

# Rapport d'activité 2016



**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**

**Directrice des pôles insertion et logement : Odile MANSARD**

**Directeur du pôle urgence : Gabriel KERDRAON**

**Responsable Observatoire et Systèmes d'information : Fabien BOISSEUIL**

**Membres du groupement en mai 2017 :**

AFED92, 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, Centre Flora Tristan, Croix Rouge Française, Emmaüs Solidarité, 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.

**Professionnels salariés en poste en avril 2017 :**

Fatima AIT-MEDDOU, Ludovic AUBLET, Alexia BARON, Mehdi BENCHEBANA, Gabrielle BOMBARD, Dana BORRAS, Tarik BOURAHLA, Sophie CANGARDEL, Benjamin CARAMELLE, Samia CHIKRI, Anaïs COUTY, Diana DA CRUZ, Isabelle DAGORN, Laetitia FIRMANG, Adeline FROMENT, Rabia GHANDRI, Pascaline GOBET, Gaëlle GUESNARD, Fanny HAMMANI, Jean-François HIRSCH, Imen IBRAHIM, Emilie LE SAOUT, Mélanie LOUVEL, Patrick MOHOUSSA, Blandine NDONGALA, Racha NHARI, Nicolas PERNET, Guillaume ROUSSEL, Djibril SALL, Nadia SIFFESALAM, Tabara SOW-SIDIBE, Marine VUILLE.



# 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>17</b>
<b>Les préconisations</b> .....	<b>23</b>
Les principales préconisations du rapport.....	25
<b>L'activité du SIAO92</b> .....	<b>27</b>
Introduction : activités transversales et mobilisations des acteurs .....	29
La demande .....	38
2.1 Définition générale et spécificités .....	38
2.2 Quantification et analyse de la demande .....	38
L'offre .....	44
3.1 Définition générale et spécificités .....	44
3.2 Quantification et analyse de l'offre .....	44
L'orientation .....	48
4.1 Définition générale et spécificités .....	48
4.2 Quantification et analyse des orientations .....	49
Le positionnement .....	51
5.1 Définition générale et spécificités .....	51
5.2 Quantification et analyse des positionnements .....	52
L'admission .....	55
6.1 Définition générale et spécificités .....	55
6.2 Quantification et analyse des admissions .....	56
<b>Données de l'Observatoire</b> .....	<b>61</b>
Synthèse des données .....	63
Pôle Urgence : données globales activité 2016 .....	64
Pôle Insertion : données globales activité 2016.....	77
Pôle Logement : données globales activité 2016 .....	94





## Glossaire

AAH : Allocation Adulte Handicapé  
ACD : Accords Collectifs Départementaux  
ADN : Amicale du Nid  
AF : Allocations familiales  
AORIF : Association des Organismes HLM de la Région Ile-de-France  
AHI : Accueil Hébergement Insertion  
ALT : Allocation Logement Temporaire  
ASE : Aide Sociale à l'Enfance  
ATA : Allocation Temporaire d'Attente  
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  
OFPRUH : Observatoire Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées  
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





**SIAO 92**



# **Rapport moral**







## Rapport moral de l'Administrateur

Lors du séminaire du Groupement, en septembre 2015, ses membres ont redit l'importance que soit rassemblé en un même lieu l'ensemble des composantes du SIAO, de l'Urgence au Logement. Après quelques péripéties, c'est chose faite depuis le 13 février 2016.

Ils s'étaient également donné comme objectifs d'adopter un Projet stratégique, de proposer à la DRIHL un projet de convention tel que prévu par la loi ALUR de mars 2014 (codifié à l'article L. 345-2-4 du Code de l'action sociale et des familles), et de poursuivre la réflexion autour de la question de la santé et de la précarité.

Le projet stratégique du Groupement sera présenté et soumis à votre approbation dans quelques instants. Parmi les constats qui y sont faits, notons que le Groupement :

- a construit une organisation et un fonctionnement partenarial pertinent et efficace ;
- a permis une amélioration quantitative et qualitative tant dans la prise en charge des personnes sans logement ou mal logées que dans la connaissance des situations ainsi que dans la coordination et la coopération des acteurs ;
- a assuré l'intégration des parties prenantes et des outils de la régulation ;
- a montré la valeur ajoutée de son activité.

Dans les cinq années qui viennent le Groupement ambitionne d'être une force de proposition et d'action sur l'ensemble du parcours des personnes sans domicile ou mal logées sans se limiter à la gestion des flux.

Nous allons y revenir.

Le travail autour de la question de la santé et de la précarité mené tout au long de l'année a abouti sur la mise en place d'une double enquête auprès des structures et de leurs usagers. Les résultats attendus pour septembre 2017 devront permettre de déterminer vers quelles actions et avec quels partenaires le Groupement souhaite poursuivre ce travail.

La convention pluriannuelle entre le SIAO et l'Etat a été travaillée par le Groupement et transmise à l'UT DRIHL 92 début novembre 2016.

Pour éviter les difficultés de trésorerie rencontrées fin 2015, puis de nouveau fin 2016 nous avons souhaité obtenir bien en amont le montant de la subvention accordée. Nous avons fin 2016 obtenu le montant de la base pérenne pour 2017 et avons pu, lors de l'assemblée générale de décembre 2016, présenter un budget réaliste, établi à partir de la recette prévisionnelle.

Le rapport d'activité va dans un instant nous permettre de visionner les réalisations 2016. Soulignons d'ores et déjà certains de ses aspects.

### Une année de fonctionnement en SIAO unique

Le regroupement a permis de développer la synergie entre les trois pôles Logement, Insertion et Urgence, de mettre en place des modalités de fonctionnement opérationnelles et de faire face à l'augmentation sensible de l'activité. En effet, ce sont en 2016 quasiment 15.000 personnes qui ont bénéficié des services du SIAO92.

Le choix cette année de présenter l'activité de l'année écoulée, non pas par pôle, mais selon le continuum de la régulation réalisée par le SIAO, montre que le travail en transversalité est à l'œuvre. Cette approche montre également que le SIAO92 maîtrise l'ensemble des missions qui lui sont confiées et qu'il les met en œuvre dans une recherche permanente d'efficacité et d'efficience, dans un souci de qualité du service rendu.

En 2016, ce sont 9.942 ménages distincts, soit 14.593 personnes qui ont sollicité le SIAO des Hauts-de-Seine. Pour le pôle Logement, deux cent deux ménages ont été relogés soit une augmentation de près de 58% par rapport à 2015. Ce sont, en 2016, 58 structures qui ont fait parvenir des dossiers de candidatures pour l'accès au logement, soit une augmentation de leur nombre égale à 38%.

Pour le pôle Insertion, ce sont 9.357 évaluations reçues qui concernent 5.514 ménages différents, dont 3.787 nouveaux, soit 17% de plus qu'en 2015. Si le nombre d'admissions augmente encore en 2016 avec 690 admissions, soit 18% d'augmentation, il est toujours insuffisant au regard de la demande (12% de la demande globale satisfaite).

Pour le pôle Urgence, le cap du million de nuitées hôtelières est dépassé, ce qui correspond à une augmentation égale à 14% par rapport à 2015. La hausse a cependant été maîtrisée si l'on considère l'augmentation de 31% entre 2014 et 2015 ou de 58% entre 2013 et 2014. Ce sont ainsi 2.282 ménages soit 6.260 personnes hébergées à l'hôtel. En additionnant les CHU, ce sont au total 3.689 ménages distincts, soit 7.773 personnes qui ont été hébergées en urgence en 2016.

### **Une équipe mobile hôtel (EMH) et une mission d'accompagnement des personnes reconnues prioritaires DAHO**

Les équipes EMH et DAHO ont pris toute leur place dans l'articulation entre ces trois pôles et les acteurs du territoire (travailleurs sociaux d'EDAS, de CAF, des communes). Alors que l'équipe EMH rencontrait plus de mille ménages à l'hôtel en 2016 et engageait avec eux des parcours d'insertion, l'équipe DAHO étudiait les freins à l'accès à l'hébergement des ménages et en organisait le suivi pour trouver une solution.

Par son approche diagnostic, l'équipe EMH contribue à une meilleure connaissance des publics accueillis à l'hôtel. Cette connaissance doit permettre d'élaborer des stratégies adaptées dans la prise en charge et l'accompagnement des personnes hébergées en urgence.

### **La Métropole du Grand Paris**

Dans l'optique de se préparer à l'arrivée du Grand Paris, la réflexion avec les SIAO de Paris, de Seine Saint Denis et du Val de Marne se poursuit. La première phase de l'étude commandée, qui consiste à faire un état des lieux des fonctionnements existants, est terminée. La phase de réflexion prospective se déroulera en 2017. Le Groupement, dans son projet stratégique, souhaite le maintien du périmètre départemental et du statut actuel du SIAO tout en recherchant des modes de coopérations, de convergences, et de synergies avec l'ensemble des SIAO concernés.

### **Le colloque**

En octobre 2016, le SIAO92 a organisé son deuxième colloque sur le thème : « Favoriser les parcours résidentiels. Quelles passerelles entre les collectivités territoriales et le SIAO92, à l'heure de la Métropole du Grand Paris ? »

Cette année encore, cette rencontre a été une réussite et sera reconduite en 2017.

Le thème retenu pour le colloque 2017 est : « Quelles innovations pour l'hébergement des personnes ? » avec le lancement d'un concours en vue de rassembler des projets de structures d'hébergement d'urgence co-construits par des bailleurs sociaux, des associations et des élus pouvant se substituer à l'hébergement hôtelier actuel.

### **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 2016

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 celles relatives aux engagements du GCSMS et aux informations diverses sont présentées dans les notes ci-après.

Le GCSMS SIAO Hauts-de-Seine s'inscrit dans une démarche d'amélioration des processus comptables et financiers. Ces processus ont été testés par le Commissaire aux Comptes.

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 2016** (en euros)

ACTIF				PASSIF			
		31/12/2016	31/12/2015			31/12/2016	31/12/2015
ACTIF IMMOBILISÉ	<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>			FONDS ASSOCIATIFS ET RESERVES			
	Concessions, brevets et droits similaires	4 723	7 175		Fonds associatifs sans droit de reprise	12 000	11 500
	<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>				Réserves	148 450	142 840
	Autres immobilisations corporelles	150 919	162 499		Report à nouveau	8 160	5 940
	Immobilisations en-cours				Résultat de l'exercice	1 610	7 830
	Avances et acomptes		9 525		Subvention d'investissement	23 506	32 418
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIERES</b>							
Autres immobilisations financières	24 280	23 680					
<b>TOTAL I</b>		<b>179 922</b>	<b>202 880</b>	<b>TOTAL I</b>		<b>193 726</b>	<b>200 528</b>
				PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			
					Provisions pour risques	35 533	35 533
				<b>TOTAL II</b>		<b>35 533</b>	<b>35 533</b>
				FONDS DEDIES			
					Sur subvention de fonctionnement	0	150 000
				<b>TOTAL III</b>		<b>0</b>	<b>150 000</b>
ACTIF CIRCULANT	Avances et acomptes versés		1 174	DETTES			
	<b>CRÉANCES</b>				Dettes, emprunt	633	
	Autres créances	6 514	1 803		Dettes fournisseurs et comptes rattachés	38 196	51 201
<b>DIVERS</b>			Dettes fiscales et sociales		185 046	130 980	
Disponibilités	257 559	378 823	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés			27 580	
Charges constatées d'avance	10 628	11 143	Produits constatés d'avance		1 490		
<b>TOTAL II</b>		<b>274 701</b>	<b>392 942</b>	<b>TOTAL IV</b>		<b>225 364</b>	<b>209 761</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>454 623</b>	<b>595 822</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>454 623</b>	<b>595 822</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 et 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 2016	Cumul des amortissements	Valeur nette
11 436.00 €	3 031.00 €	3 681.67 €	6 712.67 €	4 723.33 €

### Immobilisations corporelles :

21810000 Installation générale, agencement, aménagement divers

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2016	Cumul des amortissements	Valeur nette
109 058.41 €	14 526.87 €	10 874.32 €	25 401.19 €	83 657.22 €

21820000 Matériel de transport

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2016	Cumul des amortissements	Valeur nette
19 669.86 €	2 874.25 €	3 809.06 €	6 683.31 €	12 986.55 €

21830000 Matériel de bureau et matériel informatique

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2016	Cumul des amortissements	Valeur nette
79 841.75 €	29 917.91 €	17 387.98 €	47 305.89 €	32 535.86 €

21840000 Mobilier

Valeur brute	Déjà amorti	Dotation amortissements 2016	Cumul des amortissements	Valeur nette
38 497.40 €	12 357.19 €	3 801.60 €	16 158.25 €	22 339.15 €

### Immobilisations financières :

27510000 Dépôts versés

24 280.00 €
-------------

Fin 2015, nous avons perçu une subvention d'équipement pour l'achat d'une voiture pour le DAHO et de matériels informatiques pour le 115 d'un montant total de 32.418 €

Les achats suivants ont été effectués en fin d'année 2015 et en 2016 :

Voiture	9 525.46 €
Ordinateurs	20 197.80 €
Licences Microsoft	1 890.00 €
Serveur	5 274.12 €
<b>TOTAL</b>	<b>36 887.38 €</b>

Leur traitement comptable est le suivant :

En comptabilité, la subvention d'investissement fait l'objet d'une intégration au résultat comptable au même rythme que l'amortissement du bien dont l'acquisition est financée.

Pour cela, on utilise un compte de produit exceptionnel : le compte 777 « quote-part de subvention virée au compte de résultat ».

L'écriture à comptabiliser chaque année est la suivante :

- ➔ on débite le compte 131 « Subvention d'investissement inscrites au compte de résultat »,
- ➔ on crédite le compte 777 « quote-part de subvention virée au compte de résultat » pour le montant de la quote-part de subvention

Notons la différence entre le montant de la subvention d'investissement et le montant total des immobilisations, soit 4.469.38 € qui sont amortissables selon les règles comptables en vigueur.

**Tableau des amortissements du matériel subventionné**

Equipement	Montant	Nombre d'années	Début d'amortissement	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAL
Serveur	5 274.12 €	3	01/02/2016	1 611.54 €	1 758.04 €	1 758.04 €	146.50 €			5 274.12 €
Ordinateurs	20 197.80 €	3	01/02/2016	6 171.55 €	6 732.60 €	6 732.60 €	561.05 €			20 197.80 €
Licences Microsoft	1 890.00 €	3	01/02/2016	577.50 €	630.00 €	630.00 €	52.50 €			1 890.00 €
Voiture	9 525.46 €	5	25/01/2016	1 780.18 €	1 905.09 €	1 905.09 €	1 905.09 €	1 905.09 €	124.92 €	9 525.46 €
<b>TOTAL</b>	<b>36 887.38 €</b>			10 140.77 €	11 025.73 €	11 025.73 €	2 665.14 €	1 905.09 €	124.92 €	<b>36 887.38 €</b>
Montant de la subvention d'équipement	32 418.00 €		Dont dotation amortissements possible (12,12 %)	1 228.68 €	1 335.91 €	1 335.91 €	322.92 €	230.83 €	15.14 €	4 469.38 €
Différence	4 469.38 €		Montant provenant de la subvention	8 912.09 €	9 689.82 €	9 689.82 €	2 342.22 €	1 674.26 €	109.78 €	32 418.00 €
Soit	12.12%									



## Les Disponibilités

Les disponibilités du GCSMS SIAO Hauts-de-Seine au 31 décembre 2016 s'élèvent à un montant total de 257 558.98 €.

Elles se composent :

- du solde bancaire du Livret A détenu auprès du Crédit Agricole pour un montant de 76 777.85 € ;
- du solde bancaire du Compte sur Livret Associatif détenu auprès du Crédit Agricole pour un montant de 180 587.42 € ;
- de la Caisse pour un solde de 193.71 €.

A noter, que les disponibilités s'élèvent à 33 683.98 € après déduction des dettes.

## Passif

### Variations des fonds associatifs

Comptes	31/12/2015	+	-	31/12/2016
Fonds statutaires	11 500.00 €	500.00 €		12 000.00 €
Réserves	142 839.91 €	5 609.80 €		148 449.71 €
Résultat gestion propre	5 940.00 €	2 220.00 €		8 160.00 €
Résultat de l'exercice	7 829.80 €	1 610.18 €	7 829.80 €	1 610.18 €
Subventions d'investissement	32 418.00 €		8 912.09 €	23 505.91 €
<b>Total des fonds associatifs</b>	<b>168 109.71 €</b>	<b>42 357.98 €</b>	<b>16 741.89 €</b>	<b>193 725.80 €</b>

Un nouveau membre a rejoint le GCSMS SIAO Hauts-de-Seine en 2016, les fonds statutaires ont ainsi augmenté de 500 €.

### Variations des fonds dédiés

Comptes	31/12/2015	+	-	31/12/2016
Fonds dédiés	150 000.00 €	0.00 €	150 000.00 €	0.00 €
<b>Total des provisions</b>	<b>150 000.00 €</b>	<b>0.00 €</b>	<b>150 000.00 €</b>	<b>0.00 €</b>

Les fonds dédiés d'un montant de 150 000.00 € ont été versés le 14/12/2015 pour une utilisation en 2016.

### Etat des créances et des dettes

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

## Présentation du compte de résultat :

### COMPTE DE RESULTAT 2016 (en euros)

CHARGES				PRODUITS			
		31/12/2016	31/12/2015			31/12/2016	31/12/2015
CHARGES D'EXPLOITATION	Autres achats et charges externes	296 622	258 375	PRODUITS D'EXPLOITATION	Subvention d'exploitation	1 854 801	1 052 781
	Impôts, taxes et versements assimilés	126 143	24 231		Autres subventions	18 115	
	Salaires et traitements	1 115 370	406 161		Reprises sur amortissements et provisions transferts de charges	510	702
	Charges sociales	466 100	183 000		Cotisations	2 320	2 220
	Dotations aux amortissements sur immobilisations	39 554	25 474		Autres produits	9 363	1 455
	Autres charges	186	112				
	<b>Total I</b>	<b>2 043 974</b>	<b>897 352</b>		<b>TOTAL I</b>	<b>1 885 110</b>	<b>1 057 158</b>
CHARGES FINANCIERES	Intérêts et charges assimilées	1 252	787	PRODUITS FINANCIERS	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé		3
					Autres intérêts et assimilés	854	599
<b>TOTAL II</b>	<b>1 252</b>	<b>787</b>	<b>TOTAL II</b>	<b>854</b>	<b>602</b>		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Sur opération de gestion	1 712		PRODUITS EXCEPTIONNELS	Sur opération de gestion	3 672	
	Sur opération en capital		1 258		Sur opération en capital	8 912	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements, dépréciations et provisions		35 533		Reprises sur provisions, dépréciations et transferts de charges	150 000	35 000
<b>TOTAL III</b>	<b>1 712</b>	<b>36 791</b>	<b>TOTAL III</b>	<b>162 584</b>	<b>35 000</b>		
ENGAGEMENT	Engagements à réaliser sur subvention de fonctionnement		150 000				
<b>TOTAL IV</b>			<b>150 000</b>				
<b>TOTAL I+II+III+IV</b>	<b>2 046 938</b>	<b>1 084 930</b>	<b>TOTAL I+II+III</b>	<b>2 048 548</b>	<b>1 092 760</b>		
<b>EXCEDENT</b>	<b>1 610</b>	<b>7 830</b>					
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2 048 548</b>	<b>1 092 760</b>	<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>2 048 548</b>	<b>1 092 760</b>		

## Faits caractéristiques

Du fait du regroupement de l'ensemble des pôles du GCSMS SIAO Hauts-de-Seine, l'effectif a évolué de 15 salariés au 31 décembre 2015 à 33 salariés au 31 janvier 2016.

Au 31 décembre 2016, l'effectif est de 39 salariés pour 37 ETP

Les versements de la subvention d'exploitation ont été reçus aux dates suivantes :

05/04/2016	432 000.00 €
21/04/2016	459 393.00 €
09/09/2016	193 806.00 €
28/11/2016	699 302.00 €
16/12/2016	70 300.00 €

Plusieurs emprunts à court terme auprès d'un organisme bancaire d'un montant total égal à 340.000€ ont été nécessaires. Soulignons que le SIAO 75 a également accordé au SIAO 92 un prêt de 70.000 € en novembre 2016, remboursé dès le 6 décembre 2016.

Mars 2016	Emprunt court terme	60 000.00 €
Août 2016	Emprunt court terme	80 000.00 €
Octobre 2016	Emprunt court terme	200 000.00 €
Novembre 2016	SIAO 75 Prêt entre SIAO	70 000.00 €

Ces emprunts ont permis d'assurer la gestion courante du Groupement et notamment le versement des salaires et des charges sociales dans les délais.

Les intérêts de ces emprunts s'élèvent à **1 252.22 €**.

## Produits d'exploitation

### ➤ Subventions

Le montant total des subventions accordées par la DRIHL UT 92 s'élève à 1 854 801 € dont les CNR d'un montant de 70 300 € reçus le 16/12/2016.

### ➤ Aide à l'embauche et au contrat d'accompagnement par l'emploi

18 115.32 € ont été perçus dans le cadre des aides à l'embauche et du contrat d'accompagnement par l'emploi dont 1 994.44 € sont attendus début 2017.

### ➤ Formation professionnelle

L'organisme de formation UNIFAF a remboursé des formations professionnelles pour un montant de 7 955.10 € dont 3 686.40 € sont en attente de versement.

### ➤ 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 2 320 €.

### ➤ Transfert de charges d'exploitation

Un remboursement d'assurance pour la somme de 510 € a été enregistré suite à un sinistre.

### ➤ Autres produits

La participation au colloque a engendré un produit de 950 €.

## ➤ Produits financiers

Le Livret A et le Compte sur livret associatif ont rapporté 854.31 € d'intérêts en 2016.

## **Rémunérations et avantages des trois plus hauts cadres bénévoles et salariés**

Les trois personnes concernées sont : l'Administrateur, le Trésorier et le Directeur Général.

Une seule des personnes concernées bénéficiant d'une rémunération, son indication conduirait à fournir une information individuelle confidentielle.

## **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 31/12/2016 à 75 821.03 €. Elles n'ont pas été provisionnées en 2016.

## **Bénévolat**

Sur l'exercice 2016, le bénévolat a représenté 2 739 heures, valorisées à 30 € par heure, soit une valeur totale de 82 170 €.

Jean-Baptiste KIEFFER  
Trésorier



# Rapport social





## Les ressources humaines

### L'effectif

Au 31 décembre 2016, l'effectif total était égal à 39 salariés dont 37 ETP (Equivalent Temps Plein).

### Les niveaux de qualification :

Niveau I (bac +5)	11	29%
Niveau II (bac + 3)	6	15%
Niveau III (bac + 2 ou DE Travail social)	15	39%
Niveau IV (bac, TISF, BEJEPS, etc.)	7	17%

### Les sorties de salariés en 2016

#### Les sorties

14 départs de salariés :

- 2 agents administratifs
- 3 chefs de service du Pôle Insertion et Logement
- 1 directeur du Pôle Urgence
- 5 écoutants 115
- 3 Intervenants sociaux

Pôles	Nombre de sorties	En CDD	En CDI
DAHO	3	1	2
Insertion	3	1	2
Logement	2	0	2
Urgence	6	1	5

**TOTAL 14**

#### Les motifs de départ :

- 1 rupture de CDD pour faute grave
- 2 ruptures de période d'essai
- 1 fin de CDD
- 10 démissions

#### Les entrées

39 salariés ont été embauchés en 2016, dont 18 au 01/01/2016 :

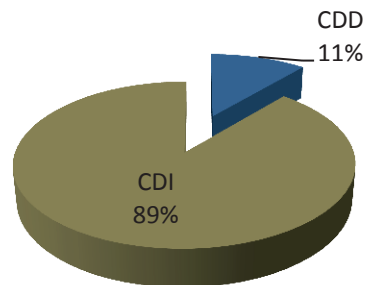
- 3 directeurs pour le Pôle Urgence et Insertion/Logement
- 2 chefs de service pour les Pôles Urgence et Logement
- 15 écoutants
- 3 régulateurs de nuit
- 12 intervenants sociaux
- 4 agents administratifs

Pôles	Nombre d'entrées	CDD	CDI
DAHO	3	1	2
EMH	8	0	8
Insertion	5	2	3
Logement	1	0	1
Urgence	22	3	19

**TOTAL** 39

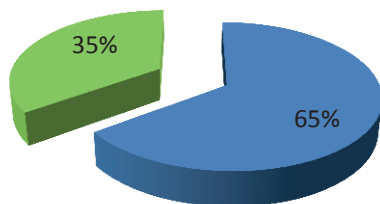
**Les types de contrat sur l'année**

- 48 CDI
- 6 CDD



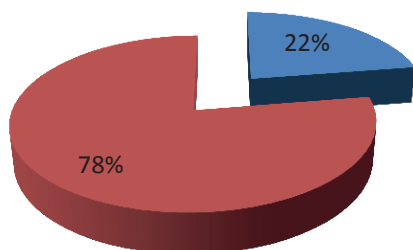
**Rapport Hommes / Femmes au 31/12/2016**

■ Femmes ■ Hommes



**Rapport Cadres / Non cadres au 31/12/2016**

■ Cadres ■ Non cadres

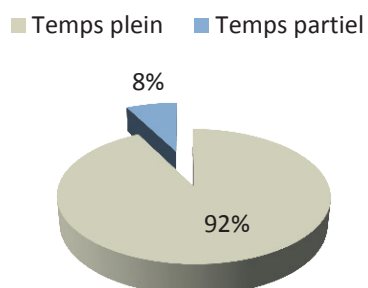




## Rapport Temps plein / Temps partiel au 31/12/2016

Trois salariés sont en temps partiel :

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



## L'âge moyen des salariés au 31/12/2016

- Age moyen des salariés : 37 ans
- Age moyen des cadres : 43 ans
- Age moyen des non cadres : 31 ans

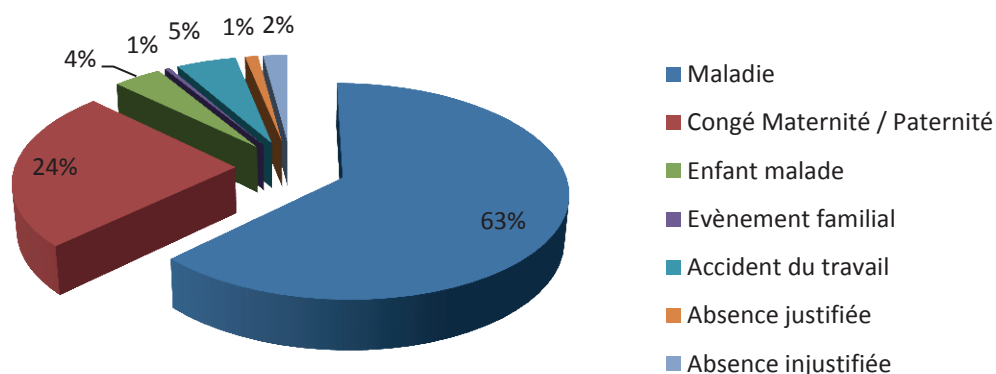
## Les absences

672 jours d'absences cumulées tous motifs confondus

## Les motifs d'absence

- Les absences pour maladie : 422 jours
- Les congés maternité et paternité : 164 jours
- Les absences pour enfants malades : 27,5 jours
- Les absences pour événements familiaux : 3 jours
- Les absences pour accident du travail : 34 jours
- Les absences injustifiées : 14 jours
- Les « autres absences » justifiées : 7,5 jours

### Les motifs d'absence en %



### Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme tous pôles confondus est égal à 4.23 %. Il est légèrement inférieur au *taux d'absentéisme national 2015 qui est égal à 4.55%* (Source : 8ème Baromètre de l'Absentéisme® - TNS SOFRES pour AYMING).

### Répartition de l'absentéisme par équipe :

115	1.16%
EMH	1.62%
DAHO	0.91%
Insertion	0.39%
Logement	0.07%
Fonction support	0.07%

Le taux d'absence plus élevé de l'EMH s'explique par des arrêts maladie pré-congés maternité qui ont concernés trois salariés.

### Les formations internes

- Stress et accompagnement social (2 jours) : 22 salariés en ont bénéficié
- Méthodologie d'analyse interactionnelle (4 demi-journées) : à destination de tous les salariés de l'Equipe Mobile Hôtel
- Aspects d'addictologie (1 jour) : identification et conduite : 4 salariés en ont bénéficié

### Les formations externes

- DU : Méthodes statistiques en santé – Institut de santé publique, d'épidémiologie et de développement (ISPED) de l'Université de Bordeaux
- DEIS : Diplôme d'Etat d'Ingénierie Sociale
- DEASS : Diplôme d'état d'assistant de service social.
- MASTER : Intervention et développement social - CNAM



# Les préconisations

	Constats	Préconisations
LOGEMENT	Un besoin de logements encore insatisfait malgré le passage de 50 à 202 relogements entre 2014 et 2016.	Développer de nouveaux contacts avec les réservataires du département.  Maintenir une fréquence annuelle de l'enquête à propos des relogements et communiquer sur celle-ci ainsi que sur la mise en œuvre d'une modélisation d'articulation ayant fait ses preuves entre les réservataires, le SIAOg2 et les établissements d'hébergement.
	L'équipe mobile hôtel a accompagné des parcours de l'urgence à l'accès au logement de personnes hébergées à l'hôtel.	Sensibiliser les travailleurs sociaux du département des Hauts-de-Seine à la constitution de dossiers de demandes de logements pour les ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115 à adresser au SIAO.
	Seul 62% des dossiers adressés en 2016 étaient complets. Le SIAO et ses partenaires ont labélisés sous quinze jours 91% des dossiers complets.	Proposer des ateliers thématiques sur : - L'exigence administrative du dossier logement - L'accès au logement (parcours et mobilisation des ménages) - L'entrée dans le logement (attentes du bailleur).
INSERTION	Seulement 4% des familles orientées vers un CHRS ont pu y accéder en 2016. Cela signifie que 861 familles sont restées sans solution.	La création de places CHRS pour familles est urgente, d'autant plus qu'elles sont hébergées actuellement en grande majorité à l'hôtel.
	Des ajournements en commission d'orientation faute d'évaluation sociale suffisamment précise	Proposer des ateliers thématiques sur : - Les attendus de l'évaluation sociale et l'intérêt des réactualisations - Les dispositifs d'hébergement
	Plus de la moitié des évaluations proviennent des travailleurs sociaux d'EDAS	Identifier un ou plusieurs interlocuteurs (référénts) en appui des travailleurs sociaux chargés d'informer leurs collègues, des modalités d'accès aux différents pôles urgence, insertion et logement et de soutenir la réalisation des évaluations.  Envisager la création d'un poste de coordination.
	Toutes les demandes d'hébergement d'insertion sont adressées au SIAO. Dans le même temps seulement une partie de l'offre d'hébergement est mis à sa disposition.	Travailler à l'amélioration de cette situation en rencontrant l'ensemble des partenaires concernés en particulier ceux du tiers secteur.
URGENCE	Une augmentation significative du nombre d'appels réitérés sur le 115.	Circonscrire le phénomène de réitération des appels sur le 115 et améliorer la fluidité des lignes grâce à la mise en place de l'ACD.
	Un très faible nombre de structures sur le territoire à même de proposer de l'hébergement à certains publics particuliers.	Travailler à compléter l'offre d'hébergement à destination de publics isolés présentant des spécificités nécessitant un accueil adapté : personnes à mobilité réduite, avec animal, appareillées médicalement, etc.
	Une demande au 115 qui est souvent multiple au-delà de l'hébergement (Alimentaire, hygiène, vestiaires, etc.)	Développer l'activité d'orientation hors hébergement par le 115 et analyser ses évolutions.
	Un territoire avec de nombreux acteurs aux pratiques différentes.	Renforcer la coordination des acteurs de la veille sociale par des rencontres régulières dans des instances dédiées.



## Les principales préconisations

### Pôle Logement

- 1) Développer de nouveaux contacts avec les réservataires du département.  
Maintenir une fréquence annuelle de l'enquête à propos des relogements et communiquer sur celle-ci ainsi que sur la mise en œuvre d'une modélisation d'articulation ayant fait ses preuves entre les réservataires, le SIAO92 et les établissements d'hébergement.
- 2) Sensibiliser les travailleurs sociaux du département des Hauts-de-Seine à la constitution de dossiers de demandes de logements pour les ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115 à adresser au SIAO.
- 3) Proposer des ateliers thématiques sur :
  - l'exigence administrative du dossier logement ;
  - l'accès au logement (parcours et mobilisation des ménages) ;
  - l'entrée dans le logement (attentes du bailleur).

### Pôle Insertion

- 1) Proposer des ateliers thématiques sur :
  - les attendus de l'évaluation sociale et l'intérêt des réactualisations ;
  - les dispositifs d'hébergement.
- 2) Identifier un ou plusieurs interlocuteurs (référénts) en appui des travailleurs sociaux chargés d'informer leurs collègues, des modalités d'accès aux différents pôles urgence, insertion, logement et de soutenir la réalisation des évaluations.

Envisager la création d'un poste de coordination.

- 3) Travailler à l'amélioration de cette situation en rencontrant l'ensemble des partenaires concernés en particulier ceux du tiers secteur.

### Pôle Urgence

- 1) Circonscrire le phénomène de réitération des appels sur le 115 et améliorer la fluidité des lignes.
- 2) Travailler à compléter l'offre d'hébergement à destination des publics isolés présentant des spécificités nécessitant un accueil adapté : personnes à mobilité réduite, avec animal, appareillées médicalement, etc.
- 3) Développer l'activité d'orientation hors hébergement par le 115 et analyser ses évolutions.
- 4) Renforcer la coordination des acteurs de la veille sociale par des rencontres régulières dans des instances dédiées.





## L'activité du SIAO92

**En 2016, ce sont 9 942 ménages distincts, soit 14 593 personnes qui ont sollicité le SIAO des Hauts-de-Seine.**

- Pour le pôle Insertion, ce sont 9.357 évaluations reçues soit une activité sensiblement équivalente à 2015. Ces évaluations concernent 5.514 ménages différents, dont 3.787 nouveaux, soit 17% de plus qu'en 2015. Si le nombre d'admission augmente encore en 2016 avec 690 admissions, soit 18% d'augmentation ; il est toujours insuffisant au regard de la demande (12% de la demande globale satisfaite).

- Pour le pôle Urgence, le cap du million de nuitées hôtelières est dépassé, ce qui correspond à une augmentation égale à 14% par rapport à 2015. La hausse a été jugulée si l'on considère l'augmentation de 31% entre 2014 et 2015 ou de 58% entre 2013 et 2014. Ce sont ainsi 2.282 ménages soit 6.260 personnes hébergées à l'hôtel. En additionnant les CHU, ce sont au total 3689 ménages distincts, soit 7773 personnes qui ont été hébergées en urgence en 2016.

