La typologie des usagers pris en charge par le pôle Urgence/115**

Les personnes isolées ont représenté 48 % des usagers pris en charge. L'orientation proposée est exclusivement une mise à l'abri au sein d'un CHU. Moins de 5% de prises en charge à l'hôtel concerne les personnes isolées et correspondent majoritairement à des femmes victimes de violences conjugales. Ces orientations ont pour objectif de répondre à une mise en protection, en même temps qu'à une mise à l'abri. 67% des orientations « famille » ont concerné des situations de femmes seules avec des enfants.

Par ailleurs, les ménages qui sollicitent le 115 ne sont plus uniquement les grands exclus. La diversité des types de ruptures d'hébergement engendre une diversité dans les ménages pris en charge. Peu d'utilisateurs ont bénéficié par exemple d'une prise en charge suite à une expulsion de squat. 32% des ménages ayant eu une prise en charge se sont retrouvés confrontés à une fin d'hébergement par leur réseau, familial ou amical. Cette catégorie regroupe des profils de ménages très hétérogènes.

## **2) L'activité du 115 la nuit**

### **2.1 L'activité de nuit**

L'activité de nuit a représenté 6,5% des demandes. Cela concerne les appels d'utilisateurs connus ou les rappels de ces derniers, lorsque la réponse en journée au 115 est négative. Des places sont bloquées en journée pour la nuit, afin de permettre à l'équipe du SAMU Social lors des maraudes, de proposer des hébergements. Ces orientations concernent principalement le CHAPSA ou le CHU Aurore (Les Oliviers).

La question du refus de l'hébergement d'un type de public (les grands exclus) rencontré en maraude s'est toujours posée. Savoir s'il s'agit d'un refus général de toutes formes d'hébergement ou seulement lié aux conditions d'hébergement proposées par ces structures reste à déterminer.

### **2.2 La typologie du public de nuit pris en charge**

72% des demandes d'hébergement au 115 la nuit proviennent de personnes isolées. La nuit augmente le danger de rue. Plus la demande nous arrive tardivement, plus nous devons faire preuve de réactivité. Il nous est ainsi apparu primordial d'apporter un maximum de réponses positives pour ce public.

### **2.3 Les orientations**

La plupart des orientations réalisées la nuit le sont en CHU pour 83% dont 43% transmis aux maraudes et concerne essentiellement des personnes isolées. Les orientations hôtelières n'ont représenté que 17% des orientations de nuit, proportion inverse aux orientations de jour.

### **2.4 Les autres orientations**

La proportion d'appels de ménages dépendant d'autres 115, qui parviennent automatiquement au 115 des Hauts-de-Seine quand les appelants se trouvent sur le territoire départemental, a été plus importante la nuit. Nous avons continué à transférer tous ces appels vers le 115 dont ils dépendent. Les DNP ont concerné exclusivement des personnes isolées et pour majorité des hommes.

Le 115 a cependant effectué un travail d'identification afin que ces personnes ne se retrouvent pas en DNP plusieurs jours de suite.

Par ailleurs, les places mobilisables le soir par le 115 concernent essentiellement le CHAPSA (très peu de places disponibles ailleurs), ce qui peut parfois également créer des ROP (refus d'orientation par la personne), du fait de la configuration spécifique de cette structure.

Nous pouvons constater que le travail de nuit est différent de celui exercé en journée : plus d'hommes seuls, beaucoup de transferts de 115 et beaucoup moins de solutions d'orientation car moins de structures avec lesquelles il est possible de travailler.

### **3) Les objectifs pour 2016**

2016 devrait être l'année du changement avec l'intégration du 115 au sein du GCSMS SIAO<sup>92</sup>. Le fait de se retrouver dans un même lieu devrait permettre d'améliorer les synergies entre services, de l'urgence au logement, toujours en lien avec le SAMU Social.

Dès juillet 2015, la direction générale du SIAO a fixé les objectifs opérationnels déclinant le plan triennal de réduction du recours aux nuitées hôtelières mis en place par l'Etat. Celui-ci se décline en plusieurs axes (voir page 27) et engendre de grandes modifications au sein du 115.

Depuis le début de ce plan, nous avons dû réajuster l'évaluation du danger de rue. Malgré cela, le nombre de personnes prises en charge n'a pas diminué, ce qui nous a contraints à mettre en place des DNP (demandes non pourvues par le 115 faute de place).

L'objectif pour l'année 2016 est de contribuer à la baisse des nuitées hôtelières. L'expérience précédente laisse percevoir que nous n'aurons parfois pas d'alternative à l'augmentation des DNP. C'est pourquoi il est nécessaire de mettre en place des critères de priorisation, plus précis et objectifs, afin de maintenir une mise à l'abri pour les personnes les plus vulnérables. Ce plan de réduction nécessite un processus d'acculturation pour les professionnels du 115, qui doivent composer entre le principe de l'inconditionnalité de l'accueil pour les ménages les plus vulnérables et le principe de réalité inhérent à la nécessité de maîtrise du recours aux nuitées hôtelières.



## Le pôle Insertion

Le pôle Insertion est, d'année en année, toujours plus sollicité pour répondre aux besoins d'hébergement existant dans les Hauts-de-Seine.

En effet, l'activité globale du pôle Insertion a été marquée en 2015 par une forte augmentation du nombre d'évaluations reçues. 9.094 évaluations ont été adressées au pôle Insertion, ce qui représente 4.716 ménages distincts en demande d'hébergement. Ces chiffres révèlent à la fois une augmentation d'environ 20% de demandeurs distincts au cours de l'année 2015 ainsi qu'une augmentation de 36% du nombre d'évaluations reçues (primo-demandes et réactualisations).

**Le nombre de demandeurs en attente d'une proposition d'hébergement a donc plus que doublé en 4 ans passant de 2.134 ménages en 2012 à 4.716 ménages en 2015.**

### 1) Analyse de l'activité du pôle Insertion

Ce constat est à mettre en perspective avec l'évolution de l'offre mobilisable dans le département.

En effet, de 2012 à 2014, l'offre d'hébergement est restée quasiment identique, avoisinant les 650 places (tous dispositifs confondus) déclarées chaque année.

Il a donc fallu que le pôle Insertion développe des stratégies nouvelles pour augmenter les possibilités de propositions d'hébergement aux ménages. C'est ainsi qu'au cours de l'année 2015, il a été décidé de s'appuyer sur la création de nouvelles places Solibail au plan régional pour multiplier les positionnements de ménages au sein de logements se situant hors département.

Ainsi, bien que l'offre mobilisable auprès des autres dispositifs soit restée quasiment identique, le nombre de places Solibail mobilisées en un an par le SIAO du 92 a plus que doublé, passant de 229 à 471 et le nombre de positionnements sur ce dispositif a doublé en un an passant de 423 positionnements réalisés en 2014 à 940 en 2015.

Cette stratégie semble avoir porté ses fruits puisque le

nombre d'admissions en Solibail a progressé de 33% et le nombre d'admissions total a augmenté, passant de 447 admis en 2014 à 584 en 2015 soit une progression du nombre d'admis égale à 28%.

L'année 2015 a été également l'année de l'amélioration de la qualité de nos prestations autour de quatre axes :

- La réactivité de traitement des demandes reçues
- La qualité des évaluations reçues
- Les échecs de positionnements
- L'ancienneté des demandes

Vastes chantiers, dont l'action nécessite d'être poursuivie en 2016. Néanmoins, quelques résultats ont d'ores et déjà pu être constatés en 2015 notamment en ce qui concerne la question de la réactivité.

### 1.1 L'amélioration du délai de traitement

En effet, bien que le nombre d'évaluations adressées au pôle Insertion ait augmenté de 36%, le service a réussi à maintenir un délai de traitement de ces demandes inférieur à 10 jours. Soit un délai de traitement divisé par deux en un an et par trois depuis 2013.

Assurer un traitement rapide des demandes d'hébergement demeure pour le SIAO92 une priorité. Cette priorisation assure une véritable prise en considération des demandes et inscrit ainsi l'action du SIAO92 dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu à l'utilisateur.

### 1.2 L'évaluation au cœur de la réussite des parcours des usagers

L'enjeu de l'évaluation demeure un sujet central pour les SIAO. Elle constitue, en effet, la pierre angulaire du processus d'orientation. C'est la raison pour laquelle, le pôle Insertion a souhaité en faire un axe de travail prioritaire pour l'année 2015.

En effet, la mise en place des SIAO a profondément modifié les pratiques et induit la nécessité d'un travail d'acculturation pour les professionnels du social à qui il a été demandé d'abandonner leur traditionnel « rap-

port social » pour le remplacer par une évaluation sociale détaillée. Cette dernière nécessite d'élaborer une analyse des besoins d'accompagnement, d'évaluer le degré d'autonomie des ménages et surtout d'avoir une connaissance des différents et nombreux dispositifs d'hébergement et de logement pour pouvoir établir une préconisation. Il n'est donc pas étonnant que certaines évaluations adressées au SIAO ne disposent pas de l'intégralité de ces éléments, pourtant essentiels pour déterminer une orientation adaptée et ainsi se prémunir au maximum d'un éventuel échec de positionnement.

Les actions du SIAO92 autour de l'enjeu de l'évaluation ont été multiples. Elles ont porté à la fois sur un renforcement du lien avec les partenaires mais aussi sur la mise en place d'actions de formation et d'information autour des dispositifs d'hébergement.

Pour autant, l'action principale que le pôle Insertion a souhaité développer au cours de l'année 2015 pour obtenir des évaluations complètes, a été de mettre en place une action systématique de relances lorsque des évaluations étaient jugées trop lacunaires.

Il s'est donc agi dans un premier temps d'effectuer un travail de relance en commission d'orientation auprès de chaque partenaire dont l'évaluation adressée semblait incomplète. Cette action s'est traduite en 2015 par l'envoi d'environ 650 courriels afin d'obtenir des compléments d'information.

Ce travail s'est poursuivi par la même action de relance concernant l'étude des réactualisations, et s'est traduit par l'envoi d'environ 700 courriels. Le pôle Insertion a commencé à engager véritablement cette action dans le courant du mois de mars 2015. Son résultat sera donc effectivement mesurable lors du prochain rapport d'activité.

Au total, ce sont plus de 1.300 courriels qui ont été adressés par le pôle Insertion à ses partenaires dans le cadre de l'étude d'une évaluation ou d'une réactualisation. Cette démarche devrait, à terme, contribuer à faire baisser le taux d'échec de positionnement.

De manière générale, le pôle Insertion a fortement privilégié l'échange avec ses partenaires autour des situations des ménages et ce, dans l'optique de cibler une approche beaucoup plus qualitative dans l'étude des situations. Les modes de communications ont été divers, soit par le biais des permanences téléphoniques (3 après-midis par semaine) soit par le biais des courriels.

Notons que plus de 19.000 courriels ont été adressés au pôle Insertion au cours de l'année 2015 et chacun a fait l'objet d'une ou plusieurs réponses par ce service. Ce temps consacré à l'échange avec les partenaires s'est avéré essentiel tant pour leur apporter un soutien

dans la réalisation des évaluations, que pour essayer au maximum de limiter le taux d'échec de positionnement.

### **1.3 De nouvelles actions pour limiter les échecs de positionnements**

Dans la mesure où au début de l'année 2015, le taux d'échec de positionnements n'évoluait pas de façon positive, il a été décidé d'essayer de le faire baisser. Les causes de ces échecs sont évidemment multifactorielles : qualité de l'évaluation de départ, descriptif exact de la place disponible, bonne information des usagers, etc., et sont autant d'éléments qui vont impacter la réussite des positionnements.

La prévention des refus usagers constituant l'un des leviers permettant d'atteindre cet objectif, un travail en partenariat étroit avec les travailleurs sociaux du 115 et de la mission DAHO a été progressivement mis en place et développé au cours de l'année.

Ce travail a consisté à informer les ménages positionnés des conséquences d'un éventuel refus injustifié émanant de leur part, à savoir un risque de fin de prise en charge par le 115 et/ou de perte de la reconnaissance de leur statut prioritaire pour un hébergement au titre de la loi DALO.

Cette action préventive expérimentée en 2015 s'est concrétisée encore davantage au cours du début de l'année 2016 par l'arrivée du 115 et de la mission DAHO au sein-même du SIAO92.

### **1.4 Une action spécifique concernant les demandes anciennes**

Dès le début de l'année 2015, le pôle Insertion a souhaité innover dans ses modalités d'action et s'est lancé dans une réflexion autour de la priorisation des demandes qui lui sont adressées. Outre le fait qu'il était nécessaire de continuer à prioriser le positionnement de certains publics (Hôtel 115, DAHO, sortants de CADA ou de structures d'hébergement, etc.), il est apparu également indispensable de mener une action spécifique autour des demandes d'hébergement disposant d'une ancienneté importante.

Cette action a nécessité de réaliser dans un premier temps un travail d'identification de ces ménages (l'étude portant uniquement sur ceux dont l'évaluation était toujours active) et d'analyser ensuite la raison pour laquelle ces demandes étaient restées sans proposition d'hébergement.

Chaque référent de dispositif a mené ce travail d'identification et d'analyse entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 1<sup>er</sup> juillet 2015. L'objectif était de repérer tous les ménages disposant d'une ancienneté de demande supérieure à 3 ans. Il s'est agi, une fois la liste de ménages constituée, d'identifier quels ménages avaient déjà fait l'objet

d'un positionnement antérieur et de repérer les points de blocage freinant une entrée en structure. L'analyse a montré que la quasi-totalité de ces ménages avaient déjà eu une proposition d'hébergement.

Néanmoins, les situations extrêmement complexes ou particulières de ces ménages (handicap ou problème de santé important, présence d'animaux, statut de propriétaire, etc.) combinées parfois au manque de réactualisations régulières des évaluations expliquent la difficulté du SIAO92 à trouver des solutions adaptées. Pour autant, le bilan de l'action menée au cours, principalement, des six premiers mois de l'année 2015 a permis de favoriser l'admission de 49 ménages disposant d'une ancienneté de leur demande datant de plus de trois ans et de 145 ménages disposant d'une demande datant de plus de deux ans.

Au 31 décembre 2015, il restait 18 ménages disposant d'une évaluation datant de plus de trois ans et 109 ménages disposant d'une évaluation de plus de deux ans. Il convient de préciser que le pôle Insertion a dû mettre entre parenthèse, au milieu de l'année 2015, l'action dirigée en faveur des anciens dossiers pour se concentrer sur l'élaboration d'un plan d'action spécifique destiné à concourir à la réduction des nuitées hôtelières. Cette action a fortement mobilisé le pôle Insertion durant la deuxième moitié de l'année.

Néanmoins, même si le pôle Insertion n'a pu assurer une continuité dans l'étude des anciens dossiers tout au long de l'année, il n'en demeure pas moins qu'une attention particulière a été conservée sur leur priorisation concernant d'éventuels positionnements.

## **2) Actions de coordination et actions transversales**

### **2.1 Coordination des pôles urgence et Insertion : la gestion du plan hiver 2014-2015**

Le Plan pluriannuel du 21 janvier 2013 a fixé comme objectif ambitieux la fin de la gestion saisonnière du dispositif d'hébergement d'urgence. Au sein du département des Hauts-de-Seine, une coordination accrue a été mise en place dès le début de l'hiver, entre les services de l'Etat, le SIAO urgence-Insertion ainsi qu'avec l'ensemble des acteurs de l'urgence, pour éviter toute remise à la rue « sèche » au 31 mars 2015.

Pour ce faire, l'accent a été mis auprès des professionnels des CHU hivernaux, sur la nécessité de réaliser dès que possible une évaluation sociale pour les personnes résidant dans les structures durant l'hiver, considérant que ce public demeurait prioritaire pour l'accès à des propositions d'hébergement ou de logements.

Les résultats de l'action menée au cours de la période hivernale par le pôle Insertion sont les suivants :

- 976 ménages ont été pris en charge durant la période hivernale,
- néanmoins 63% de ces ménages n'ont bénéficié d'au-

cune évaluation durant cette période et n'ont donc pas été connus du SIAO92.

- seuls 37% des ménages ont disposé d'une évaluation active.

De manière générale, il a été constaté une augmentation de 31% des ménages pris en charge durant la période hivernale, comparativement au plan hiver 2013-2014.

Concernant l'activité dans les CHU hivernaux, il est apparu évident que le fait d'être hébergé au sein de ces structures durant l'hiver a représenté une véritable valeur ajoutée pour les usagers. En effet, une augmentation significative de la réalisation d'évaluation sociale pour ces publics a été relevée.

Pour autant, l'envoi de ces dernières s'est fait trop tardivement (courant mars) au cours de la période hivernale pour favoriser la possibilité de sortie du dispositif hivernal d'un maximum de ménages.

Ainsi, 32% des ménages pris en charge durant l'hiver et disposant d'une évaluation active auprès du SIAO ont pu bénéficier d'une admission en structure durant la période hivernale.

La coordination des pôles urgence et Insertion dans la mise en œuvre de ce plan hiver s'est surtout exprimée autour du repérage des ménages. Cette collaboration étroite a permis pour la première fois un croisement hebdomadaire précis des données avec le 115. Nous pouvons supposer que compte tenu du regroupement des SIAO urgence et Insertion envisagé sur une même plateforme au début de l'année 2016, le plan hiver 2015-2016 pourra présenter des résultats encore plus efficaces.

### **2.2 Coordination avec les partenaires FVV**

Dans le cadre de la convention du 2 mars 2012 conclue entre l'UT-DRIHL 92, le SIAO92 et les associations ALTAIR, ADN, ESCALE et FLORA TRISTAN, des procédures concernant l'accueil des personnes victimes de violences ont été mises en place dès 2014 et se sont poursuivies en 2015.

Ainsi, un courriel type a été mis en place par le SIAO92 afin de rappeler aux travailleurs sociaux la prise en charge particulière des personnes vulnérables et de réorienter le ménage vers une association spécifique afin qu'une évaluation au regard des violences puisse être réalisée en lien avec le prescripteur. Cette évaluation spécifique permet au SIAO92 de s'assurer que les dispositifs d'hébergement généraliste proposent bien un accompagnement adapté à chaque situation ; le cas échéant, les associations signataires de la convention prendront en charge le ménage au sein de leurs

propres structures d'hébergement. Ces quatre associations disposent de places d'hébergement dont l'entrée ne se fait pas via un positionnement par le SIAO. Dans le cadre de sa mission d'observatoire, le SIAO92 souhaiterait avoir plus d'informations concernant ces flux.

Une utilisation du logiciel SI SIAO permettrait au service Observatoire de connaître en temps réel le taux d'occupation de ces structures, mais surtout d'avoir une connaissance plus fine du public et des parcours d'hébergement. Cette utilisation du logiciel SI SIAO n'a pu être mise en œuvre que pour deux associations en 2015. En 2016, nous travaillerons à une généralisation de l'utilisation de cet outil pour le recensement des présences dans les hébergements.

Le SIAO92 a pris en compte le caractère vulnérable de ce public et plus d'un quart des ménages identifiés comme « public spécifique » ayant fait une demande d'hébergement au SIAO a pu accéder à une solution d'hébergement en 2015.

### 2.3 Coordination avec le service DAHO

Durant l'année 2015, parmi l'ensemble des ménages ayant fait une demande d'hébergement au SIAO92, 25% sont reconnus prioritaire DAHO. Le suivi des demandes de ces ménages prioritaires était alors assuré par l'opérateur délégué le GCSMS La Canopée.

Les réunions de coordination SIAO-DAHO instituées en 2014 se sont poursuivies et ont permis au service Insertion et au service DAHO d'aborder les situations les plus complexes et de signaler les situations les plus urgentes afin de proposer des solutions adaptées le plus rapidement possible. Ainsi, concernant les 1.815 positionnements qui ont été effectués par le pôle Insertion sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement en 2015, plus de 43% concernaient un ménage DAHO. Pour les positionnements vers le dispositif SOLIBAIL, la part du public DAHO dépassait les 55%.

Une action de prévention des refus a été mise en place durant l'année 2015. Il s'agissait de prendre contact avec le ménage dès l'annonce du positionnement afin de l'accompagner vers cette solution d'hébergement.

L'objectif était également de s'assurer, avant que la structure d'hébergement ne contacte et ne rencontre la famille, que la proposition faite était bien adaptée à la situation actuelle du ménage et qu'il y avait adhésion de la famille à cette proposition.

Le SIAO92 a fourni chaque semaine et chaque mois un récapitulatif de l'activité du pôle Insertion concernant le public DAHO afin de permettre à l'association La Canopée de mener à bien sa mission de suivi des

ménages DAHO. Les éléments transmis comprenaient

- La date d'ancienneté des demandes au SIAO (date de première demande)
- La date de la dernière réactualisation
- Les coordonnées du travailleur social
- Les relances faites auprès du travailleur social lorsque la dernière demande d'hébergement date de plus de 4 mois
- Les positionnements de chaque famille avec le nom des structures d'hébergement sollicitées
- L'aboutissement de ce positionnement, avec une information concernant le motif de refus lors d'un échec de la proposition

A l'automne 2015, un travail autour de la simplification des échanges et des circuits d'information concernant ce public a été réalisé par le pôle insertion. La pertinence de l'intégration de la mission DAHO au sein du pôle insertion a été mise en évidence à cette occasion.

### 2.4 Coordination des pôles Insertion et Logement

En fin d'année 2015, les pôles Insertion et Logement ont élaboré conjointement un plan d'action de rencontres partenariales destiné aux CHRS. Il fait suite à plusieurs constats :

- Une connaissance approximative des places et des prestations d'hébergements,
  - Peu de réorientations vers les dispositifs du tiers-secteurs,
  - Peu de dossiers envoyés au SIAO logement comparativement au nombre de personnes accompagnées.
- L'objectif général de ce plan d'action est de rencontrer les équipes pluridisciplinaires de chaque structure, afin d'identifier les difficultés pouvant exister et ainsi engager une réflexion commune.

Un représentant de chaque pôle ira animer la réunion au sein des CHRS du département répondant favorablement à la demande. Le calendrier de ces rencontres est défini pour une période de 6 mois et a été mis en œuvre début 2016.

## 3) Les nouveautés 2015

### 3.1 Organisation d'ateliers à thèmes

Au cours de l'année 2015, le SIAO92 a poursuivi sa démarche d'ouverture vers l'extérieur, dans l'optique de favoriser l'échange et la communication concernant son mode de fonctionnement.

Une vingtaine de rencontres a ainsi pu être effectuée au travers de réunions partenariales ainsi que d'ateliers-formations organisés par le SIAO92 à destination de divers intervenants sociaux avec lesquels il est amené à collaborer, tels que des CAF, des EDAS, des structures d'hébergement et des établissements de soins. Au cours de ces rencontres, il a été notamment ques-

tion de présenter auprès de ces intervenants les différents dispositifs d'hébergements existants et de les sensibiliser sur divers sujets cruciaux tels que les enjeux de l'évaluation sociale ou encore la nécessité d'un travail sur la mobilité géographique des ménages, avec comme finalité commune l'amélioration de la fluidité des parcours.

Si l'efficacité de ces rencontres s'est révélée indéniable au cours de l'année 2015, il n'en reste pas moins que le SIAO92 n'a pu toucher qu'une partie de l'ensemble des intervenants sociaux collaborant avec lui et devra poursuivre ce type d'actions en 2016.

### **3.2 Rédaction d'un guide de procédure interne**

L'objectif de ce guide de procédure est d'aider les professionnels qui participent au bon déroulement de l'action de chaque service, à répondre aux diverses situations auxquelles ils peuvent être confrontés. Ce manuel détaille, pour chaque activité menée, les étapes, les intervenants impliqués et les outils utilisés pour mener à bien cette dernière.

Ce guide a été rédigé en concertation avec les collaborateurs de chaque service, dans le but de formaliser un modus operandi partagé et qui permette une appropriation rapide par chacun des membres du pôle insertion.

### **3.3 Rédaction d'un guide présentant les différents dispositifs d'hébergement**

La constitution de ce guide s'est réalisée en plusieurs étapes et demeure le fruit d'un travail et d'une réflexion collectifs entre les pôles Insertion et Logement.

Le Guide des dispositifs recense dans le détail toutes les informations nécessaires de chaque dispositif d'hébergement, tel que :

- Une présentation rapide des missions en fonction du type de dispositif d'hébergement,
- Les références législatives (Articles du CASF, Décrets, Circulaires, etc...),
- Les différents types de prestations d'hébergements,
- Les critères d'admissibilités de chaque structure.

L'objectif étant d'orienter le plus précisément le ménage vers un dispositif d'hébergement en fonction de ses besoins et de ses attentes.

Cet outil a pour vocation d'être un support de travail destiné aux professionnels du SIAO92 mais également aux différents travailleurs sociaux partenaires.

### **3.4) Mise en place de commissions techniques**

Cette année, le pôle insertion a réuni des commissions techniques autour de situations complexes. Le cadre

de cette instance a été défini par le GCSMS SIAO92 de la manière suivante :

*« Le SIAO92 peut décider d'organiser une commission technique lorsque des situations complexes sont constatées en commission d'orientation ou pour toute autre situation nécessitant une réflexion commune. Cette commission se tient à la demande du directeur du SIAO autant que nécessaire. Elle est constituée, outre de l'équipe du pôle Insertion du SIAO, de deux représentants du bureau, d'un représentant des prescripteurs et d'un représentant de la DHRIL 92. Elle peut être déclenchée par les professionnels du SIAO ou bien par un partenaire extérieur qui se trouve en difficulté face à la situation d'un ménage auprès duquel il intervient. Dans ce cas de figure, le partenaire doit adresser au directeur du SIAO un exposé détaillé de la situation du ménage et expliquer en quoi l'organisation d'une commission technique pourrait permettre de faire avancer la réflexion sur les points de blocage que rencontre cette situation ».*

Le pôle insertion a organisé trois commissions techniques au cours de l'année 2015, toutes sollicitées par des associations rencontrant des difficultés avec des résidents faisant l'objet d'un accueil au sein de leur structure.

Chacune des situations évoquées s'est avérée extrêmement complexe présentant des problématiques très diverses ; comme celle de la prostitution, de la non adhésion à l'accompagnement social ou bien des questions liées à des problèmes graves de santé chez un enfant engendrant des difficultés autour de la prise en charge de la famille dans un hébergement collectif.

Toutes les situations évoquées en commission n'ont pu faire l'objet d'une recherche de solutions à court terme, néanmoins chaque partenaire a pu repartir avec des pistes de travail à exploiter en fonction du problème rencontré par le ménage. Un des ménages a pu également faire l'objet d'une proposition d'hébergement via le SIAO92. A ce jour, la situation de ce ménage a évolué positivement.

Par ailleurs, en dehors des commissions techniques qu'il organise, le SIAO92 peut aussi répondre favorablement aux sollicitations des partenaires extérieurs qui l'invitent à participer à des synthèses autour de situations de ménages faisant l'objet d'une demande d'hébergement auprès du pôle insertion.

C'est ainsi, que le SIAO92 a participé durant l'année 2015 à deux synthèses organisées pour l'une par une association et pour l'autre par le Conseil Départemental.

En complément du rapport d'activité, nous avons souhaité mettre en exergue, sous forme d'articles, deux problématiques rencontrées par le pôle insertion.

Il s'agit tout d'abord de la question des échecs de positionnement. Ensuite, sera abordée la question de la régionalisation de l'offre SOLIBAIL.

## LES ECHECS DE POSITIONNEMENT

### Une forte prégnance des refus usagers en CHRS

Un constat : en 2015, le SIAO des Hauts-de-Seine a réalisé 1.815 positionnements vers des places d'hébergement pour des ménages demandeurs.

**67% de ces positionnements n'ont malheureusement pu aboutir.**

Ces échecs de positionnements impactent négativement :

- Les usagers

L'échec de cette proposition de place d'hébergement qu'ils espèrent parfois depuis plusieurs années peut être très dur à vivre et amener à un découragement et une démobilité vis-à-vis des démarches d'insertion.

- Les structures d'hébergement

Des temps de vacance trop importants peuvent engendrer de réelles difficultés de gestion et ainsi avoir de lourdes conséquences budgétaires.

- Le SIAO

Chaque échec de positionnement va entraîner la mise en place d'une succession d'actions chronophages. A savoir, la recherche d'une nouvelle candidature, la relance du prescripteur afin de comprendre les raisons de cet échec et enfin une nouvelle étude du dossier afin de déterminer l'orientation la plus adaptée aux besoins du ménage.

Au vu de ces nombreuses répercussions, il est indispensable pour le SIAOg2 de comprendre les raisons d'un taux d'échec aussi important, et de mettre en place une stratégie d'action en vue de le réduire.

### Quelles sont les raisons de ces échecs ?

Le SIAOg2 renseigne chaque échec de positionnement. Il y a 3 grandes catégories de refus, l'indisponibilité d'un hébergement, les refus des structures, les refus des usagers.

### L'indisponibilité d'un hébergement : 28% des échecs

Cela concerne essentiellement le dispositif SOLIBAIL lié au fait de la mise en concurrence de tous les SIAO sur les places déclarées. Lorsque le SIAOg2 positionne des candidats vers des logements SOLIBAIL, il n'est pas possible de savoir si le logement a déjà été pris par un autre SIAO francilien<sup>1</sup> ou n'est pas disponible pour d'autres raisons (logement inadapté, en travaux, échec du relogement de l'actuel occupant, etc.).

Le SIAOg2 ne peut influencer seul sur le fonctionnement du dispositif SOLIBAIL. Cette difficulté a été évoquée lors d'une rencontre avec le GIP-HIS. Cela devra également être abordé avec les autres SIAO qui sont certainement confrontés à la même problématique afin de pouvoir faire émerger un nouveau mode de fonctionnement plus efficace pour tous les acteurs régionaux.

### Les refus des structures : 32% des échecs

Parmi les refus des structures, 36% parmi ces 32% sont car la structure d'hébergement évalue que le profil du ménage positionné ne correspond pas au dispositif d'hébergement. Ces refus interrogent sur la pertinence de l'orientation émanant du SIAO.

Pour mémoire, le SIAOg2 réunit des commissions qui orientent les ménages vers le dispositif lui paraissant le plus adapté en fonction des éléments et des recommandations qui lui sont transmises par le biais des évaluations sociales réalisées par les travailleurs sociaux. Cependant celles-ci peuvent être présentées de telle sorte qu'elles amènent la commission d'orientation à proposer des orientations inadaptées. En effet, certains dispositifs, identifiés comme proposant des solutions d'hébergement plus rapidement que d'autres, peuvent être préconisés inconsidérément par les prescripteurs. Par exemple, il peut sembler plus intéressant de préconiser le dispositif SOLIBAIL qui présente un taux d'adéquation entre l'offre et la demande plus élevé que celui du dispositif CHRS. Néanmoins, ce choix peut se révéler inadéquat pour le ménage au moment de l'étude approfondie de son dossier par le gestionnaire du dispositif Solibail (dettes, expulsion, etc.) car l'accompagnement social proposé ne sera pas suffisant pour accompagner la famille vers l'autonomie.

Le fait que le SIAO ne se base que sur l'évaluation sociale qui lui est transmise par les travailleurs sociaux (aucun document justificatif n'étant requis), peut l'amener parfois à prononcer des orientations inadaptées.

<sup>1</sup> Voir référentiel accès SOLIBAIL  
<http://siaog2.fr/outils-demarches-utiles/>

tées. Le fait que seule l'évaluation sociale soit nécessaire favorise la réactivité du SIAO mais peut aussi expliquer le refus d'admission des structures, notamment du tiers secteur, lorsque des éléments indispensables à l'admission (bulletins de salaire, avis d'imposition, etc.) sont au final manquants.

### Les refus des usagers : 35% de l'ensemble des échecs

Parmi les refus d'usagers, 25% ont pour cause une solution d'hébergement pérenne déjà trouvée par les ménages, qui ne sont donc plus en demande d'un hébergement.

Ces échecs ne s'expliquent que par l'absence de réactualisation des demandes d'hébergement. Il faut rappeler qu'il est de la responsabilité du prescripteur d'informer le SIAOg2 qu'une demande n'est plus active. Le nombre de refus de ce type ne pourra ainsi être réduit que par des mises à jour en temps réel des demandes d'hébergement afin que les informations transmises au SIAO soient les plus actualisées possibles.

Parmi les refus d'usagers, 27% sont dus à une inadéquation entre l'offre d'hébergement proposée et les attentes des ménages.

Le SIAOg2 s'efforce de trouver une réponse au plus près des attentes des ménages et de leurs besoins réels. Il s'appuie pour cela sur les travailleurs sociaux référents, en lien avec la famille, pour leur rendre compte des critères indispensables à respecter afin de ne pas mettre les familles en difficulté, et d'informer les ménages des réelles possibilités d'hébergement et des prestations auxquelles ils peuvent s'attendre. Néanmoins, de nombreux prescripteurs interrogent les professionnels du SIAOg2, notamment durant les permanences téléphoniques, quant au fonctionnement des différents dispositifs d'hébergement. Il ne semble pas toujours aisé pour eux de donner des informations aux ménages concernant le dispositif d'hébergement vers lequel ils sont orientés ou plus précisément encore lors d'un positionnement vers une structure. Ces renseignements (type d'accompagnement, prestations, etc.) sont pourtant indispensables afin d'accompagner la famille lors d'une proposition de place et de limiter le risque de refus de cette dernière.

### Comment le SIAO peut-il agir sur le nombre élevé d'échecs de positionnement ?

- Les relances

Durant l'année 2015, le SIAO a entamé un travail systématique de relance des prescripteurs. Le traitement des réactualisations a également été affiné et de

nombreuses demandes de compléments d'informations ont été transmises aux prescripteurs.

- Des outils mis à disposition

Le SIAO g2 a mis en place via son site internet un espace où sont accessibles, pour les professionnels, différents documents concernant l'activité du SIAO et notamment un diaporama concernant l'ensemble des dispositifs d'hébergement. En 2015, le SIAO s'est attelé à la création du « Guide des Dispositifs » qui devrait être mis en ligne dans le courant de l'année 2016. Tous les mois est mise en ligne une synthèse de l'activité des chacun des 3 pôles du SIAO, pour le pôle Insertion l'activité pour chaque dispositif d'hébergement est détaillée.

- Des rencontres

Les pôles Insertion et Logement du SIAOg2 ont mis en place des rencontres avec chaque CHRS. Ces rencontres pourront également être organisées vers les structures d'hébergement intermédiaire (Résidence sociale, FJT, Pension de famille) afin que le SIAOg2 améliore ses connaissances sur chaque structure, leur projet d'établissement, leurs prestations, l'accompagnement proposé, etc.

- Des ateliers

Il sera intéressant de poursuivre ce travail d'information à travers par exemple la mise en place d'ateliers sur les attendus de l'évaluation animés conjointement par le SIAO g2 et les structures d'hébergement et la création d'autres outils qui permettraient d'accompagner les travailleurs sociaux dans la rédaction des demandes d'hébergement des ménages en difficultés.

- Une coordination interservices

Pour le début de l'année 2016, de nombreux changements organisationnels seront mis en œuvre. Il y aura notamment l'intégration du pôle urgence (l'équipe du 115 et l'équipe mobile hôtel) et de la mission DAHO au sein du GCSMS SIAOg2. La présence de ces deux services sous l'égide du GCSMS et dans les mêmes locaux va permettre la mise en place d'action de prévention des refus de positionnement exprimés par les ménages hébergés à l'hôtel par le 115 ainsi que des ménages reconnus DAHO. Ces actions avaient débuté durant l'année 2015, la simplification des échanges grâce à la nouvelle proximité de ces services avec le pôle Insertion du SIAO permettra une action plus efficiente à destination de ces ménages demandeurs.

- Le déploiement du SI SIAO

A terme, l'objectif est que l'ensemble des prescripteurs transmettent des demandes via ce système. Les bénéfices de cette harmonisation seront :

- Un même format pour l'ensemble de demandes qui permettra au SIAO de rationaliser son traitement de celles-ci.
- Des renseignements administratifs plus nombreux

que sur les anciens formats (situation administrative, type de ressources, dettes, demande de logement social, etc.) permettant une connaissance plus fine du public.

- Une mise à jour plus rapide des éléments du dossier en cas de changements de situations car la demande initiale est conservée et le travailleur social ne modifie que les éléments ayant évolué.

## L'INDISPENSABLE MOBILITE GEOGRAPHIQUE POUR ACCEDER AU DISPOSITIF SOLIBAIL

Dans le cadre du plan triennal de substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières, une cinquième vague de captations de logements a été lancée par la DRIHL en 2015, afin d'augmenter l'offre proposée par le dispositif SOLIBAIL.

Cependant, alors que l'offre augmente et que le nombre de positionnements dans le département des Hauts-de-Seine est en légère hausse, le nombre d'admissions, lui, ne croît pas (101 admissions en 2015 alors contre 117 en 2014). L'on constate également que la proportion d'admissions dans le département par rapport aux admissions dans les autres départements d'Ile de France est en baisse (52% en 2015 contre 80% en 2014).

### Comment expliquer cette situation ?

Tout d'abord, il faut savoir que les logements nouvellement captés dans les Hauts-de-Seine, conformément au référentiel du dispositif Solibail, sont prioritairement destinés aux ménages en demande d'hébergement auprès du SIAO75. Ce n'est que dans un second temps que le SIAO92 peut accéder à ces logements. En conséquence, l'augmentation significative de l'offre Solibail dans le département n'a que très peu profité aux ménages en demande au SIAO92.

L'offre Solibail accessible au SIAO92 dans son propre département étant dès lors insuffisante, celui-ci a donc développé ses positionnements dans les autres départements d'Ile-de-France. L'on peut en effet constater en 2015 une hausse significative des positionnements hors 92 (603 positionnements en 2015 contre 142 en 2014). De même les admissions hors département ont été multipliées par trois (91 admissions en 2015 contre 30 en 2014).

Néanmoins, il est constaté qu'un positionnement en dehors des Hauts-de-Seine a moins de chances d'aboutir qu'un positionnement dans le département. En 2015, les admissions représentent 34% des positionnements dans le 92 alors que seulement 15% des positionnements en dehors du 92 aboutissent. Il existe deux explications à ce constat. Tout d'abord, le principe régissant les positionnements effectués par les différents SIAO d'Ile de France en dehors de leur département respectif est celui du « premier arrivé, premier servi ». On ne gagne pas à tous les coups ! Le motif « indisponibilité du logement » représente 35% des échecs de positionnements en dehors des Hauts-de-Seine et seulement 5% des échecs de positionnements dans les Hauts-de-Seine.

Mais la raison majeure de ces échecs de positionnement hors département résulte de l'ancrage territorial des ménages. En effet, les familles sont souvent très attachées au territoire dans lequel elles sont hébergées et appréhendent l'idée même d'avoir à changer de département. C'est ainsi qu'en 2015, les refus émis par les ménages pour un motif lié à « la localisation du logement » représentent 12,3% des échecs de positionnements concernant les offres situées en dehors du 92 et seulement 3,8% des échecs de positionnements concernant les offres situées sur les Hauts-de-Seine.

En conclusion, soit les modalités de fonctionnement du dispositif SOLIBAIL sont modifiées, soit un travail avec les ménages autour de la question de la mobilité géographique dans les autres départements d'Ile de France est indispensable. Une offre de logement en dehors des Hauts-de-Seine représente, dans ce contexte, une opportunité rare et il en va de l'intérêt des ménages d'accepter ces propositions, tout en permettant une plus grande fluidité entre les dispositifs.



## Le pôle Logement

### L'activité 2015, la montée en puissance

En créant un modèle novateur destiné à s'adapter aux spécificités territoriales, le SIAO92 en lien avec la DRIHL et l'AORIF a fait des principes de qualité, de proximité et de concertation les axes structurants de son développement.

#### 1) Un travail partenarial renforcé en direction des structures

Un renforcement du travail partenarial avec les structures d'hébergement s'est opéré en 2015. Il a notamment pour objectifs de permettre aux travailleurs sociaux de mieux appréhender la question du logement, ses réalités, son approche, les attentes des bailleurs, et aux ménages de pouvoir accéder et vivre dans un logement pérenne dans les meilleures conditions.

Ainsi, le pôle Logement du SIAO92, en tant que lieu de ressources, a organisé plusieurs sessions de formations, d'ateliers et de groupes de travail en direction des structures en vue d'une meilleure compréhension des enjeux liés aux conditions de relogement. Trois thèmes ont ainsi été abordés en 2015 : la refonte de l'appui logement, le parcours d'un dossier logement auprès du SIAO et les attentes des bailleurs, atelier animé par l'AORIF et le Logement Francilien.