- Pour le pôle Logement, 392 dossiers de ménages ont été reçus, soit une augmentation de 27% par rapport à 2015. Deux cent deux ménages ont été relogés soit une augmentation de près de 58% par rapport à 2015. Ce sont, en 2016, 58 structures qui ont fait parvenir des dossiers, soit une augmentation de leur nombre égale à 38%. En 2016, 76% des demandes labellisées par le SIAO92 ont été satisfaites.





## Introduction : activités transversales et mobilisations des acteurs

### La conférence régionale des SIAO

L'objectif de ces conférences régionales, dont le secrétariat général est assuré par le Docteur Frédéric TISSOT de la DRIHL, est de permettre d'échanger entre SIAO d'Ile de France et d'harmoniser les pratiques. En 2016, trois conférences régionales ont été réunies. La IXème, le 4 février, a abordé le rôle des SIAO dans l'accès au logement. La Xème, le 8 juin, après une présentation du schéma régional d'accueil des demandeurs d'asile, a contribué à la définition des critères de peuplement et de la régulation interdépartementale des places alternatives à l'hôtel. Enfin le 4 juillet, la XIème conférence a défini le cadre régional de convergence des modalités de prise en charge à l'hôtel.

### Métropole du Grand Paris

Une étude, financée par la DRIHL, est en cours. Elle est portée par les SIAO de Paris, de la Seine Saint Denis, du Val de Marne et des Hauts-de-Seine. Elle doit leur permettre, après avoir échangé sur leurs pratiques respectives, de travailler différentes hypothèses de mutualisation dans le cadre de la Métropole du Grand Paris.

### Le plan triennal de substitution aux nuitées hôtelières et d'amélioration de l'accueil à l'hôtel

La part de l'hébergement hôtelier dans l'offre d'hébergement d'urgence est en augmentation ces dernières années. Cet hébergement en hôtel concerne plus de 95% des familles dans le département des Hauts-de-Seine, sans qu'il soit en définitive adapté au public.

Parallèlement, les durées de séjours pour les familles mises à l'abri à l'hôtel vont elles aussi croissantes tant du fait de l'absence d'accompagnement pour une part significative des ménage que de l'absence d'offre permettant une sortie de l'hôtel pour ces derniers. Prenant acte de ce constat, la circulaire du 20 février 2015 met en œuvre un plan triennal de substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières et d'amélioration de la prise en charge à l'hôtel.

Les orientations opérationnelles se sont traduites par la création de l'équipe mobile hôtel - EMH (9 interve-

nants sociaux et une coordinatrice), grâce à laquelle 83% des ménages rencontrés sont maintenant connus du pôle Insertion, par l'ouverture de places en CHU alternatif et par l'augmentation de captation de logement en intermédiation locative Solibail.

En 2016, le travail de l'EMH précédemment orienté vers les usagers à l'hôtel depuis plus de deux ans s'est poursuivi. Ce travail spécifique a permis l'obtention d'une évaluation pour la plupart des ménages visités en 2015 et de ceux visités en 2016.

Au cours de l'année 2016, d'autres ménages sont venus alimenter la liste de l'EMH pour la catégorie des plus de deux ans, soit environ une dizaine par mois. Au-delà du travail spécifique effectué en direction des ménages de plus de deux ans, l'action de l'EMH s'est étendue aux primo-arrivants et aux intermédiaires. Ces derniers sont la catégorie la plus importante dans laquelle se retrouvent les primo-arrivants au terme de deux mois de séjour à l'hôtel.

Au-delà de l'objectif visant à obtenir une évaluation sociale initiale, rencontrer les familles à l'hôtel permet de les comprendre dans leur contexte de vie. Ainsi, l'intervenant social de l'EMH peut constater qu'une chambre n'est pas adaptée à la composition familiale ou découvrir que la composition familiale déclarée aux écoutants du 115, ne correspond pas avec les membres de la famille effectivement présents à l'hôtel.

Au retour de leurs visites, les intervenants sociaux de l'EMH informent le pôle urgence des problèmes rencontrés par les familles à l'hôtel. Le plus souvent, ce sont des problèmes liés à la présence de nuisibles. Cependant, d'autres problèmes matériels peuvent être constatés comme une absence de chauffage, de lit bébé, des draps non changés, une fuite d'eau, de l'humidité, etc.

Les intervenants sociaux sont également susceptibles de prendre des photos, afin d'apporter un visuel de leur constat. L'ensemble de ce travail a donné lieu à la transmission de 471 messages d'alerte auprès du 115.

L'accompagnement des ménages par l'EMH a permis de favoriser la participation financière des ménages à l'hôtel puisqu'au cours de l'année qui vient de s'écouler 5.485 nuitées ont été financées par les ménages eux-mêmes, en fonction de leurs niveaux de ressources. Un point d'amélioration persiste pour l'année à venir qui est de réduire le délai moyen avant la première rencontre (actuellement 66 jours) pour se conformer au cadre de convergence régional et pour avoir une visibilité plus précise sur les ménages qui quittent le 115 dans ce laps de temps.

L'opérateur régional (OR), porté par la Croix Rouge contribue lui aussi à la réduction des nuitées hôtelières. Né du constat que chaque 115 hébergeait un volume croissant de ménages au sein d'hôtels situés à l'extérieur du département, que ces ménages étaient sans accompagnement social, la DRHIL a lancé en 2013 un appel à projet pour créer une plateforme d'accompagnement des ménages hébergés dans ces conditions. L'OR reçoit périodiquement une liste de ménages qui lui est adressé par les 115 orienteurs. Ces ménages doivent être rencontrés par des travailleurs sociaux afin qu'un territoire pertinent d'ancrage soit déterminé, qu'un accompagnement soit réalisé et qu'une évaluation soit transmise au SIAO de ce même territoire. Pour le SIAO92, depuis le début de la mise en place de l'opérateur régional 256 ménages ont été orientés. Parmi ceux-ci, 150 sont sortis de la file active, pour 30% vers un suivi de droit commun et pour 32% suite à une absence de la famille à l'hôtel ou à un arrêt de la prise en charge par le 115. Une caractéristique des ménages accompagnés est un temps de présence sur le parc hôtelier plutôt long puisque parmi les 102 ménages restants, 45 ont intégré la file active il y a plus de deux ans.

Cependant, nous manquons d'informations actualisées sur la situation de ces ménages et leurs perspectives d'insertion. De la même manière, nous avons une visibilité imparfaite de la réalisation des évaluations sociales et les territoires de réalisation de ces dernières. Cet élément sera d'ailleurs un axe d'amélioration pour l'année à venir.

### **L'équipe mobile hôtel (EMH)**

L'équipe mobile hôtel est au complet depuis février 2016 où elle a intégré les locaux du SIAO92. Sa mission est définie précisément dans un plan d'action qui reprend les éléments de la feuille de route de la DRHIL et s'inscrit dans le cadre régional de convergence des modalités de prise en charge des ménages à l'hôtel par les 115, validé le 14 septembre 2015.

L'Equipe Mobile Hôtel a pour mission principale de faciliter la sortie des ménages du dispositif hôtelier en les inscrivant, autant que faire se peut, dans un parcours d'insertion. Elle contribue également à l'amélioration des conditions de prises en charge à l'hôtel.

Concrètement, l'EMH identifie les modalités de suivi social susceptibles d'être mises en œuvre au regard de la situation de chaque ménage afin que l'ensemble de ses droits soient ouverts. A l'issue de l'évaluation, l'EMH poursuit sa mission par l'orientation des ménages vers un service social de droit commun lorsque la situation de la famille le permet ou vers l'opérateur régional lorsque les ménages sont mis à l'abri à l'hôtel en dehors du département des Hauts-de-Seine.

Tant qu'un ménage est hébergé par le 115, l'EMH veille à la consolidation du parcours d'insertion dans lequel il est inscrit afin qu'il trouve au plus vite un hébergement ou un logement adapté à sa situation.

Les rencontres de l'EMH réalisées à l'hôtel, au SIAO ou dans un autre lieu permet d'identifier avec le ménage les potentialités et les freins pour accéder à l'hébergement ou au logement. L'EMH fait le nécessaire auprès du ménage pour accélérer l'arrivée d'une demande au SIAO. Pour l'ensemble du public visité, le délai moyen écoulé entre l'entrée d'un ménage à l'hôtel 115 et la première visite effectuée à l'hôtel par l'EMH est égale à 66 jours.

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2016, l'Equipe Mobile Hôtel est intervenue auprès de 1.197 ménages (soit 3.268 personnes) parmi les 2.282 ménages hébergés à l'hôtel (soit plus de 52% des ménages hébergés au moins une nuitée au cours de l'année 2016). Le pôle insertion du SIAO92 a reçu une évaluation initiale ou une actualisation au cours de l'année 2016 pour 1.234 ménages hébergés à l'hôtel. L'EMH a contribué à cette mobilisation pour 995 ménages (soit plus de 80% de ces ménages).

Les ménages à l'hôtel rencontrés par l'EMH sont majoritairement des familles avec enfants, en couple ou en situation monoparentale (pour plus de précisions voir données de l'Observatoire page 73).

Au 31/12/2016, 696 ménages suivis par l'EMH étaient sortis de l'hôtel au cours de l'année, dont 46% grâce à une admission en hébergement ou une entrée en logement autonome et 54% vers une solution personnelle ou un arrêt de prise en charge.

### **Développer la fluidité entre les dispositifs**

Fin 2015 les pôles insertion et logement constatent un besoin de parfaire leurs connaissances des prestations délivrées dans les centres d'hébergement et d'insertion sociale (CHRS) et une faible rotation<sup>1</sup> dans ce dispositif d'hébergement. Ils se proposent de lancer une dynamique essentiellement au sein des établisse-

<sup>1</sup> Calculé sur la base des places qui nous sont déclarées dans la mesure où le SIAO ne dispose pas de ce taux.

ments d'insertion mais aussi auprès des opérateurs du tiers secteur pour développer des réorientations vers d'autres dispositifs d'hébergement ou vers l'accès au logement.

Dans ce cadre, un représentant de chaque pôle insertion et logement a rencontré les équipes pluridisciplinaires avec pour objectifs :

- de constituer une connaissance actualisée des établissements, de leur bâti, de leurs conditions d'accueil et d'hébergements et des prestations de services offertes aux personnes accueillies ;
- de faire un point sur les positionnements effectués au cours de l'année afin de faire un suivi plus précis des places déclarées, occupées et vacantes ;
- de réfléchir à des processus adaptés à la spécificité de chaque établissement, pour chercher à diminuer le taux d'échec de positionnement ;
- d'évoquer les situations complexes des personnes accueillies dans les établissements pour trouver ensemble des solutions adaptées ;
- d'évoquer la question de la fluidité dans les dispositifs en faisant le point sur les situations des ménages prêts au relogement et de ceux pour lesquels il serait judicieux d'envisager une réorientation vers le tiers secteur.

Ces informations actualisées des CHRS telles que l'accueil éventuel d'un public spécifique, la composition des équipes, les développements de partenariat, etc. améliorent la qualité des positionnements en proposant des candidats à l'hébergement en adéquation avec le projet d'établissement et au plus proche des besoins et des attentes des ménages.

Les échanges constructifs qui ont eu lieu permettent aux différents pôles du SIAOg2 de construire des ateliers répondant aux aspirations des professionnels œuvrant en qualité d'opérateur d'hébergement et de prescripteurs d'orientation. Les CHRS ont apprécié ces rencontres et sont demandeurs d'échanges annuels avec le SIAOg2.

A la suite de ces rencontres, le pôle insertion a constaté une augmentation de 59% du nombre de demande de réorientation reçue pour les personnes accueillies par les CHRS.

Les résultats pour le pôle logement se sont traduits par une augmentation significative égale à 30% du nombre de dossiers reçus provenant de ces établissements entre 2015 et 2016. Ces rencontres ont permis aux travailleurs sociaux une meilleure compréhension de la procédure de saisine du pôle logement. Cette évolution s'est également accompagnée d'une forte augmentation du nombre de dossiers labélisés passant de 48 en 2015 à 79 attestant ainsi de la qualité

des dossiers reçus. En conséquence, cette progression a impacté le nombre de relogement de 30% pour les ménages hébergés dans ces établissements.

Des rencontres ont également eu lieu avec plusieurs organismes du tiers secteur notamment avec la direction territoriale d'ADOMA qui gère de nombreux établissements dans le département ainsi qu'avec une de ses résidences sociales ADOMA ESSO de Gennevilliers. Les gestionnaires de foyers de jeunes travailleurs tels que le CLJT Clichy, et l'ALJT de Chaville mais aussi des opérateurs d'hébergement plus modestes tels que le FJT les Hypoquets affilié à l'UNHAJ et le FJT de l'association Le Moulin de Pierre ont ouvert leurs portes afin d'accueillir l'équipe du SIAOg2 et d'échanger avec eux sur des ouvertures de places et les modalités d'accès au logement.

Le pôle logement a constaté une augmentation très significative du nombre de dossiers reçus en provenance des opérateurs du tiers secteur entre 2015 et 2016. En effet ceux-ci ont progressé de 56% passant de 60 à 94. En 2015, le pôle logement a réceptionné 15 dossiers en provenance de FJT alors qu'en 2016, ce nombre a plus que triplé pour atteindre 49 dossiers déposés. Le nombre de dossiers labélisés pour le tiers secteur a augmenté de 50% passant de 46 en 2015 à 69 labélisés. Une augmentation massive des relogements des ménages issus des dispositifs du tiers secteur est constatée passant de 9 relogements en 2015 à 49 en 2016. Les relogements pour les ménages issus des FJT représentent à eux seuls 21 relogements.

Pour le pôle insertion, les déclarations des places notamment pour les résidences sociales ont augmenté de 66% (sans compter les nouvelles places ouvertes) cette année.

Enfin, le secteur intermédiaire a été rencontré en fin d'année, notamment le GIP-HIS, partenaire central pour le dispositif d'intermédiation locative SOLIBAIL et l'association Inser'toit. Ces visites ont été enclenchées fin 2016 mais se développeront plus largement en 2017 avec pour objectif d'augmenter la labélisation des dossiers des ménages issus des logements intermédiaires (logement de transition et intermédiation locative Solibail).

### **Anticiper les fermetures d'établissements**

Le gel des places des CHRS et CHRS-LD (Longue Durée) du centre d'accueil et de soins hospitaliers (CASH) de Nanterre a généré au cours du premier semestre de l'année des réunions de coordination afin que les pôles insertion et logement accompagnent ces deux établissements pour que chaque résident puisse se voir proposer une solution d'hébergement ou de logement adapté jusqu'à la fermeture prévue en 2018. Elles ont

pour objectif de comprendre les freins rencontrés pour la poursuite du parcours résidentiel des personnes et d'agir conjointement afin de les lever.

Dans cette perspective et pour faciliter le partage d'informations entre les professionnels du CASH et ceux du SIAOg2, des formations à l'utilisation du SI-SIAO ont été mises en places pour 13 professionnels du CASH. Elles ont permis d'ajuster au mieux les réorientations sur d'autres établissements par une meilleure connaissance des attentes et besoins des personnes accueillies au CASH et devant entrer dans un nouvel établissement, dispositif ou accéder au logement.

Le CASH de Nanterre constitué de 120 places en CHRS LD et de 126 places en CHRS est entré en 2016 dans une perspective de gel des places pour les deux établissements et l'ouverture d'un CHRS médicalisé de 50 places en début d'année 2017. 72 personnes sont sorties de ces deux établissements en 2016.

**Tableau a : Caractéristiques des sorties 2016 du CASH**

Motifs de sortie	Nombre de sorties 2016
CHRS	9
Tiers secteur	18
Décès	4
Logement	31
Fin de prise en charge	8
Total	72

Parallèlement, une trentaine de places ont été redéployées par les associations : Altair, Auxilia et l'Armée du Salut auprès desquelles le SIAOg2 a pris connaissance des projets d'établissements et a fixé avec chacune d'elles les modalités de mise en œuvre du peuplement. La typologie des places proposées en 2016 est un accueil en appartement partagé dans le diffus.

Parmi les personnes accueillies dans les deux établissements du CASH, certaines nécessitent une orientation vers un autre CHRS, du fait de problématiques sociales importantes et d'un besoin d'accompagnement soutenu. Le CHRS-LD avait par exemple la particularité d'accueillir un public en très grande difficulté, et pouvait proposer des durées d'accompagnement plus longues que la plupart des autres CHRS. Le redéploiement de ces places doit pouvoir proposer des solutions d'hébergement adaptées à ce public, afin de prévenir toute rupture d'hébergement.

Le SIAOg2 est vigilant à ce que ce public puisse continuer de bénéficier d'un accueil adapté dans les nouveaux établissements afin qu'aucune remise à la rue ne se fasse en 2018 à la fermeture définitive des services d'hébergement du CASH.

### Connaitre la diversité des acteurs du territoire

Différentes rencontres avec les acteurs du territoire ont eu lieu. Elles favorisent l'effectivité des informations communiquées aux personnes qui contactent les professionnels du SIAOg2. C'est ainsi qu'un service addictologie (22/01), des accueils de jour tels que l'Assol (14/09 et 14/10), le réseau périnatalité (23/09 et 07/11), des associations telles que l'Essor ou d'autres associations spécialisées telle la Cimade et autres partenaires développant des services spécifiques (vestiaires, repas, nourriture, habillement, etc.) divers services publics et d'accès aux droits ont été rencontrés.

Au-delà, d'une simple prise d'information, ces échanges font état d'attentes importantes à l'égard du SIAOg2, notamment en termes d'informations sur les différents dispositifs d'hébergement et de logement, d'explications sur le fonctionnement du SIAOg2, sur le contenu des évaluations sociales, sur les attentes des opérateurs d'hébergement ou des bailleurs sociaux, sur la procédure de saisine du pôle logement. Il a souvent été demandé au SIAOg2 un conseil et un soutien concernant l'accompagnement d'usagers pour lesquels les professionnels rencontraient des difficultés. Ces réunions ont permis de présenter et d'expliquer les modalités de fonctionnement des trois pôles du SIAOg2 aux équipes pluridisciplinaires rencontrées. De son côté, le SIAO s'enrichit de ces rencontres qui contribuent à éviter tout cloisonnement entre les acteurs et les services.

### Coordonner, informer et mobiliser les acteurs du territoire

Le SIAOg2 utilise plusieurs canaux de communication pour diffuser les informations à destination des différents acteurs du territoire.

#### Les rencontres

Il peut, spécifiquement à l'occasion d'une rencontre, développer sa communication sur un champ intéressant directement les professionnels présents. C'est notamment le cas, lorsque le pôle logement a rencontré 13 nouveaux établissements souhaitant adhérer à la charte partenariale.

Les acteurs présents issus de différents dispositifs d'hébergement, et notamment le centre maternel des tilleuls, le FJT Victor Hugo, Agatha pour les CSAPA, les Enfants du canal pour les CHU alternatifs, la résidence sociale de l'Etoile pour le tiers secteur, l'AFED pour les dispositifs dédiés aux femmes en difficultés ou Habitat et Humanisme pour le logement intermédiaire etc., ont été sensibilisés au processus mis en place par le pôle logement pour inscrire les ménages dans le Système Priorité Logement (Syplo) : du dépôt du dossier au passage en commission de labélisation jusqu'à l'entrée en logement.

### *Les ateliers*

Le pôle logement a mis en œuvre deux ateliers thématiques en direction des travailleurs sociaux des établissements d'hébergement du département. Les thèmes abordés ont porté sur « les grands principes du logement social » et « la présentation du nouveau règlement intérieur du FSL dans les Hauts-de-Seine ». Ces deux ateliers ont regroupé au total 58 professionnels. Le pôle insertion a animé lui-aussi des ateliers concernant les différents dispositifs d'hébergement à destination des partenaires (Réseau périnatalité, CSAPA), mais également pour les professionnels des autres pôles et services du SIAO<sup>92</sup>.

### *Les permanences du SIAO*

Les pôles insertion et logement ont répondu à de nombreuses sollicitations durant les deux permanences téléphoniques hebdomadaires des mardis et jeudis après-midi. Ces permanences ont pour objectifs d'accompagner les travailleurs sociaux référents dans l'identification des solutions adaptées aux ménages qu'ils rencontrent.

### *Coordination de la veille sociale*

Le SIAO<sup>92</sup> assure la fonction de coordination du dispositif de veille sociale existant dans le département des Hauts-de-Seine conformément aux articles L345-2 et L. 345-2-4 du CASF.

La veille sociale est composée principalement des accueils de jours, des équipes mobiles d'aide et des structures d'hébergement d'urgence. Le constat que la fluidité des parcours d'insertion des ménages dépend, entre autre, de la capacité des différents intervenants à se mettre en relation pour échanger et construire autour et avec la personne une solution adaptée à sa situation et ses besoins, conduit à organiser une coordination des acteurs à l'échelle territoriale.

Les équipes du Samu Social, qui ont pour opérateur la Croix Rouge, sont rattachées au pôle urgence du SIAO<sup>92</sup>. A ce titre, elles ont rejoint au début de l'année 2016, les locaux du SIAO<sup>92</sup> dans le même temps que les équipes du 115. Le Samu Social se compose de trois équipes mobiles d'aide qui interviennent sur le département des Hauts-de-Seine, respectivement une en journée et deux durant la nuit. Elles privilégient une approche qui consiste à « aller vers » et assurent le traitement des signalements qui sont reçus sur les lignes du 115.

Elles proposent des prestations de repas et des duvets aux personnes rencontrées. A ce titre, 1.040 personnes ont été rencontrées en 2016 principalement sur la partie Nord du département (cf. données de l'Observatoire page 72).

Au-delà de l'intégration au sein du pôle urgence, la proximité physique entre les équipes du 115 et du Samu Social favorise l'échange autour des situations des personnes afin de proposer des orientations et un hébergement les plus adaptés possibles. Ces interactions opérationnelles quotidiennes vont d'ailleurs être amenées à se renforcer par la construction d'une culture d'intervention partagée. Celle-ci sera basée sur une méthodologie d'action commune qui sera construite au cours de l'année 2017.

Par ailleurs, en tant qu'acteur du dispositif de la veille sociale, l'inscription dans le territoire de l'ensemble des équipes mobiles d'aide, au-delà des interactions déjà en place avec les différents accueils de jour et centres d'hébergement d'urgence, gagnerait à se développer pour davantage participer à l'inscription des personnes en errance dans un parcours d'insertion lorsqu'elles le souhaitent et favoriser la visibilité de leurs besoins sur le territoire des Hauts-de-Seine.

Ces deux enjeux se retrouvent d'une part dans la réalisation d'évaluations sociales via le SI-SIAO pour les personnes rencontrées et souhaitant enclencher un parcours d'insertion, d'autre part dans l'harmonisation des remontées de chiffres d'activités qui permettra une connaissance plus fine des besoins des personnes en errance du territoire.

### *Le site internet*

Des outils ont été élaborés par les différents pôles du SIAO<sup>92</sup> et mis à disposition sur le site internet comme des guides sur les dispositifs, l'utilisation du SI-SIAO ou la constitution d'un dossier logement. Y sont présentées également tous les mois des données concernant l'activité des pôles du SIAO<sup>92</sup><sup>2</sup>.

En 2016 ce sont 62.142 pages qui ont été vues par 8.674 utilisateurs.

### *Le colloque*

Un colloque a été organisé le 6 octobre 2016 au sein du Théâtre des Amandiers à Nanterre. Le thème « Favoriser les parcours résidentiels. Quelles passerelles entre les collectivités territoriales et le SIAO<sup>92</sup>, à l'heure de la Métropole du Grand Paris ? » a réuni au cours de la première table ronde de la matinée : Alain Bernard Boulanger, Patrice Leclerc, Patrick Jarry, Yan-ikel Fijalkow, Michèle Estrailier, Jean Martin Delorme, pour échanger sur l'avenir de l'accueil des personnes vulnérables dans les territoires avec notamment la création d'un nouvel Etablissement public de coopération intercommunal métropolitain et la délégation de certaines compétences à l'échelle du Grand Paris. Les deux tables rondes de l'après-midi animées par deux

<sup>2</sup> <http://siao92.fr/observatoire-activite/>

directeurs de SIAO voisins, Valérie Pelisson (95) et Patrick Rouyer (75) ont porté sur la consolidation des trajectoires personnelles pour garantir la continuité de la prise en charge des personnes avec un versant portant sur les risques de ruptures dus aux questions de santé et un autre sur la précarité économique des personnes en insertion.

### Le SIAOg2 membre permanent de la COMED

Depuis 2014, le SIAOg2 siège au sein des commissions. Ainsi en 2016, la COMED des Hauts-de-Seine s'est réunie 34 fois et a pris 7.002 décisions (5.889 concernant une demande de reconnaissance DALO et 1.113 concernant une demande de reconnaissance DAHO). En 2016, 1.630 reconnaissances DALO et 729 reconnaissances DAHO ont été prononcées.

La présence du SIAO au sein de ces instances est pertinente au regard des éléments pouvant être portés à la connaissance du collège et ce, au bénéfice des ménages. Ainsi au sein de cette instance, le SIAOg2 joue un rôle de conseil pour les acteurs du logement sur les différents dispositifs d'hébergement présents dans le département. Le SIAO peut également faire partager sa vision des indicateurs de vulnérabilité ou d'urgence qui seraient non identifiés par l'organisme instructeur (DOCAPOST) lors du traitement de la demande transmise à la COMED.

### La mission DAHO

Il s'agit pour le SIAOg2 de sa première année de fonctionnement pour ce qui concerne le travail spécifique autour des ménages reconnus prioritaires et urgents DAHO. Le cahier des charges précise que le SIAOg2 contribue à :

- rechercher des solutions d'hébergement pour les personnes déclarées urgentes et prioritaires pour être hébergées par la commission de médiation mise en œuvre par la loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale ;
- traiter les dossiers contentieux.

La mission DAHO a essentiellement œuvré pour les ménages reconnus DAHO aient des dossiers actualisés autant au niveau du pôle insertion qu'auprès des différents opérateurs ayant des hébergements réservés sur d'autres contingents que celui de l'Etat. Elle a également participé à la mobilisation des ménages au moment de l'arrivée d'une proposition afin qu'ils réussissent leur entrée dans les lieux.

Opérationnellement, des procédures ont été mises en place pour :

- identifier les démarches à réaliser au moment de la réception par la mission DAHO de la reconnais-

- sance prioritaire et urgente des ménages ;
- préciser la veille menée auprès des ménages par les intervenants sociaux afin de prévenir la dégradation des situations sociales dans l'attente d'une proposition d'hébergement ;
- organiser l'articulation avec le pôle insertion au moment du positionnement et de l'admission en hébergement ou en logement d'un ménage ;
- obtenir les informations nécessaires à transmettre à l'UT-DRIHLg2 ;
- définir les modalités de clôture des dossiers.

La proximité de la mission DAHO avec les intervenants sociaux du pôle insertion et de l'EMH a facilité la réalisation des évaluations et par conséquent une recherche d'hébergement davantage en phase avec les attentes des ménages reconnus DAHO.

Des ajustements de fonctionnement avec l'UT-DRIHLg2 ont eu lieu au cours de l'année, notamment sur les recherches d'hébergement concernant les orientations vers des foyers logements non régulés par le SIAOg2, sur les motifs de clôture et sur les justificatifs à récupérer auprès des ménages ou des opérateurs d'hébergement.

Un axe prioritaire était visé dans le cahier des charges 2016 concernant l'étude des 123 dossiers DAHO non contentieux qui bénéficiaient d'une décision favorable de la COMED entre 20 octobre 2010 et le 31 décembre 2010 et pour lesquels le dossier se trouvait en statut « inactif » au sein du SIAOg2 et/ou sans demande d'hébergement formulée au SIAO depuis 4 à 5 ans. Dans ce cadre, ce sont 64 clôtures qui ont eu lieu.


### Gestion et développement des bases de données

Le regroupement de l'ensemble des pôles, de l'urgence au logement, au sein de la même plateforme en février 2016 a permis un recensement des systèmes d'information utilisés et des données produites.

Liste des systèmes d'information et des systèmes de gestion de bases de données SGDB utilisés par les différents pôles du SIAO en 2016 :

Pôle Urgence : 

- Logiciel 4D Paxtel : Outil principal du 115
- Logiciel de taxation Infoserv : exploitation des données d'appels du PABX
- Tableurs Excel : réservations hôtelières et CHU

Equipe Mobile Hôtel : 

- Tableau de suivi Excel : Outil principal de l'EMH
- Logiciel 4D : consultation suivi dossiers

- Base Access pôle insertion : Consultation suivi dossier

Pôle Insertion : 

- Base de données Access : outil principal du pôle insertion-service DAHO
- Tableaux de suivi Excel : différents tableaux de bord interservices
- Logiciel SI SIAO : support de réception des évaluations sociales

Pôle logement : 

- Logiciel AgileLocat : outil principal du pôle logement
- Logiciel d'Etat SYPLO : suivi des ménages prioritaires
- Tableaux Excel : supports de requêtes

Observatoire : 



- Logiciel R studio : programmation statistique
- Tableaux Excel : support de transit des exports de données interservices
- Bases Access : support des croisements de données interservices
- IGN Geofla : logiciel SIG pour supports cartographiques
- Wordpress : publication en ligne sur le site du SIAO

*Optimisation des techniques de croisement de données*  
Mis en œuvre dès 2013, le croisement méthodique des données interservices s'est poursuivi et a été optimisé en 2016, notamment après la réunion de l'ensemble des pôles du SIAO au sein des locaux de Nanterre.

Développé sous Access, sous forme de requêtes SQL, ces techniques de croisement permettent de rendre toutes les bases de données interopérables, contribuant à la synergie de l'action des services.

Le croisement méthodique des données a ainsi permis d'établir des liens entre les bases de données des pôles urgence et insertion, facilitant le repérage des ménages hébergés en urgence disposant d'une évaluation au pôle insertion.

Les croisements ont par ailleurs alimenté la base de données de l'EMH, point de jonction entre les bases urgence et insertion, en implémentant les nouveaux ménages à visiter (données pôle urgence) et les infor-

mations concernant les évaluations sociales ou les ménages sans référent (données pôle insertion).

### *Audit du 115*

Un audit du 115 a été réalisé entre août 2016 et décembre 2016, permettant la description précise des circuits de l'information, des systèmes utilisés, de la gestion des appels et de la facturation des nuitées hôtelières. Ce travail d'audit, piloté par la direction générale du SIAO et réalisé en lien avec les cadres du pôle urgence a débouché sur des propositions concrètes d'évolution matérielle et logicielle : optimisation du logiciel 4D, rationalisation des procédures, nécessité d'un logiciel dédié à la gestion des appels (ACD).

### *Projet d'intégration de la base de données EMH à la base insertion*

La montée en charge de l'activité de l'EMH tout au long de l'année 2016 a conduit à une réflexion sur les supports d'informations utilisés. En lien avec le prestataire informatique, des projets de développement ont été proposés afin d'intégrer la base de données de l'EMH à celle du pôle insertion, permettant une mutualisation des informations et un meilleur suivi des personnes hébergées à l'hôtel. Après deux réunions de cadrage permettant de dresser un cahier des charges opérationnel, une base test a été mise en production à la fin de l'année 2016, pour déploiement début 2017.

### *Echanges de pratiques*

Dans le cadre de l'audit 115, le SIAO92 a rencontré le SIAO93 et le Samu social de Paris afin d'appréhender les modes de gestion des appels et les systèmes d'information des 115 les plus importants de France en terme de volume d'activité.

Le SIAO92 a été consulté par d'autres SIAO pour présenter l'expertise de son développement de base de données dédiée et de croisement des données.

Il a également été consulté par d'autres SIAO souhaitant bénéficier de conseils pour créer leurs sites WEB. Le SIAO 92 a participé à la première réunion de l'URIOPSS en novembre 2016 consacrée à la création d'une commission régionale des directions des services informatiques (DSI) du secteur social, médico-social et sanitaire.

### **Le système d'information national - SI-SIAO**

#### *Données globales formation SI-SIAO*

23 sessions de formation SI-SIAO ont été organisées en 2016, permettant de former 143 nouveaux utilisateurs, en provenance de 28 structures différentes.

Ces formations, comme l'année passée, ont été proposées aux travailleurs sociaux, chefs de service ou direc-

teurs de structures ayant formulé leur demande auprès du SIAO. Dépassant le cadre strictement technique de l'application, ces formations ont permis une prise en main rapide du logiciel, en présentant la valeur ajoutée du SI-SIAO dans ses aspects métier et dans le travail en réseau qu'il facilite.

A l'instar de l'année passée également, les retours des participants ont été très positifs, avec une large majorité d'utilisateurs très satisfaits ou satisfaits à l'issue de la formation (voir graphique a).

#### Intégration des Espaces Départementaux d'Action Sociale (EDAS) du Conseil Départemental des Hauts-de-Seine dans l'application SI-SIAO

Après une phase d'information et de formation de 3 EDAS pilotes (Colombes, Bagneux et Courbevoie), l'application SI-SIAO a servi de support des évaluations sociales pour ces 3 EDAS à partir du 01/01/2016.

Une réunion d'évaluation entre le SIAO92 et la Direction des Affaires Sociales du Conseil Départemental ayant conclu positivement cette expérimentation ; une seconde phase de déploiement auprès des EDAS de Clichy, Gennevilliers, Suresnes puis Fontenay-aux-Roses a été actée. Ces 4 EDAS ont pu être formés avant l'été 2016.

Ainsi, au 31/12/2016, huit EDAS utilisent l'application SI-SIAO pour le renseignement et le suivi des évaluations sociales transmises au SIAO92. Les évaluations sociales transmises dans le SI-SIAO sont ainsi devenues majoritaires par rapport aux autres formats (grille Excel, CASU, autres).

Cette formation a également bénéficié aux professionnels des nouvelles structures, notamment ceux provenant des CHU Alternatif.