Parallèlement à ces sessions, le pôle Logement, en lien avec le pôle insertion du SIAO92, a initié fin 2015 un cycle de visites dans les structures, qui se poursuit en 2016. Ces rencontres, qui permettent d'intervenir auprès de l'ensemble des professionnels travaillant dans une structure d'hébergement, ont pour but d'expliquer le fonctionnement du pôle Logement du SIAO92 et les procédures mises en œuvre. Elles permettent également d'évoquer la question du logement social dans son ensemble et de sensibiliser les structures sur l'opportunité que constitue pour un ménage une proposition de logement, et par voie de conséquence, le caractère difficilement envisageable et les conséquences pour le ménage d'un éventuel refus.

Par ailleurs, des échanges informels ont lieu très régulièrement entre les structures d'hébergement et le pôle Logement du SIAO92 sur la complétude et l'actualisation des dossiers des ménages. Le SIAO92 a, à ce sujet, développé l'information et la pédagogie sur l'importance d'avoir un dossier complet et à jour, en vue d'un positionnement d'un ménage en cas d'offre de logement adaptée et de transmission dans un délai extrêmement court d'un dossier complet à un bailleur.

Enfin, un travail spécifique a été entrepris sur la rédaction de l'appui logement, l'évaluation réalisée par le travailleur social référent d'un ménage qui doit déterminer la capacité à habiter de ce dernier. Un effort important est mené sur l'harmonisation de cet écrit, qui doit démontrer que le ménage est prêt à accéder à un logement autonome. Ce document constitue l'élément essentiel de l'étude d'un dossier lors des commissions de labellisation du SIAO92. Il s'adresse aussi aux bailleurs, qui utilisent cet outil lors de la présentation d'un dossier d'un ménage sortant de structure d'hébergement en commission d'attribution de logements pour évaluer sa capacité à habiter. Bien rédigé, il apparaîtra comme une vraie valeur ajoutée au dossier ; mal rédigé, il sera un frein au relogement. Le SIAO a donc commencé en 2015 à former les travailleurs sociaux à une rédaction pertinente de ce document.

Ce travail partenarial mené en direction des structures a ainsi entraîné une augmentation conséquente de réception et de labellisation des dossiers par le SIAO92. Les dossiers reçus ont plus que doublé, passant de 116 en 2014 à 309 en 2015, tout comme les dossiers labellisés (de 75 en 2014 à 213 en 2015). Cela se traduit également en termes qualitatifs puisque la proportion de dossiers reçus / dossiers labellisés tend aussi à augmenter (65 % en 2014 contre 69 % en 2015).

#### 2) Une meilleure garantie sur la qualité des dossiers : la création des commissions de labellisation

Dans un contexte de délégation du contingent préfec-

toral aux communes qui impacte fortement l'accès du SIAO92 aux offres de logement, la qualité des dossiers des ménages sortant de structures d'hébergement et pouvant accéder à un logement constitue une priorité. Pour garantir la présentation d'un dossier complet et de qualité, et sécuriser l'accès et le maintien dans le logement d'un ménage, le SIAO92 a créé en septembre 2015 une commission de labellisation. Se réunissant tous les mois, elle est composée de représentants des bailleurs sociaux, des collectivités territoriales, des collecteurs, des structures d'hébergement et de l'Etat. S'appuyant sur l'ensemble des pièces constitutives d'un dossier de logement et sur l'appui logement, la commission a pour objectif d'évaluer collégialement « la capacité à habiter » des ménages, telle qu'elle a été définie par la charte signée en 2014 par la DRIHL, l'AORIF et le SIAO92. En 2015, 4 commissions se sont tenues, 45 dossiers ont été étudiés et 40 labellisés.

Devant l'efficacité de ce dispositif et pour faire face à la hausse significative des dossiers adressés au pôle Logement du SIAO92, une seconde commission de labellisation, réunissant de nouveaux partenaires représentant les bailleurs sociaux, les collecteurs, les collectivités territoriales, les structures d'hébergement et l'Etat a vu le jour.

### **3) Une analyse fine des relogements grâce à l'enquête ménages relogés**

Dans le respect des engagements de sa charte signée en 2014 avec la DRIHL et l'AORIF, le pôle Logement du SIAO92 a lancé en mars 2015 la première enquête sur la situation des ménages relogés sortant de structures d'hébergement. Sur les 122 questionnaires adressés aux bailleurs ayant accueillis des ménages issus du SIAO92 depuis 2012, 65 ont été renseignés. Les résultats de cette enquête montrent que les ménages relogés par le biais du SIAO92 représentent de petites familles, sont majoritairement en situation d'emploi, respectent leurs engagements locatifs et créent moins de problèmes (impayés de loyers, troubles de voisinage, défaut d'entretien, etc.) que l'ensemble des locataires de droit commun. Cette enquête, qui prend en compte les relogements à 6, 12 et 24 mois, sera renouvelée chaque année (résultats complets consultables sur le site [www.siao92.fr](http://www.siao92.fr)).

### **4) Communiquer autour du fonctionnement du SIAO et développer les partenariats**

Le pôle Logement du SIAO92 a participé à différents événements organisés par ses partenaires pour présenter son fonctionnement : conférence départementale de l'AORIF, séminaire du SIAO95 consacré au logement, etc.

Des outils de communication ont par ailleurs été créés et renforcés. Le site internet du SIAO92 s'est enrichi, notamment par la mise en ligne de documents spécifiques au logement, tels que la restitution de l'enquête sur le relogement de ménages. Enfin, une lettre « spécial logement » a été conçue et adressée à l'ensemble des partenaires du SIAO92 fin 2015. Cette lettre a été mise en ligne sur le site du SIAO92, mais également sur celui de l'AORIF.

Dans une démarche proactive, le SIAO92 a élaboré plusieurs stratégies en direction des élus locaux, des bailleurs sociaux et dans le cadre plus général du PDALPD pour développer son offre de logements. Des partenaires privilégiés ont ainsi été identifiés: 8 communes, 17 bailleurs sociaux et 3 collecteurs ont été contactés afin de convenir d'un rendez-vous pour présenter le fonctionnement du SIAO92 et du pôle Logement, son activité et son modèle, et définir des propositions adaptées et personnalisées en fonction de chaque interlocuteur. Une série de rendez-vous a démarré fin 2015 et se poursuit en 2016, certains ayant déjà atteint un réel stade partenarial.

L'année 2015 restera celle de la montée en puissance du SIAO92 et du pôle Logement en particulier. Tous les indicateurs ont plus que doublé, que ce soit en termes de baux signés (de 50 à 128), de propositions de logements (de 56 à 147), de dossiers labellisés (de 75 à 213) ou de dossiers reçus (de 116 à 309).

Dans le même temps, ce travail a permis au SIAO92 de développer sa notoriété et d'apparaître auprès des acteurs comme un partenaire solide, sérieux et professionnel dans le relogement des publics prioritaires.

Après une année 2015 qui aura consolidée les fondations du pôle Logement, 2016 devrait voir se développer de manière significative l'offre de logements du SIAO92 en direction des publics prioritaires.

*En complément du rapport d'activité, nous avons souhaité mettre en exergue, sous forme d'article, une problématique rencontrée par le pôle Logement.*

*La question traitée ci-après concerne la régionalisation des offres de logements.*

## LA REGIONALISATION DES OFFRES DE LOGEMENTS

### Une augmentation des offres hors département

La réforme de régionalisation de la demande de logement social, mise en œuvre par l'Etat en 2011, impacte de manière progressive l'offre de logements à destination des publics éligibles au logement social, et plus particulièrement des publics prioritaires.

Le SIAOg2 assiste en effet à une augmentation significative des propositions de logements qui lui sont transmises hors département. Celles-ci peuvent désormais provenir de toute l'Ile-de-France, y compris de communes particulièrement éloignées des Hauts-de-Seine. Ainsi, en 2015, plus de 25 % des offres de logements transmises au SIAOg2, n'étaient pas situées dans le territoire du département. Elles émanent principalement du GIP-HIS, partenaire privilégié du SIAOg2. La tendance semble s'être accélérée sur les derniers mois de l'année 2015 et sur le début de l'année 2016, avec plus de 40 % des offres de logement reçues par le SIAOg2 qui étaient situées hors département. Cette régionalisation des offres n'est pas sans conséquence sur l'activité du pôle Logement du SIAOg2 qui doit intégrer cette nouvelle contrainte lors de ses positionnements. Alors que plus de 80% des offres provenant des Hauts-de-Seine débouchent sur une signature de bail, moins d'un positionnement sur deux hors département est satisfait. Les raisons sont multiples : refus famille, refus réservataire, offres proposées à plusieurs structures, absence de candidat adapté, etc.

### Des ménages ancrés dans les départements peu mobiles

Les ménages labellisés SIAOg2 sont issus du département. Ils y ont, pour la plupart d'entre eux, connu un long parcours. Ils y ont créé au fil du temps du lien social et demeurent très attachés à cette implantation locale. Ils bénéficient de services publics de proximi-

té qu'ils connaissent, peuvent avoir obtenu certains avantages (place en crèche par exemple). La petite couronne leur offre également un accès privilégié à Paris et à une offre de transports large et diversifiée, notamment pour se rendre sur leur lieu de travail ; les Hauts-de-Seine accueillant de très nombreuses entreprises et étant un pôle d'emploi important.

En Ile-de-France, en petite couronne, les Hauts-de-Seine sont un département particulièrement recherché. Vivre dans les Hauts-de-Seine constitue une vraie opportunité. Il est donc assez difficile de quitter ce département.

A l'inverse, certains départements et certaines villes ont des représentations négatives qui suscitent de réelles inquiétudes de la part des ménages, notamment les familles avec enfants, et encore davantage les familles monoparentales. Ce sont pourtant ces départements et ces villes qui abritent des logements sociaux dont sont majoritairement issues les offres hors Hauts-de-Seine transmises au SIAOg2.

Hors situation particulière, cette peur du changement et ces représentations peuvent alors s'exprimer par des motifs de refus qui peuvent être compréhensibles, mais qui n'en demeurent pas moins injustifiés.

Enfin, il convient de prendre en compte la particularité du dispositif Solibail qui peut amener un ménage à préférer rester dans ce dispositif, avec un appartement dans une résidence cossue d'une commune chic des Hauts-de-Seine pour une participation à hauteur de 25 % de ses ressources, plutôt qu'intégrer un logement social pérenne dans une cité sensible d'une commune d'un département voisin dont le loyer représentera un tiers de ses revenus ! Cet exemple, qui n'est pas caricatural, illustre le fait que les ménages estiment parfois avoir de meilleures conditions et un cadre de vie plus épanouissant dans une situation qui ne peut être que transitoire plutôt que vers une évolution à long terme.

### L'état du logement social en Ile-de-France : un parc très tendu et inégalement réparti

L'Ile-de-France connaît depuis plusieurs années une grave crise du logement. La construction de nouveaux logements sociaux, bien qu'en progression constante, s'avère largement insuffisante pour faire face à une demande qui atteint plus de 600.000 ménages (dont 90.000 dans les Hauts-de-Seine). De plus, avec des taux de rotation extrêmement faibles (de l'ordre de 6% par an), les délais d'attente demeurent particulièrement longs. Enfin, le parc HLM est très inégalement réparti sur le territoire de l'Ile-de-France, avec une forte concentration dans certains départements et, à l'intérieur de ces départements, dans certaines com-

munes, qui ne sont pas celles privilégiées par les demandeurs de logement social.

Aussi, compte tenu de ce contexte très tendu, toute offre de logement constitue une opportunité rare, de surcroît pour les ménages mal logés. Ainsi, en cas de proposition adaptée à la situation de la famille (composition du ménage / typologie du logement, loyer / ressources, lieu du logement / impératifs professionnels, situations particulières, etc.), tout refus du ménage est difficilement envisageable.

### **Vers une réponse adaptée : sensibiliser les acteurs et les ménages sur les difficultés d'accès au logement et communiquer auprès de nos partenaires**

Comment concilier l'obligation de relogement des ménages, le contexte du logement social en Ile-de-France et le caractère urgent et prioritaire des publics au service desquels intervient le SIAOg2, et la réalité du terrain, « la vraie vie des gens » et la prise en compte de l'ensemble de leurs besoins en vue d'un relogement que l'on souhaite de qualité ?

En cas de refus d'une proposition jugée adaptée, le ménage peut perdre ses droits DALO, sa labellisation au SIAOg2, et certains réservataires peuvent se montrer très réticents à reformuler une proposition à un ménage qui aurait refusé un logement.

Il convient donc de prendre en compte l'intérêt du ménage, de bien évaluer l'ensemble des critères et de déterminer si la proposition qui lui sera faite ne lui posera pas davantage de problèmes que sa situation actuelle.

Pour cela, un travail partenarial renforcé est mené auprès des travailleurs sociaux des structures d'hébergement. Il s'articule autour de l'information, de l'échange

et de la pédagogie. Il doit permettre de sensibiliser les travailleurs sociaux, et par ricochet les ménages, sur les conditions très difficiles d'accès au logement en Ile-de-France et sur les risques encourus en cas de refus injustifié.

Il en va également de l'intérêt du SIAOg2, qui pour asseoir sa légitimité et la relation de confiance qu'il a créé avec ses partenaires réservataires de logements, doit garantir un positionnement de qualité, afin de limiter les refus des familles et d'éviter au réservataire la perte du logement.

Aussi, le SIAOg2 travaille désormais sur une procédure spécifique aux positionnements hors département. Celle-ci s'appuiera, entre autres, sur la validation par le travailleur social du positionnement du ménage sélectionné par le SIAOg2 lorsque celui-ci semble répondre aux caractéristiques de la proposition de logement. L'objectif étant de s'assurer, autant que faire se peut, que le ménage ne refusera pas la proposition.

De même, le temps de trajet entre le logement proposé et le lieu d'emploi doit apparaître comme un autre critère prioritaire. Celui-ci ne devra pas excéder un délai jugé normal et raisonnable en région parisienne. Ainsi, au lieu de positionner coûte que coûte un candidat, afin de ne pas laisser une offre de logement sans réponse, le SIAOg2, dans sa démarche de qualité, s'attachera à évaluer chaque proposition au cas par cas, en lien avec les travailleurs sociaux des structures et à bien sélectionner en fonction des critères définis sur ce type de positionnement des candidats répondant aux caractéristiques qu'il a définies et à agir avec discernement, dans l'intérêt de ses partenaires et dans celui des ménages.



# Données de l'Observatoire





## Synthèse des données

Le rapport des données de l'Observatoire compile pour 2015 les données concernant l'activité et le public en demande des 3 pôles du SIAO des Hauts-de-Seine : urgence, insertion et logement.

Pour l'année 2015, 3.443 ménages (6.942 personnes) ont été mis à l'abri au moins une nuit, orientés par le 115, 4.716 ménages (9.057 personnes) ont adressé une demande d'hébergement au pôle Insertion et 308 ménages (784 personnes) ont transmis un dossier au pôle Logement.

**Au total le SIAO des Hauts-de-Seine, via ses 3 pôles, a traité les demandes de 7.188 ménages distincts\*, soit 13.907 personnes.**

L'activité des 3 pôles est ainsi en hausse entre 2014 et 2015, avec une progression importante des demandes au 115 (+18%) et des prises en charge en urgence (+30%), un accroissement des demandes d'hébergement au pôle Insertion (+36%) et du nombre de dossiers reçus par le pôle Logement (+166%). En réponse à cette demande toujours plus forte, le SIAO 92 a amélioré son efficacité avec une hausse de 30% des admissions vers un hébergement stable ou un logement adapté en 2015, et 78 ménages relogés supplémentaires. Une mobilisation des logements disponibles au niveau régional a contribué à cette amélioration, compte-tenu des caractéristiques territoriales du département des Hauts-de-Seine (faible superficie et forte densité de population).

### Précisions méthodologiques

Les données du pôle Urgence proviennent des informations obtenues lors des entretiens téléphoniques, des renseignements fournis par les travailleurs sociaux, et du suivi de l'occupation des places émanant des CHU et des plateformes de réservation hôtelière.

Les données du pôle Insertion sont extraites des évaluations sociales écrites transmises par les travailleurs sociaux et des renseignements transmis par les structures d'hébergement et de logement adapté.

Les données du pôle Logement proviennent des dossiers transmis par les structures d'hébergement signataires de la Charte Relogement du SIAO92, du logiciel SYPLO et des informations transmises par les bailleurs sociaux.

Le SIAO des Hauts-de-Seine a composé avec plusieurs systèmes d'information en 2015, dans l'attente du déploiement intégral du logiciel SI SIAO :

Pôle Urgence : logiciel 4D

Pôle Insertion : SI SIAO, Access

Pôle Logement : logiciel AGILE, SYPLO

Cette hétérogénéité des sources a nécessité l'usage de logiciels tiers afin d'assurer un croisement et un traitement transversal des données, et ainsi produire les statistiques fournies ci-après : Access, Excel, R Studio, IGN/GEOFLA.

\* Un ménage pouvant être à la fois pris en charge par le 115 et en demande d'hébergement ou de logement



## POLE URGENGE : données globales activité 2015

### Indicateurs synthétiques

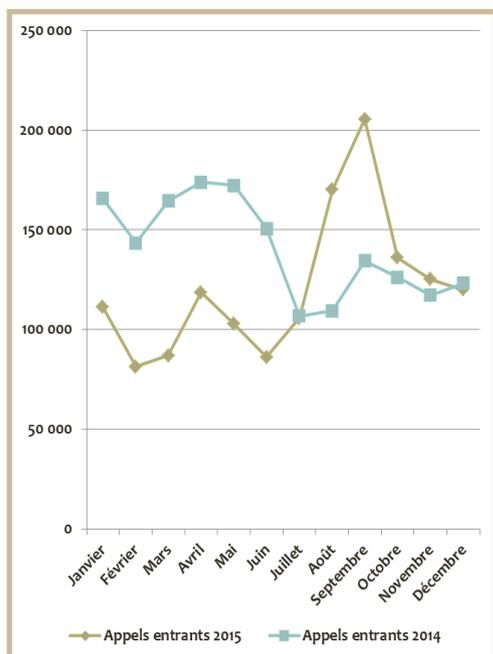
Tableau 1. Indicateurs pluriannuels de l'activité du pôle Urgence

Indicateurs	2011	2012	2013	2014	2015	%ΔN-1
Nb d'appels entrants au 115				1.687.482	1.450.235	-14%
Nb d'appels traités				174.949	152.892	-13%
Nb de demandes	486.755	488.004	613.122	869.693	1.027.577	18%
Nb de nuitées hôtelières	317.809	299.324	438.423	693.944	907.408	31%
Nb nuitées CHU		149.130	156.811	158.390	187.318	18%
> Dont nuitées hors BAPSA		65.863	73.927	86.804	106.484	23%
Nb nuitées pôle Urgence SIAO 92 (hôtel + CHU hors BAPSA)				780.748	1.013.892	30%
Nb de ménages distincts pris en charge à l'hôtel				1.865	1.962	5%
Nb de ménages distincts pris en charge en CHU				1.173	1.481	26%
Total personnes distinctes pris en charge					6.942	
Total ménages distincts pris en charge				3.038	3.443	13%
> Dont ménages primo hébergés					1.364	
Ménages pris en charge disposant d'une évaluation sociale au pôle Insertion				1.316	1.688	

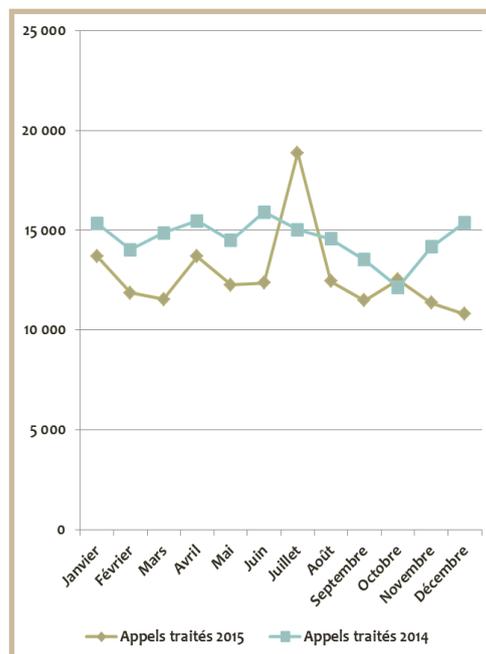
- Le nombre d'appels entrants (i.e tous les appels comptabilisés par le logiciel de comptage du 115) et le nombre d'appels traités par les écoutants est en baisse entre 2014 et 2015 .
- Le nombre de demandes correspond aux demandes (en personnes) adressées au 115. Ces demandes concernent très largement des demandes de mises à l'abri, mais peuvent aussi constituer des signalements de professionnels ou de particuliers, des demandes de renseignement, etc.
- Les nuitées en hôtel ou en CHU ont significativement progressé entre 2014 et 2015 : le nombre total de nuitées gérées par le pôle Urgence-115 (hôtelières + CHU hors BAPSA) a augmenté de 23% .
- Le nombre de nuitées hôtelières a presque triplé entre 2011 et 2015 (+186%).
- Le nombre de ménages distincts pris en charge a peu progressé (+5%). 1.364 nouveaux ménages ont été pris en charge en 2015 (40% du total), soit 2.079 ménages pris en charge en 2015 et déjà hébergés en 2014. La part des ménages disposant d'une évaluation au pôle Insertion est passée de 43% à 49% entre 2014 et 2015.

## Détail des appels 2014-2015

Graphique 1. Appels entrants 2014-2015



Graphique 2. Appels traités 2014-2015



Le taux d'appels traités (appels décrochés par les permanenciers / appels entrants) est resté stable entre 2014 et 2015, de 10,4% à 10,5%.

En revanche les graphiques 1 et 2 montrent une répartition mensuelle différente des appels entrants entre 2014 et 2015.

En 2014, ces appels atteignent un pic en mars et une nette baisse est constatée de mai à juillet suivie d'une stagnation des appels en fin d'année.

En 2015, une forte hausse des appels entrants intervient entre août et octobre (pic des appels en septembre 2015), suivie d'une baisse continue jusqu'en décembre 2015.

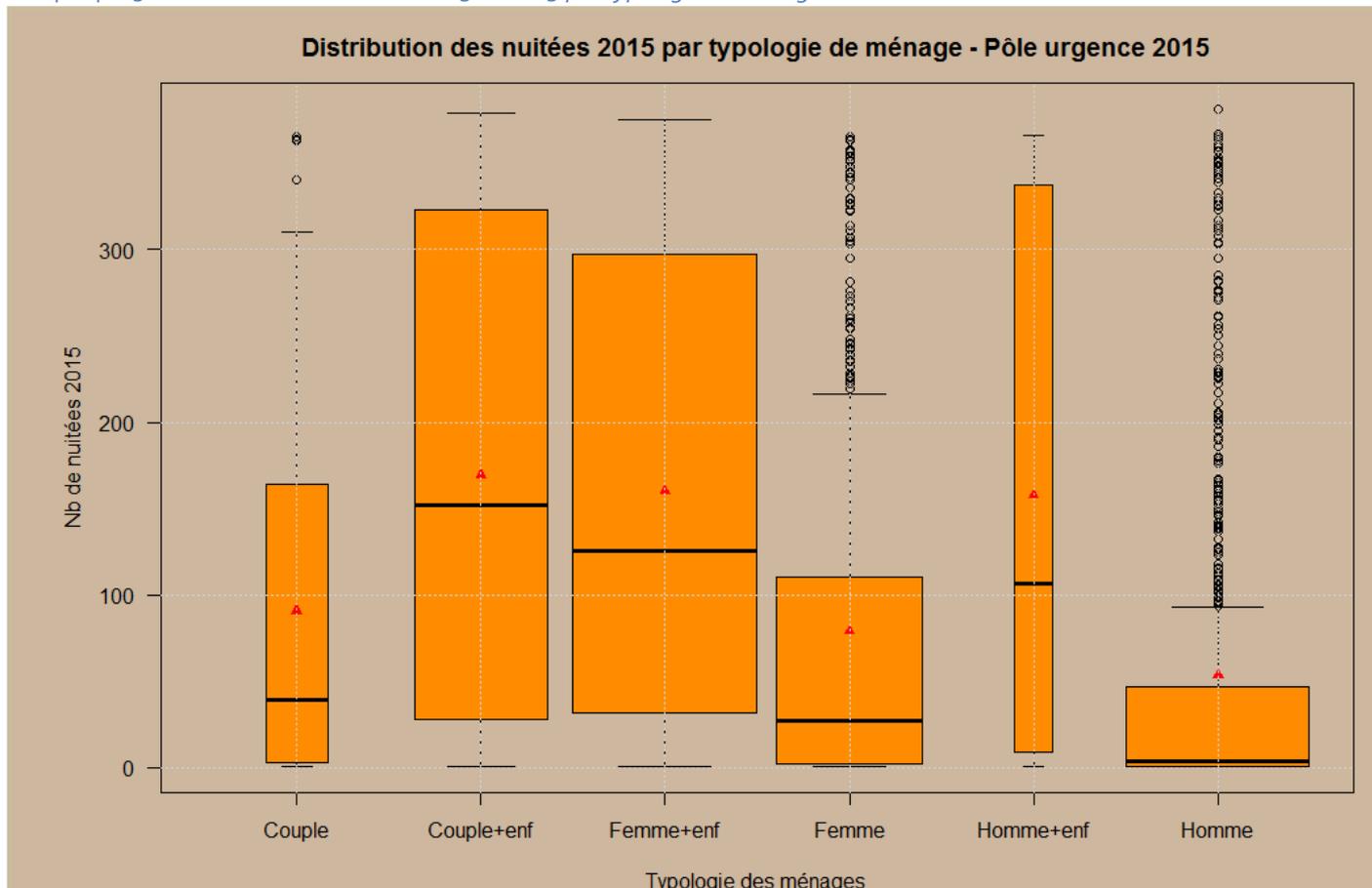
L'année 2015 a ainsi connu des fluctuations d'un mois sur l'autre plus importantes que 2014, avec un écart type de 36.209 appels contre 24.526 en 2014.

Tableau 2. Indicateurs des appels entrants et traités par le 115 en 2014 et 2015

Indicateurs	Appels entrants 2014	Appels entrants 2015	Appels traités 2014	Appels traités 2015
<b>Minimum</b>	<b>106.746</b>	<b>81.331</b>	<b>12.144</b>	<b>10.799</b>
<b>1er quartile</b>	<b>121.745</b>	<b>98.883</b>	<b>14.135</b>	<b>11.520</b>
<b>Médiane</b>	<b>138.896</b>	<b>114.981</b>	<b>14.720</b>	<b>12.316</b>
<b>Moyenne</b>	<b>140.624</b>	<b>120.853</b>	<b>14.579</b>	<b>12.741</b>
<b>3ème quartile</b>	<b>164.677</b>	<b>127.958</b>	<b>15.362</b>	<b>12.813</b>
<b>Maximum</b>	<b>173.886</b>	<b>205.573</b>	<b>15.902</b>	<b>18.863</b>

## Détail des appels 2014-2015

Graphique 3. Distribution des nuitées au 115 en 2015 par typologie de ménage



Lecture du graphique « boxplot »

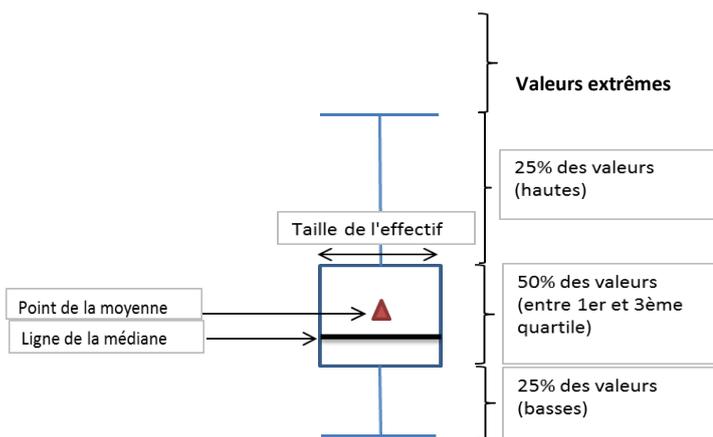


Tableau 3. Répartition des nuitées au 115 en 2015, en nombre de ménages distincts

Nb nuitées	Nb	%	Fréquence
<b>1 nuitée</b>	<b>632</b>	<b>18%</b>	<b>18%</b>
<b>2-30 nuitées</b>	<b>859</b>	<b>25%</b>	<b>43%</b>
<b>1 à 3 mois</b>	<b>525</b>	<b>15%</b>	<b>58%</b>
<b>3 à 6 mois</b>	<b>401</b>	<b>12%</b>	<b>70%</b>
<b>6 à 9 mois</b>	<b>304</b>	<b>9%</b>	<b>79%</b>
<b>9 à 12 mois</b>	<b>350</b>	<b>10%</b>	<b>89%</b>
<b>plus de 360 jours</b>	<b>375</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

La distribution du nombre de nuitées (graphique 3) indique que les mises à l'abri pour une seule nuit, notamment pour les hommes isolés, concernent près d'un ménage sur cinq. Seuls 11% des ménages ont été pris en charge toute l'année (ou quasiment toute l'année).

La moyenne des prises en charge en 2015 est de 111 jours (l'ancienneté des ménages présents avant le 01/01/2015 n'est pas comptabilisée).

Les couples avec enfant (s) et les femmes seules avec enfant (s) ont des durées de prise en charge moyennes et médianes les plus longues ; cette typologie de ménage est orientée prioritairement en hôtel.

## Typologie des ménages hébergés

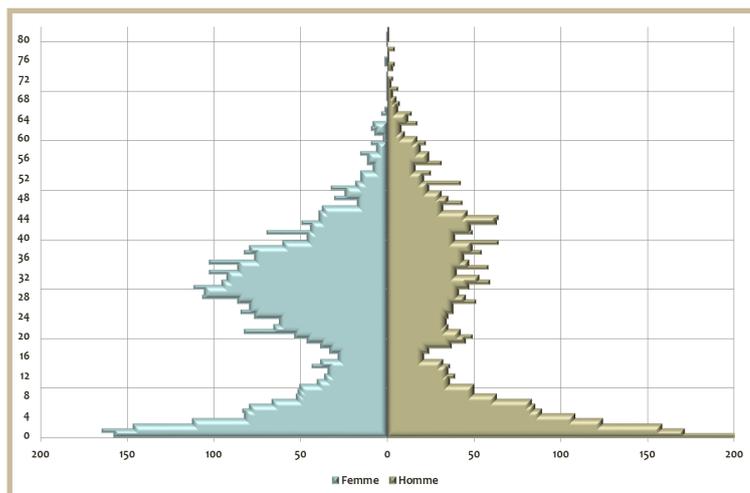
Tableau 4. Typologie des ménages mis à l'abri en 2015, en ménages distincts

Typologie	Nb ménages	%
Homme isolé	1.087	31,57%
Femme avec 1 enfant	669	19,43%
Femme isolée	634	18,41%
Femme avec 2 enfants	238	6,91%
Couple avec 1 enfant	213	6,19%
Couple avec 2 enfants	192	5,58%
Couple avec 3 enfants	93	2,70%
Femme avec 3 enfants	91	2,64%
Couple	88	2,56%
Couple avec 4 enfants	37	1,07%
Femme avec 4 enfants	36	1,05%
Homme avec 1 enfant	27	0,78%
Femme avec 4 enfants et +	13	0,38%
Couple avec 4 enfants et +	12	0,35%
Homme avec 2 enfants	11	0,32%
Homme avec 4 enfants et +	1	0,03%
Homme avec 3 enfants	1	0,03%
<b>Total</b>	<b>3.443</b>	<b>100,00%</b>

50% des ménages pris en charge sont des personnes isolées, 50% des familles. Si les hommes isolés sont la typologie la plus représentée, près de 30% des ménages hébergés en urgence sont des femmes avec enfant (s). Ces deux typologies (homme isolé + femme avec enfant (s)) représentent ainsi près de 62% des ménages mis à l'abri.

## Âges des personnes hébergées

Graphique 4. Pyramide des âges des personnes mises à l'abri en 2015



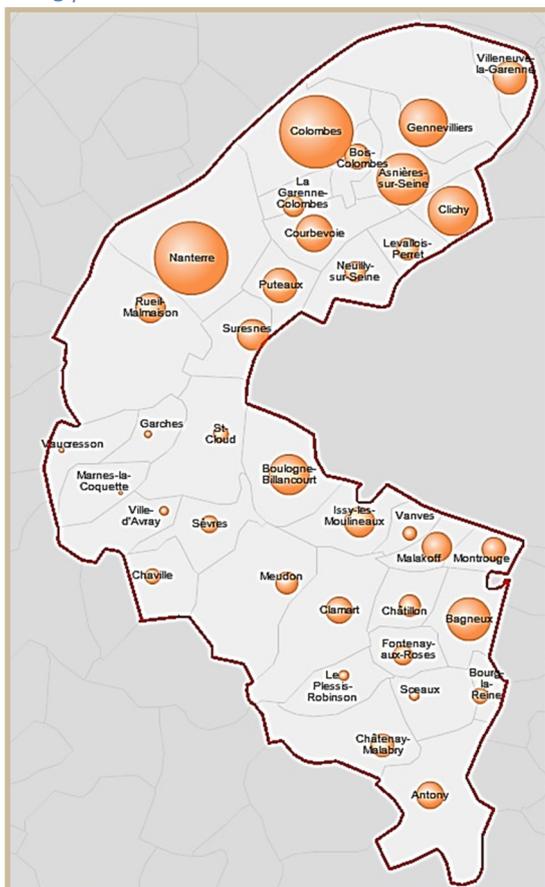
Malgré le fait que les hommes isolés soient la typologie de ménage la plus représentée, le pôle Urgence a mis à l'abri plus de femmes que d'hommes (53,4% de femmes, tous âges confondus) en 2015. En ne prenant en compte que les personnes adultes, la pyramide montrent une distribution des âges différente entre hommes et femmes. Le pic des effectifs est situé chez les femmes adultes à 31 ans et à 44 ans pour les hommes adultes. L'âge moyen des femmes adultes est de 36 ans (médiane = 35 ans), celui des hommes adultes est de 41 ans (médiane = 41 ans).

Au niveau de la population totale, incluant adultes et enfants, soit 6.942 personnes, l'âge moyen est de 24 ans, l'âge médian est de 25 ans.

La proportion de personnes mineures est de 31,3%, dont 14,4% d'enfants de moins de 3 ans.

## Communes de provenance des ménages hébergés en urgence en 2015

Carte 1. Répartition des ménages mis à l'abri en 2015 par commune de domiciliation déclarée



© CGET 2015 – IGN GéoFla – Réalisation : Observatoire SIAO 92

**Précision méthodologique** : le repérage de la localisation des communes de provenance des ménages hébergés provient des déclarations des personnes elles-mêmes, et peuvent donc être différentes des communes de domiciliation effective de ces ménages.

D'autre part, seuls sont ici référencés les ménages déclarant une commune de domiciliation dans les Hauts-de-Seine. En 2015, 11,6% des ménages n'avaient déclaré aucune commune de domiciliation, 4,1% déclaraient être en provenance d'Ile-de-France, et 2,2% en provenance directe de l'étranger.

Pour les ménages ayant déclaré une commune de domiciliation dans les Hauts-de-Seine, la carte ci-contre confirme les tendances constatées par les autres pôles du SIAO, à savoir une concentration des demandes dans les communes du nord du département, notamment Nanterre et Colombes.

## Motifs de saisine du 115

Tableau 5. Motifs de saisine du 115 des ménages mis à l'abri en 2015

Motifs sollicitation 115	Nb ménages
<b>Fin d'hébergement réseau</b>	<b>1.101</b>
<b>Eloignement du pays d'origine</b>	<b>676</b>
<b>Séparation familiale</b>	<b>545</b>
<b>Expulsion du logement</b>	<b>466</b>
<b>Victime violences conjugales</b>	<b>342</b>
<b>Sortie de structure</b>	<b>125</b>
<b>Victime violence familiale</b>	<b>88</b>
<b>Expulsion squat</b>	<b>58</b>
<b>Eloignement de la province</b>	<b>42</b>
<b>Total</b>	<b>3.443</b>

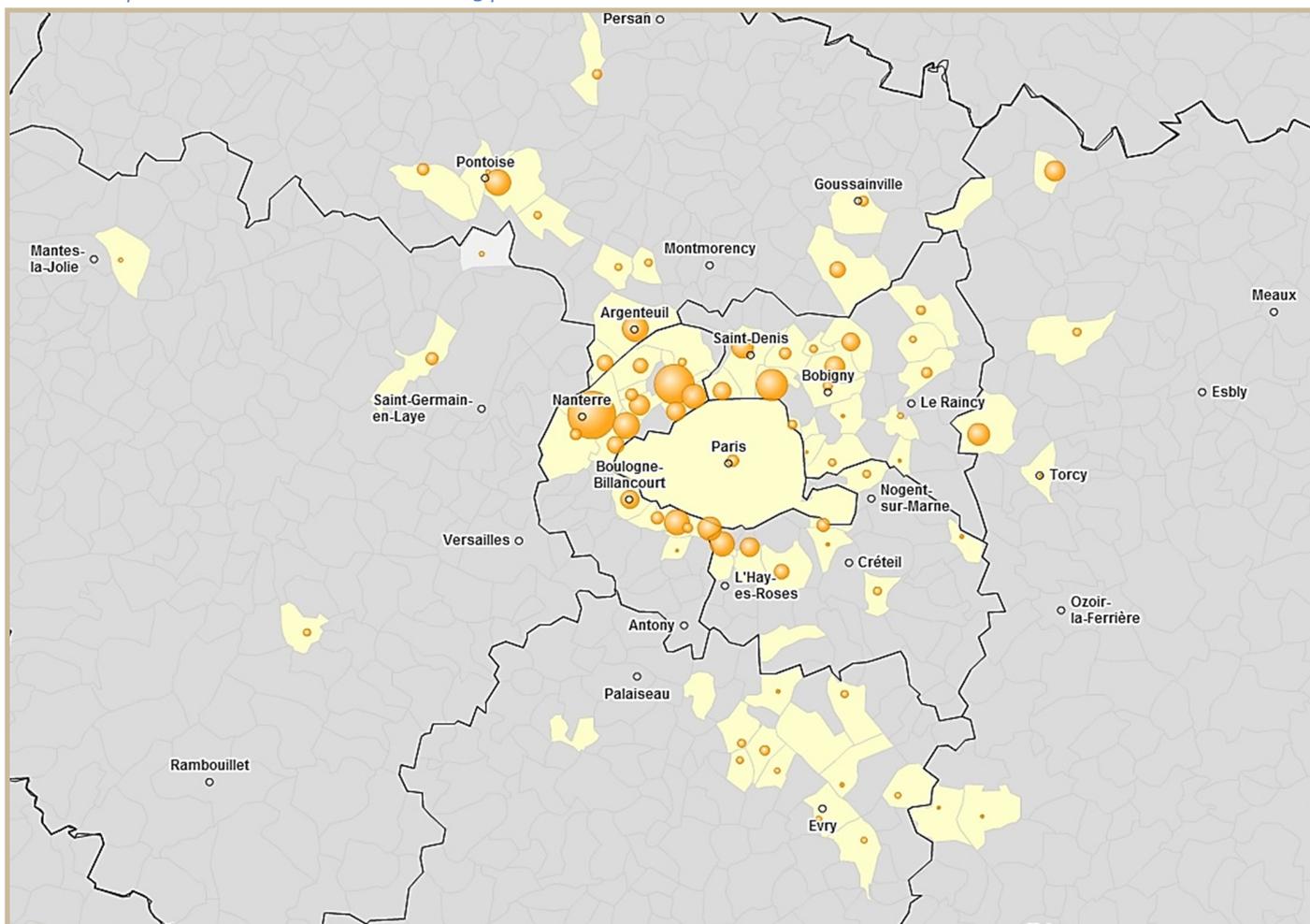
Près d'une prise en charge sur trois est liée à une « fin d'hébergement réseau », constitué de l'entourage familial ou amical des ménages.

19,6% des ménages pris en charge par le 115 motivent leur demande de mise à l'abri du fait d'une arrivée sur le territoire récente, qui fragilise les familles au regard de l'hébergement (situation administrative parfois non régularisée, absences de ressources et de réseau, méconnaissance du système administratif).

Cette proportion de ménages primo-arrivant sur le territoire, relativement stable dans le temps, montre qu'il n'y a pas eu « d'effet migrants » impactant significativement les prises en charge au 115. Les personnes victimes de violence (conjugale ou familiale) représentent 12,5% des ménages pris en charge en 2015.

## Nuitées hôtelières 2015 par commune

Carte 2. Répartition des nuitées hôtelières 2015 par commune



© CGET 2015 – IGN GéoFla – Réalisation : Observatoire SIAO 92

La carte ci-dessus présente la géolocalisation et le nombre des nuitées hôtelières pour l'année 2015. Son examen permet de constater une segmentation de l'offre d'hébergement hôtelier proposé par le 115 en 2015 ainsi que son extension à une échelle régionale. Nanterre reste la ville la plus sollicitée puisqu'elle concentre 13% des nuitées hôtelières, devant Asnières-sur-Seine (9%) et Aubervilliers (6%).