#### Participation aux ateliers thématiques DRIHL siège

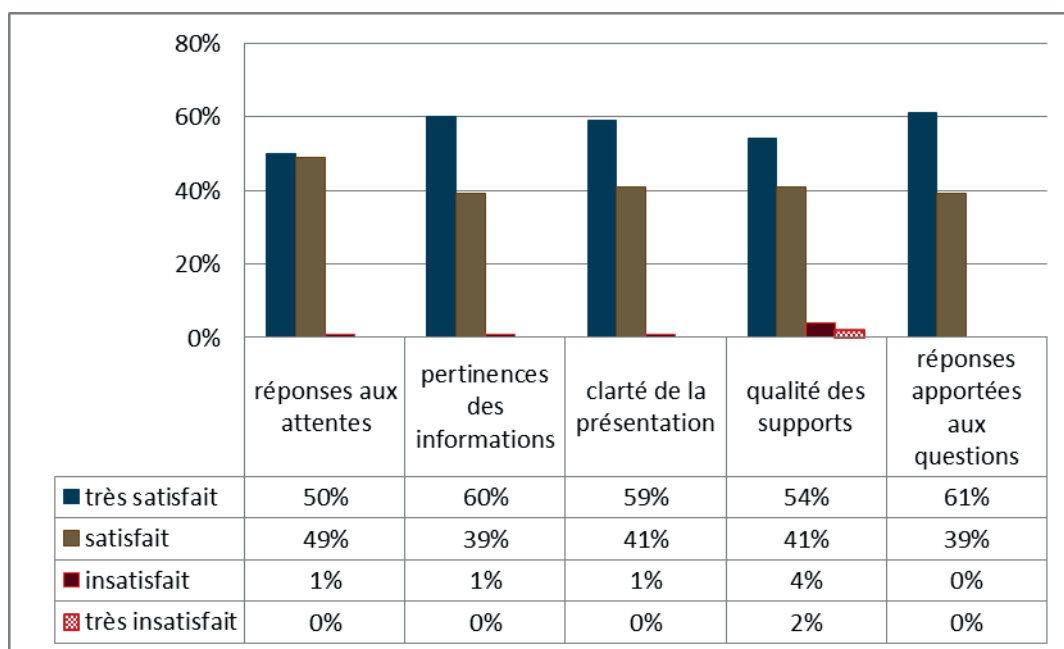
Trois ateliers thématiques se sont déroulés au siège de la DRIHL en 2016. Le SIAO 92 a pu ainsi échanger avec les autres SIAO franciliens et les services de l'Etat concernant les demandes d'évolution ou de correction d'anomalies à apporter à l'application et sur l'état du déploiement du SI-SIAO en Ile-de-France, dans une optique d'harmonisation des pratiques et des usages de l'application au niveau régional.

#### Expérimentation SI-SIAO 115

Le SIAO92 a participé en 2016 aux phases préparatoires du développement de l'application SI-SIAO 115. Ce nouveau volet du SI-SIAO, qui doit être déployé dans le courant 2017 auprès de sites pilotes, vise à proposer une application harmonisée au niveau national à destination des 115 et des SIAO urgence.

#### Mise place de formations

Pour répondre à la demande d'associations membres du Groupement de mettre en place des formations adaptées et mutualisables, le GCSMS a demandé à un organisme de formation agréé, d'établir un catalogue de formation répondant aux besoins recensés (en ligne sur le site). En 2016 seule une formation d'une journée s'est tenue sur la question de l'Addictologie. Cette organisation a également permis à quelques salariés du SIAO92 d'en bénéficier.



Graphique a : Synthèse des résultats aux questionnaires de satisfaction des formations SI-SIAO



## Statistiques et observation sociale

### *Les rapports d'observation mensuels*

Lancés en mars 2015, les rapports mensuels d'observation ont été publiés tout au long de l'année 2016, permettant des comparaisons avec des indicateurs consolidés entre 2015 et 2016.

Ce travail d'observation au long cours a permis aux différents pôles de mesurer l'impact de leurs activités et les caractéristiques des publics hébergés ou en demande d'hébergement ou de logement.

Ces rapports mensuels sont toujours accessibles à toute personne en faisant la demande sur le site du SIAO92, rubrique « observatoire ». Une soixantaine de personnes disposaient d'un accès en 2016, représentant des services de l'Etat, des collectivités locales, des associations et d'autres SIAO.

### *Participation à l'Observatoire Francilien des Personnes à la RUe ou Hébergés (OFPRUH).*

Lancé fin 2015, l'OFPRUH vise à synthétiser les données existantes, à produire et conduire des études dans le champ des personnes sans domicile ou hébergées.

Le SIAO92 a participé aux différents comités de pilotage de cet observatoire, et a fourni des données normalisées concernant les caractéristiques sociodémographiques des personnes en demande d'hébergement dans les Hauts-de-Seine, ainsi que des recommandations méthodologiques.

### *Enquête Santé Précarité*

Dans la continuité de la précédente enquête Santé réalisée en 2012, à destination des personnes accueillies dans les établissements d'hébergement d'insertion, le GCSMS a créé un groupe de travail sur ce thème en 2016. L'observatoire du SIAO92 a participé comme conseil et soutien technique pour l'élaboration de cette enquête, qui doit être menée en avril 2017 auprès des établissements d'hébergement d'insertion et du tiers secteur du département des Hauts-de-Seine.

### *Projet de partenariat avec l'association OPML92*

L'association « Observatoire de la précarité et du mal logement », qui synthétise et commente des données concernant le logement dans le département des Hauts-de-Seine, a sollicité le SIAO 92 pour proposer des échanges d'informations entre les deux entités. Un projet de convention partenariale est en cours.

*Le SIAO92 a fait le choix cette année de présenter son rapport d'activité selon un continuum de la demande d'hébergement ou de logement en passant par l'offre, l'orientation et le positionnement pour aboutir à l'admission. Cette organisation a l'avantage de mettre en lumière sa fonction de régulation et de préparer la démarche de projet de service que le SIAO92 se propose de mettre en œuvre en 2017.*



## La demande

### 2.1 Définition générale et spécificités

L'article L345-2-4 du code de l'action sociale et des familles (CASF) créé par loi n°2014-366 du 24 mars 2014 - art. 30 définit les huit missions du SIAO, il y sera donc fait référence de façon fréquente dans ce document.

Concernant la demande, le SIAO organise et centralise l'ensemble des demandes d'hébergement des ménages privés de chez soi ou risquant de l'être. Le SIAO centralise les demandes d'hébergement et/ou de logement accompagné dans le cadre d'une politique d'orientation prioritaire vers le logement.

La phase de premier accueil et d'évaluation de la demande permet de proposer aux ménages des orientations adaptées à leurs besoins. Cette phase revient aux travailleurs sociaux « prescripteurs » qui transmettent leurs évaluations sociales au SIAOg2.

Cette mission de centralisation de la demande implique d'organiser l'évaluation du besoin des ménages et/ou d'assurer la liaison avec d'autres institutions l'ayant déjà réalisée.

#### Pour le logement autonome

L'article L345-2-4 du CASF indique dans son point 5° que le SIAO contribue à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social.

La charte partenariale de relogement des sortants d'hébergement élargit le recensement des ménages à tous les ménages sortants d'hébergement qu'il s'agisse d'un dispositif financé ou non par l'Etat.

#### Pour l'insertion et le logement accompagné

L'article L345-2-4 du CASF indique dans son 1° de recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ; et dans son 3° de veiller à la réalisa-

tion d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant, et de traiter équitablement leurs demandes pour leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire.

La conférence régionale des SIAO en Ile de France dans le cadre de la convergence des pratiques a recommandé le délai de réactualisation des évaluations sociales à de trois mois. Il est actuellement de 4 mois dans le département des Hauts-de-Seine.

#### Pour l'urgence

L'article L345-2-4 du CASF indique dans son 2° que le SIAO gère le service d'appel téléphonique pour les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant.

### 2.2 Quantification et analyse de la demande

#### Pour le logement autonome

Le pôle logement a rencontré l'ensemble des établissements d'insertion pour présenter la procédure de saisine du pôle logement et partager la charte logement notamment sur la question du « savoir habiter ». Ces rencontres ont eu pour effet une augmentation de 30% du nombre de dossiers de demandes de logement transmis pour atteindre 392.

Si en 2015 une progression importante des dossiers émanant du dispositif Solibail avait été constatée, c'est en 2016 les dispositifs d'insertion et du tiers secteur qui sont en forte progression.

Les rencontres en 2015 et 2016 avec les opérateurs

du tiers secteur voient leurs premiers résultats avec une progression de 123% de dossiers transmis par ces structures (essentiellement en provenance des FJT).

Enfin, le dépôt des demandes d'hébergement par les ménages issus du secteur de l'urgence a progressé singulièrement (+25%). Le plan de réduction du recours aux nuitées hôtelières et l'amélioration de la prise en charge à l'hôtel ont eu un impact sur cette évolution. C'est par l'effet conjugué de la création des places d'alternatives à l'hôtel et de la mise en œuvre d'une équipe mobile hôtel que l'accès au logement des ménages issus de l'urgence s'est développé. Ainsi 56% des demandes issues de l'urgence (34/64) provient de deux sources : les opérateurs des CHU alternatif à l'hôtel et de l'équipe mobile hôtel.

En effet, les places des CHU alternatif à l'hôtel sont destinées à des ménages hébergés à l'hôtel, avec des perspectives d'insertion à court terme. Pour 10% de ces ménages, un dossier a été déposé au pôle logement. L'émergence de ces demandes a été observée en septembre avec une labellisation pour quasiment l'ensemble de ces dossiers.

Le développement de l'activité portant sur la demande de logement pour les usagers accompagnés par l'Equipe Mobile Hôtel a permis aux premiers ménages pris en charge à l'hôtel par le pôle urgence d'accéder directement à un logement social.

Restant dans la perspective d'une sortie des dispositifs de l'urgence, chaque intervenant de l'EMH a effectué une analyse de la situation des ménages au fil des rencontres pour évaluer leur capacité à habiter. Pour chaque intervenant social, il s'agit donc de repérer en un temps court les ressources mobilisables et mobilisées par la famille.

Pour ce faire, les intervenants sociaux de l'EMH ont été formés par le pôle Logement à identifier les ménages relevant du logement du droit commun plutôt que de l'hébergement.

### **Pour l'insertion et le logement accompagné**

En 2016, le pôle Insertion a reçu 9.357 demandes pour 5.514 ménages distincts. Les primo-demandeurs ont été plus nombreux cette année (+25%) et représentent plus de la moitié de la demande annuelle (68%). Cette augmentation s'explique en partie par la demande issue des ménages hébergés en hôtel 115 (23% des primo-demandeurs) pour qui la prescription est arrivée directement par les EDAS mais aussi par les associations ou encore par l'équipe mobile hôtel (EMH).

La réception des actualisations des demandes d'hébergement est impactée par les rappels par mails envoyés aux travailleurs sociaux référents. En effet pour répondre à une demande des prescripteurs, le pôle in-

sertion a mis en place une procédure afin de les alerter de l'arrivée à l'échéance des 4 mois grâce à l'envoi de mail d'information. En 2016, il a ainsi été envoyé plus de 4.500 mails d'informations. L'équipe mobile hôtel et celle de la mission DAHO interviennent également auprès des prescripteurs et des ménages pour les mobiliser sur les parcours d'accès à l'hébergement.

La majorité des évaluations arrivent maintenant via le Système d'Information SIAO (SI-SIAO). Cet outil facilite l'actualisation des dossiers. En effet, au moment de la réactualisation, les prescripteurs n'ont pas besoin de recréer une demande complète, il leur suffit d'ajouter les éléments nouveaux dans la demande initiale. S'ajoute à ce gain de temps pour les référents sociaux, une vision complète du parcours d'accès à l'hébergement de chaque ménage afin de les accompagner au plus près de leurs besoins.

### **L'évaluation des ménages à l'hôtel**

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 2016, l'Equipe Mobile Hôtel (EMH) est intervenue auprès de 1.197 ménages différents, ce qui représente 3.268 personnes rencontrées à l'occasion de ces 2.032 visites.

Selon sa situation de départ, un ménage pourra être visité par l'EMH autant de fois que nécessaires pour dépasser les éventuels freins repérés. Tous les éléments ralentissant l'arrivée d'un rapport social pour chaque ménage au SIAOg2 prolongent le temps de prise en charge du ménage à l'hôtel 115.

Dans un premier temps, le travail de l'EMH s'est dirigé vers les usagers à l'hôtel depuis plus de deux ans. Parmi les ménages rencontrés en 2016, ceux comptabilisant plus de deux années à l'hôtel sont un peu moins de 300 (27% des ménages rencontrés par l'EMH).

Ensuite, l'action de l'EMH s'est étendue aux primo-accédant à l'hôtel et plus globalement aux autres ménages y résidant depuis moins de deux ans.

Pour l'ensemble des ménages visités (1.197), 64% d'entre eux n'avaient pas d'évaluation identifiée au sein du pôle insertion du SIAOg2. Aussi, de nombreuses prises de contact avec des référents sociaux ont été réalisées dans le but d'obtenir un premier rapport social pour chaque ménage concerné. L'augmentation du nombre d'intervenants sociaux à l'EMH et la mise à disposition d'outils de travail adaptés a permis une progression des visites et un important travail de relance auprès des référents sociaux et des ménages.

Au 31 décembre 2016, pour les ménages visités en 2016 et encore présents à l'hôtel (876), 98 restent sans évaluation reçue au pôle insertion du SIAOg2.

Cependant, pour la situation de ces 98 ménages, il apparaît que :

- 16 ménages sont suivis par l'opérateur régional
- 6 ménages ont une demande en cours auprès d'un autre SIAO francilien
- pour les 76 ménages restants, des points de blocage restent à dépasser tels que des éclaircissements de situations administratives, matrimoniales, financières, etc.

Les freins à l'obtention d'une première évaluation pour les ménages proviennent de difficultés administratives et humaines pour lesquelles les professionnels de l'EMH s'efforcent d'agir :

- lors d'une demande de domiciliation où les ménages essuient un refus ;
- lors d'un rattachement d'un ménage à un travailleur social du département ou d'une association spécialisée (type FVV) ;
- lors d'un délai de transmission prolongé des évaluations par les travailleurs sociaux référents.

### L'évaluation des ménages DAHO

La mission DAHO du SIAOg2 s'inscrit dans un cadre contraint de textes réglementaires et législatifs relatifs au droit au logement opposable. Elle dispose donc de délais à respecter tels qu'un délai maximal de 6 semaines pour la recherche d'un hébergement pour un ménage et un autre de 3 mois pour une recherche d'hébergement en logement foyer, logement de transition. Ces délais courent à compter de la date de la commission de médiation du droit au logement opposable (COMED) des Hauts-de-Seine.

Cette année, la mission DAHO a reçu 729 nouvelles reconnaissances DAHO et 89 nouveaux dossiers contentieux. Ces derniers ont quasiment doublé par rapport à l'année dernière ; 1.840 dossiers ont été traités en 2016. Pour chacun de ces dossiers, les intervenants sociaux du service DAHO s'assurent que les ménages disposent d'une demande d'hébergement actualisée auprès du pôle Insertion jusqu'à leur admission :

- en accompagnant les ménages vers les travailleurs sociaux institutionnels (EDAS, CAF) afin qu'une demande d'hébergement puisse être élaborée, et un suivi social se mette en place,
- en relançant les travailleurs sociaux pour l'obtention d'une réactualisation lorsque la dernière demande a été reçue depuis plus de 4 mois, et ne permet plus la recherche active d'un hébergement,
- s'il n'y a aucun travailleur social en mesure d'assurer le suivi, les intervenants sociaux de la mission DAHO peuvent accompagner les ménages dans leur recherche d'hébergement.

Dans l'attente de la proposition d'une place disponible, les travailleurs sociaux de la mission DAHO sont vigilants sur les situations sociales, notamment :

- sur la dégradation éventuelle des situations sociales. Ils orientent par exemple, si nécessaire, une personne isolée vers une mise à l'abri ou ils favorisent par leurs accompagnements l'accès aux droits, des démarches administratives en faveur d'un apurement de dettes, etc.
- au moment d'une proposition d'hébergement en suggérant au ménage un accompagnement au rendez-vous de préadmission dans un établissement d'hébergement ou encore une aide aux démarches administratives nécessaires pour concrétiser l'admission (contracter une assurance habitation, financer le dépôt de garantie, constituer une demande de FSL, etc.).
- aux motifs de refus de positionnement en recueillant a posteriori l'avis des usagers et en prenant connaissance de la position des établissements.

Ces différents axes de travail sont menés par des intervenants sociaux qui agissent soit directement auprès des ménages soit auprès des professionnels en hébergement, des prescripteurs ou encore des organismes pouvant favoriser l'accès à l'hébergement (CPAM, CAF, Pôle emploi, Collectivités locales, etc.).

Fin juin 2016, la mission DAHO a mis en place un outil nommé « tableau de bord » qui a permis de lier des fonctionnalités à la base de données utilisée par le pôle insertion du SIAO afin de croiser les données et d'identifier facilement l'état des demandes d'hébergement : actif/inactif. La recherche des dossiers les plus urgents à rencontrer ou à réactiver s'en voit ainsi facilitée.

### Pour l'urgence

L'année qui vient de s'écouler se place dans la tendance qui avait été constatée lors des années précédentes, à savoir une hausse globale de l'activité du pôle urgence. Cette hausse est perceptible de manière significative sur le volume des appels entrants et sur le volume des demandes formulées au 115 qui est, sur les Hauts-de-Seine, l'accès unique à l'hébergement d'urgence.

A rebours de la baisse du nombre d'appels entrant en 2015, le phénomène de réitération des appels, identifié les années précédentes (à savoir des usagers ou des travailleurs sociaux rappelant plusieurs fois par jour) a pris une ampleur conséquente en 2016. Dans le cadre de l'année qui vient de s'écouler, l'exercice fut donc d'arriver à développer une rapidité de traitement des appels afin de limiter le nombre de rappels. A ce titre, les écoutants ont porté davantage leur effort sur un traitement plus concis des appels et certaines plages horaires ont été renforcées.

Ces efforts ont porté leurs fruits puisqu'en 2016, le nombre d'appels traités, à effectifs constants, sur les lignes du 115 est en augmentation de 4,9% par rap-

port à 2015, pour atteindre un total de 160.424 appels. Cependant, malgré cette augmentation du nombre d'appels traités, l'année 2016 montre aussi une augmentation significative du nombre d'appels formulés en direction du 115, en hausse de 60,5%, ce qui porte le total d'appels à 2.328.218 sur l'année pour une moyenne journalière de 6.379 appels.

Tableau b : évolution des appels depuis 2014

2014	2015	2016	%Δ N-1
1 687 482	1 450 235	2 328 218	61%

Un premier élément d'explication sur ce volume d'appels est la limite des lignes disponibles pour mettre les appels entrants dans une file d'attente avant la réponse d'un écoutant. Une fois cette limite atteinte, l'appel est compté comme étant « dissuadé » et n'aboutira pas dans la file d'attente, ce qui incite les personnes appelant le 115 à mettre en place une stratégie consistant à réitérer extrêmement fréquemment leurs appels jusqu'à réussir à être placées dans la file d'attente.

De ce fait, cette augmentation importante du nombre d'appels entrants est à nuancer en la rapprochant du nombre d'appelants différents sur la même période. En effet, la somme totale d'appels ne concerne en définitive que 38.755 appelants distincts, chaque appelant ayant en moyenne composé soixante fois le numéro 115 sur toute l'année. Faute d'annuaire intégré au logiciel qui recense les appels, il n'est pas possible de connaître précisément les volumes des différents appelants (usagers, EDAS, accueil de jour, centre d'hébergement, etc.) mais empiriquement, la majorité des appels concerne des usagers appelant depuis leur téléphone personnel soit sur le lieu de leur précédent hébergement (CHU ou hôtel) ou depuis un service social ou un accueil de jour. Les appels de certains usagers sont parfois soutenus par les travailleurs sociaux de la structure dans laquelle ils se trouvent et qui vont appeler en parallèle pour augmenter les chances d'obtenir un écoutant en ligne.

De la même manière, le nombre d'appels répondus sur l'année 2016 doit lui aussi être mis en perspective avec le volume d'appelants différents concernés par cette réponse, à savoir 23.608 appelants distincts. En mettant en rapport ces deux éléments, on constate qu'à l'échelle de l'année, le 115 des Hauts-de-Seine a répondu à un peu plus de 60% des personnes qui ont essayé de le joindre.

Ce taux de réponse peut sembler de prime abord dissonant voire contradictoire quand il est mis en face de l'augmentation du nombre d'appels entrants. Cette même augmentation va d'ailleurs dans le sens du ressenti exprimé par nombreux usagers et travailleurs

sociaux sur la difficulté à joindre le 115. Pour autant le constat d'un découplage entre le nombre d'appelants et le nombre d'appels et, par conséquent, de l'augmentation des appels réitérés, trouve son explication en regardant plus en détails la répartition des appels tant sur l'année que sur les différentes plages horaires. Concernant la répartition des appels entrants, l'année 2016 peut être divisée en 4 périodes distinctes :

- De janvier à mars 2016 : fin de la période hivernale 2015-2016, avec un volume d'appels entrants inférieur à la moyenne du aux personnes hébergées sur les places hivernales ;
- D'avril à juin 2016 : après un pic d'appels significatif début avril lié à la fermeture des structures hivernales, on constate une baisse progressive du nombre d'appels entrants jusqu'à juin qui est le mois où le 115 est le moins sollicité de toute l'année.
- De juillet à octobre 2016 : une augmentation légère mais constante du volume d'appels qui va atteindre son maximum début novembre avec une accentuation de la hausse sur les deux derniers mois de septembre et d'octobre.
- De novembre à décembre : une baisse des appels entrants sur les deux derniers mois due à l'ouverture et l'occupation des places hivernales pour l'hiver 2016-2017.

En compilant les données d'appels journaliers de l'année sous la forme d'une journée type, on peut analyser dans le détail les grandes tendances concernant la répartition des appels entrants. De prime abord, 80,3% des appels émis vers le 115 sont effectués entre 8h et 20h, pour 79,1% des appels décrochés sur la même période. De plus, cette même journée type comporte deux pics d'appels principaux. Le premier se situe sur la tranche horaire qui va de 8h à 13h et qui concentre 50% des appels entrant (pour 40% des appels décrochés). Le deuxième pic d'appels se situe en début de soirée, de 20h à 22h et concentre pour sa part 12% des appels entrants (pour 11% des appels décrochés). Ces pics d'appels sont liés aux heures de disponibilité des places d'hébergement d'urgence et aux demandes de renouvellement ou de changements d'hôtels qui s'effectuent dans la matinée.

Grâce à la concordance des ordres de grandeurs entre les appels entrants et décrochés lors des pics d'appels, on peut constater que la répartition des écoutants sur la journée est adaptée, l'effort de présence des personnels ayant été porté sur la matinée. Néanmoins, la concentration d'appels à un niveau supérieur aux capacités de réponse sur des plages horaires très restreintes génère une « sur-sollicitation » intensive qui crée à son tour un effet de dissuasion qui va se nourrir de lui-même. Cet effet de dissuasion mettra d'ailleurs d'autant plus de temps à se résorber dans la journée qu'il a été important en début de matinée.

## Des solutions personnelles de moins en moins opérantes

Derrière ces appels, on note une évolution significative des demandes sur le 115. En effet celles-ci ont progressé par rapport à l'année dernière pour atteindre 1.227.465 sollicitations, tout type de demandes confondues. En mettant en perspective les années qui viennent de s'écouler, on note que les demandes formulées au 115 ont doublé depuis 2013, puisque cette année-là l'activité représentait 613.122 demandes.

Comme pour les appels, ces demandes proviennent dans leur très large majorité directement d'usagers qui sollicitent le 115 pour eux-mêmes. D'ailleurs, il faut noter que le volume du public demandeur, bien qu'aussi en augmentation, n'est pas sur le même ordre de grandeur en terme de progression que le nombre de demandes. En effet si celui-ci a progressé entre 2015 et 2016 de 19,5% (passant de 869.693 demandes à 1.227.465), le nombre de personnes hébergées n'a progressé lui que de 11,7% passant de 6.942 à 7.773 personnes distinctes pour l'année 2016.

Ce décalage nous indique que les usagers appelant le 115 ont été amenés, au moins pour une partie d'entre eux, à solliciter celui-ci de manière plus fréquente au cours de l'année qui vient de s'écouler. Sans avoir d'éléments quantitatifs qui éclaircirait en détails les raisons de cette augmentation de la fréquence des demandes, nous pouvons ici relayer la parole des personnes qui nous sollicitent, qui évoquent une diminution voire une difficulté à user de solutions alternatives (réseau, chambre d'hôtels autofinancées, etc.).

## Différentes typologies de demandes

Nous distinguons quatre typologies de demandes : les primo-demandeurs, les usagers connus du 115, les signalements et les reports automatiques (outil 4D).

Les primo-demandeurs, à savoir les usagers dont c'est la première sollicitation au 115, sont en progression de 11,21% sur l'année 2016 avec 1.513 ménages distincts. Ces primo-demandeurs, sont principalement des femmes, mère de familles en situation monoparentale (36% des demandes en incluant les femmes seules enceintes de plus de trois mois) ou des femmes seules (22,68 % des primo demandes) qui sollicitent le 115 suite à la rupture de l'hébergement dont elles bénéficiaient par leur réseau (40,80%) ou à la suite de violences familiales ou conjugales (17,14%).

Si plus de 40% des primo-demandeurs n'ont pas de suivi social connu au moment de l'appel, en revanche près d'un tiers déclare être déjà suivi par un EDAS, ou par la CAF au moment de l'appel. Cela est conforme avec le fait que la majeure partie des premières demandes émane de personnes déjà installées dans les Hauts-de-

Seine, puisque seuls 13% des primo-demandeurs proviennent d'un autre département dont 12% d'un autre pays (soit 181 ménages pour l'année 2016).

Une deuxième typologie de demande concerne les usagers qui sont déjà connus du 115 des Hauts-de-Seine, indépendamment de la fréquence avec laquelle ceux-ci appellent. Ils représentent 83% des demandes annuelles (hors reports) soit 81.993 demandes sur toute l'année 2016. Ces demandes concernent 3.539 ménages distincts (7.469 personnes) sur la même période. Cependant, le nombre moyen de demandes par ménage déjà connu, 23 en 2016, doit être pris avec une certaine distance. En effet, le rapport entre le nombre de ménages différents et le nombre de demandes comptabilisées pour ceux-ci recouvre de grandes disparités de sollicitation. Celles-ci se situent dans une fourchette entre un ménage qui va solliciter une ou deux fois le 115 sur l'année et de l'autre côté des usagers qui se décrivent comme «habitué» du dispositif et formulent plus du deux cent demandes sur la même période.

Si une partie significative (30%) des demandes émane de mères de familles en situation monoparentale, le deuxième public qui sollicite le 115 correspond à des hommes isolés pour 29%. A l'inverse des primo-demandeurs, ils sont principalement suivis par des EDAS ou par la CAF (40% d'entre eux). Seul un tiers n'a pas de suivi connu. Une part conséquente d'entre eux se déclare accompagné par un accueil de jour ou un centre d'hébergement d'urgence (12,37%), il s'agit principalement de femmes seules (162 ménages) et d'hommes isolés (127 ménages).

Les demandes peuvent aussi provenir de particuliers ou de travailleurs sociaux de structures, d'acteurs institutionnels (police, pompiers, etc.) non pas pour solliciter un hébergement pour un tiers mais pour signaler ce dernier au 115 afin qu'une équipe mobile d'aide puisse aller à sa rencontre. A cette occasion, s'il s'avère que le ménage est en demande d'hébergement, l'équipe mobile d'aide contacte le 115 pour solliciter une place. Ceci concerne 2.116 demandes sur l'année qui vient s'écouler provenant à plus de 80% d'hommes isolés (8,36% femmes seules) et ont donné lieu à 207 orientations en structure d'hébergement.

Jusque mi-février 2016 étaient aussi inscrites, comme ménages en demande, les personnes orientées sur le CHAPSA via les bus de la BAPSA et du Recueil Social de la RATP. Le centre d'hébergement transmettait les listes des personnes arrivées la nuit aux équipes du 115 qui les reportaient dans la base d'informations 4D. Compte tenu des difficultés à obtenir des renseignements fiables et du volume quotidien de données à traiter, il a été convenu de ne plus reporter les de-

mandes et les séjours de ce public. La dernière typologie concerne enfin les « reports ». Ceux-ci vont inclure toutes les nuitées des séjours en cours, au-delà de la première (1.130.007 reports sur 2016). En effet, même en l'absence de contact du ménage avec le 115, il est considéré que chacune de ses nuitées est comptée comme une demande, étant supposé que le ménage ferait appel au 115 faute d'hébergement puisqu'hébergé pendant plusieurs jours.

Les reports de nuitées pour les séjours hôteliers concernent à 95% des familles hébergées et 5% de femmes enceintes isolées pour un total de 969.508 nuitées.

Les reports de nuitées sur les séjours en centre d'hébergement d'urgence concernent pour leur part 54 % des familles, 32% d'hommes seuls et 10% de femmes seules pour un total de 156.567 nuitées.

### Demandes non pourvues

Au cours de l'année 2016, 5.826 demandes (en nombre de nuitées, à mettre en perspective avec le million de nuitées effectives en 2016) n'ont pas été pourvues.

Celles-ci concernaient 1.966 personnes distinctes. A noter : Les personnes ayant réitéré leurs demandes ont finalement été hébergées par le 115. En nombre de personnes, plus de 43% de ces demandes non pourvues furent formulées pour des hommes isolés, âgés en moyenne de 45 ans. Ils étaient connus du 115 depuis plusieurs années pour la majorité d'entre eux. Si le nombre de demandes non-pourvues formulées auprès de femmes isolées est moins important, il s'agit là-aussi de femmes connues du 115 depuis plusieurs années dont l'âge moyen est de 43 ans.

Tableau c : répartition des demandes non pourvues (DNP) en nuitées

Typologie	Nb nuitées	%
DNP homme	2 522	43%
DNP famille	2 328	40%
DNP femme	746	13%
DNP couple	230	4%
Total	5 826	100%

On note une baisse conséquente des demandes non pourvues en hiver. D'ailleurs, il n'y a eu aucune demande non pourvue pour les familles au cours des hivers 2015-2016 et 2016-2017. L'impact de l'ouverture des places hivernales est aussi perceptible sur les demandes non pourvues pour les personnes isolées, bien que celles-ci ne disparaissent pas complètement. A l'inverse, les demandes non pourvues sont en hausse des mois d'avril à août.

### Une demande entre le logement idéal et la recherche du maintien de stabilité dans la précarité

L'hébergement en urgence par le 115 révèle une mouance continue dans les comportements des familles en recherche de solutions. Ces dernières sont rarement définitives. Pourtant, les familles aspirent à sortir de l'hôtel via une situation pérenne et non via une situation transitoire. Si elles l'acceptent, c'est à défaut d'autre solution et parce que l'équipe mobile hôtel (EMH) effectue un véritable travail d'information et d'accompagnement auprès de ces familles.

Ce travail permet d'informer les familles sur les possibilités en matière d'hébergement et de logement en fonction de leur situation. Ce travail est essentiel en ce qu'il fait cesser d'éventuelles projections irréalisables, confrontant ces familles à la réalité. Bien souvent, à la fois du fait de leur parcours, de l'imaginaire associé à ce qu'est un « chez soi » et sans doute par défaut d'information, ces familles restent dans l'attente d'un appartement « idéal » offrant une totale intimité. Ceci est compréhensible à l'issue d'un parcours ayant mis à mal la stabilité individuelle et/ou familiale par le logement dont on sait qu'il est un, sinon le, premier socle de sécurité mais également une nécessité psychique. Or, une orientation vers une structure d'hébergement conduit à une cohabitation plus ou moins étendue.

Par ailleurs, certains ménages restent ancrés dans une stabilité que l'on pourrait appeler « de fonctionnement » ou « d'habitude ». L'instabilité du quotidien de l'hôtel conduit les familles à reconstruire une stabilité dans la précarité de cette situation de mise à l'abri, que favorise d'ailleurs le fonctionnement du 115 puisqu'il tend à stabiliser rapidement les ménages dans le même hôtel. Plusieurs facteurs jouent en la défaveur d'une « volonté immédiate » de sortie de l'hôtel.

En effet, la durée de séjour au 115 est un premier facteur comme l'a montré le travail mené par l'équipe mobile hôtel (EMH) en direction du public installé depuis plus de deux ans. Un second facteur tient en une personnalisation, une appropriation du lieu de séjour par la famille qui y installe bien souvent ses propres meubles, en tout cas construit sa vie quotidienne autour de ce lieu devenu familial. En outre, dès lors qu'existe un cumul de problématiques économiques, sociales et de santé, une autre perspective que l'hôtel semble impossible à acter par certaines familles déjà fortement précarisées.

Si séparément les facteurs préjudiciables à une « volonté immédiate » de sortie de l'hôtel social sont le plus souvent un obstacle surmontable par le dialogue, leur cumul conduit l'équipe mobile hôtel (EMH) à agir autrement pour réussir une sortie « constructive » de l'hôtel.



## L'offre

### 3.1 Définition générale et spécificités

La loi ALUR n°2016-444 du 24 mars 2014 a renforcé les obligations des organismes et structures de logement adapté financés par l'Etat et accueillant les personnes ou familles susceptibles d'être orientées par le SIAO, visées à l'article L. 345-2-4 du CASF. Ces structures doivent désormais informer le SIAO des logements vacants ou susceptibles de l'être, examiner ses propositions d'orientation et les mettre en œuvre selon les procédures qui leur sont propres.

Cette obligation s'applique à l'ensemble des logements gérés par ces organismes et structures dès lors qu'ils bénéficient d'un financement de l'Etat, en investissement ou en fonctionnement. L'article L.345-2-8 du CASF précise qu'il s'agit des organismes exerçant des activités d'intermédiation et de gestion locative sociale, des logements-foyers et des résidences hôtelières à vocation sociale.

La circulaire du 29 mars 2012 avait déjà insisté sur la nécessité du recensement de l'ensemble des places par le SIAO : « *Il convient de s'assurer que les gestionnaires de places, que ce soit d'urgence, de stabilisation ou d'insertion, avec ou sans statut CHRS, informent le SIAO de toutes les places vacantes (ou, lorsque c'est possible, susceptibles de l'être prochainement), afin que le SIAO puisse désigner la personne ou famille qui devra y être accueillie* ». Cependant, toutes les places disponibles ne sont pas encore mises à disposition du SIAOg2.

### 3.2 Quantification et analyse de l'offre

#### Pour le logement autonome

#### Une offre de logements qui se diversifie

L'offre a augmenté de 50.5% en un an pour atteindre 236 offres cette année. Les logements de type 1 et type 2 représentent 54% de l'offre totale. Pour leur part, les logements de type 3 et de type 4 affichent respectivement 25% et 14% de l'offre des différents réservataires

recueillie au pôle logement. L'offre de logement s'est diversifiée notamment sur les typologies 4 et 5.

L'offre s'est aussi plus largement ouverte aux départements de l'Île de France avec 22% des logements en dehors des Hauts-de-Seine (17% en 2015). Cette ouverture permet aux ménages n'ayant pas un ancrage spécifique sur ce département d'accéder au logement avec des conditions de loyer parfois plus accessibles et des surfaces plus grandes.

#### Les bailleurs de plus en plus présents

Les bailleurs et la préfecture sont de plus en plus présents aux côtés du pôle logement.

Tableau d : comparatif de la répartition de l'offre de logement par réservataire

	2015	2016	Evolution
Préfecture	45	59	31,1%
Action logement	38	35	-7,9%
Bailleur	22	84	281,8%
CAF	0	1	
GIP	43	33	-23,2%
Mairie	9	24	166,7%

En 2015, l'offre reçue des bailleurs s'élevait à 22 logements. La méconnaissance de l'action du SIAOg2 par les bailleurs était sans doute à l'origine de ce déficit de collaboration.

La présentation du SIAOg2 à la conférence départementale de l'AORIF du mois d'octobre 2015, à laquelle participaient de très nombreux bailleurs, a marqué un changement de cap notable dans les relations.

Profitant de l'intérêt prononcé des bailleurs lors de cette conférence, le SIAOg2 a développé en 2016, son réseau partenarial par la création d'une seconde commission de labélisation pour laquelle les bailleurs ont été sollicités et par la diffusion de documents de com-



munication (lettre spéciale logement, restitution de l'enquête sur les ménages relogés, etc.).

Le pôle logement a entretenu et développé son réseau de partenaires. Il a rencontré 14 réservataires mettant à sa disposition des offres de logement.

Ceux-ci sont aussi bien des Offices publics d'HLM comme Clichy, Nanterre, Suresnes, Gennevilliers, Hauts-de-Seine Habitat que des SA d'HLM comme Antin résidence, France Habitation, ICF, Logement Francilien, IRP, Coopération et famille ou encore I3F.

Les bailleurs se montrent désormais davantage intéressés et ouverts à une éventuelle collaboration avec le pôle logement et des contacts avec certains d'entre eux ont d'ores et déjà commencé à se concrétiser (Batigère, Logirep, Immobilière 3F, etc.) et devraient s'intensifier, en quantité comme en qualité.

Ainsi en 2016, l'offre de logement s'élève à 84. Elle est issue de dix bailleurs (Antin Résidence, Hauts-de-Seine Habitat, Logement français, ICF La Sablière, Batigère, Logirep, France Habitation et les OPH de Clichy, Colombes et Nanterre) avec une moyenne de 7 offres par bailleur. Les intérêts réciproques d'un partenariat étroit existent. Ils reposent principalement sur l'atteinte des objectifs relatifs aux accords collectifs, auxquels le pôle logement peut largement contribuer. Ils tiennent également à la qualité des dossiers labélisés, qui rassure les bailleurs quant au respect des obligations locatives des ménages.

### Pour l'insertion et le logement accompagné

L'offre d'hébergement a presque doublé entre 2012 et 2016 mais reste faible compte tenu du niveau de la demande qui, elle a quadruplé dans le même temps. Elle se compose de 2 grands volets : les hébergements d'insertion (CHRS / Stabilisation / CHU / CHU Alternatifs) et les hébergements du Tiers Secteur avec les logements – foyers (résidences sociale / FJT / pension de famille) dont l'intermédiation locative (SOLIBAIL et autres logements de transition). Dans le cadre du plan de réduction des nuitées hôtelières, il avait été prévu que 264 places soient créées sur les deux dispositifs : SOLIBAIL et CHU Alternatif. Or, 239 places l'ont été (161 en CHU alternatif et 78 en SOLIBAIL).

### Les hébergements d'insertion

Proportionnellement, l'offre en place de CHRS est celle qui a la moins évoluée derrière les places d'intermédiation locative SOLIBAIL. Elle s'élève à 293 places déclarées au SIAOg2 en 2016 dont 50 places en CHU et centres de stabilisation et concerne 16 établissements différents répartis sur l'ensemble du département. Suite au gel des places des CHRS et CHRS-LD du CASH

de Nanterre, 67 places d'hébergement devaient être redéployées par des associations, mais au 31/12/2016, seule une trentaine de places ont pu ouvrir.

Les places d'alternatives à l'hôtel (CHU alternatif) créées sont destinées à des ménages hébergés à l'hôtel durablement, avec des perspectives d'insertion à court terme. Ce dispositif a une visée régionale, ainsi 38% des places du département des Hauts-de-Seine devait être mis à disposition du département de Paris et 7% à disposition de la Seine-Saint-Denis.

C'est le pôle insertion qui s'est occupé de la gestion de ces places d'hébergement d'urgence (CHU Alternatif) en lien avec l'Equipe Mobile Hôtel. En 2016, 161 places ont été proposées au SIAOg2 par 6 associations (Aurore, AUXILIA, Croix Rouge Française, La Canopée, les enfants du Canal et l'Escale). L'accueil se fait dans des logements et la moitié correspond à des appartements partagés par 2 ou 3 familles.

### FJT, Résidences sociales et les ex-Foyers de Travailleurs Migrants

Le nombre de places déclarées auprès du SIAOg2 pour les FJT a atteint 141 places (contre 117 en 2015) pour 162 demandes reçues dans l'année. Ce dispositif est celui disposant du taux d'adéquation de l'offre et de la demande le plus élevé (87%).

Le dispositif des résidences sociales inclue les ex-foyers de travailleurs migrants (ex-FTM) et les résidences sociales pour jeunes actifs. Ce dispositif a déclaré au pôle insertion plus de places cette année par rapport à 2015 (+88%) pour atteindre 175 vacances signalées. Le SIAOg2 a reçu en fin d'année des places de deux établissements spécifiques pour des jeunes : le CLJT de Clichy et la résidence sociale jeune actif (RSJA) ADEF de Rueil Malmaison, mais les admissions ne se feront qu'en 2017.

Le dispositif « Résidence Sociale » comprend des prestations différentes d'un établissement à l'autre : de la chambre collective au studio autonome. Le profil des publics accueillis peut être spécifique en fonction des projets d'établissements. Les résidences sociales accueillent classiquement des ménages autonomes, en cours d'insertion professionnelle pour lesquels un relogement dans un délai de 2 ans pourra être mis en place. Les ex-FTM accueillent un public plus large, mais les durées de séjour sont plus longues. Les différences de prestations peuvent être sources d'interrogation de la part des prescripteurs et des usagers.

### Les pensions de famille et les résidences accueil

Les pensions de famille ont été créées suite à un appel

à projet d'avril 1997 visant à « stabiliser des personnes dans un habitat durable et adapté à leur problématique physique, psychologique et sociale ». Les résidences accueil sont des pensions de famille dédiées aux ménages souffrant de troubles psychiques.

Les ménages orientés vers les dispositifs pensions de familles ou résidences accueil sont essentiellement des personnes seules (96%) majoritairement des hommes (60%). Ils disposent de ressources à hauteur de 740€ mensuel. Ces personnes sont autonomes pour les actes essentiels de la vie courante (courses, entretien, cuisine), mais présentent des difficultés ne rendant pas possible l'accès à un logement de droit commun à court ou moyen terme.

L'expérience montre qu'une longue attente génère un plus grand risque de non réactualisation de l'évaluation sociale, de démobilisation des ménages jusqu'à des attitudes de non recours. Les dispositifs de pension de famille et de résidence accueil disposent du taux d'admission le plus bas. En effet, seules 6 places pour ces dispositifs ont été déclarées au SIAO92 cette année et seulement 2% des ménages pour lesquels une demande a été reçue en 2016 a pu être admis en pension de famille de ce type via le SIAO92. Sans créations de nouveaux établissements, à ce rythme et considérant exclusivement les demandes en attente (et non celles à venir), il faudrait compter 23 ans pour répondre aux ménages actuellement inscrits en liste d'attente ! Cette réalité concerne, au 31 décembre 2016, 140 ménages.

Comment expliquer un nombre de places déclarées aussi faible ?

Tout d'abord ce dispositif propose un accueil sans limitation de durée. Les projets de sorties des résidents vers du logement de droit commun ou vers d'autres dispositifs d'hébergement se travaillent dans une toute autre temporalité comparativement aux autres dispositifs d'hébergement où les durées de séjour sont limitées. Cela implique un taux de rotation très faible.

Ensuite, le SIAO92 ne se voit déclarer que les places relevant du contingent « Etat » (environ 30% des places totales). L'accès de la majorité des places de ce dispositif se fait par d'autres canaux selon l'association et la structure de ces logements contingentés. Par conséquent, il n'y a pas uniformisation des procédures d'admission.

A ce jour, sur ce dispositif, comme sur l'ensemble du tiers secteur (hors Solibail), le pôle insertion ne peut pas jouer son rôle de régulation. Il n'a ni la visibilité de l'offre, ni celle des entrées et sorties sur l'ensemble des places, ni celle des demandes d'hébergement qui sont transmises directement aux établissements et trai-

tées selon leur procédure interne. Les opérateurs ont donc construit des réseaux parallèles leur permettant de recevoir les demandes directement et de les traiter au fil de l'eau. Ces procédures ne sont pas forcément connues par l'ensemble des partenaires ni des ménages demandeurs. C'est pourquoi, le pôle insertion rappelle aux intervenants sociaux, en fonction des dispositifs, l'importance de multiplier les démarches de recherche d'hébergement au-delà du seul dossier déposé au SIAO92.

L'aspect facilitant du SIAO92 comme guichet unique de l'offre et de la demande a produit ses effets pour le dispositif CHRS pour lequel toutes les entrées se font via le SIAO. Les ménages n'ont alors qu'une démarche à réaliser avec leur référent social.

### L'intermédiation locative

Le nombre de logement de transition vacant (hors dispositif SOLIBAIL) a été multiplié par deux cette année (par rapport à 2015). En effet le pôle insertion a développé avec l'AFED et HABITAT HUMANISME un partenariat qui a favorisé la déclaration de places vacantes auprès du SIAO92. Ce dispositif est néanmoins anecdotique comptabilisant 30 places vacantes cette année. Il reste cependant intéressant pour des familles relativement autonomes, ne nécessitant pas d'accompagnement global, et qui ne sont pas éligibles au dispositif d'intermédiation locative SOLIBAIL.

Le SOLIBAIL est l'offre la plus importante identifiée par le SIAO92. Cette offre est régionalisée et implique de la part des ménages qu'ils soient d'accord sur le principe d'être potentiellement hébergés en-dehors du département des Hauts-de-Seine. Il n'est pas possible pour le SIAO92 de connaître exactement le nombre de logements SOLIBAIL déclarés dans le département des Hauts de Seine.

En effet le référentiel indique que tous les nouveaux logements SOLIBAIL captés dans les Hauts-de-Seine sont proposés dans un premier temps au SIAO75. Le pôle insertion n'a donc pas connaissance de l'ensemble des places disponibles dans le département.

### Pour l'urgence

L'offre d'hébergement d'urgence dans les Hauts-de-Seine est en évolution constante depuis plusieurs années. Le SIAO92, en lien avec les services de l'état, identifie les besoins d'hébergement d'urgence émergents sur le territoire, que ce soit en termes de volume ou de nature de places. Ainsi le nombre total de nuitées enregistré sur le pôle urgence a progressé de 14,6% en 2016 par rapport à l'année précédente. Cette augmentation du nombre de nuitées recouvre deux dy-

namiques distinctes, celle de l'hébergement en centre d'hébergement d'urgence (CHU) et celle de l'hôtel.

Les centres d'hébergement d'urgence ont vécu une augmentation de l'offre avec ces dernières années, le doublement du nombre de nuitées, passant de 65.863 nuitées en 2012 à 127.589 en 2016. L'année 2016 a vu une augmentation de presque 20% du nombre de nuitées par rapport à 2015, cette évolution est due principalement aux places dédiées aux familles.

Rapporté à une autre échelle, cela représente en moyenne 486 nuitées chaque jour, avec un décalage d'offre entre les renforts de la période hivernale (527 nuitées en moyenne par jour) et le reste de l'année (445 nuitées en moyennes). Ce décalage est néanmoins lissé par le fait que les centres ouverts pour renforcer l'offre en hiver n'ont pas tous fermé au 31 mars. Les fermetures se sont étirées tout au long de l'année 2016. Certains CHU ont même été pérennisés à l'issue de la période hivernale.

Ces nuitées se sont réparties sur 28 structures différentes majoritairement situées dans la partie nord du département. Il y a cependant de grandes disparités de répartition des nuitées entre les centres puisque seulement 6 d'entre eux concentrent 48% de toutes les nuitées réalisées. Le CHAPSA totalisant à lui seul 16% des nuitées en centre. Il concentre aussi la majorité des places à la nuitée (environ 40 places par jour, hors période hivernales) par opposition aux places utilisées pour un séjour.

Bien que la majorité des places disponibles en CHU soit initialement dédiées aux hommes isolés, il existe, à l'inverse de ce qui peut se voir dans d'autres départements, une grande souplesse dans l'attribution des places. En effet, pour le CHAPSA mais pas uniquement, la modularité permet d'y héberger des hommes ou des femmes selon la nature des demandes formulées le jour même.

Cette adaptabilité se retrouve aussi, pour les équipes mobiles d'aide et les équipes de nuit du 115 dans le fait que plusieurs structures sont en mesure d'accueillir la nuit assez tardivement. Cette possibilité d'accueil tardif, couplée à des échanges réguliers sur l'arrivée des personnes orientées entre les centres et le 115, permet une utilisation plus efficiente des places disponibles ;

les places des personnes absentes étant redistribuées assez rapidement.

Durant les périodes hivernales de début et de fin d'année 2016, l'offre a été renforcée en direction des hommes et des femmes isolé(e)s (pour en moyenne 200 places supplémentaires) avec des durées de séjours allant de la mise à l'abri pour une nuit à un hébergement durant tout l'hiver. Le renfort de places hivernales a été plus marqué sur l'hiver 2016-2017.

Cette période particulière qu'est l'hiver, permet outre d'offrir un repos aux usagers vivant habituellement à la rue, de susciter un intérêt chez eux pour engager un parcours d'accès à un hébergement plus stable.

Concernant les nuitées hôtelières, après une très forte hausse entre 2013 et 2014 (+58%) et entre 2014 et 2015 (+31%), cette augmentation a été plus faible cette année avec une progression de 14%. Cette augmentation représente 126.374 nuitées supplémentaires contre 213.464 en 2015. Ceci s'inscrit dans une logique de maîtrise de la hausse conformément au cadre du plan triennal de substitution de dispositifs alternatifs aux nuitées hôtelières.

L'année 2016 a aussi été l'occasion de faire revenir autant que possible l'offre d'hébergement hôtelier dans le département des Hauts-de-Seine et de réduire les prises en charges dans le département de Seine-Saint Denis. En décembre 2016, l'hébergement hôtelier dans le département des Hauts-de-Seine représentait 59% des places d'hôtels disponibles, quand la part de l'offre d'hébergement en Seine-Saint-Denis s'établit à 12% pour l'année. Tout cela dans un contexte de hausse globale du nombre de personnes mises à l'abri à l'hôtel.

La baisse de l'offre hébergement dans le département de Seine-Saint-Denis a néanmoins eu pour conséquence une hausse sur d'autres départements, spécifiquement dans le Val d'Oise. Cela s'expliquant par la difficulté de trouver de nouvelles places d'hôtels dans le département des Hauts-de-Seine et par le fait que les places disponibles sont mobilisées par d'autres 115. Le choix de recourir à des plateformes de réservation hôtelière, à l'inverse d'autres départements, a permis de rééquilibrer la répartition géographique sans multiplier les ruptures de parcours des ménages en plus de s'assurer d'une qualité poussée de l'offre d'hébergement au plus proche de l'ancrage et des besoins des familles.



## L'orientation

### 4.1 Définition générale et spécificités

Conformément au 3° de l'article L345-2-4 du CASF, le SIAO veille à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale et psychique des personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, de traiter équitablement leurs demandes et de leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire.

La circulaire du 8 avril 2010 relative au service intégré de l'accueil et de l'orientation (SIAO) prévoit des modalités de régulation des orientations différentes selon qu'elles dépendent du volet urgence ou de celui de l'insertion.

L'orientation choisie doit être équitable et adaptée aux besoins des ménages. La collégialité est recherchée pour la prise de décision. « Le choix du mode d'accès pour chaque structure est fait en concertation avec les structures concernées et des représentants des usagers (par exemple grâce à des rencontres ouvertes à plusieurs conseils à la vie sociale). » Circ. du 8 avril 2010

#### Pour le logement autonome

La mission du SIAO ne s'arrête pas à l'orientation vers l'hébergement ou le logement accompagné. Il fait connaître à tous les acteurs intervenant dans les procédures d'attributions de logements sociaux les demandes des ménages hébergés en structure.

Le SIAO mène à bien le relogement des ménages des sortants de structures. Il vérifie la recevabilité et la complétude des dossiers reçus et les soumet à la commission de labélisation qui statue collégialement sur la capacité à habiter des ménages conformément aux critères définis par l'AFFIL. Les ménages ainsi identifiés sont inscrits dans le SYstème Priorité LOGement (SY-PLO) comme publics prioritaires dans l'accès au logement au titre des accords collectifs départementaux.

#### Pour l'insertion et le logement accompagné

Le SIAO présente en commission d'orientation (trois fois par semaine) les demandes reçues la semaine précédente afin de décider collégialement et en fonction de l'évaluation sociale le dispositif le plus adapté aux besoins du ménage. La commission propose une orientation et les ménages sont orientés en liste d'attente par dispositif générique.

Dans le cas des réactualisations, les demandes sont étudiées par un intervenant social du pôle insertion, qui maintient l'orientation proposée par la commission s'il n'y a pas de changement, ou l'adapte le cas échéant.

#### Pour l'urgence

Le SIAO organise les attributions des places d'urgence, et définit pour chaque structure le mode d'accès (115, accueil direct « à la porte », conventions directes avec des équipes mobiles ou accueils de jour, etc.). Il maintient plusieurs modalités d'admission pour prendre en compte la diversité des comportements des demandeurs et pour respecter une gestion de proximité.

L'action du pôle urgence s'inscrit dans le cadre régional de convergence des modalités de prise en charge des ménages à l'hôtel qui s'appuie sur 6 principes :

- 1 - La situation de détresse médicale, psychique ou sociale, fonde la prise en charge à l'hôtel,
- 2 - Le renouvellement de la prise en charge s'appuie sur les résultats d'une évaluation sociale,
- 3 - tous les ménages à l'hôtel bénéficient d'une évaluation sociale,
- 4 - un accompagnement social est adapté à la situation du ménage,
- 5 - les motifs d'arrêt de prise en charge sont définis et les ménages en sont informés,
- 6 - une participation financière des ménages à leur hébergement à l'hôtel est mise en place.

## 4.2 Quantification et analyse des orientations

### Pour le logement autonome

L'augmentation des dossiers reçus cette année (29%) a conduit le pôle logement, dès le mois de mars 2016, à doubler ses commissions de labellisation. La mise en place de cette deuxième commission répond à l'objectif de labéliser dans les 15 jours.

La deuxième commission est composée à l'identique de la première avec des représentants des structures d'hébergement, des bailleurs sociaux, d'action logement, de l'Etat et des communes. Ses membres étudient l'ensemble des nouveaux dossiers complets et évaluent la capacité à habiter de chaque ménage d'une façon collégiale. Ces commissions sont des lieux d'échange qui développent les relations entre les acteurs du logement social et les opérateurs d'hébergement. Elles assurent une égalité de traitement par une prise de décision collégiale. Cette labellisation permet au pôle logement d'inscrire dans le système de priorité logement (SYPLO) ces ménages qui deviennent ainsi prioritaires au titre des publics sortants de structures.

Cette année 243 dossiers complets reçus ont été présentés dans les 22 commissions de labellisation qui se sont tenues. Au total, ce sont 285 dossiers qui ont été présentés, incluant les dossiers complets de l'année précédente dont onze familles, mises à l'abri à l'hôtel par le 115 et accompagnées par l'EMH.

Concernant les dossiers qui n'ont pas pu faire l'objet d'une labellisation au cours de l'année, il s'agit pour l'essentiel de demandes qui sont parvenues au pôle logement en fin d'année au moment de l'appel du Préfet en vue de l'anticipation de la période hivernale et qui n'ont pas pu être présentés en commission, parce qu'in-complets.

### Pour l'insertion et le logement accompagné

9.357 demandes ont été étudiées cette année dont 3.780 primo-demandes.

#### Les motifs d'ajournements d'une demande d'hébergement

L'étude des ajournements portée sur un panel de 30 commissions d'orientation au 1er trimestre de l'année laisse apparaître comme grande tendance de motif de surséance : des dossiers incomplets ou imprécis.

#### Orientation vers un dispositif Hors SIAO pour les ménages reconnus prioritaire DAHO

La mission DAHO reste engagée dans la recherche d'hébergement quel que soit le type d'hébergement visé. Par conséquent, en 2016, elle a étudié l'ensemble des situations pour lesquelles le pôle insertion ne pou-

vait entamer une recherche d'hébergement afin de préciser l'orientation vers un établissement médico-social, en résidence pour personnes âgées, en foyer-logement ou d'autres établissements accueillants des personnes âgées (EHPAD, EHPA).

Cependant, comme ces places ne sont pas déclarées au SIAO92, la mission DAHO doit s'assurer de la mise en œuvre de la démarche et du suivi de la recherche, pour les ménages sans référent, c'est l'intervenant social de la mission DAHO qui accompagne directement le ménage dans sa recherche. 37 ménages reconnus prioritaires DAHO (dont 9 ménages contentieux) ont bénéficié d'un accompagnement spécifique par les intervenants de la mission DAHO pour leur recherche d'un établissement médico-social (EHPAD, etc.).

### Pour l'urgence

Lors d'un premier appel au 115, après une longue période d'absence ou bien quand il s'agit de regarder si la situation de la personne appelante a évolué de manière significative, un diagnostic social est réalisé par les écoutants. Celui-ci vise à évaluer le danger de rue et les éventuels degrés d'urgence de la demande d'hébergement (femme avec enfant de moins de trois ans, femme enceinte, violences conjugales, pathologies lourdes, etc.), il sert aussi, à recenser les attaches administratives et quotidiennes de la famille. Ce recueil d'informations permet de préciser les différentes demandes du ménage et d'identifier certains besoins.

Ce diagnostic se base sur les éléments et la trame définie lors de la conférence régionale des SIAO d'Île de France. Cette trame se décline comme suit :

#### Evaluation du danger de rue :

- Quelle est la demande du ménage ? (mise à l'abri, informations utiles, etc.)
- Quels sont les derniers hébergements du ménage ? Le temps passé à la rue ?
- Quel est l'environnement social (existence de réseau familial/amical, pouvant héberger le ménage ou l'aider dans son quotidien).
- Présence de critères de vulnérabilité/santé (femme enceinte, âge des enfants, personnes victimes de violences conjugales et familiales, santé à risque, etc.).

#### Diagnostic social :

- Les ressources : type, montant, ressources liées à l'emploi, prestations familiales, etc. Organismes de rattachement (Caf, Pôle emploi, CPAM, etc.).
- Lieu de travail éventuel
- Couverture médicale : type ?
- Suivi social : où ? Nom et coordonnées du travailleur social qui réalise l'accompagnement du ménage.
- Domiciliation : où ? Depuis quelle date ?
- Scolarité des enfants : lieu ? École ?
- Quotidien : repas, vestiaires, accueil de jour, etc.

Si la raison principale d'un appel au 115 est quasi systématiquement une demande d'hébergement pour le jour même, il faut tenir compte du fait que celle-ci peut occulter d'autres demandes que l'écoutant doit prendre soin d'identifier. On discerne parmi les besoins les plus courants après la demande d'hébergement: des demandes d'information sur les droits, une recherche d'accompagnement social, de lieu de domiciliation, d'endroits où se nourrir, se doucher ou bien passer la journée.

En effet, la demande reçue par les écoutants est souvent multiple et plusieurs orientations sont faites lors d'un même appel. Le diagnostic social qu'ils réalisent estime la situation avérée ou non de danger de rue. Dans les situations où la personne évoque un rattachement à un autre dispositif (notamment par son ancrage géographique) ou la possibilité de trouver un accueil ponctuel ou plus pérenne, l'écoutant lui conseille alors soit de se rapprocher de son réseau ou de ses ressources personnelles (174 situations durant 2016), soit de se rendre vers un partenaire spécifique et adapté à sa situation (137 orientations vers d'autres 115). Il en est ainsi, par exemple lorsque le 115 a orienté 1.105 ménages vers des accueils de jour cette année. Ces chiffres sont probablement sous-estimés dans la mesure où le logiciel utilisé ne permet pas de recenser concomitamment des orientations vers une structure et vers un accueil de jour.

A cette fin les écoutants ont à leur disposition un annuaire détaillé recensant autant les divers services publics que les associations (alimentaires, juridique, vestiaires, etc.) sur plusieurs territoires. Si le plus exhaustif et le plus fiabilisé est l'annuaire des Hauts-de-Seine, il est possible pour les écoutants de transmettre aux familles hébergées de manière extraterritoriale des adresses d'associations susceptibles de répondre à leurs besoins.

Ainsi, les écoutants appréhendent au fur et à mesure des appels et à partir du moment où les usagers connaissent le fonctionnement du 115 d'autres sollicitations non formulées lors des premiers contacts. Ceci se constate notamment en soirées ou les week-ends, où des usagers, souvent bien connus des équipes du 115, appellent simplement pour discuter avec l'écou-

tant en poste ou pour solliciter le passage d'une équipe mobile d'aide sans émettre le souhait d'un hébergement.

Lors d'une demande d'hébergement l'appelant est informé du centre vers lequel il est orienté. Si le choix existe entre deux structures possibles à l'instant de l'appel, les deux lui sont proposées. En cas de qualité d'hébergements différents, du fait d'une durée de séjour plus longue par exemple, ces informations sont transmises. A certaines périodes de l'année, les écoutants redoublent de vigilance à l'attention d'usagers considérés comme très vulnérables. Cette attention particulière se construit à partir des échanges avec les usagers lors des appels mais aussi grâce aux retours effectués par les partenaires (accueil de jour, équipes mobiles d'aide, etc.) portant notamment sur l'état de santé physique et psychique de la personne. Au moment de l'attribution des places, les écoutants recensent les demandes mais diffèrent l'information relative à l'attribution afin de s'assurer que les personnes les plus vulnérables puissent être mises à l'abri prioritairement.

Il y a peu de structures qui fassent de l'accès direct dit « à la porte ». Dans le département des Hauts-de-Seine on en recense moins de dix places. Il s'agit de centres dont les places sont directement régulées par les CCAS des villes dans lesquels ils sont installés (Meudon, Rueil, etc.).

Le pôle urgence dédie chaque soir un quota de places dès le début de la soirée aux équipes mobiles d'aide du Samu Social. Ces dernières peuvent donc orienter sur des centres d'hébergement identifiés des usagers qu'elles vont rencontrer lors de leurs tournées, y compris si ceux-ci ne sont pas connus du 115. Le temps passé par les équipes mobiles d'aide lors de la rencontre et de l'accompagnement vers le centre facilite le recueil d'informations qui constitue les premiers éléments de connaissance du ménage par le 115 (via le 4D).

Lors de séjours de plusieurs nuits renouvelables, les centres d'hébergement ont la possibilité de demander au 115 le renouvellement des nuitées pour les personnes qu'ils hébergent notamment si des démarches sont sur le point d'aboutir ou si une évaluation sociale demande un délai supplémentaire pour être finalisée.



## Le positionnement

### 5.1 Définition générale et spécificités

#### Pour le logement autonome

Le SIAO vise à développer une solidarité partenariale favorisant le relogement des personnes hébergées, dans les conditions les plus respectueuses de leurs souhaits. Il doit pour cela assurer une équité de traitement entre les associations gestionnaires d'hébergement basée sur les différents critères : le nombre de dossiers reçus par association par rapport à sa capacité d'accueil et la date d'envoi notamment.

*« Une certaine priorité est accordée au ménage qui a déjà été positionné mais pas retenu lors de son passage en commission d'attribution logement (CAL) ». Extrait de la Charte partenariale de relogement des sortants d'hébergement.*

#### Pour l'insertion et le logement accompagné

Chaque dispositif a ses caractéristiques propres. Considérant les trois grands dispositifs du pôle insertion : l'insertion, le tiers secteur et l'intermédiation locative, les distinctions sont à l'œuvre autant dans les modalités d'accompagnement, que sur les caractéristiques d'occupation (contrat ou non). Ils conditionnent ainsi la caractéristique des ménages accueillis.

L'accueil dans un **CHRS**, « centre d'hébergement et de réinsertion sociale » est défini par l'article L345-1 du CASF qui dispose que : « *Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés, les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale* ». Le code de l'action sociale et des familles précise par ailleurs que les « *personnes de nationalité étrangère bénéficiaires de l'aide sociale en cas d'admission dans un CHRS* » (Art. L111-2 CASF) et ce, quelle que soit leur situation administrative. Aucun délai de prise en charge

ni de perspective de sortie ne peut être imposé puisque ces personnes sont admises en CHRS « en vue de les aider à accéder ou à recouvrer leur autonomie personnelle et sociale » (Art. L345-1 CASF).

**Les résidences sociales** accueillent un public ayant des difficultés d'accès à un logement ordinaire pour des raisons sociales et économiques, et pour lesquels la résidence sociale peut constituer une étape dans le parcours résidentiel. Une résidence sociale peut avoir vocation à accueillir des publics diversifiés, en termes d'âge, de composition familiale ou d'histoire personnelle. Elle peut également être destinée à un public particulier (jeunes, travailleurs migrants, isolés, saisonniers, familles, etc.).

Les niveaux de ressources des publics doivent s'inscrire dans les fourchettes de revenus définies en fonction des modes de financements publics de la résidence sociale. Les publics accueillis en résidence sociale doivent être suffisamment autonomes pour occuper un logement privatif (cf. circulaire n° 2006-45 du 4 juillet 2006 relative aux résidences sociales).

La gestion locative sociale (GLS) est une mission particulière transversale des résidences sociales regroupant des tâches diversifiées, pouvant être exercées par différents intervenants qualifiés de l'établissement. Elle se décline par de la régulation de la vie collective au sein de la résidence, par de la prévention et la gestion des impayés, par la lutte contre l'isolement ou encore par la médiation vers les services extérieurs mobilisables pour résoudre les difficultés des résidents. Ces missions ne relèvent pas d'une gestion locative classique. Si la gestion locative classique a pour objet le respect du contrat d'occupation, la GLS favorise une évolution personnelle favorable des résidents en leur proposant une meilleure insertion sociale et en les préparant à une insertion réussie dans un logement ordinaire.

La GLS se distingue de la mesure d'AVDL, qui est attachée à la personne accompagnée indépendamment de son statut locatif et varie en fonction des besoins spé-

cifiques de la personne dans son intensité et sa durée (cf. circulaire n° DGCS/DIHAL/DHUP/2013/219 du 30 mai 2013 relative au soutien et au développement de l'offre de logement accompagné par un renforcement de l'Aide à la Gestion Locative Sociale (AGLS) des résidences sociales).

Etablissements de petite taille, **les pensions de familles ou maisons-relais** (15 à 25 logements, principalement des studios) offrent un cadre sécurisant à des personnes isolées et désocialisées. Elles proposent des services collectifs et bénéficient de la présence quotidienne d'un hôte de maison ayant une qualification dans le domaine social et/ou de l'insertion. Ces solutions sont particulièrement adaptées pour les personnes qui peuvent cumuler des difficultés économiques, sociales mais aussi de santé.

**L'intermédiation locative Solibail** propose un hébergement en logement qui peut être issu du parc social ou privé. Ces logements sont loués par une association gestionnaire qui les sous-loue temporairement aux ménages (18 mois maximum). Il s'adresse à des familles qui s'inscrivent dans un parcours d'accès à un logement autonome. Un accompagnement social de type vers et dans le logement est adossé à l'entrée dans ce dispositif. Les intervenants sociaux du SIAO<sub>92</sub> s'appuient sur le référentiel régional d'accès à Solibail pour déterminer leurs orientations.

### Pour l'urgence

La loi précise que « *Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence* » (art. L345-2-2 CASF). Toutes les personnes peuvent être hébergées en centre d'hébergement d'urgence, quelle que soit leur situation administrative.

Circulaire DGCS/USH no 2010-252 du 7 juillet 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation : Missions du volet urgence du SIAO :

- Définition des critères d'évaluation des situations des personnes recourant à l'urgence de façon chronique et d'identification des réponses appropriées ;
- Organisation des attributions des places d'urgence par structure et mode d'accès ;
- Information et orientation sur l'accès aux droits et aux services du territoire, et/ou vers des solutions d'hébergement.

## 5.2 Quantification et analyse des positionnements

### Pour le logement autonome

Le relogement des publics prioritaires, dans le cadre du Plan Départemental d'Actions pour le Logement

et des Personnes Défavorisées (PDALPD) 2014 - 2018, est régi par la signature des Accords Collectifs Départementaux (ACD) entre le Préfet, les bailleurs et les communes. Ceux-ci fixent les objectifs de relogement des personnes mal logées dans les Hauts-de-Seine. En 2016, l'objectif était de 2 700 relogements.

Les Accords Collectifs Départementaux, qui intègrent désormais les publics DALO, prévoient des objectifs nettement à la hausse pour la période 2015 - 2017.

- En 2015 : 2 450 relogements ACD avec un objectif de 610 relogements pour les sortants de structure et un réalisé de 326.
- En 2016 : 2 700 relogements ACD dont 25 % (675) de sortants d'hébergement
- En 2017 : 3 000 relogements ACD

Un objectif de relogement au titre des ACD est fixé à chaque bailleur chaque année.

Le pôle logement est chargé de reloger les personnes sortantes de structures d'hébergement. Il est donc à ce titre directement concerné par la part destinée au relogement des publics prioritaires au titre du PDALPD sur chaque contingent.

Le parc social dans les Hauts-de-Seine s'établit à un peu moins de 200.000 logements (195 156 au 01/01/2015). Le contingent préfectoral à destination des publics prioritaires s'élevant à environ 25 % de l'ensemble du parc, il correspond dans les Hauts-de-Seine à 42.613 logements au 1er janvier 2015, après accord entre l'Etat et les bailleurs.

Les autres contingents sont destinés :

- aux réservataires de « Action logement » : environ 100.000 logements
- aux communes : environ 40 000 logements
- aux fonctionnaires : environ 10 000 logements.

On constate bien, qu'au-delà des objectifs fixés (675 relogements pour les sortants de structure) et de la mission confiée au pôle logement au titre du relogement des sortants de structures, les services de l'Etat concentrent leur action sur le relogement des publics PU DALO avec 1.532 attributions. Dans ce contexte le pôle logement du SIAO reste l'alternative la plus pertinente face au DALO pour le relogement des ménages sortants de structure avec 202 relogements et un délai de relogement égal à 182 jours pour le public identifié auprès du pôle logement contre 454 jours pour les PU DALO dans le département en 2016.

### Pour l'insertion et le logement accompagné

Des réponses adaptées sont recherchées par le pôle insertion pour faire face de la meilleure façon possible aux besoins exprimés par des ménages dans des situa-



tions préoccupantes et diversifiées : hommes seuls, femmes victimes de violences, jeunes en rupture, personnes en état de santé précaire, famille, etc.

### **Un processus d'attribution respectueux des attentes des usagers et des caractéristiques des opérateurs d'hébergement**

Le pôle insertion organise le processus d'attribution des places disponibles dans tous les hébergements qui sont mis à sa disposition au bénéfice des demandeurs recensés. Formellement, il désigne à chaque établissement les ménages qu'il peut potentiellement accueillir.

Afin de déterminer le ménage à positionner sur une place déclarée disponible par un établissement, le pôle insertion prend en compte plusieurs critères :

- la typologie et l'aménagement de la place disponible (nombre de couchages, accessibilité, superficie, etc.)
- le type de dispositif et l'accompagnement proposé aux ménages
- les critères de priorités déterminés par la DRIHL (prise en charge à l'hôtel par le 115, DAHO, hébergé en CHU Hivernal, sortant de CADA, etc.)
- les spécificités et le projet social de l'opérateur d'hébergement (accueil d'un public jeune par exemple) en cohérence avec le cadre législatif français.