Tableau 6. Répartition des nuitées hôtelières par département de localisation des hôtels en 2015

Localisation de l'hôtel	75	77	78	91	92	93	94	95
% nuitées 2015	0,78%	5,75%	1,43%	2,61%	48,82%	18,54%	8,66%	13,41%

51,2% des nuitées hôtelières étaient ainsi situées hors du 92 pour l'ensemble de l'année 2015. Le travail de relocalisation des places hôtelières dans le 92 opéré par le pôle Urgence a permis de diminuer au fil de des mois cette proportion. Ainsi à la date du 31/12/2015, la proportion de nuitées hôtelières hors du 92 n'était plus que de 43,9%.



## POLE INSERTION : données globales activité 2015

### Indicateurs synthétiques

Tableau 7. Indicateurs pluriannuels de l'activité du pôle Insertion

Indicateurs	2012	2013	2014	2015	%Δ 2014-2015
Nb d'évaluations (primo-demandes + réactualisations)	2.497	5.058	6.669	9.094	+36,4%
Nb de ménages distincts en demande	2.134	3.279	3.921	4.716	+20,3%
Dont primo ménages 2015			2.721	3.070	+12,8%
Nb de personnes distinctes en demande	4.109	6.277	7.530	9.057	+20,3%
Délai d'orientation moyen (en jours)	14,9	23	19	9,6	-49,5%
Nb de places déclarées ou mobilisées (en place / ménage)	649	719	655	965	+47,3%
Nb d'admissions SIAO (en ménages)	268	440	447	584	+30,6%
Admissions SIAO + admissions hors SIAO (en ménages dis-			753	966	+28,3%
Nb de positionnements (en ménages cumulés)	617	1.092	1.191	1.815	+52,5%
Taux d'adéquation (1)	30,4%	21,9%	16,7%	20,4%	+3,7pts
Taux de positionnement(2)	NR	24,8%	23,8%	24,9%	+1,1pts
Taux d'admission SIAO (3)	12,6%	13,4%	11,4%	12,4%	+1pt
Taux d'admission global (4)	NR	NR	19,2%	20,5%	+1,1pt
Taux de mobilisation (5)	43,4%	61,2%	68,2%	59,6%	-8,6pts

- Les admissions hors SIAO correspondent aux entrées en structures non financées par l'Etat, aux admissions sur les autres contingent du tiers secteur, aux relogements, etc., informations transmises par les prescripteurs et les structures dans le cadre du suivi des évaluations par le SIAO.
- (1) Taux d'adéquation = nb de places déclarées / nb de ménages en demande. Ce taux mesure le rapport théorique entre l'offre mobilisable et la demande exprimée. Après une baisse entre 2013 et 2014, ce taux est de nouveau en progression en 2015.
- (2) Taux de positionnement = nb de ménages positionnés / nb de ménages en demande. Le taux de positionnement égal à 24,9% en 2015 signifie que près d'un ménage en demande sur 4 a reçu une proposition d'hébergement.
- (3) Taux d'admission SIAO = nb de ménages admis via le SIAO / nb de ménages en demande. Ce taux progresse d'un point entre 2014 et 2015.
- (4) Taux d'admission global = nb de ménages admis (SIAO + hors SIAO) / nb de ménages en demande. Pour 2015, 1 ménage en demande sur 5 a donc trouvé une solution d'hébergement ou de logement.
- (5) Taux de mobilisation = nb d'admissions / nb de places (ménage) déclarées. La baisse de ce taux entre 2014 et 2015 s'explique par le nombre important de positionnements en Solibail, dispositif pour lequel le SIAO g2 partage les disponibilités avec les autres SIAO franciliens.

## Flux des évaluations

Tableau 8. Indicateurs pluriannuels des demandes au pôle Insertion

Indicateurs	2012	2013	2014	2015	Δ N-1
Nombre d'évaluations	2.497	5.058	6.669	9.094	+36%
Nombre de ménages	2.134	3.279	3.921	4.716	+20%
Nombre de personnes	4.109	6.277	7.530	9.015	+20%

Tableau 9. Répartition mensuelle des évaluations reçues (par ménage) par le pôle Insertion en 2015

Mois	Primo-demandes	Réactualisations	Total
Janvier-15	253	381	634
Février-15	291	453	744
Mars-15	301	528	829
Avril-15	280	463	743
Mai-15	248	433	681
Juin-15	279	640	919
Juillet-15	237	578	815
Août-15	218	416	634
Septembre-15	193	516	709
Octobre-15	264	651	915
Novembre-15	251	420	671
Décembre-15	255	545	800
Total	3.070	6.024	9.094

Le tableau 8 montre la progression continue du nombre d'évaluations reçues par le pôle Insertion, qui a presque quadruplé entre 2012 et 2015, le nombre de ménage en demande progressant de plus de 120% sur cette période.

Pour l'année 2015, le pôle Insertion a reçu mensuellement 758 évaluations en moyenne (écart-type = 98,9 demandes), avec un pic des primo demandes en mars et un pic du nombre total d'évaluations reçues en juin 2015.

Le total de 3.070 primo-demandes reçues signifie que 1.646 ménages en demande en 2015 étaient déjà en demande en 2014.

## Prescripteurs

Tableau 10. Répartition pluriannuelle des types de prescripteurs du pôle Insertion (en nombre de ménages distincts suivis)

Prescripteurs	2011	2012	2013	2014	2015	%Δ N-1	Evolution
CVS/ EDAS	224	1257	1749	2259	2694	19%	
Structures d'hébergement	222	299	351	396	663	67%	
CAF	27	174	276	306	341	11%	
Santé & Médico-social		32	191	211	254	20%	
Veille sociale			186	192	282	47%	
CCAS		49	87	74	97	31%	
Autres associations d'insertion			128	121	86	-29%	
CADA	6	37	64	64	88	38%	
Autres	371	239	102	159	68	-57%	
Service DAHO			45	57	56	-2%	
Autres SIAO		47	69	45	48	7%	
SPIP			31	37	39	5%	
Total situations	850	2134	3279	3921	4716	20%	

Les travailleurs sociaux du Conseil Départemental restent les principaux prescripteurs du pôle Insertion (plus de 57% des prescripteurs en 2015), dont les demandes sont en progression constante depuis 2012, à l'instar des structures d'hébergement (14% des prescripteurs en 2015) et les CAF (7% des prescripteurs en 2015).

## Activité prescripteurs EDAS & CAF (situation au 31/12/2015)

Commune prescripteur EDAS	Nb demandes (en ménages distincts)	NB d'admissions (en ménages distincts)	Taux d'admission
Antony	36	8	22,2%
Asnières-sur-Seine	244	31	12,7%
Bagneux	160	29	18,1%
Bois-Colombes	37	6	16,2%
Boulogne-Billancourt	143	21	14,7%
Bourg-la-Reine	20	5	25,0%
Châtenay-Malabry	9	2	22,2%
Châtillon	48	7	14,6%
Chaville	21	5	23,8%
Clamart	40	6	15,0%
Clichy	261	38	14,6%
Colombes	356	52	14,6%
Courbevoie	151	18	11,9%
Fontenay-aux-Roses	24	2	8,3%
Garches	6		0,0%
Gennevilliers	113	14	12,4%
Issy-les-Moulineaux	84	14	16,7%
La Garenne-Colombes	56	5	8,9%
Le Plessis-Robinson	58	8	13,8%
Levallois-Perret	54	11	20,4%
Malakoff	72	8	11,1%
Meudon	21	4	19,0%
Montrouge	80	5	6,3%
Nanterre	142	26	18,3%
Neuilly-sur-Seine	32	4	12,5%
Puteaux	42	4	9,5%
Rueil-Malmaison	95	6	6,3%
Saint-Cloud	16	3	18,8%
Sceaux	9	2	22,2%
Sèvres	17	5	29,4%
Suresnes	97	14	14,4%
Vanves	28	3	10,7%
Ville-d'Avray	3	1	33,3%
Villeneuve-la-Garenne	109	9	8,3%
<b>Total EDAS</b>	<b>2684</b>	<b>376</b>	<b>14,0%</b>

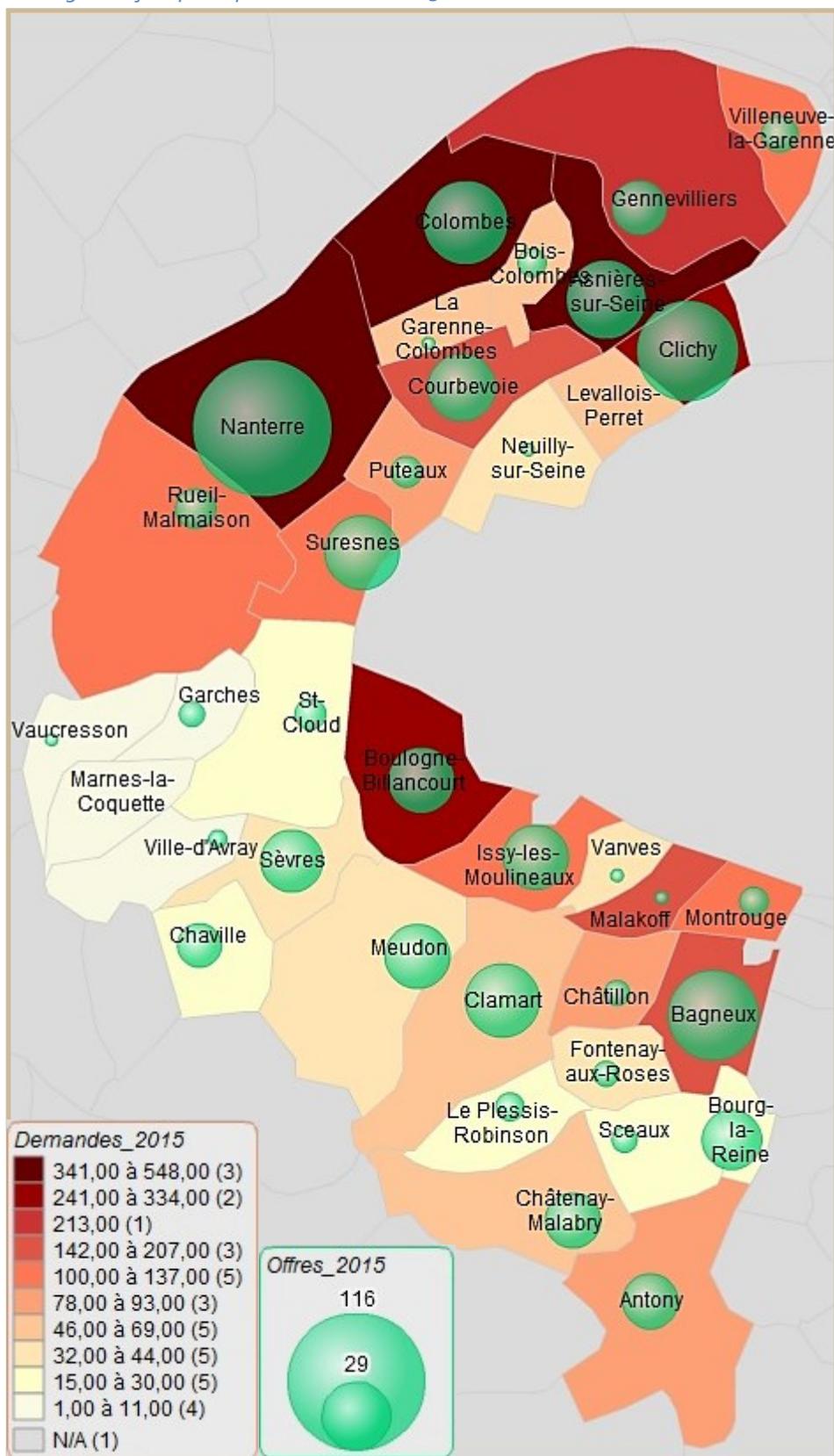
Commune prescripteur CAF	Nb demandes (en ménages distincts)	Nb admissions (en ménages distincts)	Taux d'admission
Antony	60	17	28,3%
Boulogne-Billancourt	32	8	25,0%
Colombes	84	24	28,6%
Courbevoie	15	4	26,7%
Gennevilliers	47	10	21,3%
Issy-les-Moulineaux	31	7	22,6%
Nanterre	47	14	29,8%
Suresnes	24	4	16,7%
<b>Total CAF</b>	<b>340</b>	<b>88</b>	<b>25,9%</b>

## Activité SI SIAO 2015 - Structures premier accueil (en personnes distinctes)

Structure Premier Accueil	Total demandes	Liste attente	Mettre à jour	À Compléter	En attente	Refusée	Aucune orientation	Annulée	Cloturée
ALPİRİM Stabilisation "Les Hélices"	9	3	1	0	0	0	0	5	0
Amirale Major Georgette Gogibus 92	12	6	0	0	0	2	1	2	1
APLJM 92	5	0	3	0	0	0	0	2	0
ASD	12	7	4	0	0	0	0	1	0
Association les 4 chemins	55	30	16	0	0	1	0	8	0
AUORE-CHRS La Colombe	38	15	4	5	0	1	0	13	0
AUORE-CHU Famille	24	16	0	0	0	0	0	8	0
AUORE-CHU Isolés	48	27	2	0	0	1	0	18	0
AUORE-Stabilisation l'Olivier	19	0	0	0	0	0	0	19	0
CAARUD 92	14	5	0	0	1	0	2	6	0
CADA COALLIA NANTERRE	58	31	6	0	2	0	0	19	0
CADA France Terre d'Asile Asnières	50	39	0	0	0	0	0	11	0
CADA France Terre d'Asile Chatillon	48	17	10	0	1	1	0	19	0
CAF ANTONY	161	105	26	0	0	0	6	24	0
CAF BOULOGNE	91	49	9	3	0	0	0	30	0
CAF COLOMBES	230	139	30	4	0	5	0	50	2
CAF GENNEVILLIERS	145	92	6	0	0	0	0	46	1
CAF ISSY LES MOULINEAUX	73	38	13	0	0	0	0	22	0
CAF NANTERRE PUTEAUX	126	77	10	0	0	3	0	36	0
CAF SURESNES	46	25	6	0	0	0	0	15	0
CASH - CHAPSA	91	44	11	0	4	1	3	28	0
CASH - LHSS	19	11	3	0	0	1	0	4	0
CASH - POLE URGENCE	81	9	1	0	0	0	0	0	0
CASH-POLE HEBERGEMENT ET INSERTION	10	48	2	1	3	5	1	21	0
CCAS ASNIERES SUR SEINE LE HAVRE	7	1	0	2	1	0	0	3	0
CCAS RUEIL MALMAISON LA BOUSSOLE	15	12	1	0	0	0	0	2	0
CCAS Sèvres "La Maison de la Colline" - SEVRES	7	6	0	0	0	0	0	1	0
CENTRE FLORA TRISTAN	102	52	11	0	0	0	2	37	0
CHRS ALTAIR	6	2	0	0	0	1	0	3	0
CHRS AUXILIA	17	4	2	2	0	0	1	8	0
CHRS COALLIA	9	2	0	0	0	0	0	7	0
CHRS LA PASSERELLE COALLIA	6	2	3	0	0	0	0	1	0
CHU- Saint Saturnin - Secours Catholique	5	0	1	1	1	0	0	2	0
COALLIA Stabilisation Clichy	13	0	0	0	0	0	0	13	0
COMITE SOLIDARITE DEFENSE	19	15	0	0	0	1	0	3	0
CROIX ROUGE FRANCAISE LA PASSERELLE	25	9	4	1	0	2	0	9	0
CROIX ROUGE FRANCAISE LE TREMPLEIN	18	5	1	0	0	0	0	12	0
CROIX ROUGE FRANCAISE SAMU SOCIAL	1	0	0	0	1	0	0	0	0
EMMAUS CHRS	31	3	14	0	0	2	0	12	0
La CATEH-LA CANOPEE	11	6	5	0	0	0	0	0	0
LA PARENTHÈSE-CHU Famille	11	7	0	0	0	0	0	4	0
LA PARENTHÈSE-CHU Hommes	9	5	0	0	0	2	0	2	0
L'ESCALE URGENCE	100	76	15	0	0	0	0	15	0
L'ESCALE ACCUEIL	106	5	0	0	0	2	0	6	0
L'ESCALE CHRS	13	54	11	0	0	0	0	35	0
MAISON DE LA SOLIDARITE	9	5	0	0	0	0	0	4	0
MALTE- FLEURON SAINT MICHEL 92	8	0	1	0	0	0	0	7	0
MARJA 92	6	4	0	0	0	0	0	2	0
Mission Locale Archimède	11	7	2	0	0	0	0	2	0
Mission Locale Asnières Villeneuve	3	1	1	1	0	0	0	0	0
Mission Locale Châtillon Montrouge	2	0	1	1	0	0	0	0	0
Mission Locale Clichy	1	0	1	0	0	0	0	0	0
Mission Locale Gennevilliers	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Mission Locale Hauts de Bièvre	11	7	0	0	0	2	0	2	0
Mission Locale Rueil Suresnes	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Mission Locale Seine Ouest Entreprise	19	11	8	0	0	0	0	0	0
PERSPECTIVE-LA CANOPEE	2	1	0	0	0	0	0	1	0
SARMO	40	17	1	0	0	0	0	22	0
SIAO92 - Service DAHO	69	34	20	0	0	0	0	15	0
St RAPHAEL	135	81	7	0	0	0	4	39	4
<b>Total</b>	<b>2.314</b>	<b>1.269</b>	<b>273</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>20</b>	<b>676</b>	<b>8</b>

## Géolocalisation offre et demande

Carte 3. Répartition communale de l'offre (en place / ménage) et de la demande (en ménages) reçues par le pôle Insertion en 2015



© CGET 2015 – IGN GéoFla – Réalisation : Observatoire SIAO 92

### Précisions méthodologiques :

Cette carte ne met en exergue que la demande et l'offre recensées par le pôle Insertion dans le département intra-muros, ce qui représente 91% des demandes et 69% de l'offre d'hébergement et de logement adapté en 2015.

Par ailleurs, les demandes sont géo localisées sur la base de la commune de domiciliation indiquée dans les évaluations sociales.

Colombes est la commune qui concentre le plus grand nombre de ménages en demande (548 ménages), devant Nanterre (536 ménages).

Concernant les places mises à disposition du pôle Insertion, Nanterre reste la commune la plus sollicitée (116 places) devant Clichy (62 places).

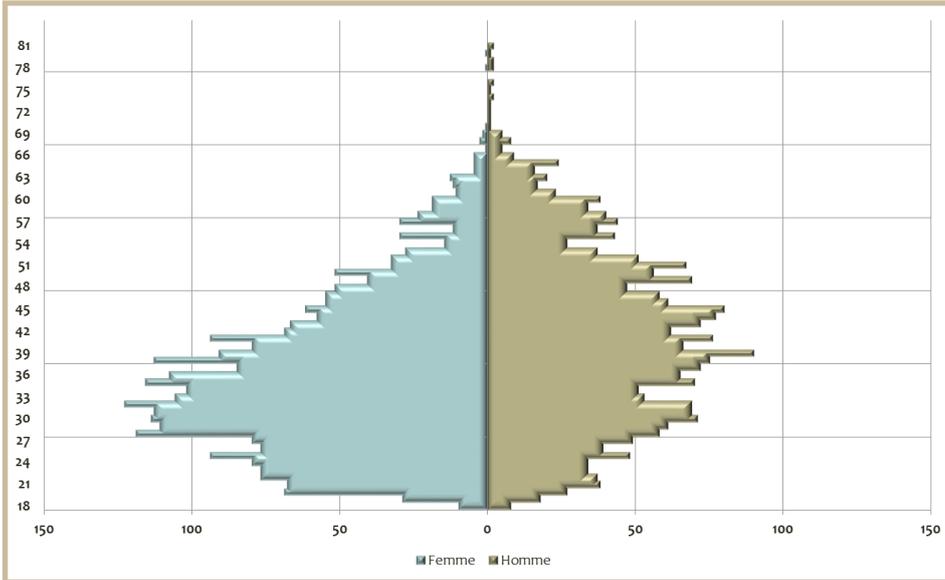
Ainsi, 41% des demandes et 39% de l'offre sont situées dans la ceinture Nanterre-Colombes-Asnières-Clichy.

La carte 3 montre également une localisation des demandes dans la moitié nord du département et la bordure de Paris. De fait, une « diagonale du vide » au niveau des demandes se distingue d'une ligne allant de Vaucresson à Bourg-la-Reine.