Une fois le choix du ménage effectué, le pôle insertion informe l'établissement et le prescripteur par mail. Ce positionnement est suivi jusqu'à son terme et aboutit à une admission ou à un refus motivé.

La difficulté dans le positionnement se situe au niveau de la connaissance fine de l'offre déclarée. Ainsi dans le cadre du dispositif SOLIBAIL par exemple, l'information reçue du GIP HIS est partielle, elle indique la localisation, la typologie, la surface du logement et le montant du loyer mais n'apporte pas les informations concernant les charges liées au logement (ex : fluides), l'accès PMR ou non et la date de mise à disposition réelle du logement. Quand le SIAO92 positionne il s'assure notamment que le budget du ménage est en adéquation avec l'offre proposée. Mais les charges locatives, non signalées au SIAO92, parfois élevées dues à un logement très énergivore peuvent déséquilibrer ce budget et amener les associations gestionnaires à refuser ces candidatures afin de ne pas mettre en difficulté le ménage dans son budget.

### **Une procédure particulière pour les publics spécifiques Hôtel 115 et DAHO**

Dans le cadre des positionnements, une action de prévention des refus, ciblant les ménages pris en charge à

l'hôtel ou reconnu prioritaire DAHO, débutée en 2015 s'est poursuivie tout au long de l'année 2016, facilitée notamment par la mise en œuvre du SIAO Unique.

Lorsque le positionnement concerne un ménage mis à l'abri à l'hôtel par le pôle urgence ou reconnu prioritaire au titre du DAHO, le pôle insertion transmet également ces informations à l'équipe EMH et à celle de la mission DAHO. Le SIAO92 s'assure ainsi que ces ménages prioritaires ont bien eu accès à toutes les informations nécessaires concernant les modalités d'accueil ou d'accompagnement de l'établissement d'accueil.

Dès lors qu'un ménage (hôtel 115 ou DAHO) est positionné par le pôle insertion, un intervenant social de l'EMH ou de la mission DAHO prend contact avec l'usager afin de l'informer de la proposition. Il s'assure que la situation du ménage n'a pas changé entre le moment de la rédaction de l'évaluation et le moment du positionnement. L'intervenant social informe alors le ménage des modalités d'accueil ou d'accompagnement de l'établissement d'hébergement et s'assure de son adhésion à la proposition.

Il est également rappelé au ménage les conséquences possibles d'un refus injustifié :

- passer à côté d'une chance d'entrer dans un parcours résidentiel favorable pour l'ensemble des membres de sa famille ;
- dans le cas des ménages PU DAHO, la mission DAHO informera les services de la préfecture de ce refus injustifié d'une proposition d'hébergement adapté ; cela pouvant entraîner une clôture du dossier prioritaire DAHO ;
- dans le cas des ménages pris en charge par le 115, ce refus injustifié d'une solution d'hébergement adapté est transmis au pôle urgence qui réévaluera le besoin d'une mise à l'abri pour cette famille.

L'information sur ces conséquences d'un refus injustifié est donnée dès les premières rencontres au ménage. Cette précision est donnée par les équipes de l'EMH et de la mission DAHO.

L'échange avec la famille au moment du positionnement s'inscrit dans un véritable accompagnement depuis l'urgence jusqu'à l'insertion. Ce travail d'information constant des ménages tend à prévenir les échecs de positionnement, bien qu'il ne permette pas de les supprimer totalement. Cette action, formalisée sous forme de procédures entre le pôle insertion et les autres composantes du SIAO92 (115, EMH et mission DAHO) intervenant lors de ce moment particulier qu'est la proposition concrète d'un hébergement, a participé à l'augmentation significative du taux de positionnement menant à une admission.

Tableau e : Taux de positionnement menant à une admission

Public	2015	2016
Global	32%	39%
Tous les DAHO	27%	40%
DAHO Contentieux	24%	42%
Hôtel 115	31%	47%

### Le public jeune

Le dispositif FJT est le dispositif d'hébergement qui présentent les taux d'adéquation et de positionnement les plus élevés, mais pour lequel seuls 15% des positionnements ont abouti à une admission. Il faut tout d'abord noter que certains positionnements effectués en 2016 n'aboutiront qu'en 2017, notamment pour le CLJT de Clichy qui n'a accueilli les résidents qu'en début de l'année 2017. Plus de la moitié des échecs de positionnement vers le dispositif FJT correspond à des refus des ménages avec comme motif principal l'inadéquation des prestations proposées par rapport à leurs attentes :

- près de 25% des refus sont dûs à l'absence de réponse de la personne aux sollicitations de l'établissement ;
- pour 20%, les jeunes avaient trouvé d'autres solutions sans que le pôle insertion en soit informé.

Le délai entre l'envoi de la demande d'hébergement et une proposition de place est plutôt court du fait du nombre de places déclarées presque aussi important que le nombre de ménage en attente. Mais la situation de ce public semble évoluer très vite (changements de numéro de téléphone, d'emploi, de ressources, etc.) entraînant des échecs de positionnement fréquents.

Pour les positionnements sur les trois CHRS spécifiques pour les jeunes (Corot, COALLIA L'Etape et MARJA), les motifs de refus sont les mêmes : 35% des refus est dû à l'absence de réponse de la personne aux sollicitations de l'établissement et 10% des jeunes avaient trouvé des solutions.

### Pour l'urgence

Le positionnement sur les établissements d'hébergement d'urgence est réalisé par les écoutants exclusivement lors d'un contact avec un ménage sur les lignes 115. Cependant certains publics ou certains interlocuteurs identifiés bénéficient de modalités de positionnement et de contact avec le pôle urgence qui leur sont spécifiques. Sont identifiés comme prioritaires au regard de leur situation les femmes victimes de

violences conjugales et les personnes victimes de la prostitution, du proxénétisme ou de la traite des êtres humains (art. L121-9 du CASF). Une convention signée entre la DRIHL, le SIAOg2 et les établissements partenaires (l'Escale, Centre Flora Tristan, l'Amicale du Nid, Altaïr) définit le circuit de la demande afin que ces dernières contactent directement le pôle urgence, pour de simples échanges d'informations ou des demandes d'hébergement. A l'inverse, le pôle urgence oriente les personnes pouvant relever de ce protocole vers les structures dédiées pour qu'une évaluation de leur situation soit réalisée.

Ce protocole a concerné 309 personnes sur l'année 2016, principalement 160 femmes seules et 128 mères seules avec enfants. Ces femmes ont en moyenne 34 ans et 63 % d'entre elles se déclarent en situation administrative stable au moment de l'appel. En revanche, dans le même temps seules 48% d'entre elles déclarent des ressources. Sur ces 309 ménages, 128 sont encore hébergés par le 115 au 31/12/2016.

De la même manière, sans aller jusqu'à pouvoir faire une demande d'hébergement, le travail effectué en lien avec le réseau périnatalité permet d'échanger régulièrement des informations, par téléphone et par mail afin d'affiner les positionnements en tenant compte des difficultés spécifiques du public sortant de maternité.

Les refus d'orientation par la personne (ROP) identifient le cas de figure où l'utilisateur refuse l'orientation que l'écoutant lui propose au téléphone. Il y a eu 396 refus d'orientation sur l'année 2016 qui se concentrent principalement sur la structure du CHAPSA qui, par sa forte dimension collective et par son historique, amène les usagers à refuser d'y être orientés.

De manière plus marginale, certaines familles vont refuser des hôtels dont elles estiment qu'ils se situent trop loin de leurs attaches (travail, école des enfants, etc.).

En 2016, 444 personnes ne se sont pas présentées sur la place qui leur avait été proposée par le 115. Ces non présentations se concentrent aussi sur la structure du CHAPSA qui regroupe plus de 60% de celles-ci. En lien avec l'équipe du centre et après avoir interrogé les usagers concernés lors de rappels ultérieurs, il s'agit souvent d'usagers connus qui sollicitent une place le matin et qui trouvent une autre solution lors de la journée. Les places des absents sont récupérées au fur et à mesure de la soirée par le régulateur de nuit du 115 et redistribuées aux appelants.



## L'admission

### 6.1 Définition générale et spécificités

#### Pour le logement autonome

L'action du pôle logement s'inscrit dans le cadre du PDALPD qui s'adresse aux publics définis par l'article 1er de la loi du 31 mai 1990, modifié par les lois du 29 juillet 1998 et du 13 août 2004 : « *Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, en raison notamment de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité, dans les conditions fixées par la présente loi, pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour y disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques* ».

L'article 4 de la même loi précise que « *Le PDALPD doit accorder une priorité aux personnes et familles sans aucun logement, menacées d'expulsion sans relogement, hébergées ou logées temporairement, dans des taudis, des habitations insalubres, précaires ou de fortune, ainsi qu'à celles qui sont confrontées à un cumul de difficultés* ».

#### Pour l'insertion et le logement accompagné

Lorsqu'elles bénéficient d'un financement de l'Etat, les personnes morales assurant un hébergement, à l'exception du dispositif national de l'asile, et les organismes bénéficiant de l'aide pour loger à titre temporaire des personnes défavorisées et les associations agréées en application de l'article L121-9 du présent code mentionnés à l'article L851-1 du code de la sécurité sociale, [...] mettent en œuvre les propositions d'orientation du service intégré d'accueil et d'orientation, conformément aux articles L 345-1, L345-2-2 et L345-2-3 du présent code, et, le cas échéant, motivent le refus d'une admission.

La mission DAHO répond à différents textes réglementaires et législatifs. Il s'agit de la loi n°2007-290 du

5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale modifiée par la loi n°2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion. D'autre part, les articles L441-2-3 à L441-2-3-3, R300-2 et R441-13 à R441-18-1 du code de la construction et de l'habitation (CCH) ainsi que le IV de l'article L441-2-3 de ce même code modifié par la loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) fixent également le cadre spécifique de l'action de la mission DAHO.

#### Pour l'urgence

La conférence régionale a fixé les fondements de la prise en charge à l'hôtel en ciblant un public prioritaire pour l'accès à l'hôtel qui est celui des familles : couples avec enfants et familles en situation monoparentale après avoir préalablement diagnostiqué un danger de rue du fait de la situation de détresse médicale, psychique ou sociale. Il est également recouru à l'hébergement à l'hôtel à la demande des services de l'État, dans le cadre des « droits de priorité préfet » (DDPP), notamment lors des évacuations de campements illicites. Concernant le renouvellement éclairé de la prise en charge, il n'est considéré que lors d'une manifestation explicite du ménage auprès du 115. Les renouvellements sont conditionnés à la réalisation et aux résultats d'une évaluation sociale. Pour les primo-demandeurs, l'objectif est que celle-ci soit produite dans un délai d'un mois et sept jours à compter de la prise en charge initiale.

L'accompagnement social à destination des ménages mis à l'abri à l'hôtel doit favoriser la dynamique d'insertion à court terme en stabilisant le ménage sur son territoire d'ancrage et en transmettant au pôle insertion du SIAO une évaluation sociale. La conférence régionale précise qu'une attention particulière doit être portée sur les ménages hébergés depuis longtemps à l'hôtel.

## 6.2 Quantification et analyse des admissions

### Pour le logement autonome

En 2016, le pôle logement grâce à son réseau de réservataires a permis à 202 ménages de se voir attribuer un logement social.

Le relogement via le pôle logement est en constante augmentation depuis sa création en 2012. Ainsi ces trois dernières années, le nombre de relogements a quadruplé, passant de 50 à 202 cette année. Le pôle logement est maintenant reconnu dans le département pour le relogement des ménages sortants de structure d'hébergement. Les différentes actions qu'il mène permettent, par ailleurs, de réduire chaque année le délai de relogement. En effet, il était de 6 mois cette année contre 8 en 2015 et 2014.

En 2016, l'offre des réservataires a été transmise de façon irrégulière au pôle logement qui a reçu au maximum 31 offres au cours des mois de mars et juin et au minimum 12 offres au mois d'avril.

La mise à disposition de logements par les gestionnaires du contingent préfectoral et d'Action logement est restée identique par rapport à 2015, avec 46 offres provenant du contingent préfectoral contre 44 en 2015 et 33 offres contre 31 en 2015 pour le contingent Action logement.

Toutefois en 2016 les offres émanant des autres réservataires ont considérablement progressé et expliquent l'augmentation du nombre des relogements réalisés.

La mise à disposition de logements par le GIP a progressé de 10% par rapport à 2015 pour atteindre 37 propositions, celle des communes a triplé et a permis de réaliser 16 relogements en 2016.

Tableau f : Comparaison des signatures de baux par origine de mise à disposition entre 2015 et 2016

	2015	2016	évolution
Préfecture	44	46	4,5%
Action Logement	31	33	6,5%
Bailleur	17	69	305,9%
CAF	0	1	
Conseil départemental	1	0	
GIP	28	37	32,1%
Mairie	7	16	128,6%

Les relogements hors du département progressent également et représentent près de 20% des relogements totaux. Dans notre mission de fluidification des parcours résidentiels et à l'heure de la régionalisation de l'offre, la mobilité intra régionale est un enjeu ma-

jeur pour les ménages accompagnés et pour les structures d'hébergement.

La plus forte progression revient aux bailleurs comme cela a déjà été évoqué plus haut. Nous expliquons ces mobilisations par la concrétisation du travail partenarial engagé fin 2015 et la rencontre de l'ensemble des bailleurs œuvrant sur le département.

L'enquête annuelle à laquelle le SIAO92 s'est engagé dans la charte de partenariat qu'il a signé avec l'Etat et les bailleurs, contribue à valoriser la méthode développée et démontre la qualité des relogements. Cette année encore, les 162 réponses émanant de 11 bailleurs révèlent pour les ménages présents en moyenne depuis 17 mois dans leur logement des atouts considérables pour les réservataires et pour les bailleurs.

Outre le fait que 100% d'entre eux respectent les conditions d'occupation, ils sont aussi 98% à respecter le règlement intérieur. Par ailleurs, comparativement aux informations de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) relatives à la stabilité des impayés de loyers (à hauteur de 1.652€ en moyenne) autour de 6% pour des impayés de plus de trois mois ; ce niveau s'élève à 4% pour les ménages relogés via le SIAO 92. Les procédures de précontentieux sont, pour leur part, deux fois moins importantes pour les ménages issus du SIAO92 par rapport à la globalité des ménages du parc social du bailleur « Hauts-de-Seine Habitat ». Elles sont de plus en baisse de 2 points par rapport à l'enquête précédente passant de 6% à 4%.

Enfin, seulement 34% des ménages relogés ont bénéficié d'un accompagnement social post relogement (23% des ménages pour une durée de 3 mois et 11% pour une durée de 6 mois).

L'ensemble de ces résultats très satisfaisants s'explique par l'attention particulière que porte le SIAO 92 à la constitution de chaque dossier qui lui est adressé. De plus les commissions de labélisation, visant à analyser conjointement la capacité à habiter de chaque ménage, a permis de sécuriser le maintien dans le logement et de sensibiliser chaque acteur aux attendus des bailleurs et aux conditions d'un relogement réussi.

### Pour l'insertion et le logement accompagné

Les admissions dans les dispositifs ont connu une augmentation par rapport à 2015 essentiellement due aux logements en intermédiation locative (Solibail) mais aussi aux résidences sociales, à l'arrivée des CHU Alternatifs mais aussi aux logements de transition. Elles concernent 45% de personnes isolées (à 70% des hommes) et à 41% des familles composées d'un à deux enfants (à 78% des situations monoparentales).

Tableau g : Comparatif des admissions 2015-2016

Dispositifs	2015	2016	%Δ 2015-2016
<b>Stabilisation</b>		<b>1</b>	
<b>CHU Alternatif</b>	<b>10</b>	<b>43</b>	<b>330%</b>
<b>CHRS</b>	<b>229</b>	<b>197</b>	<b>-14%</b>
<b>FJT</b>	<b>47</b>	<b>30</b>	<b>-34%</b>
<b>Résidence Sociale</b>	<b>73</b>	<b>123</b>	<b>70%</b>
<b>Pension de famille</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>-78%</b>
<b>Logement de transition</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>44%</b>
<b>SOLIBAIL</b>	<b>192</b>	<b>270</b>	<b>40%</b>
<b>TOTAL ménages</b>	<b>585</b>	<b>690</b>	<b>18%</b>

### Une prise en compte des publics prioritaires et vulnérables

- Presque 70% des ménages admis provenaient d'hébergement précaire ou vivaient à la rue (46% à l'hôtel 115, 12% en squat/rue, 11% hébergés chez un tiers) ;
- 35% des ménages admis étaient reconnus prioritaires et urgents DAHO ;
- 24% des 318 ménages mis à l'abri à l'hôtel au moment de leur admission, y étaient hébergés depuis plus de deux ans ;
- 17% des ménages admis avaient été victimes de violences.

### Le dispositif SOLIBAIL : une augmentation continue des admissions

Le pôle insertion du SIAO92 a continué le travail entrepris en 2015 concernant la régionalisation de cette offre d'hébergement afin de permettre à un plus grand nombre de famille d'accéder à une solution d'hébergement pérenne. Le département des Yvelines par exemple comptabilise un quart des ménages admis sur ce dispositif.

Tableau h : Evolution de la localisation des admissions de 2014 à 2016

Localisation du logement SOLIBAIL	2014	2015	2016
<b>Département 92</b>	<b>115</b>	<b>101</b>	<b>147</b>
<b>Petite Couronne (93-94)</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>15</b>
<b>Grande Couronne (77-78-91-95)</b>	<b>22</b>	<b>77</b>	<b>108</b>
<b>Nombre Total de ménages admis</b>	<b>144</b>	<b>192</b>	<b>270</b>

### Un déséquilibre dans les admissions

Il est important de souligner les déséquilibres important existant entre les demandes d'hébergement du département et les admissions effectives via le pôle Insertion du SIAO92.

Comme l'indique le tableau (page 89 tableau 34 - Activité par dispositif de la partie Observatoire), seuls 14% des ménages ayant fait une demande d'hébergement au SIAO92 et orientés dans le périmètre de l'offre mobilisable par le SIAO, ont pu être admis dans un établissement en 2016.

En étudiant plus précisément la répartition par dispositif d'hébergements des demandes et des admissions de l'année 2016, il apparaît que :

- 53% des familles ayant transmis une demande d'hébergement ont été orientées vers un dispositif d'hébergement de type CHRS ou Stabilisation afin de bénéficier entre autre d'un accompagnement global ;
- 9% des familles admises en 2016 ont pu l'être dans un CHRS ou un centre de Stabilisation, le pourcentage s'élève à 15% si l'on considère les familles mises à l'abri par le 115 et admises en CHU Alternatif. Ce dispositif des CHU Alternatif est régional, et même si le SIAO92 a la gestion du peuplement, seul 55% des places sont réservées aux familles mises à l'abri par le 115 des Hauts de Seine.

La création d'établissement de type CHRS pour l'accueil des familles nécessitant un accompagnement global sur une durée plus longue apparaît indispensable afin de répondre au mieux aux besoins de ce public plus vulnérable.

### L'arrêt du suivi des ménages DAHO

La mission DAHO suit les ménages reconnus prioritaires au titre du DAHO, jusqu'à l'admission de ces derniers dans un dispositif d'hébergement adapté ou dans un logement de droit commun. 412 ménages reconnus prioritaires DAHO ont été admis dans un dispositif d'hébergement ou sont entrés en logement durant l'année 2016.

Les admissions dans un établissement ou un logement de droit commun ne constitue pas le seul motif pour la fin du suivi des ménages reconnus prioritaire DAHO. En effet, en 2016 ces clôtures s'élèvent à 169 pour les dossiers contentieux.

Les motifs de fin de suivi peuvent être de différents ordres, les plus fréquemment observés sont les suivants :

- le ménage est entré en hébergement,
- le ménage est entré en logement,
- le ménage a déménagé hors du département,
- le ménage ne répond pas dans les délais impartis aux courriers simples ou recommandés avec AR que lui transmet la mission DAHO,
- le ménage refuse de rencontrer un travailleur social pour réaliser une évaluation sociale ou une réactualisation de sa situation,
- le ménage ne souhaite pas s'engager dans une démarche de recherche d'hébergement,
- le ménage ne se présente pas à l'entretien de préadmission lors d'un positionnement sans motif valable,
- à l'issue de l'entretien de préadmission, le ménage refuse une offre d'hébergement adapté à sa situation.

### Pour l'urgence

3.689 ménages (7.759 personnes distinctes) ont été admis mis à l'abri (hôtel et CHU) sur l'année 2016. Parmi les personnes distinctes, la répartition est marquée en faveur des familles qui concentrent 75% des personnes admises en structure, soit 52% des ménages. On peut constater que les femmes seules avec enfants sont la principale configuration familiale hébergée, avec 1.139 ménages distincts en 2016.

Un autre angle de lecture, par type d'hébergement obtenu, illustre cette part croissante des familles au sein du dispositif 115. Parmi ces 3.689 ménages distincts, 2.287 ont obtenu un hébergement en hôtel (soit une progression de 16,3% par rapport à 2015) contre 1.563 qui ont obtenu une place en CHU (soit une progression de 5,5%). Cette répartition doit néanmoins être légèrement pondérée par le fait qu'il existe une part, réduite, de ménages qui ont été mis à l'abri sur les deux dispositifs CHU et hôtel en 2016 soit 176 ménages.

En allant davantage dans le détail, on constate que cette tendance est particulièrement sensible pour les personnes primo-hébergées avec 1.118 ménages distincts mis à l'abri à l'hôtel contre 395 en CHU. De plus, pour les personnes mises à l'abri à l'hôtel en 2016, la durée moyenne de séjour était de 145 nuitées par ménage contre 54 nuitées en centre d'hébergement d'urgence.

Si cet indicateur recouvre des situations familiales et des modalités d'hébergements différentes, il révèle le mécanisme qui est à la source de la croissance rapide des nuitées hôtelières de ces dernières années, à savoir : l'accroissement de demandeurs dont la situation correspond à de l'hébergement en hôtel avec des durées de séjours qui s'allongent. Comme souhaité dans le cadre du plan triennal de substitution de dispositifs

alternatifs aux nuitées hôtelières, cette tendance a été mieux maîtrisée en 2016 avec d'un côté la hausse de familles admises en CHU et CHU Alternatifs et de l'autre par la mise en œuvre, hors période hivernale, de critères de priorisation pour l'entrée dans le dispositif hôtelier.

Cependant, malgré la progression des familles admises en CHU, les personnes isolées hébergées représentent toujours 98% des admissions en CHU contre 5% des admissions à l'hôtel. Il existe donc toujours un clivage d'hébergement notable selon la typologie du ménage.

Les ménages hébergés à hôtel ont bénéficié davantage d'un accompagnement social identifié (78% d'entre eux contre 57 % des ménages hébergés en CHU). En parallèle, 47% des ménages hébergés en CHU sont sans couverture médicale déclarée contre 31% des ménages hébergés à l'hôtel.

Ce décalage s'explique par l'action de l'équipe mobile hôtel auprès des ménages hébergés au cours de l'année 2016. Dans les deux cas, le suivi social est principalement assuré par les EDAS qui accompagnent respectivement 39% des ménages hébergés à l'hôtel et 17% des ménages hébergés en CHU.

En excluant les enfants mineurs (41% des personnes hébergées), l'âge moyen des personnes mises à l'abri est de 36 ans. Le public masculin est légèrement plus âgé avec un âge moyen de 39 ans contre 34 pour le public féminin, ce qui reste dans la continuité de l'année 2015. De la même manière, les trois motifs principaux de contact du 115 pour les personnes hébergées sont la fin d'hébergement par leur réseau personnel (familial, amical, etc.) pour 38% d'entre eux, les ménages primo-arrivants sur le territoire pour 16% d'entre eux et le fait de se déclarer victime de violences (14%).

Indépendamment de la hausse du nombre de ménages distincts hébergés, les volumes respectifs des motifs de sollicitation du 115 restent dans les mêmes ordres de grandeur qu'en 2015.

On peut cependant noter :

- une hausse du nombre de ménages mis à l'abri suite à des violences, 507 en 2016 contre 430 en 2015 ;
- une baisse du nombre de ménages mis à l'abri suite à des expulsions locatives qui passe de 466 en 2015 à 335 en 2016 ;
- une baisse du nombre de ménages mises à l'abri par une arrivée récente dans le département des Hauts-de-Seine 718 en 2015 contre 602 en 2016.

Cela indique que malgré la hausse du nombre de sollicitations auprès du pôle urgence entre 2015 et 2016, la

nature du public en demande et les motifs de ruptures restent identiques, il n'y donc pas de changement profond de la nature du public hébergé en urgence.

D'une manière générale en comparant les typologies des ménages en demande sur les lignes du 115 et les ménages hébergés au cours de l'année, nous constatons qu'il n'y a pas de décalages significatifs entre les deux. Il n'y a donc pas un type de public appelant pour lequel il existerait une incapacité systématique à répondre ou, formulé autrement, les ménages hébergés sont les ménages appelants.

### La gestion hôtelière

Les échanges réguliers avec les plateformes de réservation hôtelières facilitent les ajustements d'offre hôtelière pour les ménages au gré de l'évolution de leur situation. La mise à l'abri à l'hôtel étant destiné en priorité aux familles sur des durées de séjours de plusieurs mois, il est attendu des plateformes qu'elles proposent des offres hôtelières qui favorisent autant que possible l'autonomie des familles hébergées.

Pour s'assurer de la qualité de l'hébergement dans un parc hôtelier parfois vieillissant, l'équipe du 115 recense tous les signalements et réalise ponctuellement des visites pour vérifier la qualité des hôtels à l'aide d'un formulaire d'évaluation. Les intervenants de l'équipe mobile hôtel lors de leurs rencontres avec les familles peuvent de la même manière estimer la qualité des services et signaler si besoin des dysfonctionnements au pôle urgence.

La recherche de résolution des problèmes est menée de concert avec les vérificateurs de chaque plateforme de réservation hôtelière. Elle s'assure d'apporter une solution aux difficultés constatées. Autant que possible cette solution est trouvée sur place pour éviter le déplacement des familles. Cependant des changements d'hôtel, peuvent être effectués si la situation le nécessite.

La relation avec les plateformes de réservation hôtelière a aussi permis de mettre rapidement en œuvre la participation financière des familles hébergées à l'hôtel. 5.485 nuitées ont ainsi été financées par les familles en 2016.

Pour faciliter la mise en œuvre de cette participation financière, une fois le montant estimé en fonction de la situation de la famille, celui-ci est converti selon un barème fixé en nombre de nuits que la famille doit régler directement à l'hôtelier. En contrepartie, elle reçoit de celui-ci un reçu attestant le paiement. Les jours prévus de participations financières sont transmis à la famille ou au travailleur social lors du renouvellement

de la prise en charge. En parallèle, les journées de participations sont relayées aux plateformes de réservation hôtelière.

Cette pratique s'est mise en place rapidement puisque, si au mois de janvier 2016 seulement 14 nuitées ont été autofinancées, en revanche au mois de décembre le nombre de nuitées autofinancées s'est élevé à 532, avec un pic à 747 nuitées au mois d'août. Le principal obstacle identifié reste la difficulté à obtenir des informations actualisées, via les familles ou leurs référents sociaux sur la présence et l'évolution des ressources afin que la participation soit évaluée au plus juste.

### Une connaissance précise des ménages hébergés à l'hôtel

Les ménages rencontrés à l'hôtel par l'EMH sont majoritairement en situation régulière (64%). Le travail effectué en 2016 a permis d'établir un « classement » des ménages hébergés par délai et par motif de régularisation. Il apparaît qu'un peu plus de 25% des ménages non-réguliers visités en 2016 sont régularisables à moins de six mois et près de 10,5% à moins d'un an. En revanche, un peu plus de 15% de ces ménages sont susceptibles de rester hébergés au 115 entre quatre et cinq ans et 5% entre cinq et dix ans.

Les motifs de régularisation varient selon les situations. Cependant, la voie de régularisation la plus invoquée (à près 68%) est en lien avec la famille et en particulier les enfants.

Tableau i : Répartition des motifs de régularisation pour les ménages visités par l'EMH

Voie de régularisation	Pourcentage
Vie privée familiale	68,00%
Regroupement familial	0,23%
Parent d'enfant Français	9,97%
Séjour pour soins	0,46%
Demande d'asile	3,01%
En cours d'évaluation au 31 décembre 2016	18,79%

Compte tenu du profil des ménages hébergés, de nombreux enfants sont présents à l'hôtel. Au moment de la première visite, il arrive souvent que les enfants ne soient pas encore scolarisés. La mobilisation de l'EMH auprès de ces familles facilite les démarches auprès des institutions scolaires. De plus, dans certains cas, pour le bien-être des enfants à l'hôtel, l'équipe mobile travaille à la rencontre du ménage avec les professionnels de la PMI.

Pour l'année 2016, l'EMH comptabilise 696 ménages sortis de l'hôtel dont 53,59% (373 ménages) via une solution personnelle ou par un arrêt de prise en charge et 46,40% (323 ménages) par une admission au sein d'une structure d'hébergement ou par une entrée en logement. Ces 323 admissions se sont réalisées au sein du dispositif d'intermédiation locative SOLIBAIL 49,22% (159), du dispositif d'insertion 38,70% (125), du tiers secteur 9,59% (31) et du logement 2,47% (8).

### Un accompagnement pour les ménages issus du 115 92 mais à l'hôtel en dehors du département

Fin 2016, l'hébergement extraterritorial représente encore près de 40% des nuitées (32% des ménages). Le pôle urgence, en lien avec l'équipe mobile hôtel et le pôle insertion, oriente tout ménage sans travailleur social identifié et qui est hébergé depuis un mois en dehors du département des Hauts-de-Seine vers l'opérateur régional.

Au cours de l'année 2016, 61 ménages ont été orientés vers l'opérateur régional soit une augmentation de 84% par rapport aux 33 familles orientées en 2015. Cela malgré un ralentissement des orientations après le mois de mars, puis une suspension de celles-ci au cours des mois de septembre et octobre 2016. En parallèle, 52 familles sortaient de la file active de l'opérateur régional (+26 % par rapport à 2015).

Tableau j : Motifs de fin de prise en charge de l'opérateur régional

Motifs de sorties	Nb de ménages
Logement autonome	4
CHRS	3
SOLIBAIL	12
CAFDA	5
Tiers	3
Famille absente	14
Suivi de droit commun	11
<b>Total</b>	<b>52</b>

Pour réaliser les accès à l'hébergement d'insertion et au logement de ces ménages, l'opérateur régional a fait appel au SIAO92 pour 10 de ces ménages.

Au 31/01/2016 la file active des ménages issus du 115 du département des Hauts-de-Seine accompagnés par l'opérateur régional s'élève à 100 ménages, majoritairement situés dans le département de Seine-Saint-Denis (35 familles) et dans le département du Val d'Oise (32 familles).

Le contraste des durées d'accompagnement est im-

portant entre les ménages déjà sortis de la file active et ceux actuellement en cours. En effet, la majorité des ménages encore accompagnés au 31/12/2016 était inscrit dans la file active de l'opérateur régional depuis plus de deux ans.

Tableau k : Durée d'inscription dans la file active de l'opérateur régional

Durée depuis l'inscription dans la file active de l'opérateur régional	Nb de ménages
Moins de six mois	9
De six mois à un an	25
Entre un et deux ans	21
Entre deux et trois ans	45

Pour ces 100 ménages, l'opérateur régional identifie :

- 96 ménages pour lesquels un 1er rendez-vous a été réalisé par un travailleur social de l'opérateur régional ;
- 85 ménages disposant d'un territoire d'attache identifié.

Cependant, à l'heure actuelle et pour ces ménages nous ne sommes parvenu à identifier avec précision si une demande d'hébergement a été transmise à un SIAO et dans quel territoire.

Pour sa part, le SIAO92 a reçu 23 évaluations en 2016 provenant des équipes de l'opérateur régional avec une moyenne de réception de deux évaluations par mois. 15 réactualisations de dossiers ont été reçues en 2016 dont une pour laquelle la primo-évaluation avait été faite en 2014, 8 en 2015 et 6 en 2016. Au total, ce sont 31 dossiers provenant de l'opérateur régional qui ont été traités par le pôle insertion en 2016. De ces 31 ménages ayant un dossier déposé au SIAO92, 13 ménages sont domiciliés en dehors du département des Hauts-de-Seine.

12 ménages ayant comme prescripteur l'opérateur régional ont été admis en 2016 :

- 5 en CHU
- 5 en Solibail
- 2 en logement

Un ménage était inscrit au SIAO92 depuis 2014, 6 l'étaient depuis 2015 et 5 depuis 2016.

Au 31 décembre 2016, 274 familles suivies par l'opérateur régional sont présentes dans le département des Hauts-de-Seine. Celles-ci sont orientées à 75 % par le 115 de Paris à 21% par le 115 de Seine-Saint-Denis et à 3% par le 115 du Val-de-Marne.





**SIAO 92**



# **Rapport d'activité 2016**

## **Données de l'Observatoire**





## Synthèse des données

Le rapport des données de l'Observatoire compile pour 2016 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 2016:

3 689 ménages (7 759 personnes) ont été mis à l'abri au moins une nuit, orientés par le 115, 5 514 ménages (10 646 personnes) ont adressé une demande d'hébergement au pôle insertion et 392 ménages (983 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 9 942 ménages distincts\*, soit 14 593 personnes.**

L'activité des 3 pôles est ainsi en hausse entre 2015 et 2016, avec une progression importante des demandes au 115 (+19,5%) et des nuitées d'hébergement en urgence (+14,6%), un accroissement des demandes d'hébergement au pôle insertion (+2,9%) et du nombre de dossiers reçus par le pôle logement (+27,3%). En réponse à cette demande toujours plus forte, le SIAO 92 a encore amélioré son efficacité avec une hausse de 18,2% des admissions vers un hébergement stable ou un logement adapté en 2016, et 74 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 écoutes téléphoniques, des renseignements fournis par les travailleurs sociaux, du suivi de l'occupation des places émanant des CHU et des plateformes de réservation hôtelière et de l'exploitation du logiciel de taxation téléphonique du 115.

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 SIAO 92, du logiciel SYPLO et des informations transmises par les bailleurs sociaux.

A l'instar de 2015, le SIAO des Hauts-de-Seine a ainsi composé avec plusieurs systèmes d'information en 2016, dans l'attente du déploiement intégral du logiciel SI SIAO :

Pôle urgence : logiciel 4D, Infoserv (logiciel de taxation)

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.

\* Ce nombre prend compte toutes les demandes au 115, débouchant sur un hébergement ou non. Les ménages à la fois en demande au 115 et aux pôles insertion ou logement ne sont comptabilisés qu'une seule fois.



## POLE URGENCE : données globales activité 2016

### Indicateurs synthétiques

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

Indicateurs		2011	2012	2013	2014	2015	2016	%Δ N-1
Appels	Total appels entrants				1 687 482	1 450 235	2 328 218	60,5
	Moyenne journalière						6 379	
	Total appels reçus (= non dissuadés)						744 434	
	Moyenne journalière						2 040	
	Appels décrochés						98 154	
	Tx Décrochés/entrants						4,2%	
	Tx Décrochés/reçus (non dissuadés)						13,2%	
	Appels sortants						62 270	
	Total appels décrochés + sortants (appels "traités")				174 949	152 892	160 424	4,9
	Appelants différents entrants						38 755	
	Appelants différents décrochés						23 608	
	Tx Appelants différents décrochés						60,9%	
	Hébergement	Nb de demandes	486 755	488 004	613 122	869 693	1 027 577	1 227 465
Nb de DNP (en nuitées)							5 798	
Nb de nuitées hôtelières		317 809	299 324	438 423	693 944	907 408	1 034 142	14,0
Nb nuitées CHU			149 130	156 811	158 390	187 318		
> Dont nuitées hors BAPSA			65 863	73 927	86 804	106 484	127 589	19,8
Nb nuitées pôle urgence SIAO 92 (hôtel + CHU hors BAPSA)					780 748	1 013 892	1 161 731	14,6
Nb de ménages distincts hébergés à l'hôtel					1 865	1 962	2 282	16,3
> Dont ménages primo hébergés à l'hôtel en 2016							1 118	
Nb de personnes distinctes hébergées à l'hôtel							6 260	
> Dont personnes primo hébergées à l'hôtel en 2016							2 940	
Nb de ménages distincts hébergés en CHU					1 173	1 481	1 563	5,5
> Dont ménages primo hébergés en 2016							395	
Nb de personnes distinctes hébergées en CHU							1 788	
> Dont personnes primo hébergées en CHU en 2016							421	
Total ménages distincts pris en charge					3 038	3 443	3 689	7,1
> Dont ménages primo hébergés en 2016							1 364	10,9
Total personnes distinctes							7 759	
> Dont personnes primo hébergées en 2016							3 361	
Ménages hébergés disposant d'une évaluation sociale au pôle insertion					1 316	1 688	2 096	24,2

Total appels entrants = Σ de tous les appels passés au 115, dissuadés ou non. Ce nombre provient du logiciel de taxation Infoserv.

Appel dissuadé = pas de sonnerie; l'appelant obtient directement un message indiquant que toutes les lignes sont occupées

Nb de demandes = Σ de toutes les nuitées + DNP + réorientations (autres 115, accueils de jours, etc.)

DNP: Demande Non Pourvue = refus d'hébergement émanant du 115 faute de place disponible.

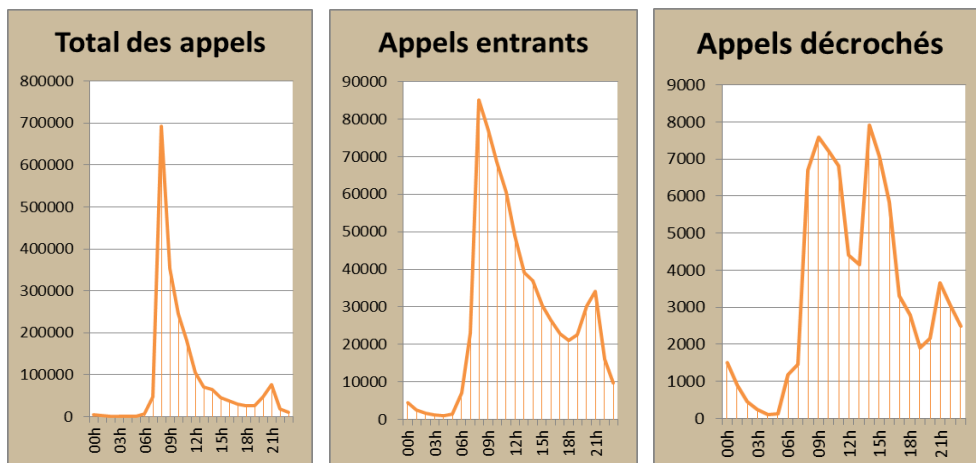
## Détail des appels 2016

Tableau 2. Détail mensuel des appels reçus

Mois 2016	Total des appels	Appels entrants	Appels décrochés	Nb appelants différents	Nb appelants différents décrochés	Appels sortants
Mars	194 608	59 812	8 251	10 119	4 606	4 344
Avril	247 014	61 493	8 830	10 913	5 162	4 234
Mai	254 346	55 421	9 197	10 703	5 301	5 264
Juin	169 756	38 632	9 494	10 036	5 197	5 978
Juillet	182 845	50 365	9 090	9 988	5 066	5 411
Août	273 895	63 657	8 452	11 322	5 058	5 436
Septembre	176 701	75 827	8 315	12 195	4 927	6 227
Octobre	210 427	97 089	7 565	12 919	4 786	4 771
Novembre	236 905	89 986	7 075	12 309	4 359	5 559
Décembre	155 486	79 757	6 777	10 948	4 134	5 387

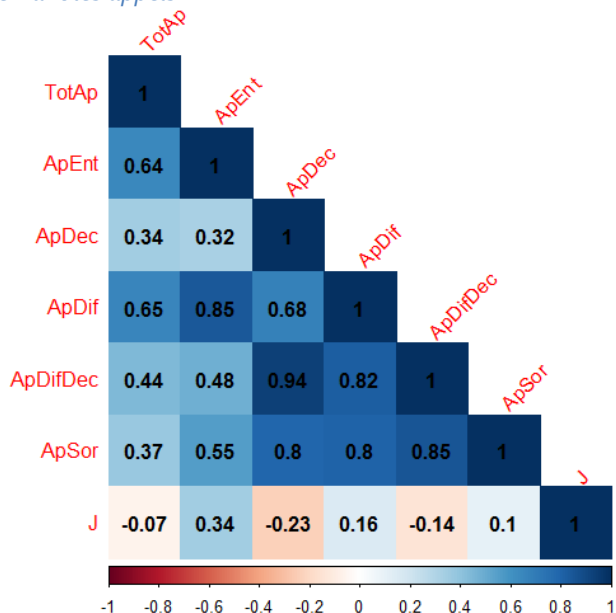
Le détail des appels n'est exploitable qu'à partir du mois de mars 2016, suite à l'arrivée du 115-pôle urgence au sein de la plateforme unique SIAO g2.

Graphique 1. Détail horaire des appels reçus



Le « Total des appels » correspond à la somme des appels entrants + appels dissuadés. Le pic des appels se situe entre 08h et 10h, saturant le réseau téléphonique en provoquant un engorgement exponentiel; plus les lignes sont saturées (= appels dissuadés), plus les personnes rappellent, plus le réseau sature, etc. Le mois d'août 2016 a ainsi été le mois le plus saturé en termes d'appels; le détail du nombre des appelants distincts du mois est pourtant inférieur aux mois suivants.

Graphique 2. Corrélogramme des variables concernant les appels



Corrélogramme = matrice de calcul des coefficients de corrélation inter variables.

Les nombres indiquent les coefficients de corrélation. Plus le coefficient tend vers 1 (ou -1), plus la corrélation est importante.

Variables corrélogramme (Champ : appels du 01/03 au 31/12/16) :

TotAp :  $\sum$  des appels reçus par le 115

ApEnt :  $\sum$  des appels entrants (=non dissuadés; sonnerie  $\geq$  1sec.)

ApDec :  $\sum$  appels entrants décrochés par les écoutants

ApDif :  $\sum$  appels (N° appels) différents (sans doublon)

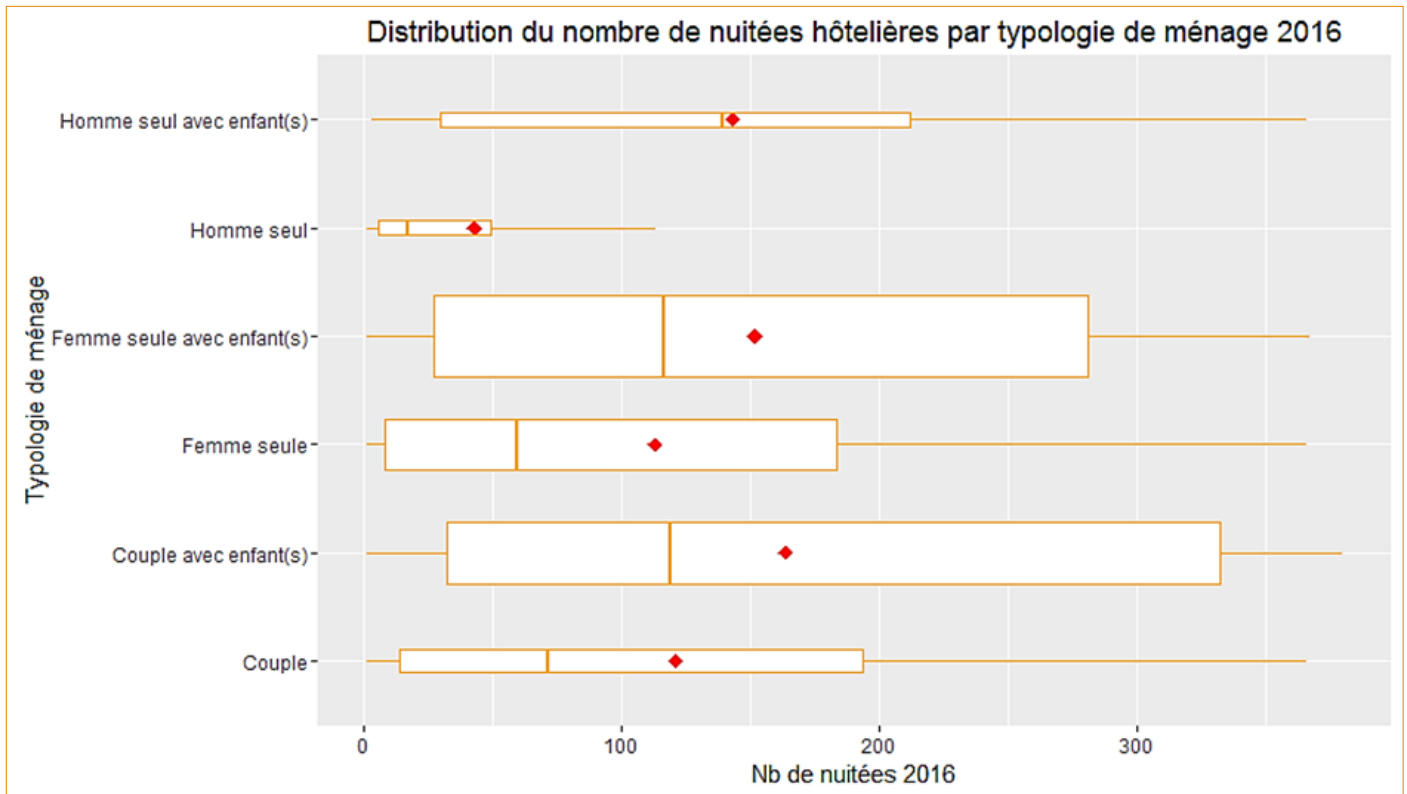
ApDifDec :  $\sum$  appels (N° appels) différents (sans doublon) décrochés

ApSor :  $\sum$  appels sortants (renvois et appels internes exclus)

J : jour

Le principal enseignement de ce corrélogramme réside dans la faible corrélation entre appels reçus et entrants et les appels décrochés; la saturation des lignes est un obstacle à cette corrélation.

Graphique 3. Distribution des nuitées hôtelières en 2016 par typologie de ménage



### Lecture du graphique « boxplot »

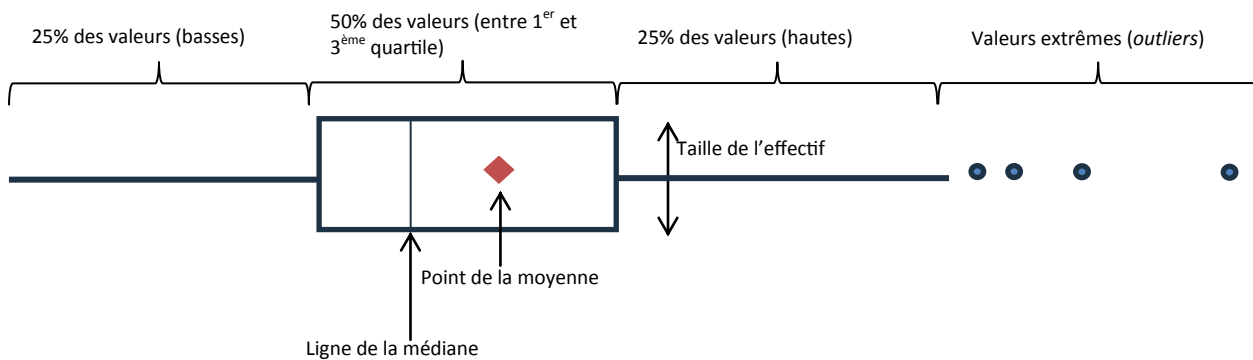


Tableau 3. Indicateurs des nuitées hôtelières en 2016 par typologie de ménage

Indicateurs	Couple	Couple avec enfant(s)	Femme seule	Femme seule avec enfant(s)	Homme seul	Homme seul avec enfant(s)	$\Sigma$ ménages hôtel
Minimum	1	1	1	1	1	3	1
1er quartile	13	32	8	27	5	30	24
Médiane	72	119	59	116	17	139	100
Moyenne	121	163	113	152	43	143	145
3ème quartile	194	332	184	282	50	212	266
Maximum	366	366	366	366	113	366	366

## Nuitées urgence 2016

Graphique 4. Distribution des nuitées en CHU en 2016 par typologie de ménage

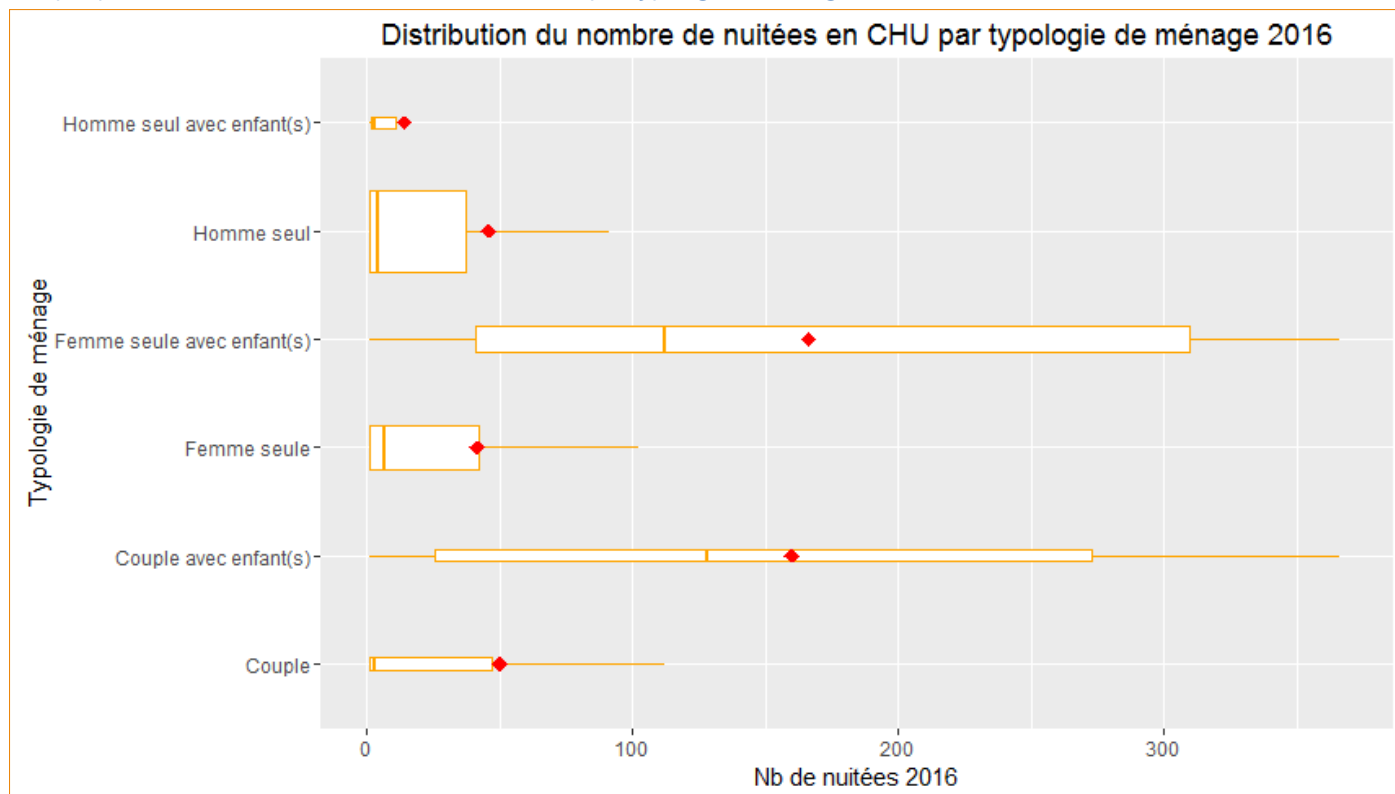


Tableau 4. Indicateurs des nuitées en CHU en 2016 par typologie de ménage

Indicateurs	Couple	Couple avec enfant(s)	Femme seule	Femme seule avec enfant(s)	Homme seul	Homme seul avec enfant(s)	$\Sigma$ ménages CHU
Minimum	1	1	1	1	1	1	1
1er quartile	1	26	1	41	1	2	1
Médiane	3	128	7	112	4	3	6
Moyenne	50	160	42	166	46	14	54
3ème quartile	47	273	43	310	37	11	43
Maximum	112	366	102	366	91	15	366

Les durées d'hébergement en CHU sont moins élevées qu'en hôtel, du fait des durées de séjour courtes des hommes isolés (hébergement à la nuitée, au CHAPSA notamment).

Tableau 5. Indicateurs des nuitées en 2016

Indicateurs	$\Sigma$ ménages
Minimum	1
1er quartile	3
Médiane	37
Moyenne	103
3ème quartile	172
Maximum	366

50% des ménages ont été hébergés moins de 37 jours en 2016, malgré les durées de séjours importantes des ménages hébergés en hôtel.

La mission de mise à l'abri inhérente au 115, pour des durées courtes et ponctuelles, reste donc opérante.

## Typologie des ménages hébergés

Tableau 6. Typologie détaillée des ménages mis à l'abri en 2016 (en ménages distincts)

Typologie	Nb ménages	%
Homme isolé	1 063	28,8%
Femme isolée	707	19,2%
Femme avec 1 enfant	672	18,2%
Femme avec 2 enfants	281	7,6%
Couple avec 1 enfant	251	6,8%
Couple avec 2 enfants	220	6,0%
Femme avec 3 enfants	122	3,3%
Couple avec 3 enfants	115	3,1%
Couple	102	2,8%
Femme avec 4 enfants	48	1,3%
Couple avec 4 enfants	36	1,0%
Homme avec 1 enfant	27	0,7%
Femme avec 5 enfants	15	0,4%
Homme avec 2 enfants	11	0,3%
Couple avec 5 enfants	12	0,3%
Couple avec 6 enfants	4	0,1%
Homme avec 4 enfants	2	0,1%
Femme avec 6 enfants	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>3 689</b>	<b>100,0%</b>

Les ménages hébergés en urgence en 2016 sont composés pour 48% de personnes isolées et 52% de familles.

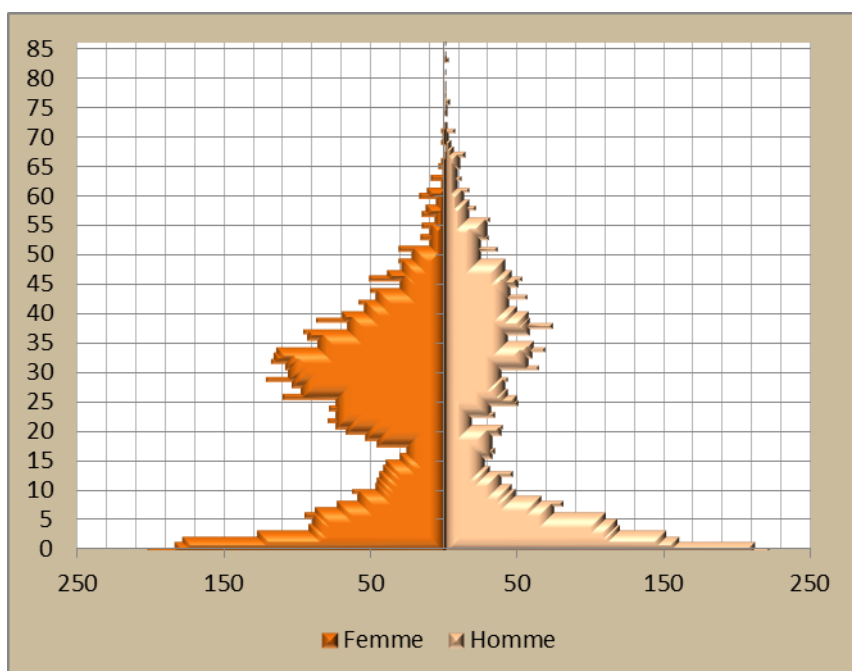
Si l'on fait abstraction du nombre d'enfants, la catégorie « femme seule avec enfant (s) » est cependant la typologie de ménage la plus représentée (31% des ménages pour 40% des personnes).

Les femmes seules avec enfant (s) représentent ainsi près d'un ménage sur 2 hébergés à l'hôtel par le 115 en 2016.

La progression, en volume et en proportion, des femmes isolées hébergées en urgence est sensible entre 2015 et 2016 (+73 personnes).

## Âges des personnes hébergées

Graphique 5. Pyramide des âges des personnes mises à l'abri en 2016



Du fait d'une forte proportion d'enfants hébergés (41% des personnes), l'âge moyen des personnes prises en charge par le 115 n'exède pas 24 ans (médiane : 25 ans).

La pyramide montre une répartition des âges différenciée entre hommes et femmes dans la population adulte, notamment pour la tranche 18-34 ans où les femmes sont 2 fois plus nombreuses que les hommes alors que les hommes sont plus nombreux que les femmes chez les plus de 50 ans (395 hommes pour 222 femmes).



# Caractéristiques sociodémographiques du public hébergé en urgence en 2016

Trame issue de la Conférence Régionale des SIAO franciliens de 2014, adaptée par le SIAO 92.

Tableau 7. *Caractéristiques sociodémographiques des ménages mis à l'abri en 2016 (en ménages distincts)*

1. Sexe*	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Masculin	1104	30%	3533	46%
Féminin	2585	70%	4226	54%
<b>Total</b>	<b>3689</b>	<b>100%</b>	<b>7759</b>	<b>100%</b>

\* Pour les couples, seul le demandeur féminin est pris en compte

2. Âge	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Moins de 3 ans			1158	15%
De 3 à 17 ans			2002	26%
De 18 à 24 ans	521	14%	709	9%
De 25 à 49 ans	2645	72%	3273	42%
De 50 à 64 ans	436	12%	521	7%
65 ans et plus	87	2%	96	1%
<b>Total</b>	<b>3689</b>	<b>100%</b>	<b>7759</b>	<b>100%</b>
Âge moyen	37		24	
Âge médian	34		25	

3. Typologie de ménage	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Homme seul	1064	29%	1064	14%
Femme seule*	708	19%	708	9%
Femme seule avec enfant(s)	1139	31%	3108	40%
Homme seul avec enfant(s)	40	1%	101	1%
Couple sans enfant	101	3%	202	3%
Couple avec ses enfant(s)	637	17%	2576	33%
Groupe d'adultes sans enfant				
Groupe avec enfant(s)				
Mineur isolé ou en groupe				
<b>Total</b>	<b>3689</b>	<b>100%</b>	<b>7759</b>	<b>100%</b>
* Dont femme seule enceinte	93			

5. Nationalité	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Française	882	24%	1617	21%
Union Européenne	223	6%	540	7%
Hors Union Européenne	2115	57%	4767	61%
Information non renseignée	469	13%	835	11%
<b>Total</b>	<b>3689</b>	<b>100%</b>	<b>7759</b>	<b>100%</b>

6. Ressources principales	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Salaire	632	17%	1464	19%
Pension de retraite	25	1%	30	0%
Allocation chômage	109	3%	180	2%
Minima sociaux et prestations	797	22%	1916	25%
dont RSA	549	15%	1220	16%
dont AAH	78	2%	150	2%
dont ATA	22	1%	50	1%
dont AF	148	4%	496	6%
Autres types de ressources	21	1%	41	1%
Sans ressource	1552	42%	3197	41%
Information non renseignée	553	15%	731	9%

7. Situation administrative*	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Stable	2083	56%	4741	61%
Instable	1046	28%	2071	27%
Information non renseignée	560	15%	747	10%
<b>Total</b>	<b>3689</b>	<b>100%</b>	<b>7559</b>	<b>97%</b>

\* Le SIAO n'est pas en mesure de garantir la fiabilité de cet indicateur

8. Publics spécifiques*	Ménages	
	Nb	%
Femme victime de violence conjugale	397	11%
Personne victime de violence	99	3%
Personne avec des problèmes de mobilité	25	1%
Personne nécessitant des soins	40	1%
Sortant de prison	1	0%
Personne avec un animal	0	0%

\* Une même personne peut avoir plusieurs spécificités

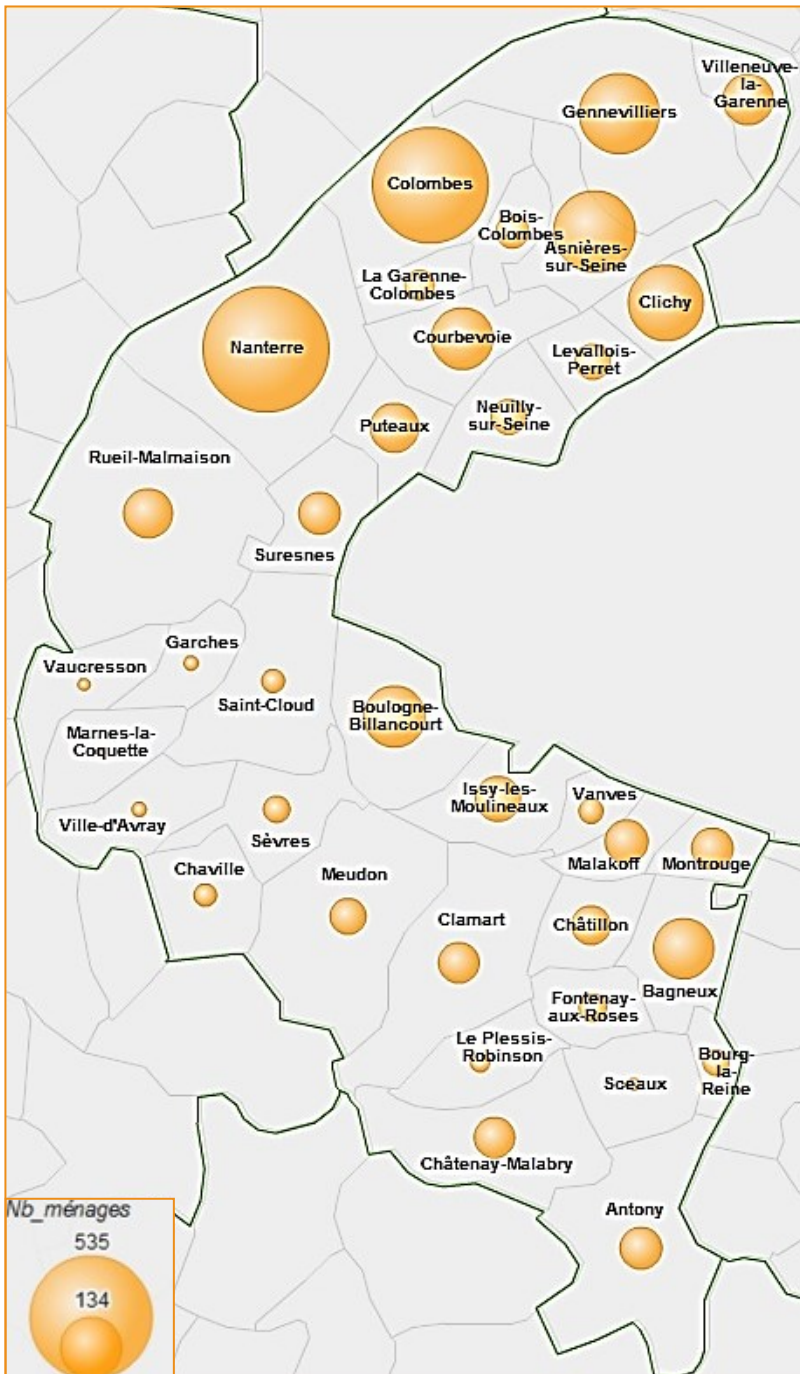
9. Motif principal de la demande d'hébergement	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Expulsion locative	335	9%	844	11%
Perte de logement (fin de bail...)				
Logement insalubre (indigne)				
Logement inadapté (Expulsion squat)	48	1%	133	2%
Rupture familiale/conjugale/amicale/...	1390	38%	3190	41%
Sortie d'incarcération	1	0%	1	0%
Sortie d'établissement insertion				
Sortie de structure médico-sociale	31	1%	38	0%
Fin d'hospitalisation				
Fin de prise en charge CADA	58	2%	169	2%
Fin de prise en charge ASE				
Victime de violence	507	14%	978	13%
Primo-arrivant	602	16%	1422	18%
Autre	135	4%	232	3%
Information non renseignée	582	16%	752	10%
<b>Total</b>	<b>3689</b>	<b>100%</b>	<b>7759</b>	<b>100%</b>

10. Type de suivi social	Ménages	
	Nb	%
Veille sociale	183	5%
Associations spécialisées FVV-PVV	281	8%
Collectivités territoriales	1300	35%
CAF	87	2%
Centre d'hébergement*	113	3%
Justice	10	0%
Santé/ médico-social	187	5%
CADA	0	0%
Autre	365	10%
Aucun suivi connu	741	20%
Information non renseignée	422	11%
<b>Total</b>	<b>3689</b>	<b>100%</b>

\*Regroupe les CHU, les CHRS et le tiers secteur

## Communes de provenance des ménages hébergés en urgence en 2016

Carte 1. Répartition des ménages mis à l'abri en 2016 par commune de domiciliation déclarée



© CGET 2016 – 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.

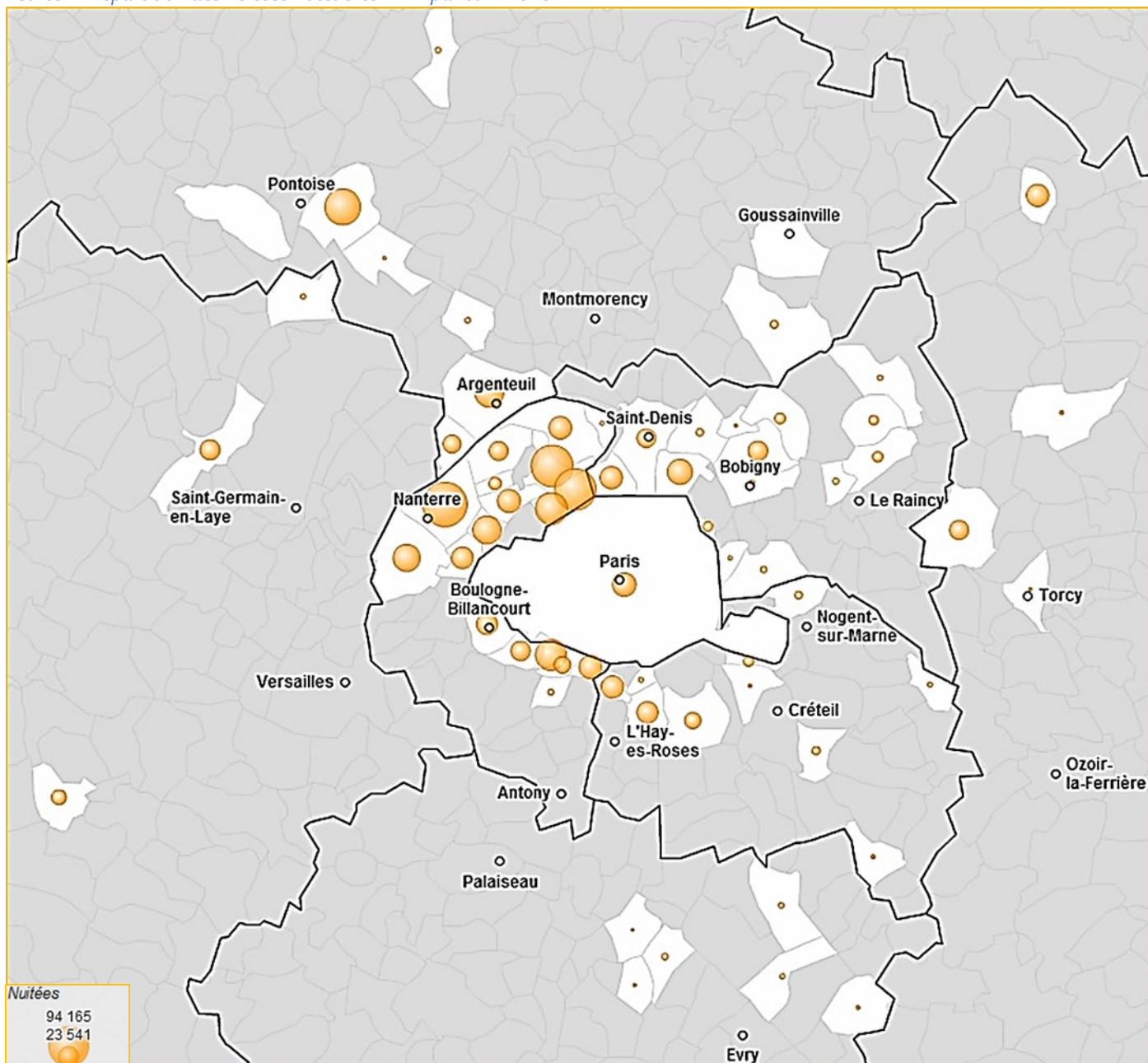
D'autre part, seuls sont ici référencés les ménages déclarant une commune de domiciliation dans les Hauts-de-Seine, soit 83,9% des ménages hébergés en urgence. En 2016, 9,5% des ménages n'avaient déclaré aucune commune de domiciliation, 0,5% déclaraient être domiciliés à Paris, 3,9% en Ile de France, et 2,2% en provenance directe de l'étranger.

Nanterre et Colombes sont les communes de domiciliation déclarées de près d'1 ménage sur 3.

L'arc Nanterre-Colombes-Asnières-Clichy représente 44% des communes de provenance.