Ces communes regroupent cependant une part non négligeable de l'offre d'hébergement mise à disposition du pôle Insertion : ainsi 13% de l'offre mobilisée dans le département est localisée sur les communes de Sèvres, Meudon et Clamart.

## Age des demandeurs

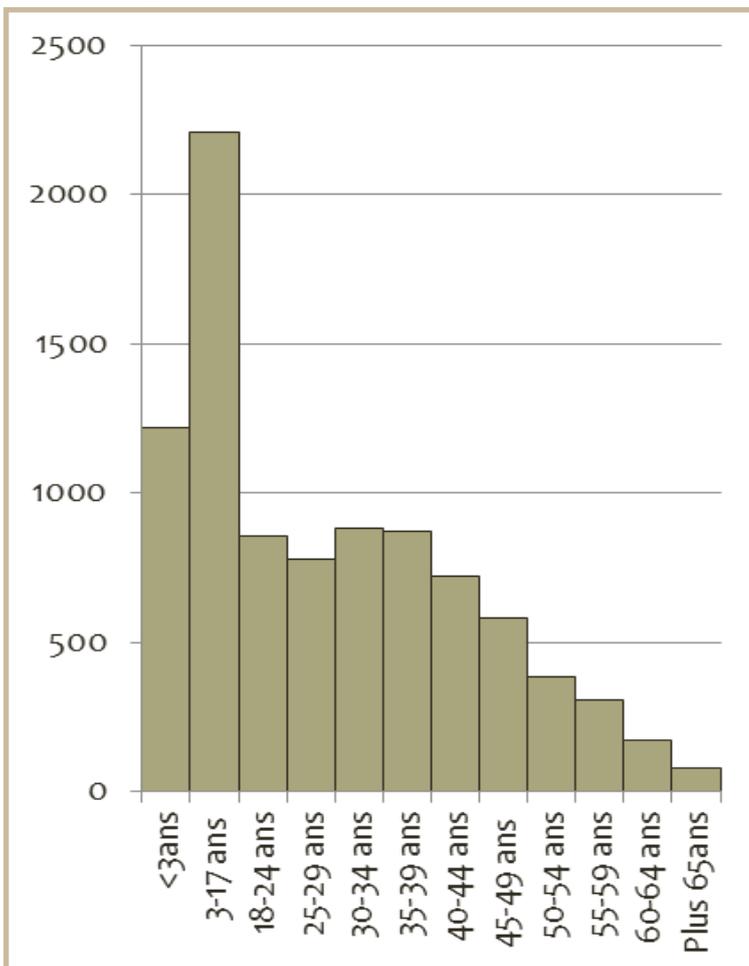
Graphique 5. *Pyramide des âges des demandeurs principaux au pôle Insertion en 2015*



La pyramide des âges des demandeurs principaux au pôle Insertion est formellement très proche de celle des personnes adultes prises en charge par le 115. Cette proximité s'explique par le fait qu'il s'agit pour partie des mêmes ménages (i.e les ménages hébergés en urgence et en demande au pôle Insertion en 2015).

L'âge moyen des demandeurs principaux est de 36 ans pour les femmes (âge médian = 35 ans) et de 41 ans pour les hommes (âge médian = 41 ans).

Graphique 6. *Histogramme des classes d'âges des personnes en demande au pôle Insertion en 2015*



Au niveau des demandeurs tous âges confondus, les personnes mineures représentent 38% des demandeurs, dont 14% de moins de 3 ans.

L'âge moyen est de 25 ans (âge médian = 26 ans).

## Evolution des compositions familiales et des ressources

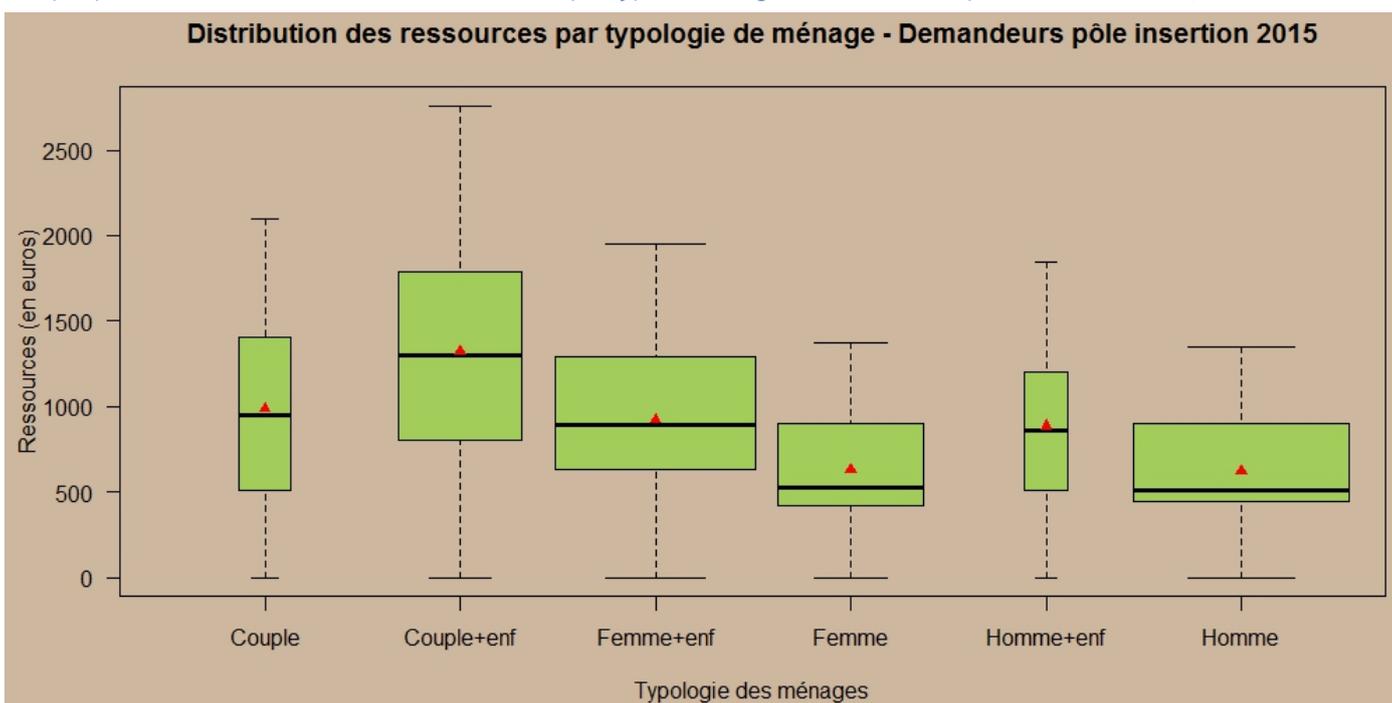
Tableau 11. Evolution des typologie de ménages en demande au pôle Insertion

Composition familiale	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%
Homme isolé	731	34	1.169	36	1.378	35	1.709	36%
Femme avec enfant (s)	740	35	1.099	34	1.286	33	1.497	32%
Femme isolée	381	18	561	17	667	17	788	17%
Couple avec enfant (s)	222	10	348	11	457	12	557	12%
Couple	39	2	60	2	76	2	100	2%
Homme avec enfant (s)	21	1	42	1	57	1	65	1%
<b>Total</b>	<b>2.134</b>	<b>100</b>	<b>3.279</b>	<b>100</b>	<b>3.921</b>	<b>100</b>	<b>4.716</b>	<b>100%</b>

Tableau 12. Evolution des ressources mensuelles moyennes des ménages demandeurs au pôle Insertion

Ressources moyennes (€)	2012	2013	2014	2015
Couple avec enfant(s)	1.371	1.271	1.273	1.322
Couple	1.037	930	997	989
Femme isolée	579	559	614	629
Femmes avec enfant(s)	966	890	901	921
Homme isolé	642	595	614	621
Homme seuls avec enfant(s)	770	1.002	832	900
Moyenne générale	821	770	795	812

Graphique 8. Distribution des ressources mensuelles par type de ménages en demande au pôle Insertion en 2015



Depuis 2012, La répartition des typologies de ménage en demande restent stables. Plus des deux tiers des demandeurs en 2015 restent des hommes isolés ou des femmes avec enfant (s).

Si les ressources mensuelles moyennes des demandeurs progressent entre 2014 et 2015, elles restent en deçà du seuil de pauvreté, considéré à 60% ou même à 50% du revenu médian, notamment pour les personnes seules (621€ 629€ pour les isolés contre 833€ pour le seuil de pauvreté à 50%, source Insee-2013).

Le graphique 8 (les valeurs extrêmes, *outliers*, ont été lissées) montre l'hétérogénéité de la distribution des ressources mensuelles entre isolés et familles. Les ressources des personnes isolées sont situées globalement sous le seuil des 1000€ pour les isolés avec des valeurs médianes autour de 500€. Les familles ont des ressources logiquement plus élevées mais plus dispersées, avec des valeurs médianes et moyennes proches des 1000€.

## Caractéristiques sociodémographiques des demandeurs - 2015

Sexe*	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Masculin	2431	52%	4265	47%
Féminin	2285	48%	4757	53%
<b>Total</b>	<b>4716</b>	<b>100%</b>	<b>9022</b>	<b>100%</b>

Âge	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Moins de 3 ans			1223	14%
De 3 à 17 ans			2196	24%
De 18 à 24 ans	504	11%	852	9%
De 25 à 29 ans	615	13%	775	9%
De 30 à 34 ans	722	15%	879	10%
De 35 à 39 ans	785	17%	866	10%
De 40 à 44 ans	641	14%	716	8%
De 45 à 49 ans	533	11%	578	6%
De 50 à 54 ans	365	8%	382	4%
De 55 à 59 ans	298	6%	304	3%
De 60 à 64 ans	168	4%	173	2%
65 ans et plus	85	2%	78	1%
<b>Total</b>	<b>4716</b>	<b>100%</b>	<b>9022</b>	<b>100%</b>
Âge moyen	39		26	
Âge médian	38		26	

Typologie de ménage	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Homme seul	1709	36%	1709	19%
Femme seule*	788	17%	788	9%
Femme seule avec enfant(s)	1490	32%	3938	44%
Homme seul avec enfant(s)	65	1%	144	2%
Couple sans enfant	94	2%	188	2%
Couple avec ses enfant(s)	557	12%	2211	25%
Groupe d'adultes sans enfant	4	0%	9	0%
Groupe avec enfant(s)	9	0%	35	0%
Mineur isolé ou en groupe				
<b>Total</b>	<b>4716</b>	<b>100%</b>	<b>9022</b>	<b>100%</b>

Nombre d'enfants à charge (concernés par la demande)	Ménages	
	Nb	%
1 enfant	1094	23%
2 enfants	640	14%
3 enfants	265	6%
4 enfants	93	2%
5 enfants	20	0%
6 enfants	6	0%
7 enfants et plus	1	0%
<b>Total</b>	<b>2119</b>	<b>45%</b>

Nationalité	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Française	1172	25%	1863	21%
Union Européenne	204	4%	418	5%
Hors Union Européenne	1935	41%	4112	46%
Information non renseignée	1405	30%	2629	29%
<b>Total</b>	<b>4716</b>	<b>100%</b>	<b>9022</b>	<b>100%</b>

Publics spécifiques*	Ménages	
	Nb	%
Femme victime de violence conjugale	394	8%
Personne victime de violence	37	1%
Personne avec des problèmes de mobilité	28	1%
Personne nécessitant des soins	89	2%
Sortant de prison	58	1%
Personne avec un animal	38	1%

Type de ressources*	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Salaire	1539	33%	3220	36%
Pension de retraite	80	2%	102	1%
Allocation chômage	285	6%	464	5%
Minima sociaux et prestations*	3430	73%	8280	92%
dont RSA	1974	42%	4073	45%
dont AAH	297	6%	485	5%
dont ATA				
dont AF	1159	25%	3722	41%
Autres types de ressources				
Sans ressource	694	15%	1147	13%
Information non renseignée				

Montant des ressources	Ménages	
	Nb	%
0 €	694	15%
1 - 299 €	109	2%
300 - 599 €	1109	24%
600 - 899 €	949	20%
900 - 1 199 €	719	15%
1 200 - 1 499 €	590	13%
1 500 € et plus	546	12%
Information non renseignée		
<b>Total</b>	<b>4716</b>	<b>100%</b>
Ressources moyennes	812 €	
Ressources médianes	770 €	

Ces tableaux et ceux de la page suivante reprennent les indicateurs de la trame d'observation sociale réalisée à l'issue de la conférence régionale des SIAO en 2014.

Seuls certains items ont été adaptés aux spécificités du SIAOg2.

La vocation de ces tableaux est de fournir une base d'observation partagée entre SIAO franciliens (volet insertion), pour l'établissement de données cumulatives et comparatives.

## Situation et motif de la demande (à la dernière évaluation, au 31/12/2015)

Situation résidentielle	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Situation de rue	442	9%	520	6%
Hébergement précaire/ instable	388	8%	516	6%
Domicile parental/personnel/conjugal	446	9%	1137	13%
Hébergé par des tiers	1280	27%	2401	27%
Hôtel 115	806	17%	2263	25%
Hôtel autre que 115	201	4%	360	4%
Logement adapté (RS, FTM, PF, FJT)	96	2%	205	2%
CADA	85	2%	144	2%
CHRS, hébergement d'insertion	211	4%	368	4%
CHU	318	7%	386	4%
Etablissement pénitencier	25	1%	25	0%
Etablissement de santé	40	1%	40	0%
Autre	104	2%	107	1%
Information non renseignée	274	6%	550	6%
<b>Total</b>	<b>4716</b>	<b>100%</b>	<b>9022</b>	<b>100%</b>

La situation résidentielle au moment de la demande correspond aux éléments renseignés dans les évaluations sociales (ici à la dernière évaluation reçue en 2015). Cette situation résidentielle, particulièrement instable pour des personnes en demande d'hébergement, est également hétérogène puisque les ménages peuvent être hébergés chez des tiers (27% des demandeurs), être mis à l'abri par le 115 en hôtel ou en CHU (24% des demandeurs) ou en situation de rue ou très précaire (17% des demandeurs). A noter les 9% des ménages ayant un logement, et dont la demande fait souvent suite à une expulsion locative (13% des motifs de demande au pôle Insertion).

Motif principal de la demande d'hébergement	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Errance résidentielle	864	18%	1513	17%
Expulsion locative	619	13%	1384	15%
Perte de logement (fin de bail...)	116	2%	255	3%
Logement insalubre (indigne)	64	1%	187	2%
Logement inadapté	208	4%	500	6%
Rupture familiale/conjugale/amicale/...	1215	26%	2023	22%
Sortie d'incarcération	58	1%	58	1%
Sortie d'établissement insertion	208	4%	322	4%
Sortie de structure médico-sociale	16	0%	16	0%
Fin d'hospitalisation	85	2%	92	1%
Fin d'hébergement chez des tiers	124	3%	238	3%
Fin de prise en charge CADA	96	2%	176	2%
Fin de prise en charge ASE	77	2%	131	1%
Victime de violence	316	7%	674	7%
Primo-arrivant	410	9%	984	11%
Absence de ressources	47	1%	83	1%
Autre	88	2%	204	2%
Information non renseignée	105	2%	182	2%
<b>Total</b>	<b>4716</b>	<b>100%</b>	<b>9022</b>	<b>100%</b>

Le motif principal de la demande dépend lui aussi des informations transmises dans les évaluations sociales. Ce motif désigne dans certaines évaluations la cause de la rupture d'hébergement mais peut aussi correspondre à la situation résidentielle au moment de la demande, sans plus de précision. Le SIAO catégorise alors les motifs de demande imprécis, notamment dans la catégorie « errance résidentielle » lorsque des ménages sont pris en charge par le 115 ou sans hébergement et que la cause de leur rupture d'hébergement n'est pas explicitée dans l'évaluation sociale.

## Orientations 2015 (situation au 31/12/2015)

Tableau 13. Orientations par typologie des ménages en demande au pôle Insertion en 2015, en nombre de ménages distincts

ORIENTATION	Couple	Couple avec enfant(s)	Femme avec enfant(s)	Femme isolée	Homme avec enfant(s)	Homme isolé	Total
CHRS	31	190	636	299	26	862	2.044
RESIDENCE SOCIALE			12	227	4	411	654
SOLIBAIL	11	137	323		10	1	482
LOGEMENT DE TRANSITION	16	128	297		19		460
STABILISATION	12	45	38	36	1	52	184
INCOMPLET	7	22	71	23	2	54	179
PENSION DE FAMILLE	9			62		100	171
AJOURNE	6	16	40	28		66	156
FJT	3			47		57	107
LOGEMENT	1	18	25	7	1	18	70
FVV			32	20		2	54
HORS CRITERES SIAO	2		14	12	2	18	48
HORS SIAO 92		1	9	13		17	40
FOYER LOGEMENT	2			5		26	33
RESIDENCE ACCUEIL				4		11	15
RESIDENCE PERSONNES AGEES				2		8	10
STRUCTURE MEDICO-SOCIALE				3		5	8
MAISON DE RETRAITE						1	1
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>557</b>	<b>1.497</b>	<b>788</b>	<b>65</b>	<b>1.709</b>	<b>4.716</b>

87% des ménages ont été orientés vers un dispositif relevant du pôle Insertion: 47% relevaient d'un dispositif d'insertion (CHRS + stabilisation), 40% d'un logement adapté (tiers secteur + Solibail). Les 13% restants correspondent à des demandes incomplètes ou ajournées (au 31/12/2015), des demandes ne relevant pas du SIAO 92 ou relevant de dispositifs hors AHI, d'un logement de droit commun ou réorientées vers le dispositif FVV.

Au niveau de la répartition des orientations par typologie de ménage, les hommes isolés sont majoritairement orientés vers un CHRS (à plus de 50,4%) et représentent 42,2% de l'ensemble des orientations en CHRS et 58,4% des orientations en pension de famille.

Les femmes seules avec enfant (s) sont également principalement orientés vers un CHRS (à 42,5%) mais aussi en Solibail (à 21,6%). Les femmes seules avec enfant (s) représentent ainsi plus des deux tiers des demandeurs orientés en Solibail, devant les couples avec enfant (s) (28,4% des demandeurs Solibail).

## Activité par dispositif

Tableau 14. Indicateurs d'activité du pôle Insertion par dispositif en 2015

Indicateurs	CHRS	RS	FJT	PF	LT	SOLIBAIL	Total
<b>Activité (en ménages) (1)</b>							
Nb de demandes reçues et orientées	2.228	654	107	171	460	482	4.102
Nb de places déclarées ou mobilisées	257	93	117	12	15	471	965
Nb de positionnements	462	190	168	27	28	940	1.815
Nb de ménages différents position-	417	151	130	25	27	443	1.193
Nb d'admissions	238	73	47	18	16	192	584
Nb d'échecs de positionnements	236	143	121	17	17	696	1.217
*Dont refus des structures	62	59	51	9	11	199	391
*Dont refus des ménages	150	62	45	6	5	101	369
*Dont ménages injoignables	18	16	22	1		12	69
*Dont refus référentiel						103	103
*Dont logements plus disponibles		2				282	284
<b>Principaux rapports (en%)</b>							
Taux d'adéquation	12%	14%	109%	7%	3%	98%	24%
Taux de mobilisation	93%	78%	40%	150%	107%	41%	61%
Taux d'admission	11%	11%	44%	11%	3%	40%	14%
Taux de positionnement	19%	23%	121%	15%	6%	92%	29%
<b>Délais moyens (en jours)</b>							
Délai moyen positionnement/ admis-	18	30	71	117	36	46	35
sion							
Délai moyen positionnement/ refus	23	17	43	38	54	12	20

Le dispositif Solibail concentre la plus grande part de l'activité du pôle Insertion en 2015 : 48% des places mobilisées, 52% des positionnements, 37% des ménages distincts positionnés, 33% des admissions, mais aussi 57% des échecs de positionnement, du fait notamment de logements plus disponibles (plus de 40% des échecs de positionnement en Solibail). Cet état de fait résulte de la prise de risque importante assumée par le pôle Insertion sur ce dispositif, qui a privilégié une stratégie de positionnement systématique vers le maximum de logement au niveau régional.

A l'issue de l'exercice 2015, les entrées en CHRS représentent 41% des admissions, le Solibail 33% et le tiers secteur 26%.