## Nuitées hôtelières 2016 par commune

Carte 2. Répartition des nuitées hôtelières 2016 par commune



© CGET 2016 – IGN GéoFla – Réalisation: Observatoire SIAO 92

Tableau 8. Répartition des nuitées hôtelières par département de localisation des hôtels en 2015 et 2016

Département	2015	2016	Evolution 2015-2016
75	1%	3%	+2 pts
77	6%	4%	-2 pts
78	1%	3%	+2 pts
91	3%	1%	-2 pts
92	49%	59%	+10 pts
93	19%	12%	-7 pts
94	9%	7%	-2 pts
95	13%	12%	-1 pt

L'effort de reterritorialisation dans le 92 des nuitées hôtelières a porté ses fruits entre 2015 et 2016, avec une hausse de près de 10 points du pourcentage de nuitées dans le département.

La proportion de nuitées dans des hôtels du 93 a notamment sensiblement baissé (près de 7 points).

Le Val d'Oise est ainsi devenu le département le plus sollicité hors 92.

Carte 2. Géolocalisation des interventions et des personnes rencontrées en 2016

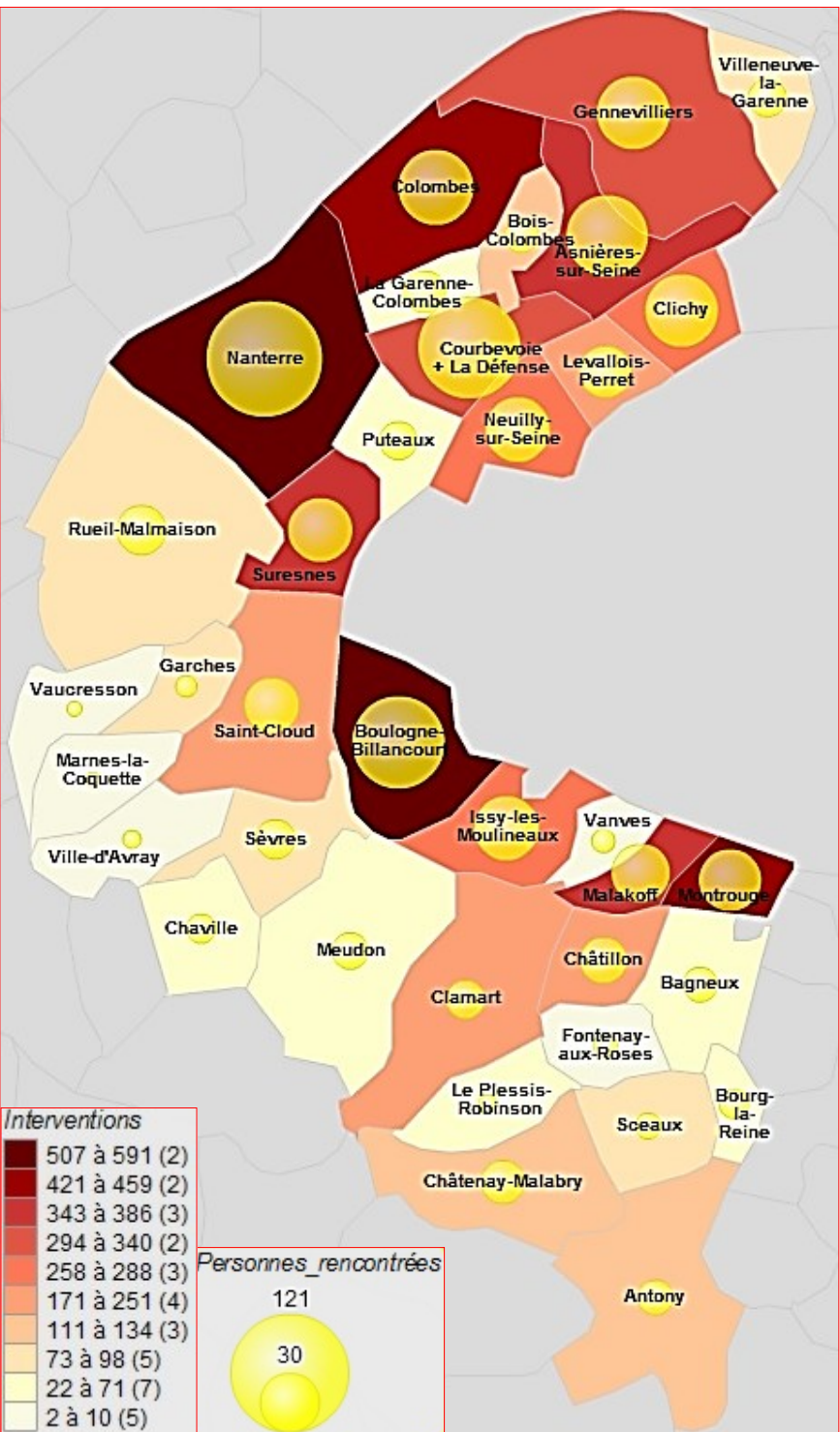


Tableau 23. Ages des personnes rencontrées en 2016

Ages des personnes rencontrées	Nb personnes	%
[0-3 ans[	68	7%
[3-18 ans[	18	2%
[18-24 ans[	98	9%
[24-29 ans[	84	8%
[29-39 ans[	222	21%
[39-49 ans[	234	23%
[49-59 ans[	207	20%
[59-69 ans[	84	8%
+ 69 ans	25	2%
<b>Total</b>	<b>1040</b>	<b>100%</b>

© CGET 2016 – IGN GéoFla – Réalisation: Observatoire SIAO 92

## Activité EMH - Diagnostics SI SIAO 2016

L'Equipe Mobile Hôtels (EMH) a réalisé dans le logiciel national SI SIAO des diagnostics sociaux pour les ménages rencontrés, via l'utilisation de tablettes connectées permettant le remplissage des informations en temps réel, en lien avec les usagers.

L'exploitation des données saisies tout au long de l'année 2016 permet d'étudier les caractéristiques sociodémographiques des ménages hébergés à l'hôtel avec un niveau de fiabilité supérieure aux données recueillies par le 115.

### Précision méthodologique:

Le champ des diagnostics SI SIAO de l'EMH (1103 ménages) diffère du nombre total de ménages rencontrés au cours de l'année 2016 (1197 ménages). Cet écart est lié aux effets de marge de fin d'année (diagnostics finalisés en 2017 pour des ménages rencontrés fin 2016) et à la sortie de certains ménages de l'hôtel avant la réalisation d'un diagnostic dans le SI SIAO.

Tableau 8. Typologie des ménages rencontrés en 2016

Typologie de ménage	Nb ménages	%	Nb personnes
Couple avec enfant(s)	314	28%	1227
Couple sans enfant	30	3%	60
Femme isolée	178	16%	178
Femme seule avec enfant(s)	536	49%	1413
Groupe d'adultes avec enfant(s)	14	1%	63
Groupe d'adultes sans enfant	1	0%	2
Homme isolé	7	1%	7
Homme seul avec enfant(s)	23	2%	49
<b>Total</b>	<b>1103</b>	<b>100%</b>	<b>2999</b>

Sans surprise, 80% des ménages rencontrés sont des ménages avec enfants.

Les ménages sont composés de plus de 2,7 personnes en moyenne.

Les personnes isolées hébergées en hôtel sont principalement des femmes seules, qui ne peuvent pas être hébergées en CHU (vulnérabilité, problèmes de santé)

Tableau 10. Nationalité des ménages rencontrés en 2016

Nationalité	Nb ménages	%
Hors UE	833	76%
Française	186	17%
UE	64	6%
Non renseignée	20	2%
<b>Total</b>	<b>1103</b>	<b>100%</b>

Tableau 11. Situation administrative des ménages rencontrés en 2016

Situation administrative	%
Situation régulière	64%
Situation irrégulière	36%
En cours de régularisation	1%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

Tableau 9. Situations matrimoniales des ménages rencontrés en 2016

Situation matrimoniale DP	Nb ménages	%
Célibataire	433	39%
Marié	272	25%
Non renseignée	137	12%
Séparé	99	9%
Concubinage	78	7%
Divorcé	50	5%
Vie maritale	21	2%
Veuf	12	1%
Pacsé(e)	1	0%
<b>Total</b>	<b>1103</b>	<b>100%</b>

Si plus des trois quarts des ménages sont de nationalité extra-communautaires, seuls 36% sont en situation administrative irrégulière.

Ces derniers ménages n'ont que peu de solution de sortie, et peuvent rester plusieurs mois voire plusieurs années hébergés à l'hôtel.

A ce propos, l'EMH a réalisé une estimation concernant les délais de régularisation pour les ménages en situation irrégulière :

Délai de régularisation estimé	%
<6 mois	35%
<1 an	14%
<2 ans	12%
<3 ans	11%
<5 ans	21%
>5 ans	6%

## Diagnostique SI SIAO EMH 2016

Tableau 12. Ressources des ménages rencontrés en 2016

Ressources	Nb ménages	%
0	493	45%
1 - 299 €	38	3%
300 - 599 €	102	9%
600 - 899 €	150	14%
900 - 1 199 €	132	12%
1 200 - 1 499 €	79	7%
1 500 € et plus	109	10%
<b>Total</b>	<b>1103</b>	<b>100%</b>

Tableau 14. Indicateurs des ressources des ménages rencontrés en 2016

Indicateurs	Ressources
Minimum	0
1er quartile	0
Médiane	380
Moyenne	564
3ème quartile	989
Maximum	3560

Tableau 16. Types de contrat de travail des ménages rencontrés en 2016

Type contrat travail	Nb ménages	%
Non concerné	811	74%
CDI	136	12%
CDD	78	7%
Non renseignée	54	5%
Intérim	18	2%
Contrat aidé	3	0%
Fonctionnaire	2	0%
Stagiaire	1	0%
<b>Total</b>	<b>1103</b>	<b>100%</b>

45% des ménages rencontrés sont sans ressource, 22% sont en emploi. Les ressources moyennes s'élèvent à 564 euros. Malgré la précarité des ressources et au niveau de l'insertion professionnelle, seuls 18% des ménages bénéficient du RSA. A noter que 12% des demandeurs principaux sont en CDI.

Tableau 13. Ressources des ménages rencontrés en 2016

Dettes	Nb ménages	%
1 - 499 €	55	5%
500 - 999 €	28	3%
1 000 - 1 999 €	15	1%
2 000 - 4 999 €	25	2%
5 000 € - 9 999 €	24	2%
10 000 € et plus	40	4%
Information non renseignée		0%
<b>Total</b>	<b>187</b>	<b>17%</b>

Tableau 15. Emploi des ménages rencontrés en 2016

Emploi	Nb ménages	%
Non	824	75%
Oui	246	22%
Non renseignée	33	3%
<b>Total</b>	<b>1103</b>	<b>100%</b>

Tableau 17. Revenus de transfert des ménages rencontrés en 2016

Revenus de transfert	Nb ménages	%
RSA	201	18%
AAH	17	2%
ASS	9	1%
ATA	9	1%
CAF	255	23%

Tableau 18. *Motifs de rupture d'hébergement ménages rencontrés en 2016*

Motif demande mise à l'abri	Nb ménages	%
Fin d'hébergement chez des tiers	577	52%
Violences familiales-conjugales	176	16%
Expulsion locative	89	8%
Arrivée en France	62	6%
Séparation ou rupture des liens familiaux	58	5%
Sortie dispositif asile	45	4%
Autre	37	3%
Dort dans la rue	20	2%
Logement insalubre	10	1%
Logement repris par le propriétaire	8	1%
Sortie d'hébergement	6	1%
Fin d'hospitalisation	6	1%
Inadaptation du logement	4	0%
Rapprochement du lieu de travail	2	0%
Risque d'expulsion locative	2	0%
Sortie de Logement accompagné	1	0%
<b>Total général</b>	<b>1103</b>	<b>100%</b>

A l'instar des motifs des demandes au pôle insertion, les ménages hébergés à l'hôtel se sont retrouvés en rupture d'hébergement suite à une fin d'hébergement chez des tiers; ce motif regroupe des situations diverses (séparation conjugale, familiale ou amicale, sur occupation des logements, etc.)

L'arrivée sur le territoire est un motif de mise à l'abri peu fréquent (concerne 6% des ménages); la crise migratoire n'ayant pas impacté directement le 115 des Hauts-de-Seine.

Tableau 19. *Capacités accès au logement des ménages rencontrés en 2016*

Capacité accès logement adapté	Nb ménages
Non	193
Non renseignée	112
Oui	798
<b>Total</b>	<b>1103</b>

Les diagnostics réalisés par l'EMH indiquent que 72% es ménages serait en capacité d'intégrer un logement adapté, 63% le dispositif Solibail et même 43% un logement de droit commun. Près de 40% des ménages ont par ailleurs une demande de logement social active.

Capacité accès logement droit commun	Nb ménages
Non	499
Non renseignée	128
Oui	476
<b>Total</b>	<b>1103</b>

Reste la question des ressources, rédhibitoire quant à la possibilité d'être effectivement relogés.

Les ménages reconnus prioritaires DALO et DAHO représentent 11% des ménages.

Capacité accès intermédiation locative	Nb ménages
Non	277
Non renseignée	135
Oui	691
<b>Total</b>	<b>1103</b>

Tableau 20. *DLS des ménages rencontrés en 2016*

DLS	Nb ménages
Non	516
Oui	432
A réaliser	97
Non renseignée	58
<b>Total</b>	<b>1103</b>

Tableau 21. *DALO des ménages rencontrés en 2016*

DALO	Nb ménages	%
PU DALO	49	4%
PU DAHO	79	7%

Tableau 22. Communes de domiciliation des ménages rencontrés en 2016

Commune domiciliation	Nb ménages	Commune domiciliation	Nb ménages
Colombes	197	Vanves	3
NR	168	Le Plessis-Robinson	2
Gennevilliers	113	Champigny-sur-Marne	1
Nanterre	104	Blanc Mesnil	1
Asnières-sur-Seine	77	Caudebec-lès-Elbeuf	1
Clichy	48	Chelles	1
Bagneux	33	Clichy-sous-Bois	1
Courbevoie	33	Corbeil-Essonnes	1
Rueil-Malmaison	28	Drancy	1
Boulogne-Billancourt	25	Eaubonne	1
Malakoff	24	Fontenay-aux-Roses	1
Paris	23	Garches	1
Suresnes	21	Itteville	1
Villeneuve-la-Garenne	20	La Courneuve	1
Châtillon	17	Laon	1
Montrouge	14	Le Blanc-Mesnil	1
Châtenay-Malabry	13	Maisons-Alfort	1
Issy-les-Moulineaux	13	Montreuil	1
La Garenne-Colombes	12	Saint Gratien	1
Levallois-Perret	11	Saint-Ouen-l'Aumône	1
Neuilly-sur-Seine	11	Sarcelles	1
Antony	10	Sartrouville	1
Meudon	10	Stains	1
Puteaux	10	Vaucresson	1
Clamart	7	Versailles	1
Chaville	6	Ville-d'Avray	1
Saint-Denis	6	Villejuif	1
Sèvres	6	Viry-Châtillon	1
Bois-Colombes	5	Vitry-sur-Seine	1
Aubervilliers	3	Total	1103
Saint-Cloud	3		

Seuls 5% des ménages ont une adresse de domiciliation hors du 92. Les communes du nord du 92 sont surreprésentées: 44% des ménages ayant une commune de domiciliation renseignée sont domiciliés dans l'axe Colombes-Gennevilliers-Nanterre.





## POLE INSERTION : données globales activité 2016

### Indicateurs synthétiques

Tableau 24. Indicateurs pluriannuels de l'activité du pôle insertion

Indicateurs	2012	2013	2014	2015	2016	%Δ 2015-2016
Nb d'évaluations reçues (primo-demandes + réactualisations)	2 497	5 058	6 669	9 094	9 357	2,9%
Nb de ménages distincts en demande	2 134	3 279	3 921	4 716	5 514	16,9%
Dont primo demandes de l'année (en ménages distincts)			2 721	3 070	3 787	23,4%
Nb de personnes distinctes en demande	4 109	6 277	7 530	9 057	10 646	17,5%
Délai d'orientation moyen (en jours)	14,9	23	19	9,6	18,9	96,9%
Nb de places déclarées ou mobilisées (en place/ ménage)	649	719	655	965	1 106	14,6%
Nb d'admissions SIAO (en ménages)	268	440	447	584	690	18,2%
Nb d'admissions SIAO (en personnes)					1 516	
Admissions SIAO + admissions hors SIAO (en ménages distincts)			753	966	1 039	7,6%
Admissions SIAO + admissions hors SIAO (en personnes distinctes)					2 240	
Nb de positionnements (en ménages cumulés)	617	1 092	1 191	1 815	1 785	-1,7%
Nb de ménages distincts positionnés		813	933	1 174	1 410	20,1%
Taux d'adéquation (1)	30,4%	21,9%	16,7%	20,4%	20,1%	-0,3pt
Taux de positionnement(2)	NR	24,8%	23,8%	24,9%	25,6%	+0,7pt
Taux d'admission SIAO (3)	12,6%	13,4%	11,4%	12,4%	12,5%	+0,1pt
Taux d'admission global (4)	NR	NR	19,2%	20,5%	18,8%	-1,7pts
Taux de mobilisation (5)	43,4%	61,2%	68,2%	59,6%	62,4%	+2,8pts

- 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. Ce taux reste stable entre 2015 et 2016
- (2) Taux de positionnement = nb de ménages positionnés/ nb de ménages en demande. Le taux de positionnement égal à 25,6% en 2016 signifie que plus 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 reste stable entre 2015 et 2016
- (4) Taux d'admission global = nb de ménages admis (SIAO + hors SIAO)/ nb de ménages en demande. Les admissions « hors SIAO » sont renseignées via les informations transmises par les prescripteurs. Pour 2016, près d'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. Après une baisse en 2015, ce taux remonte en 2016, du fait notamment d'un meilleur ciblage des positionnements en Solibail.

## Flux des évaluations

Tableau 25. Indicateurs pluriannuels des demandes au pôle insertion

Indicateurs	2012	2013	2014	2015	2016	%Δ N-1
Nombre d'évaluations	2 497	5 058	6 669	9 094	9 357	+3%
Nombre de ménages	2 134	3 279	3 921	4 716	5 514	+17%
Nombre de personnes	4 109	6 277	7 530	9 015	10 646	+18%

Tableau 26. Répartition mensuelle des évaluations reçues (par ménage) par le pôle insertion en 2016

Mois	Primo-demandes	Réactualisations	Rapport primo/eval	Evaluations reçues
janv-16	278	476	37%	754
févr-16	353	519	40%	872
mars-16	325	339	49%	664
avr-16	370	399	48%	769
mai-16	320	441	42%	761
juin-16	302	500	38%	802
juil-16	306	496	38%	802
août-16	290	436	40%	726
sept-16	307	520	37%	827
oct-16	289	508	36%	797
nov-16	282	391	42%	673
déc-16	365	545	40%	910
Total	3787	5570	40%	9357

Si le nombre d'évaluations reçues par le pôle insertion n'a progressé que de 3% entre 2015 et 2016, le nombre de ménages en demande a revanche augmenté de 17% ; cet état de fait est dû au nombre important de primo-demandes reçues (40% des demandes en 2016 contre 34% en 2015.)

En moyenne au cours de l'année 2016, le pôle insertion a reçu mensuellement 780 évaluations, dont 316 réactualisations.

1 727 ménages (31% des demandes) étaient déjà en demande au pôle insertion avant 2016.

## Prescripteurs

Tableau 27. Répartition pluriannuelle des types de prescripteurs du pôle insertion (en nombre de ménages distincts évalués)

Prescripteurs	2011	2012	2013	2014	2015	2016	%Δ N-1
Conseil Départemental	224	1257	1749	2259	2694	2936	9%
Structures d'hébergement	222	299	351	396	663	858	29%
CAF	27	174	276	306	341	290	-15%
Veille sociale			186	192	282	286	1%
Santé & Médico-social		32	191	211	254	268	6%
SIAO - Equipe mobile hôtel						238	
CCAS		49	87	74	97	160	65%
Missions Locales						139	
CADA	6	37	64	64	88	105	19%
Autres associations d'insertion			128	121	86	83	-3%
Autres	371	239	102	159	68	61	-10%
SIAO - Service DAHO			45	57	56	47	-16%
SPIP			31	37	39	43	10%
Autres SIAO		47	69	45	48		
Total situations	850	2134	3279	3921	4716	5514	17%

Si les demandes en provenance du Conseil Départemental augmentent en volume entre 2015 et 2016, leur part diminue (passant de 57% à 53%) au profit d'une augmentation significative des demandes prescrites par les structures d'hébergement et de logement adapté (passant de 14% à 15,5%).

## Activité prescripteurs EDAS & CAF (situation au 31/12/2016)

Tableau 28. Demandes et admissions au pôle insertion des ménages suivis par les EDAS et des CAF en 2016

Commune prescripteur EDAS	Demandes (en ménages distincts)	Admissions (en ménages distincts)	Taux d'admission
Antony	51	9	17,6%
Asnières-sur-Seine	274	35	12,8%
Bagneux	173	19	11,0%
Bois-Colombes	25	3	12,0%
Boulogne-Billancourt	145	21	14,5%
Bourg-la-Reine	21	2	9,5%
Châtenay-Malabry	26	3	11,5%
Châtillon	55	7	12,7%
Chaville	18	3	16,7%
Clamart	38	1	2,6%
Clichy	279	25	9,0%
Colombes	436	50	11,5%
Courbevoie	165	19	11,5%
Fontenay-aux-Roses	26	3	11,5%
Garches	5	1	20,0%
Gennevilliers	111	15	13,5%
Issy-les-Moulineaux	86	14	16,3%
La Garenne-Colombes	63	1	1,6%
Le Plessis-Robinson	51	13	25,5%
Levallois-Perret	79	5	6,3%
Malakoff	85	14	16,5%
Meudon	25	4	16,0%
Montrouge	81	5	6,2%
Nanterre	141	16	11,3%
Neuilly-sur-Seine	41	4	9,8%
Puteaux	50	5	10,0%
Rueil-Malmaison	107	8	7,5%
Saint-Cloud	15	4	26,7%
Sceaux	6	1	16,7%
Sèvres	18	5	27,8%
Suresnes	92	9	9,8%
Vanves	25	4	16,0%
Ville-d'Avray	9	1	11,1%
Villeneuve-la-Garenne	102	9	8,8%
<b>Total</b>	<b>2924</b>	<b>338</b>	<b>11,6%</b>

Commune prescripteur CAF	Demandes (en ménages distincts)	Admissions (en ménages distincts)	Taux d'admission
Antony	61	14	23,0%
Boulogne-Billancourt	24	2	8,3%
Châtenay-Malabry	4	1	25,0%
Colombes	55	14	25,5%
Gennevilliers	59	11	18,6%
Issy-les-Moulineaux	27	6	22,2%
Nanterre	58	7	12,1%
Suresnes	2	1	50,0%
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>56</b>	<b>19,3%</b>

## Activité SI SIAO 2016 - Structures premier accueil

Tableau 29. Activité SI SIAO des prescripteurs du SIAO 92 en 2016 (en personnes distinctes)

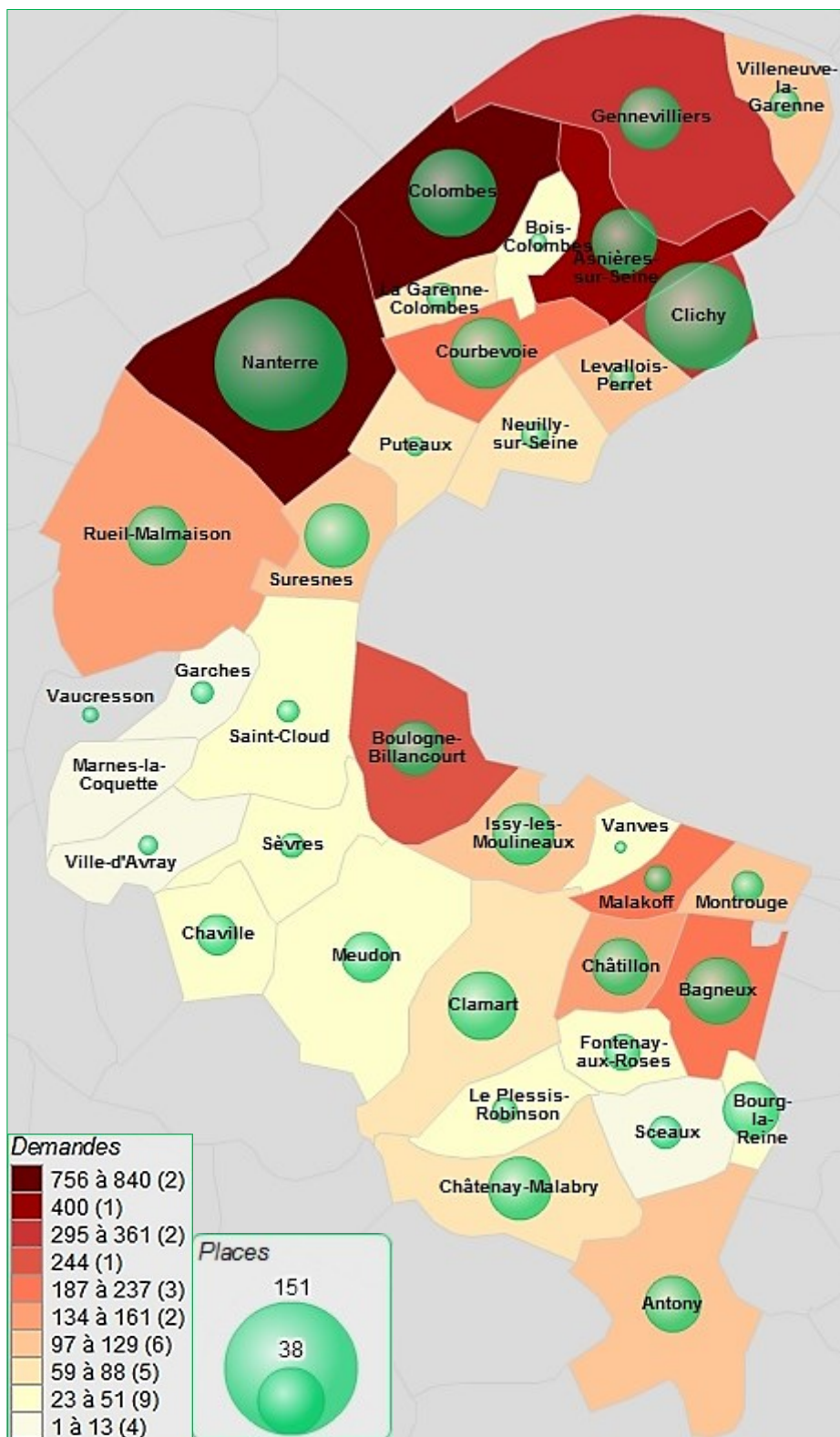
Structure de 1er accueil	Total des demandes	Structure de 1er accueil	Total des demandes
ALPIRIM Stabilisation "Les Hélices"	2	CHU- Saint Saturnin - Secours Catholique	9
ALPIRIM urgence - Café 115	7	Clinique Montevideo	4
Amirale Major Georgette Gogibus 92	18	COMITE SOLIDARITE DEFENSE	20
APLJM 92	3	CROIX ROUGE FRANCAISE LA PASSERELLE	86
ARAPEJ 92	1	CROIX ROUGE FRANCAISE LE TREMLIN	7
ASD	9	EDAS BAGNEUX	363
Association les 4 chemins	51	EDAS CLICHY	329
AUORE - CHRS La Colombe	27	EDAS COLOMBES	897
AUORE - CHU Famille	71	EDAS COURBEVOIE	305
AUORE - CHU Isolés	45	EDAS FONTENAY-AUX-ROSES	11
AUORE - CHU Jean Jaurès	10	EDAS GENNEVILLIERS	159
AUORE - Maisons Relais	10	EDAS RUEIL-MALMAISON	73
AUORE - Stabilisation l'Olivier	2	EDAS SURESNES	144
CAARUD 92	20	EMMAUS CHRS	17
CADA COALLIA NANTERRE	69	Hôpital GOUIN	1
CADA France Terre d'Asile Asnières	33	Hôpital Nord 92	1
CADA France Terre d'Asile Chatillon	63	HOTEL 115	831
CAF ANTONY	154	La CATEH-LA CANOPEE	5
CAF BOULOGNE	59	LA PARENTHESE-CHU Famille	2
CAF COLOMBES	159	LA PARENTHESE-CHU Hommes	1
CAF GENNEVILLIERS	168	L'ESCALE ACCUEIL	224
CAF ISSY LES MOULINEAUX	65	L'ESCALE MAISON COMMUNAUTAIRE	1
CAF NANTERRE PUTEAUX	163	L'ESCALE MAISON RELAIS	1
CASH - CHAPSA	93	L'ESCALE URGENCE	23
CASH - CHRS	23	Les Enfants du Canal	8
CASH - CHRS LD	23	MAISON DE LA SOLIDARITE	19
CASH - LHSS	25	MALTE- FLEURON SAINT MICHEL 92	18
CASH-POLE HEBERGEMENT ET INSERTION	49	MARJA 92	1
CASH - POLE URGENCE	76	Mission Locale Archimède	29
CCAS ASNIERES SUR SEINE LE HAVRE	9	Mission Locale Asnières Villeneuve	22
CCAS RUEIL MALMAISON LA BOUSSOLE	20	Mission Locale Châtillon Montrouge	2
CCAS Sèvres "La Maison de la Colline" - SEVRES	10	Mission Locale Clichy	22
CENTRE FLORA TRISTAN	192	Mission Locale Gennevilliers	25
CHRS ALTAIR	8	Mission Locale Hauts de Bièvre	15
CHRS AUXILIA	2	Mission Locale Rueil Suresnes	5
CHRS COALLIA L'ETAPE	5	Mission Locale Seine Ouest Entreprise	35
CHRS LA PASSERELLE COALLIA	7	PERSPECTIVE-LA CANOPEE	2
CHU Adoma Colombes	6	SARMO	35
CHU Adoma Gennevilliers	11	SIAO92 - Service DAHO	116
CHU Auxilia	5	SPIP des Hauts-de-Seine	26
CHU Fort d'Aubervilliers ADOMA	26	St RAPHAEL	105
CHU L'OASIS - CRF	4	St RAPHAEL - SAEF	11

84 structures premier accueil (prescripteurs) ont utilisé le SI SIAO en 2016, pour un volume de 5 813 demandes (en personnes).

Ces demandes comptabilisent l'ensemble des demandes, quel que soit leur statut (transmise, liste d'attente, annulée, transfert, etc.)

## 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 2016



© CGET 2016 – IGN GéoFla – Réalisation: Observatoire SIAO 92

Cette carte représente la demande et l'offre recensées par le pôle insertion dans le département intra-muros, ce qui représente 95% des demandes et 78% de l'offre d'hébergement et de logement adapté mobilisée en 2016.

Nanterre et Colombes restent les 2 principales communes de domiciliation des ménages en demande d'hébergement au pôle insertion en 2016, représentant respectivement 15,2% et 13,7% des demandes.

Les ratios offre/demande (rapports entre le nombre de demandes et le nombre de places déclarées, en ménages) varient de 3,1% (Vanves) et 3,2% (Malakoff) à 84,4% (Bourg-la-Reine) et 90,0% (Sceaux).

Au niveau de la répartition territoriale de l'offre et de la demande (division administrative), le nord du département, densément peuplé, concentre l'essentiel des effectifs et des disponibilités:

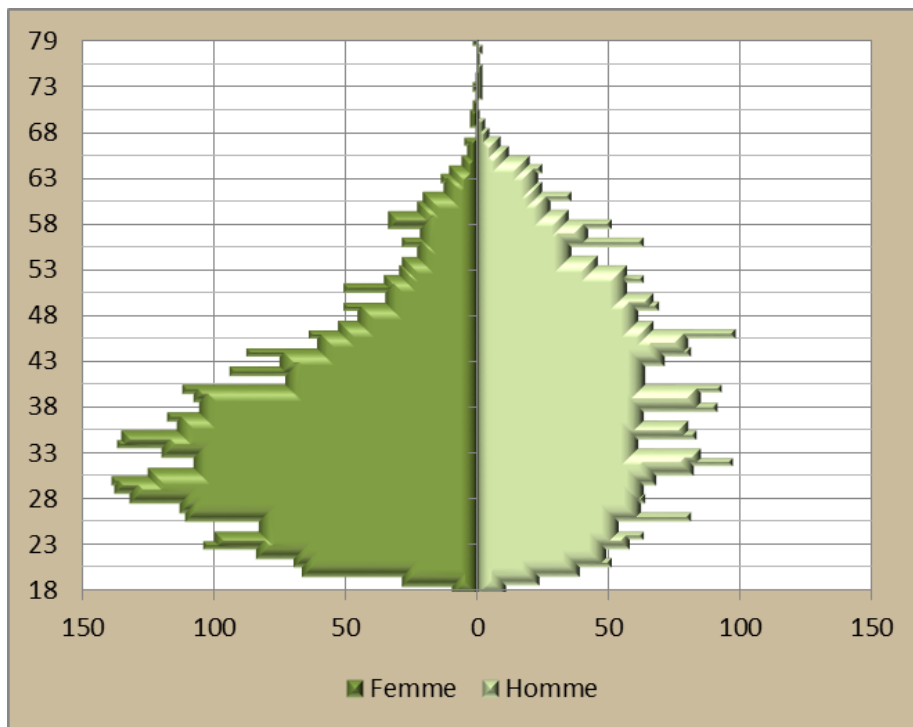
Secteur	Demande	Offre
<b>Nord</b>	<b>69%</b>	<b>61%</b>
<b>Sud</b>	<b>21%</b>	<b>27%</b>
<b>Centre</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La répartition par EPT (Etablissement Public Territorial) montre l'importance du territoire « Boucle Nord de Seine » malgré la non comptabilisation de la commune d'Argenteuil (membre de cet EPT) :

EPT	Demande	Offre
<b>Boucle Nord de Seine*</b>	<b>38%</b>	<b>28%</b>
<b>Grand Paris Seine Ouest</b>	<b>10%</b>	<b>12%</b>
<b>Paris Ouest La Défense</b>	<b>32%</b>	<b>33%</b>
<b>Vallée Sud-Grand Paris</b>	<b>20%</b>	<b>27%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Age des demandeurs

Graphique 6. Pyramide des âges des demandeurs principaux au pôle insertion en 2016



L'âge moyen des femmes est inférieur à celui des hommes (36,2 ans contre 40,5 ans).

Près d'une femme demandeur principal sur 3 a moins de 30 ans, 1 homme sur 4 a plus de 50 ans.

Tableau 30. Evolution des typologie de ménages en demande au pôle insertion

Composition familiale	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Homme isolé	731	34	1 169	36	1 378	35	1 709	36	2 020	37
Femme avec enfant (s)	740	35	1 099	34	1 286	33	1 497	32	1 672	30
Femme isolée	381	18	561	17	667	17	788	17	945	17
Couple avec enfant (s)	222	10	348	11	457	12	557	12	697	13
Couple	39	2	60	2	76	2	100	2	90	2
Homme avec enfant (s)	21	1	42	1	57	1	65	1	90	2
<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>	<b>5 514</b>	<b>100</b>

Les typologies de ménages en demande au pôle insertion restent quasi identiques entre 2015 et 2016. La tendance à la baisse de la proportion de femmes seules avec enfants depuis 2012 se confirme cependant (- 5 pts entre 2012 et 2016).