Le tableau 14 expose également l'hétérogénéité des rapports offre/ demande entre dispositifs. Les tensions sont très fortes en logement de transition et en pension de famille, avec des taux d'adéquation très bas (3% et 7%). A contrario, l'offre mobilisée est en adéquation avec la demande en Solibail, et est même supérieure à la demande en FJT, seul dispositif où tous les ménages en demande ont été positionnés au moins une fois.

Les taux d'admission finaux restent bas, du fait d'un nombre d'échecs de positionnement encore très élevé en 2015, échecs résultant des refus d'admission des structures autant que des refus émanant des usagers.

## Motifs de refus

Tableau 15. *Détail des motifs de refus des usagers positionnés par le pôle Insertion en 2015, en nombre de ménages cumulés*

Motifs refus usager	CHRS	FJT	LT	PF	RS	SOLIBAIL	Total
<b>A trouvé une autre solution</b>	45	18	2	1	15	29	110
<b>Inadéquation des prestations par rapport à l'attente de l'utilisateur</b>	35	7		1	26	2	71
<b>Eloignement géographique</b>	5	5	1	2	5	38	56
<b>Refus après RDV/Contact</b>	17	9		2	6	14	48
<b>Ne s'est pas présenté</b>	28	3	1		6	2	40
<b>Inadéquation d'orientation par rapport à l'attente de l'utilisateur</b>	10	1	1			5	17
<b>Changement de situation</b>	1				3	8	12
<b>Autre</b>	6	2				3	11
<b>Peur de l'environnement</b>	3						3
<b>Ne peut accueillir ses enfants</b>					1		1
<b>Total</b>	150	45	5	6	62	101	369

Le principal motif de refus du fait des usagers, « a trouvé une autre solution », représente 9% de l'ensemble des échecs de positionnement. Ce motif interroge directement l'actualisation de la demande d'hébergement. Soit l'utilisateur a trouvé une solution sans en informer son référent social, soit le référent social n'a pas réactualisé à temps son évaluation auprès du SIAO.

Tableau 16. *Détail des motifs de refus des structures d'hébergement en 2015, en nombre de ménages cumulés*

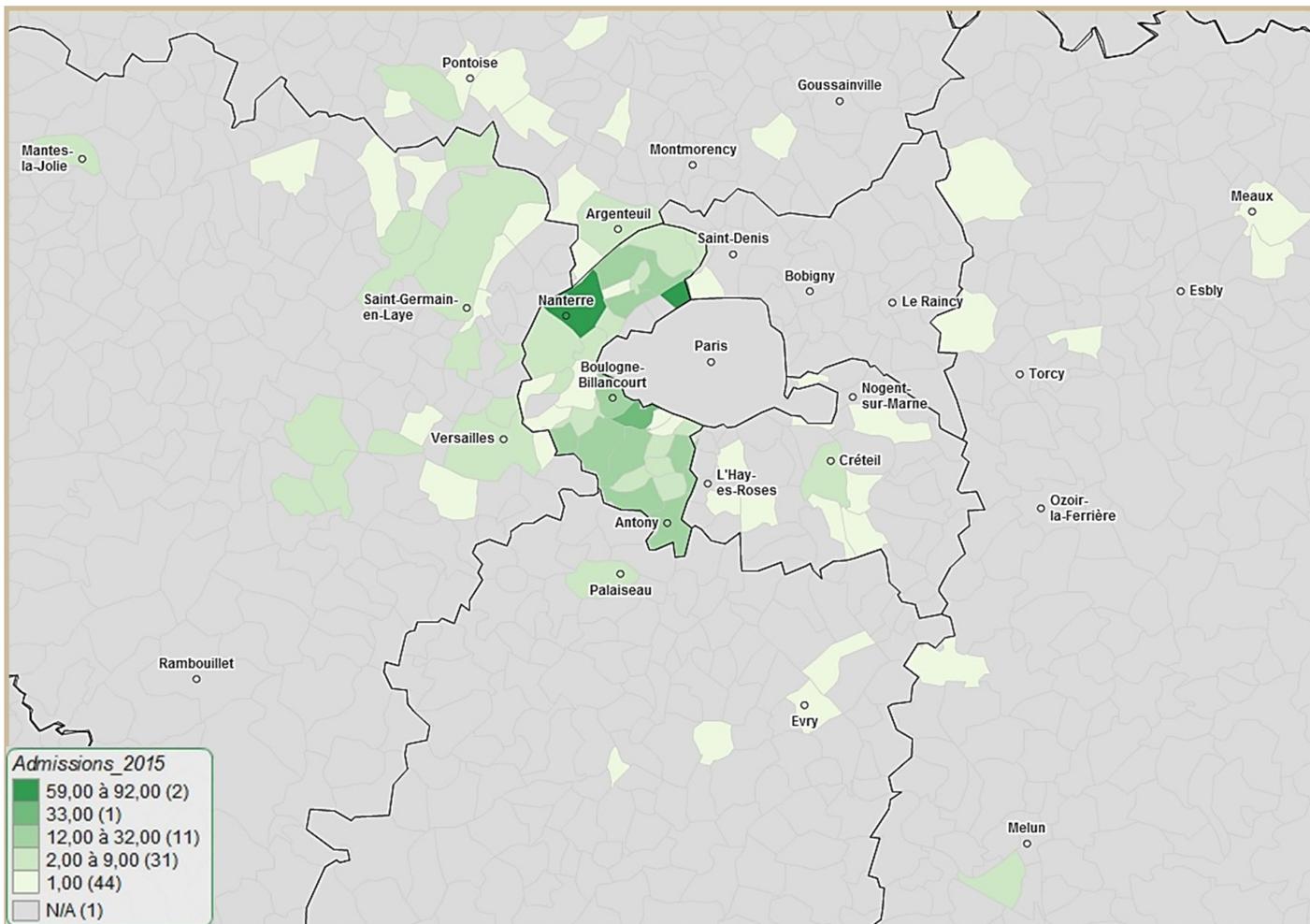
Motifs refus structure	CHRS	FJT	LT	PF	RS	SOLIBAIL	Total
<b>Profil non adapté selon la structure</b>	25	36	7	6	44	22	140
<b>Logement repris</b>	5	1	1	2	2	32	43
<b>Reste à vivre insuffisant</b>		6			5	31	42
<b>Logement inadapté</b>	5	2	2			24	33
<b>Changement de situation</b>	5	3			4	19	31
<b>Situation trop complexe</b>	11			1		16	28
<b>Eloignement géographique</b>		1				24	25
<b>Echec relogement actuel occupant</b>					1	21	22
<b>Orientation non adaptée</b>	3		1		2	9	15
<b>Inadéquation référentiel / projet d'établissement</b>	8	2			1	1	12
<b>Total</b>	62	51	11	9	59	199	391

Les refus émanant des structures sont largement motivés par l'inadaptation du « profil » des demandeurs, i.e les besoins d'accompagnement des candidats dépassent les prestations offertes par les structures. Ce type d'échecs est particulièrement prégnant dans les dispositifs du tiers secteur, qui considèrent alors que la situation des demandeurs nécessitent un accompagnement social global relevant du CHRS.

Pour plus de détails concernant les échecs de positionnement, voir l'article dédié page 38.

## Géolocalisation des admissions 2015

Carte 4. Répartition communale des admissions réalisées par le pôle Insertion en 2015, en nombre de ménages distincts



© CGET 2015 – IGN GéoFla – Réalisation : Observatoire SIAO 92

Les admissions ont été réalisées dans 89 communes différentes via le pôle Insertion en 2015, dont 54 communes hors du département des Hauts-de-Seine.

Ces admissions hors du département concernent essentiellement le dispositif Solibail. Tous les départements franciliens (hors Paris) ont été mobilisés, permettant l'admission de 91 ménages hors des Hauts-de-Seine, répartis comme suit :

Département	77	78	91	93	94	95
<b>Nb ménages admis</b>	<b>9</b>	<b>46</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>16</b>

Le département des Yvelines est le plus sollicité, avec plus de 50% des admissions hors 92.

La carte 4. montre ainsi que la mobilité géographique est un levier d'admission significatif, notamment dans un contexte d'inadéquation entre offre et demande d'hébergement au niveau départemental.

## Focus sur les délais d'admissions 2015

Graphique 9. Distribution des délais entre la première demande et l'admission des ménages admis via le pôle Insertion en 2015

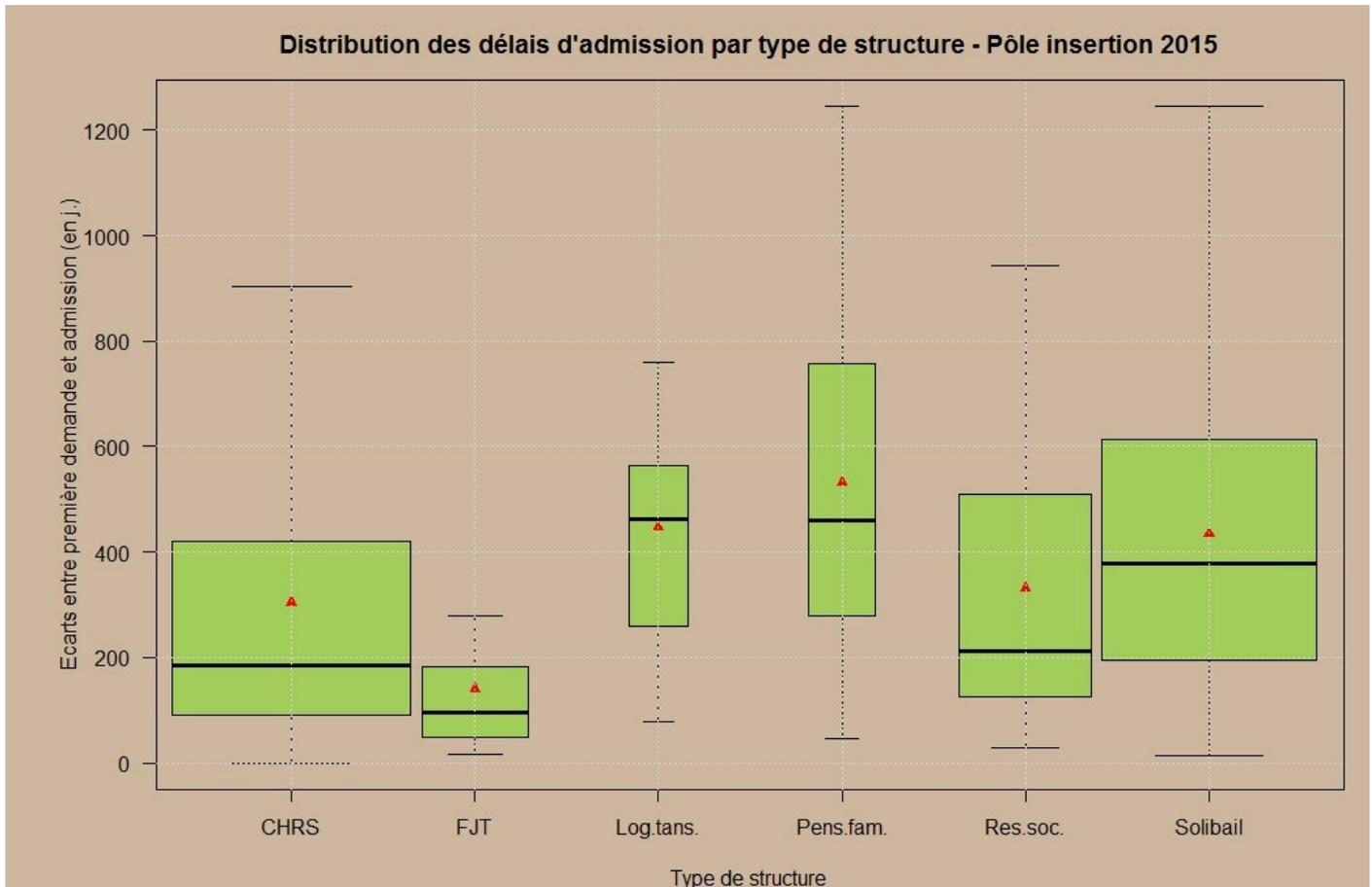


Tableau 17. Données détaillées des délais d'admission par type de structure

Données délais	CHRS	FJT	Log.trans.	Pens.fam	Res.soc.	Solibail	Total
Minimum	0	17	78	45	28	14	
1er quartile	91	48,5	259	279	125	194	
Médiane	186	96	462	461	213	377,5	245,5
3ème quartile	420	183,5	565	757	509	614,5	
Maximum	903	278	761	1245	943	1245	
Moyenne	304	141	447	532	331	434	348

**Précisions méthodologiques** : Le graphique 9 et le tableau 17 ont pour champ les 584 ménages admis en structure via le pôle Insertion en 2015. Les ménages toujours en attente sont donc exclus du champ. Les délais d'admission correspondent à l'écart entre la date de première demande transmise au SIAO et la date d'admission effective.

Les délais d'admission moyens varient significativement suivant les dispositifs : de 141 jours en FJT à 532 jours en pension de famille. Ces délais renvoient à l'hétérogénéité des taux d'adéquation entre offre et demande décrite plus haut, à l'exception du Solibail. Les délais d'admission sont particulièrement longs pour ce dispositif malgré un taux d'adéquation élevé (ainsi 50% des ménages admis étaient en demande depuis plus d'un an). Cet état de fait s'explique par la proportion d'échecs de positionnement importante, nécessitant parfois plusieurs propositions avant d'aboutir (logement plus disponible, attente relogement de l'actuel occupant, travaux, etc.).



## POLE LOGEMENT : données globales activité 2015

### Indicateurs synthétiques

Tableau 18. Indicateurs d'activité du pôle Logement 2014-2015

Indicateurs	2014	2015	%Δ N-1
Nb dossiers reçus	116	308	166%
Nb de structures prescriptrices	33	42	27%
Nb dossiers labellisés	75	213	184%
Nb de relogements	50	128	156%
Dont ménages sortants de CHU/CHRS	41	75	83%
Dont ménages sortants de CADA	2	1	-50%
Dont ménages sortants de RS/FJT	1	17	1600%
Dont ménages sortants de Solibail	6	35	483%

Les indicateurs montrent une hausse de l'activité globale entre 2014 et 2015 et une diversification des structures prescriptrices. Ainsi la proportion de ménages sortants de résidences sociales ou du dispositif Solibail est passée de 17,1% des ménages relogés en 2014 à 40,6% en 2015.

### Typologie des ménages

Tableau 19. Typologie des ménages en demande au pôle Logement en 2015

Typologie	Nb ménages	Nb personnes
Couple	9	18
Couple avec enfant(s)	73	328
Femme isolée	46	46
Homme isolé	58	58
Femme avec enfant(s)	117	323
Homme avec enfant(s)	5	11
Total	308	784

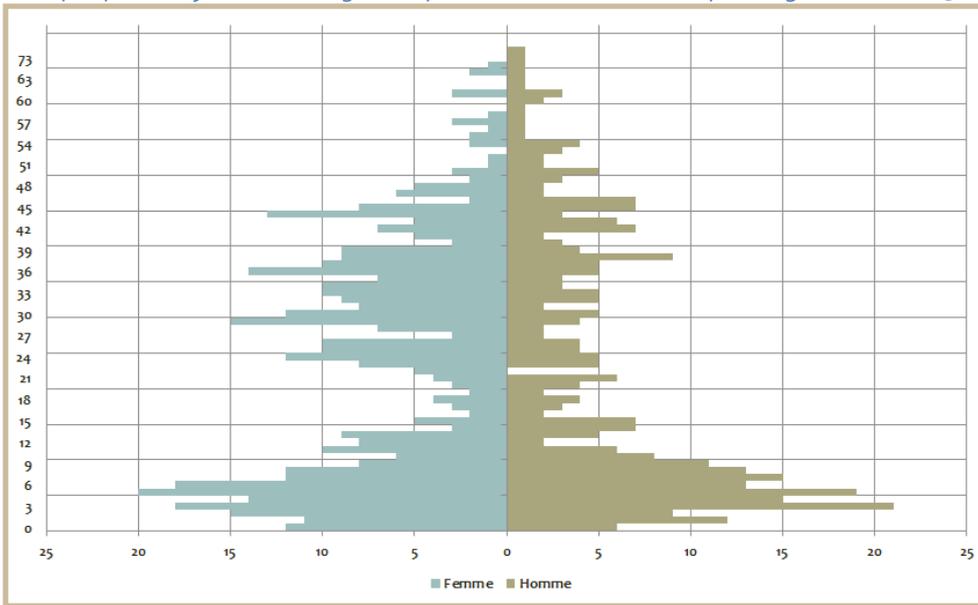
L'ouverture aux associations gestionnaire Solibail a modifié la typologie des ménages demandeurs en 2015.

Les personnes isolées ne représentent ainsi plus qu'un tiers des ménages en demande en 2015 contre 50% en 2014.

40% des ménages demandeurs en 2015 sont désormais des femmes seules avec enfant (s).

## Age des demandeurs en 2015

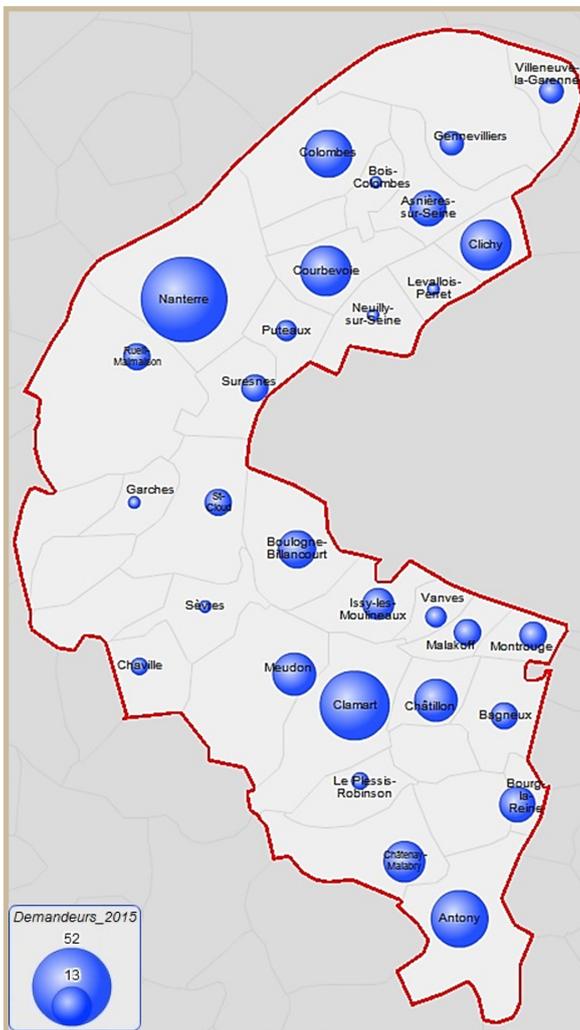
Graphique 10. Pyramide des âges des personnes en demande au pôle Logement en 2015



L'âge moyen des demandeurs principaux est de 39 ans (âge médian = 37 ans). Tous âges confondus, et du fait de la proportion importante d'enfants, l'âge moyen est de 23 ans (âge médian = 22 ans). Le nombre de femme est plus important que le nombre d'homme, du fait notamment de la part importante des femmes seules avec enfant(s).

## Géolocalisation des demandeurs en 2015

Carte 5. Répartition des ménages en demande au pôle Logement par commune de domiciliation

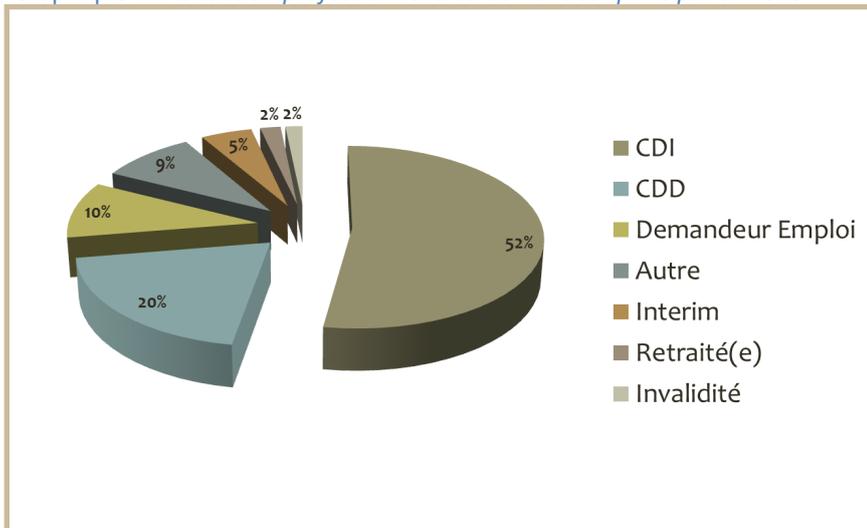


Nanterre, Clamart et Antony sont les principales communes de domiciliation des ménages en demande au pôle Logement en 2015.

A la différence des pôle Urgence et insertion, les demandes ne proviennent pas majoritairement du nord du département, mais sont également réparties entre le nord et le sud des Hauts-de-Seine. Cet état de fait est lié à la localisation des structures d'hébergement et des logements captés par les associations gestionnaires Solibail, prescripteurs du pôle Logement.

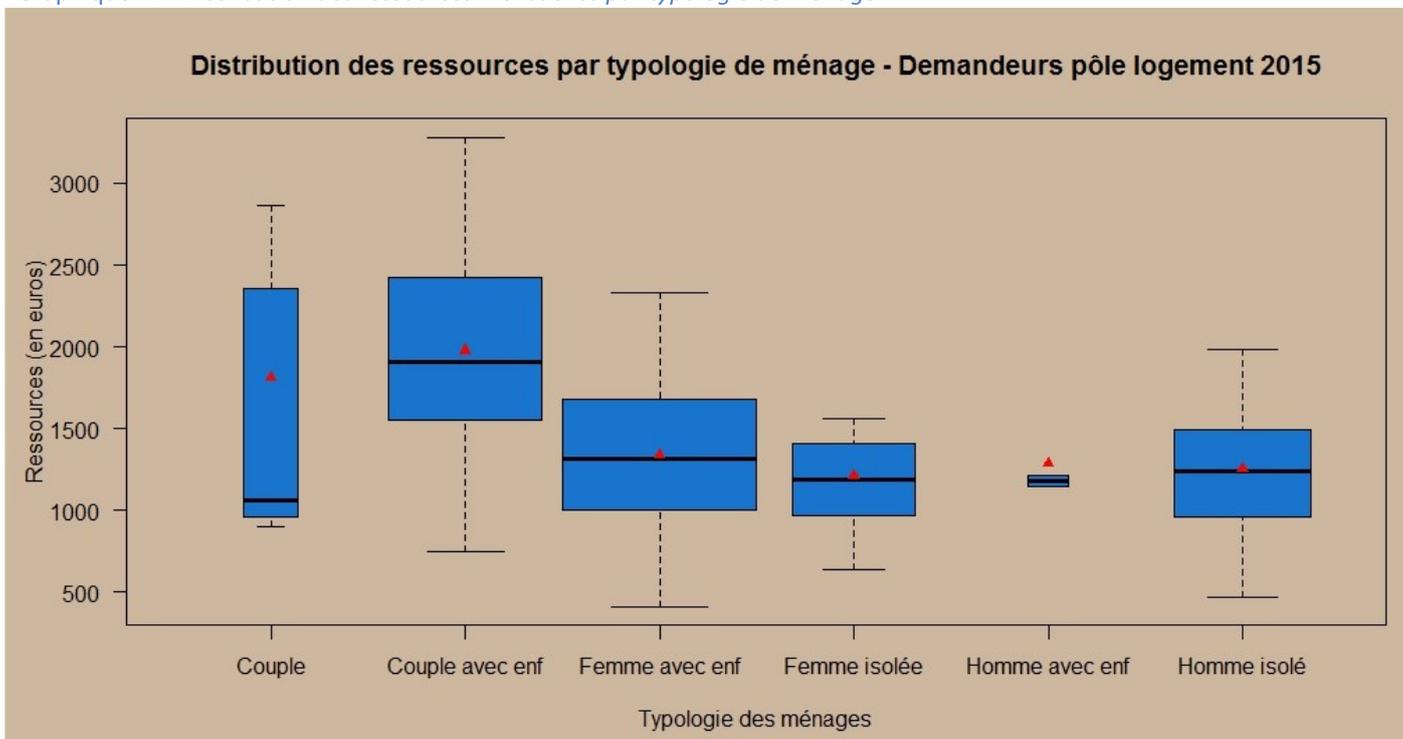
## Emploi & ressources

Graphique 11. Situation professionnelle du demandeur principal en 2015



77% des demandeurs principaux sont en situation d'emploi. 1 demandeur d'emploi sur 4 a un codemandeur en situation d'emploi, les autres ont des ressources liées à l'ARE. Les situations « Autre » correspondent principalement à des familles avec enfant en bas âge dans lesquelles le demandeur principal s'occupe des enfants et le codemandeur est en emploi. Les ménages demandeurs disposent également de revenus de transfert : 29% des ménages bénéficient du RSA, 32% de prestations familiales, 7% d'une pension alimentaire, 3% de l'AAH.

Graphique 12. Distribution des ressources mensuelles par typologie de ménage



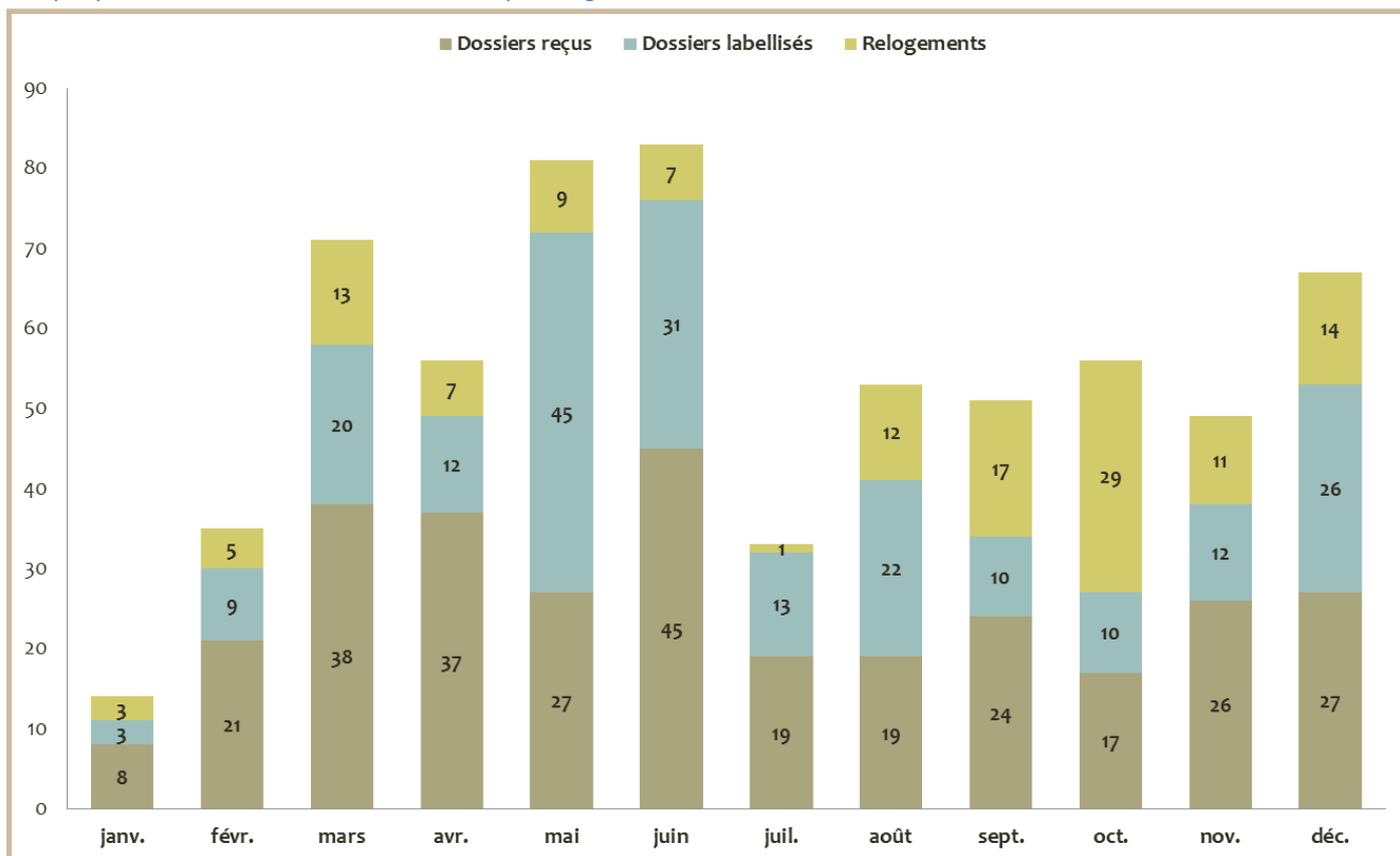
**Précisions méthodologiques** : le graphique 12 a pour champ les ressources mensuelles totales des 308 ménages ayant un dossier transmis au pôle Logement en 2015. Les valeurs extrêmes (*outliers*) ont été lissées.

Les couples avec enfant (s) ont le niveau de ressources le plus élevé, avec des ressources moyennes et médianes proches des 2000€, compte tenu des prestations familiales et du nombre de personnes par ménage (4,4 personnes / ménage en moyenne). La médiane des ressources des femmes avec enfant (s), principale typologie des ménages demandeurs, est de 1319€ (ressources moyennes = 1336€) pour 2,8 personnes / ménage en moyenne. Concernant les personnes isolées, hommes et femmes disposent de ressources comparables, autour de 1200€ / mois (moyennes et médiane).

Tous ménages confondus, la valeur médiane des ressources mensuelles est 1342€ (ressources moyennes = 1466€). Les ressources moyennes des ménages labellisés en 2015 sont de 1463€, et de 1376€ pour les ménages relogés. Les ressources stricto sensu ne sont donc pas un critère déterminant pour la labellisation et le relogement des demandeurs.

## Activité pôle Logement 2015

Graphique 13. Détail mensuel de l'activité du pôle Logement en 2015



Compte tenu des décalages dans le temps entre la réception d'un dossier, sa labellisation, le passage en CAL et l'entrée dans les lieux, les indicateurs d'activité fluctuent d'un mois sur l'autre : le pôle Logement a ainsi reçu le plus de dossiers en juin 2015, en a labellisé le plus grand nombre en mai, et comptabilisé le plus grand nombre de relogements en octobre.

En moyenne mensuelle le pôle Logement a reçu 26 dossiers, en a labellisé 18 et a réalisé 11 relogements.

69% des dossiers reçus en 2015 ont pu être labellisés ACD en 2015. Les dossiers restants sont incomplets ou seront labellisés en 2016.

Le délai de labellisation moyen (écart moyen entre la date de réception du dossier logement et la date de labellisation) est de 46 jours pour les 213 dossiers labellisés en 2015.

Le délai de relogement moyen (écart moyen entre la date de réception du dossier logement et la date de signature de bail) est de 126 jours en 2015.

## Caractéristiques des relogements

Tableau 20. *Relogements 2015 par contingent mobilisé*

Contingent	Relogements 2015 (en ménages)	%
Préfecture	47	37%
Action Logement	31	24%
GIP	28	22%
BAILLEUR	16	13%
MAIRIE	5	4%
Conseil Départemental	1	1%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Le contingent préfectoral a été le plus mobilisé en 2015, mais dans une plus faible proportion qu'en 2014 au profit notamment du contingent Action Logement. De nouveaux contingents ont été par ailleurs mobilisés en 2015, comme le contingent mairie ou celui du Conseil départemental. Ces évolutions résultent des partenariats réalisés par le pôle Logement en 2014 et 2015, qui ont permis une diversification et une augmentation de l'offre de logement disponible.

Tableau 21. *Relogements 2015 par type de logement*

Type de logement	Relogements 2015	%
T1	23	18%
T2	54	42%
T3	38	30%
T4	11	9%
T5	1	1%
T6	1	1%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100%</b>

Les types de logement évoluent également, avec une hausse du nombre et de la proportion de ménages relogés dans des logements de type T2 et T3, correspondant à l'évolution de la typologie des ménages demandeurs en 2015 (augmentation du nombre et de la part des familles).

Tableau 22. *Détail des loyers et des superficies des relogements 2014 et 2015*

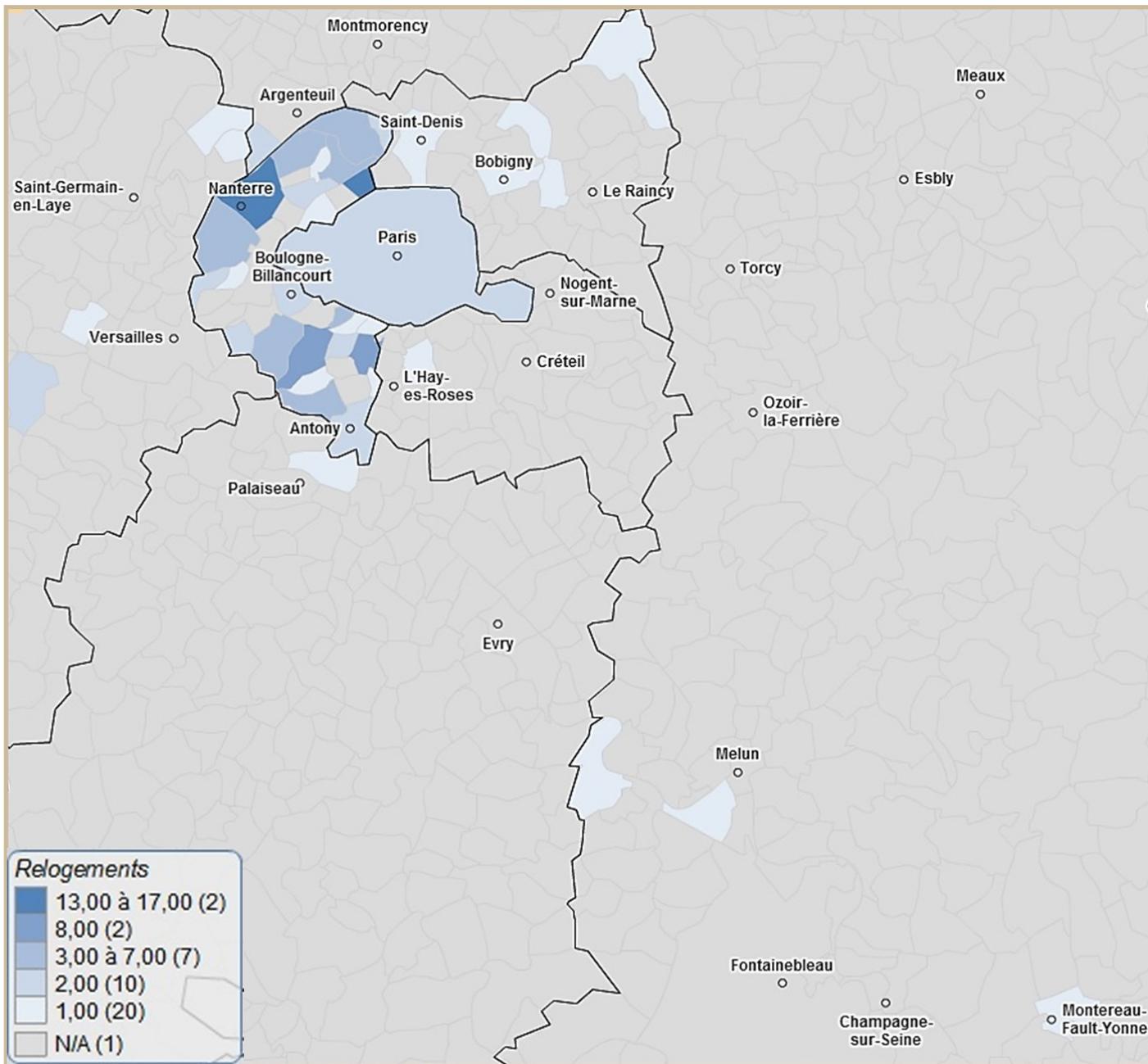
Indicateurs	Loyer hors charges (en €)		Loyer TTC (en €)		Superficie (en m <sup>2</sup> )		Prix au m <sup>2</sup> (en €)	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Minimum	157	118	205	233	16	17	4,58	2,15
1er quartile	293	297	412	375	30	34	6,27	6,17
Médiane	337	358	491	487	49	46	7,01	7,88
Moyenne	356	375	506	495	49	49	7,84	8,16
3ème quartile	414	448	593	578	68	64	8,42	9,44
Maximum	685	733	889	1.147	81	114	20,29	19,73

Le tableau 22 a été réalisé sur la base des informations transmises par les bailleurs au pôle Logement, soit directement soit via SYPLO.

Les loyers et les superficies des logements mobilisés sont stables entre 2014 et 2015. Les prix au m<sup>2</sup> restent cependant élevés en moyenne, au dessus des plafonds PLAI et PLUS.

## Géolocalisation des relogements 2015

Carte 6. Répartition communale des relogements en 2015



© CGET 2015 – IGN GéoFla – Réalisation : Observatoire SIAO 92

**Précisions méthodologiques :** la carte 6 a pour champ les communes de localisation des logements des 128 ménages relogés en 2015.

Nanterre et Clichy sont les communes les plus mobilisées avec respectivement 17 et 13 relogements.

Si plus de 85% des relogements sont réalisés dans les Hauts-de-Seine, le pôle Logement a étendu son action à l'ensemble des départements franciliens, permettant le relogement de 19 ménages hors du 92 :

Département	75	77	78	91	92	93	94	95
<b>Nb ménages relogés</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>109</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>

A l'instar du pôle Insertion, la mobilité géographique en Ile-de-France est un levier pour favoriser les relogements, au regard notamment des situations professionnelles des demandeurs, souvent mobiles sur le territoire francilien.

## Activité pôle Logement par structure

Association	Dossiers reçus 2014	Dossiers reçus 2015	Labellisés 2014	Labellisés 2015	Relogés 2014	Relogés 2015
ACSC CHU MOULINEAUX		1				
ACSC PASL	1	6	1	4	1	1
ACSC Solibail		22		18		5
ADOMA		1		1		
ALPİRİM LES HELICES	1					
ALTAIR	3	1	2	1	6	5
AMICALE DU NID	5	4	2	3	2	5
ANEF IDF		2		1		1
APLJM 92	3	2	3	3	2	2
ARAPEJ 92 CHRS	3	9	1	6	2	7
ARMEE DU SALUT Gogibus	1		1			1
AUORE La Colombe	2	1	1	1	1	
AUORE Les Alizées Boulogne	2	2		1		
AUORE M Relais DIAZ		1		1		1
AUORE M Relais Esmeralda				1		
Aurore SOLIBAIL	2	19	2	15	2	2
AUORE VILLE-D'AVRAY Les Alizées	2		2			3
AUXILIA	3	7	3	4	2	5
AVDL HORS DALO COALLIA	13	15	11	13	1	8
AVDL HORS DALO LA CANOPEE	13	23	8	18		5
CAAR					1	
CASH DE NANTERRE	12	14	9	9	5	11
CASH DE NANTERRE CHAPSA		1				1
CHRS LD et Résidence sociale	1	2		1	3	1
COALLIA CLICHY	3	5	2	5	1	4
COALLIA LA PASSERELLE	2	5	2	1	4	1
Coallia Solibail	1	12	1	11		6
CROIX ROUGE Le Tremplin						
DAHO		1		2		1
EMMAÛS	3	2	1	1		2
FJT VALCREA'S		2		1		
FLORA TRISTAN LE RELAIS	3		1	2	2	1
FLORA TRISTAN SOS FEMMES ALTERN	3	4	3	1		5
FRANCE TERRE D'ASILE	6	6	3	12	1	1
FREHA Solibail	1	18	1		1	5
HABITAT&HUMANISME		3		1		
INSER'TOIT		1		9	2	1
INSER'TOIT Solibail		14		5		6
LA CANOPEE LA CATEH	3	9	1	1	2	4
LA CANOPEE PERSPECTIVE	4		2	7	2	1
LA PARENTHÈSE HOTEL SOCIAL	8	13	7	2	3	7
LA PARENTHÈSE STABILISATION	1		1			1
L'ESCALE						
MAISON DE LA COLLINE	2		1			1
MAISON DE LA SOLIDARITE	1					
MARJA 92	1	2		1	2	2
ORDRE DE MALTE FLEURON SAINT MIC	1	1			1	
Orientation SIAO DAHO	7	2	2			1
PACT 75 92		1		16		2
PARME Résidence sociale		17		1		1
Résidence Sociale SIRIUS		3		3		
SAINT RAPHAEL	1	9	1	20	1	2
SOS Habitat et Soins Solibail		30		10		7
VALLONA FJT		15				2
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>308</b>	<b>75</b>	<b>213</b>	<b>50</b>	<b>128</b>
<b>Evolution 2014-2015</b>		<b>+161%</b>		<b>+184%</b>		<b>+156%</b>