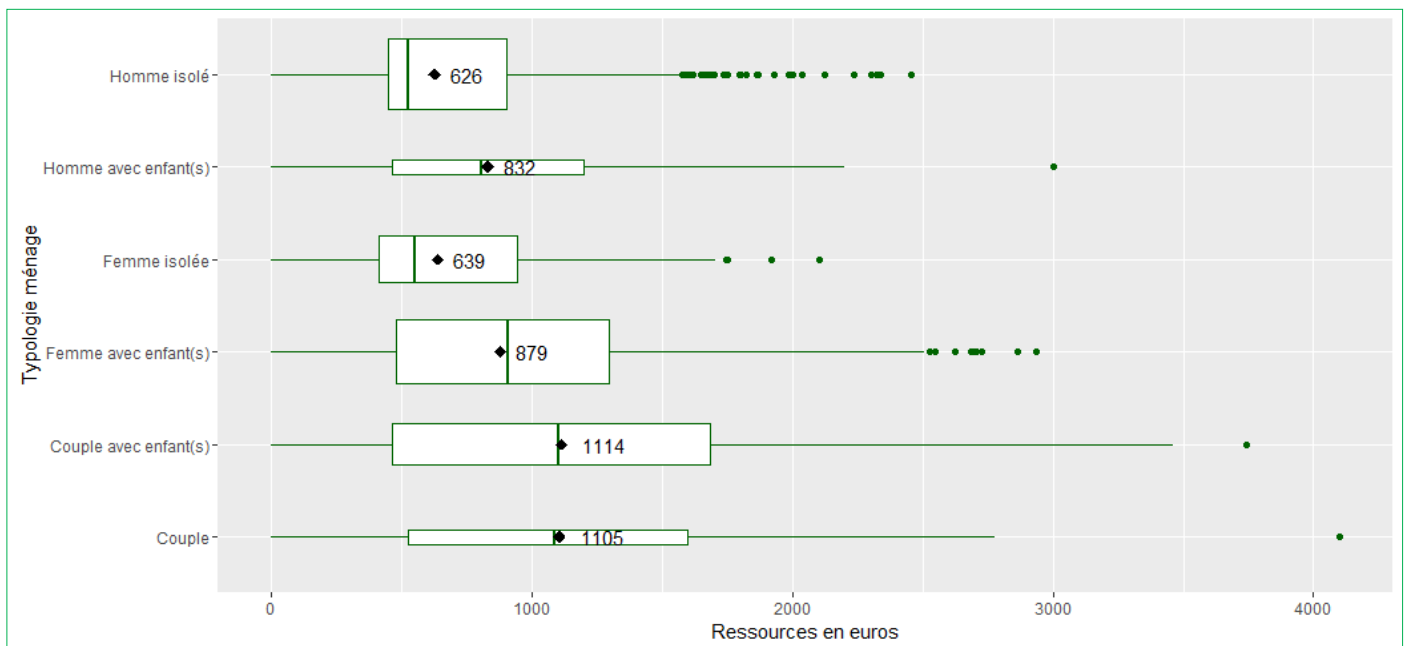
Pour 2016, plus des deux tiers des ménages sont composés d'hommes isolés ou de femmes seules avec enfants.

## Ressources par typologie de ménage et orientations

Tableau 31. Evolution des ressources mensuelles moyennes des ménages demandeurs au pôle insertion

Ressources moyennes (€)	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Couple avec enfant(s)</b>	<b>1 371</b>	<b>1 271</b>	<b>1 273</b>	<b>1 322</b>	<b>1 114</b>
<b>Couple</b>	<b>1 037</b>	<b>930</b>	<b>997</b>	<b>989</b>	<b>1 105</b>
<b>Femme isolée</b>	<b>579</b>	<b>559</b>	<b>614</b>	<b>629</b>	<b>639</b>
<b>Femmes avec enfant(s)</b>	<b>966</b>	<b>890</b>	<b>901</b>	<b>921</b>	<b>879</b>
<b>Homme isolé</b>	<b>642</b>	<b>595</b>	<b>614</b>	<b>621</b>	<b>626</b>
<b>Homme seuls avec enfant(s)</b>	<b>770</b>	<b>1 002</b>	<b>832</b>	<b>900</b>	<b>832</b>
<b>Moyenne générale</b>	<b>821</b>	<b>770</b>	<b>795</b>	<b>812</b>	<b>778</b>

Graphique 7. Distribution des ressources mensuelles par type de ménages en demande au pôle insertion en 2016

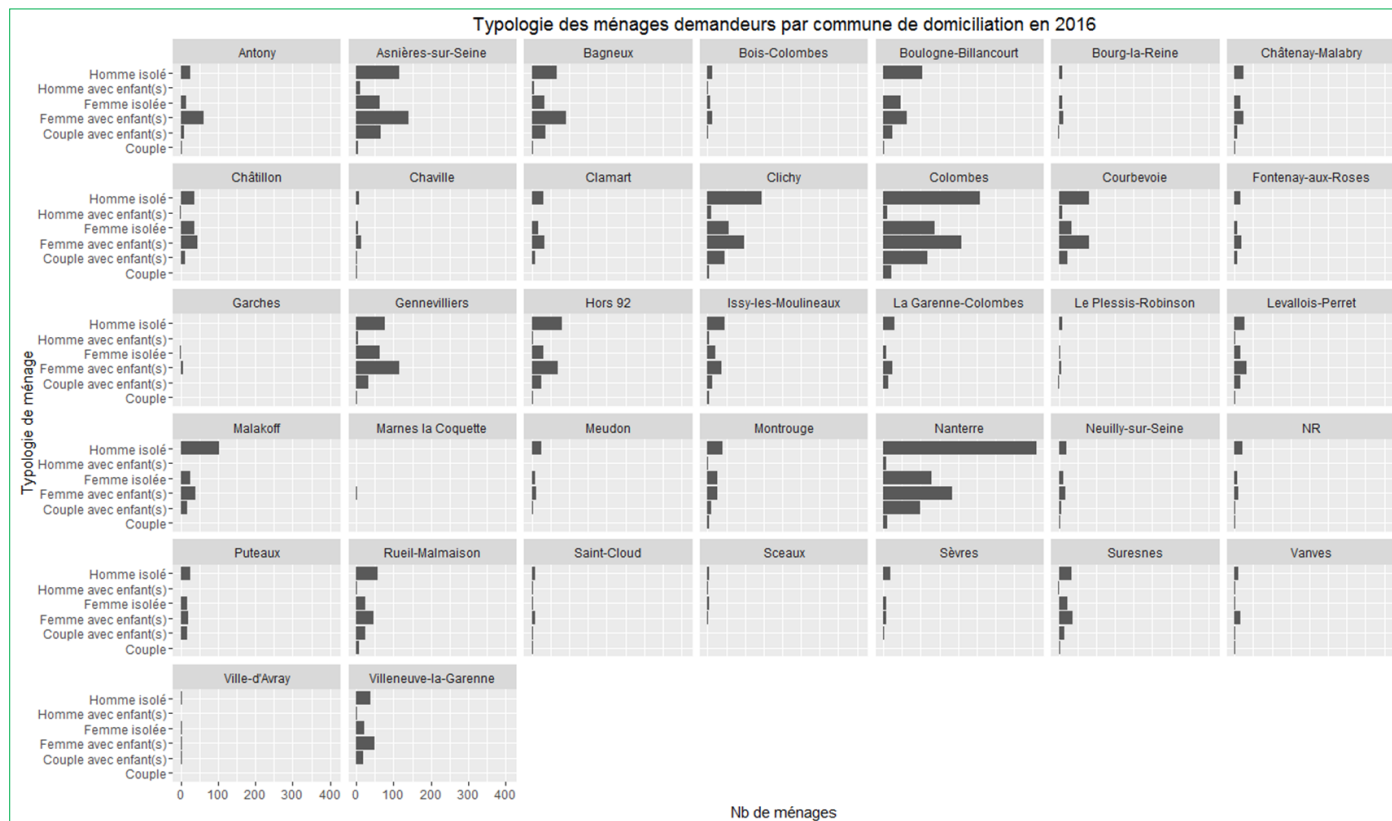


Graphique 8. Distribution des ressources mensuelles par orientation au pôle insertion en 2016



## Typologie de ménage par commune de domiciliation

Graphique 9. Répartition des typologies de ménage en demande au pôle insertion en 2016 par commune de domiciliation



Ce graphique met en exergue la prééminence de Nanterre et Colombes, principales communes de domiciliation des ménages en demande d'hébergement. La taille de ces communes (respectivement 93000 et 84000 habitants) et les possibilités de domiciliation qu'elles offrent expliquent en partie cette prééminence, notamment pour les hommes isolés, surreprésentés notamment pour la commune de Nanterre.

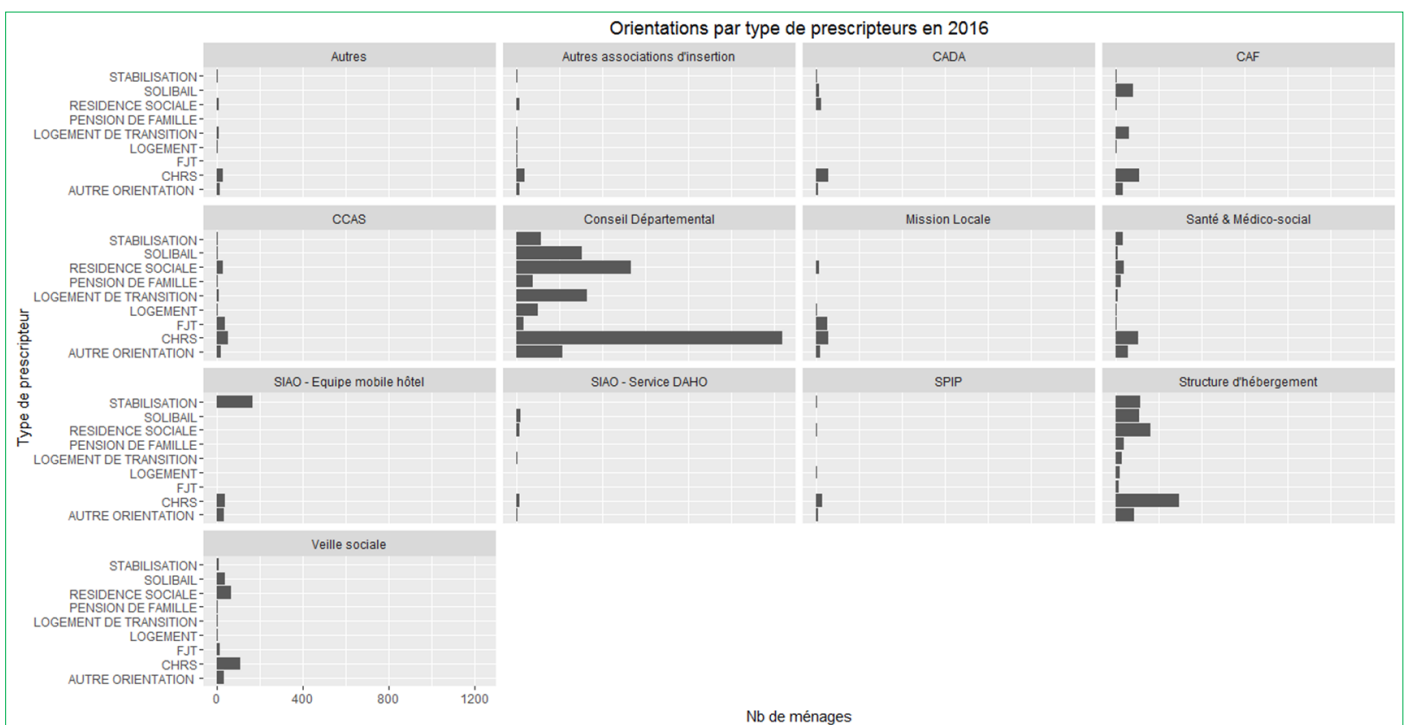


# Statut des demandes et orientations par types de prescripteurs

Graphique 10. Statut des demandes par types de prescripteurs au 31/12/2016



Graphique 11. Orientations par types de prescripteurs au 31/12/2016



# Caractéristiques sociodémographiques des demandeurs

Tableau 32a. *Caractéristiques sociodémographiques des demandeurs au pôle insertion en 2016*

\* En ménages et personnes distincts. La cohorte étudiée correspond aux ménages ayant bénéficié d'une évaluation transmise au SIAO au cours de l'année 2016

1. Sexe*	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Masculin	2895	53%	5230	49%
Féminin	2619	47%	5416	51%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>	<b>10646</b>	<b>100%</b>

\* Pour les couples, seul le demandeur masculin est pris en compte

2. Âge	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Moins de 3 ans			1491	14%
De 3 à 17 ans			2597	24%
De 18 à 24 ans	655	12%	1041	10%
De 25 à 29 ans	747	14%	942	9%
De 30 à 34 ans	854	15%	1039	10%
De 35 à 39 ans	857	16%	1007	9%
De 40 à 44 ans	716	13%	785	7%
De 45 à 49 ans	592	11%	632	6%
De 50 à 54 ans	439	8%	438	4%
De 55 à 59 ans	357	6%	379	4%
De 60 à 64 ans	211	4%	214	2%
65 ans et plus	86	2%	81	1%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>	<b>10646</b>	<b>100%</b>
Âge moyen	39		25	
Âge médian	38		26	

3. Typologie de ménage	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Homme seul	2020	37%	2020	19%
Femme seule*	945	17%	945	9%
Femme seule avec enfant(s)	1665	30%	4439	42%
Homme seul avec enfant(s)	90	2%	215	2%
Couple sans enfant	85	2%	170	2%
Couple avec ses enfant(s)	697	13%	2818	26%
Groupe d'adultes sans enfant	6	0%	13	0%
Groupe avec enfant(s)	6	0%	26	0%
Mineur isolé ou en groupe				
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>	<b>10646</b>	<b>100%</b>
* Dont femme seule enceinte	125			

4. Nombre d'enfants à charge (concernés par la demande)	Ménages	
	Nb	%
1 enfant	1253	23%
2 enfants	727	13%
3 enfants	332	6%
4 enfants	107	2%
5 enfants	28	1%
6 enfants	10	0%
7 enfants et plus	1	0%
<b>Total</b>	<b>2458</b>	<b>45%</b>

5. Nationalité	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Française	1421	26%	2266	21%
Union Européenne	256	5%	543	5%
Hors Union Européenne	2552	46%	5465	51%
Information non renseignée	1285	23%	2372	22%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>	<b>10646</b>	<b>100%</b>

6. Situation administrative*	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Stable	5119	93%	9728	91%
Instable	395	7%	918	9%
Information non renseignée				
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>	<b>10646</b>	<b>100%</b>

\*Le SIAO n'est pas en mesure de garantir la fiabilité de cet indicateur

7. Publics spécifiques*	Ménages	
	Nb	%
Femme victime de violence conjugale	445	8%
Personne victime de violence	27	0%
Personne avec des problèmes de mobilité	55	1%
Personne nécessitant des soins	165	3%
Sortant de prison	64	1%
Personne avec un animal	29	1%

\* Une même personne peut avoir plusieurs spécificités

8. Ménages ayant un droit d'hébergement ponctuel	Ménages	
	Nb	%
Droit d'hébergement	6	0%
Garde alternée	15	0%

9. Type de ressources*	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Salaire	1880	34%	3914	37%
Pension de retraite	62	1%	81	1%
Allocation chômage	353	6%	638	6%
Minima sociaux et prestations*	3653	66%	8716	82%
dont RSA	2145	39%	4286	40%
dont AAH	301	5%	453	4%
dont ATA				
dont AF	1207	22%	3977	37%
Autres types de ressources				
Sans ressource	1060	19%	1985	19%
Information non renseignée				

\* Le total est différent de 100%

10. Montant des ressources	Ménages	
	Nb	%
0 €	1060	19%
1 - 299 €	114	2%
300 - 599 €	1216	22%
600 - 899 €	990	18%
900 - 1 199 €	833	15%
1 200 - 1 499 €	694	13%
1 500 € et plus	607	11%
Information non renseignée		
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>
Ressources moyennes	778 €	
Ressources médianes	757 €	

11. Dettes	Ménages	
	Nb	%
Dettes	975	18%
dont dettes locatives		
dont dettes à la consommation		
dont dette d'énergie et de communication		
dont dette médicale		
dont autres dettes		
Information non renseignée		

## Caractéristiques sociodémographiques (suite)

Tableau 32b. Caractéristiques sociodémographiques des demandeurs au pôle insertion en 2016

12. Montant total des dettes	Ménages	
	Nb	%
1 - 499 €	73	1%
500 - 999 €	80	1%
1 000 - 1 999 €	77	1%
2 000 - 4 999 €	147	3%
5 000 € - 9 999 €	155	3%
10 000 € et plus	293	5%
<i>Information non renseignée</i>	150	3%
<b>Total</b>	<b>975</b>	<b>18%</b>

13. Situation résidentielle	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Situation de rue	557	10%	652	6%
Hébergement précaire/ instable	381	7%	495	5%
Domicile parental/personnel/conjugal	480	9%	1166	11%
Hébergé par des tiers	1370	25%	2472	23%
Hôtel 115	1294	23%	3668	34%
Hôtel autre que 115	140	3%	205	2%
Logement adapté (RS, FTM, PF, FJT)	124	2%	249	2%
CADA	115	2%	197	2%
CHRS, hébergement d'insertion	269	5%	408	4%
CHU	360	7%	477	4%
Etablissement pénitencier	20	0%	20	0%
Etablissement de santé/ médico-social	67	1%	75	1%
Autre	42	1%	60	1%
<i>Information non renseignée</i>	295	5%	502	5%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>	<b>10646</b>	<b>100%</b>

14. Motif principal de la demande d'hébergement	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Errance résidentielle	758	14%	1297	12%
Expulsion locative	724	13%	1635	15%
Perte de logement (fin de bail...)	91	2%	206	2%
Logement insalubre (indigne)	48	1%	130	1%
Logement inadapté	207	4%	497	5%
Rupture familiale/conjugale/amicale/...	1743	32%	3120	29%
Sortie d'incarcération	64	1%	65	1%
Sortie d'établissement insertion	250	5%	347	3%
Sortie de structure médico-sociale	14	0%	17	0%
Fin d'hospitalisation	64	1%	74	1%
Fin de prise en charge CADA	150	3%	299	3%
Fin de prise en charge ASE	68	1%	124	1%
Victime de violence	389	7%	805	8%
Primo-arrivant	490	9%	1174	11%
Absence de ressources	53	1%	102	1%
Autre	141	3%	275	3%
<i>Information non renseignée</i>	260	5%	479	4%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>	<b>10646</b>	<b>100%</b>

15. Logement	Ménages	
	Nb	%
Demande de logement social (NUR)*	1799	33%

\*Item non systématiquement renseigné

16. DALO Reconnu "prioritaire et urgent"	Ménages	
	Nb	%
Volet logement	73	1%
Volet hébergement	1231	22%

17. Suivi Social*	Ménages	
	Nb	%
Oui	5514	100%
Non		
<i>Information non renseignée</i>		
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>

\* Réfèrent social qui suit régulièrement la personne

18. Type de suivi social	Ménages	
	Nb	%
Associations FVV/ PVV	233	4%
Veille sociale	524	10%
Collectivités territoriales	3096	56%
CAF	290	5%
Centre d'hébergement/logement-foyer*	623	11%
Justice	43	1%
Santé/ médico-social	268	5%
CADA	105	2%
Autre	332	6%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>

\*Regroupe les CHU, les CHRS et le tiers secteur

19. TS Préconisateur	Types	
	Nb	%
TS du Conseil départemental	2936	53%
TS d'un CHRS, insertion...	229	4%
Equipe mobile 115 ou SIAO urgence	238	4%
TS de l'Opérateur régional (Croix-Rouge)	60	1%
Autre	2051	37%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>

20. Préconisation du SIAO	Ménages	
	Nb	%
Urgence		
Insertion	2606	47%
Logement transitoire ou adapté	2228	40%
Logement de droit commun	145	3%
Autre	535	10%
<b>Total</b>	<b>5514</b>	<b>100%</b>

## Orientations 2016 (situation au 31/12/2016)

Tableau 33. Orientations par typologie des ménages en demande au pôle insertion en 2016, 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	213	620	351	32	914	2161
RESIDENCE SOCIALE	2		11	285	3	594	895
SOLIBAIL	3	162	395	1	13		574
LOGEMENT DE TRANSITION	18	108	305	1	20	2	454
STABILISATION	7	126	152	59	8	93	445
AJOURNE	5	32	64	46	4	76	227
FJT	2			61		99	162
LOGEMENT	11	31	40	24	6	33	145
PENSION DE FAMILLE	5		1	51		83	140
INCOMPLET	5	11	46	18	4	37	121
HORS SIAO 92	1	7	6	4		26	44
FVV			22	16			38
FOYER LOGEMENT				10		16	26
HORS CRITERES SIAO		2	6	3		11	22
ORIENTATION EN ATTENTE		3	3	5		5	16
STRUCTURE MEDICO-SOCIALE		1		1		14	16
AUTRE DEPARTEMENT		1	1	5		7	14
RESIDENCE PERSONNES AGEES				2		9	11
RESIDENCE ACCUEIL				2		1	3
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>697</b>	<b>1 672</b>	<b>945</b>	<b>90</b>	<b>2 020</b>	<b>5 514</b>

A l'instar des années précédentes, le CHRS reste le dispositif le plus sollicité (près de 40% des orientations), notamment pour les hommes isolés (45,2% orientés vers un CHRS).

L'orientation en résidence sociale est quasi-exclusivement destinée aux personnes isolées, du fait notamment de la configuration des places mobilisables par le SIAO (chambre ou studios).

69% des orientations en Solibail et 67% des orientations en logement de transition concernent des femmes seules avec enfants.

## Activité par dispositif

Tableau 34. Indicateurs d'activité du pôle insertion par dispositif en 2016

Indicateurs	CHU/STAB	CHRS	RS	FJT	PF	LT	SOLIBAIL	Total
<b>Activité (en ménages)</b>								
<b>Nb de demandes reçues et orientées périmètre SIAO (à la dernière évaluation, au 31/12/16)</b>	445	2 161	895	162	140	454	574	4 831
<b>Nb de places déclarées ou mobilisées</b>	50	243	175	141	6	30	461	1 106
<b>Nb de positionnements</b>	55	447	335	200	10	56	682	1 785
<b>Nb de ménages différents positionnés</b>	55	405	293	176	10	55	459	1 410**
<b>Nb d'admissions</b>	44	197	123	30	3	23	270	690
<b>Nb d'échecs de positionnements</b>	7	246	194	124	5	33	435	1 044
<b>*Dont refus des structures</b>	1	60	52	30	3	16	185	347
<b>*Dont refus des ménages</b>	6	144	101	56	2	12	77	398
<b>*Dont ménages injoignables</b>		42	39	34		2	23	140
<b>*Dont refus référentiel</b>			2	4		3	62	71
<b>*Dont logements plus disponibles</b>							87	87
<b>Principaux rapports (en%)</b>								
<b>Taux d'adéquation</b>	11%	20%	87%	4%	7%	80%	23%	
<b>Taux de mobilisation</b>	82%	70%	21%	50%	77%	59%	62%	
<b>Taux d'admission</b>	9%	14%	19%	2%	5%	47%	14%	
<b>Taux de positionnement</b>	18%	33%	109%	7%	12%	80%	29%	
<b>Délais moyens (en jours)</b>								
<b>Délai moyen entre positionnement et admission</b>	13	16	30	19	37	60	48	33
<b>Délai moyen entre positionnement et refus</b>	19	14	25	21	50	47	17	19

\*RS = Résidence sociale    PF = Pension de famille    LT = Logement de transition

\*\* différent du total des ménages différents positionnés par dispositif. Somme par dispositif = 1453 ménages différents positionnés : 1410. Donc 43 ménages distincts ont été positionnés sur plus d'un dispositif

### Précision méthodologique:

Les données et rapports présentés dans ce tableau prennent pour base les demandes orientées dans le périmètre de l'offre mobilisable par le SIAO, à la dernière évaluation renseignée au 31/12/2016. L'objectif de ce tableau est de restituer l'état des rapports entre l'offre et la demande effective d'hébergement par dispositif, dans une perspective plus dynamique que les données globales de l'année.

Les taux d'admission varient ainsi de 2% en pension de famille à 47% en Solibail.

## Motifs de refus

Tableau 35. *Détail des motifs de refus des usagers positionnés par le pôle insertion en 2016, en nombre de ménages cumulés*

Refus usagers 2016	CHRS	CHU	FJT	LT	PF	RS	SOLIBAIL	Stab	Total
<b>A trouvé une autre solution</b>	21	2	23	5	2	20	18		91
<b>Inadéquation des prestations par rapport à l'attente de l'utilisateur</b>	42		8	3		24	2		79
<b>Changement de situation</b>	15	2	7			15	17		56
<b>Ne s'est pas présenté</b>	28		8	1		13	4	1	55
<b>Refus après RDV/Contact</b>	25		4	1		16	5		51
<b>Eloignement géographique</b>	3	1	1	1		6	29		41
<b>Inadéquation d'orientation par rapport à l'attente de l'utilisateur</b>	5		4	1		6	1		17
<b>Peur de l'environnement</b>	5		1			1	1		8
<b>Total</b>	144	5	56	12	2	101	77	1	398

De nombreux motifs de refus émanant des usagers posent la question de l'actualisation des évaluations sociales (« a trouvé une autre solution », « changement de situation » notamment).

Le motif de refus « inadéquation des prestations par rapport à l'attente de l'utilisateur », particulièrement invoqué en CHRS (près de 30% des refus usagers en CHRS), soulignent la nécessité d'informer les prescripteurs et les usagers sur les conditions d'accueil en CHRS (vie en collectivité, accompagnement social, participation des usagers).

Tableau 36. *Détail des motifs de refus des structures d'hébergement en 2016, en nombre de ménages cumulés*

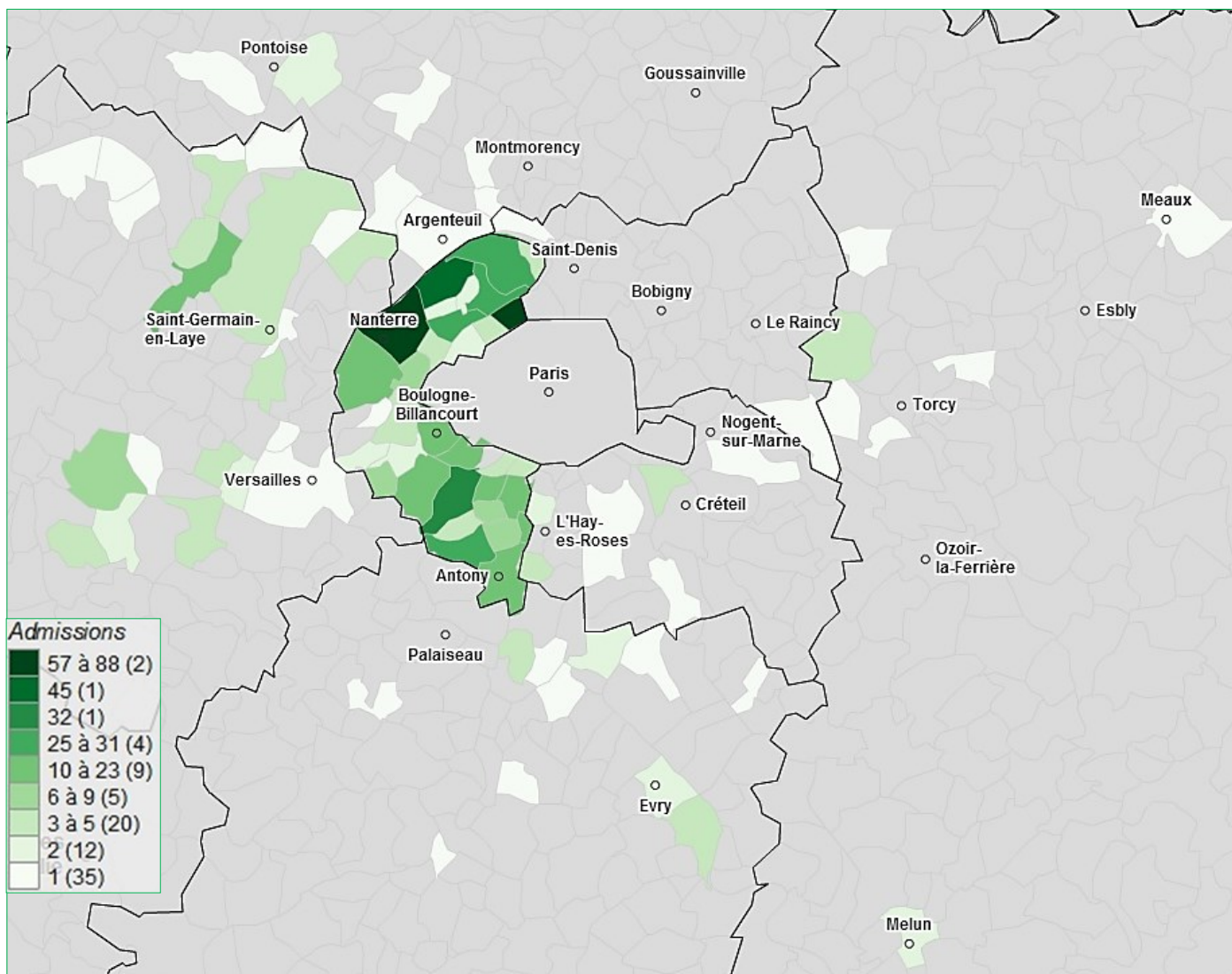
Refus structure 2016	CHRS	CHU	FJT	LT	PF	RS	SOLIBAIL	Total
<b>Profil non adapté selon la structure</b>	26	1	13	8		27	20	95
<b>Situation trop complexe</b>	17		1	1	1	6	19	45
<b>Reste à vivre insuffisant</b>			5			6	26	37
<b>Echec relogement actuel occupant</b>			1			1	31	33
<b>Changement de situation</b>	4		2	2		2	19	29
<b>Logement inadapté</b>	4			1		1	23	29
<b>Logement repris</b>	3		5	1	2	1	12	24
<b>Orientation non adaptée</b>	3		1			2	17	23
<b>Eloignement géographique</b>				1			15	16
<b>Inadéquation référentiel / projet d'établissement</b>	3		2	2		6	3	16
<b>Total</b>	60	1	30	16	3	52	185	347

Le dispositif Solibail concentre plus de 53% des refus émanant des structures, dont plus du tiers relèvent de motifs exogènes à la situation du ménage (échec relogement ou logement repris).

Reste que plus de 40% des refus d'admission émanant des structures sont motivés par le profil de l'utilisateur (non adapté ou trop complexe pour la structure), renvoyant à des problématiques auxquelles les structures (CHRS et résidence sociale principalement) ne peuvent répondre (problèmes de santé, somatiques ou psychiques, addiction, vulnérabilité, etc.). Ces refus interrogent la pertinence des orientations en amont des positionnements, la connaissance effective des projets sociaux des structures par le SIAO mais aussi la nécessité d'adaptation de l'offre d'hébergement aux besoins exprimés.

## Géolocalisation des admissions 2016

Carte 4. Géolocalisations des admissions au pôle insertion en 2016 (en ménages)



© CGET 2016 – IGN GéoFla – Réalisation: Observatoire SIAO 92

Tableau 37. Répartition départementale des admissions au pôle insertion en 2015 et 2016

Département	2015	%	2016	%
77	9	2%	13	2%
78	46	8%	67	10%
91	6	1%	20	3%
93	1	0%	3	0%
94	13	2%	12	2%
95	16	3%	8	1%
<b>Total hors 92</b>	<b>91</b>	<b>16%</b>	<b>123</b>	<b>18%</b>
92	493	84%	567	82%

Les admissions hors du 92 ont progressé en volume entre 2015 et 2016 et augmentent en proportion (18% du total des admissions, principalement en Solibail).

Le département des Yvelines reste le département le plus sollicité dans le cadre du Solibail, en progression de 2 points entre 2015 et 2016.

## Service DAHO - Activité 2016

Tableaux 38. Nouveaux ménages prioritaires DAHO en 2016

Indicateurs	2015	2016	%ΔN-1
Nouvelles reconnaissances DAHO	703	727	+3%
Clôture dossiers DAHO	814	910	+12%
Dont clôture dossiers contentieux	127	169	+33%

Statut demande dossiers DAHO de 2016 au 31/12/2016	Nb	%
Actif	383	53%
Inactif	159	22%
Admis	123	17%
Sans évaluation	62	9%
Total général	727	100%

Tableaux 39. Orientations et positionnements des ménages prioritaires DAHO 2016

Orientation SIAO ménages DAHO 2016	Nb	%
CHRS	261	36%
RESIDENCE SOCIALE	144	20%
SOLIBAIL	138	19%
LOGEMENT DE TRANSITION	44	6%
Hors périmètre SIAO	33	5%
PENSION DE FAMILLE	20	3%
STABILISATION	19	3%
LOGEMENT	4	1%
FJT	2	0%
Non orienté (pas d'évaluation)	62	9%
Total général	727	100%

Taux de positionnement réussi	2015	2016
Global SIAO	32%	38%
Tous les DAHO	27%	40%
Contentieux DAHO	24%	42%

Tableaux 40. Clôtures des dossiers et admissions 2016 des ménages prioritaires DAHO

Motifs de clôture dossiers	Nb	%
Admission SIAO	276	30%
Admission hors SIAO	243	27%
AR non réclamé	140	15%
AR sans suite	95	10%
Refus usagers après positionnement	49	5%
Refuse la recherche	46	5%
Décision DRIHL	45	5%
Quitte le département	8	1%
AR non identifiable	5	1%
AR inconnu à l'adresse	2	0%
Décès	1	0%
Total	910	100%

Dispositifs de sortie SIAO + hors SIAO	Nb	%
Logement (privé + social)	202	39%
Solibail	135	26%
Dispositif Insertion	97	19%
Tiers Secteur	80	15%
Dispositif santé (ACT, CSAPA)	2	0%
Dispositif Personnes Agées	2	0%
CADA	1	0%
Total	519	100%

Le nombre de clôtures des dossiers DAHO a augmenté plus sensiblement que le nombre de nouvelles reconnaissances entre 2015 et 2016, ce qui a permis une baisse du « stock » des ménages prioritaires DAHO au 31/12/2016.

91% des ménages reconnus prioritaires DAHO en 2016 étaient par ailleurs connus du pôle insertion au 31/12/2016. Les 9% de ménages sans évaluation relevaient principalement de demandeurs DALO requalifiés DAHO par la COMED du 92.

Les ménages reconnus prioritaires DAHO en 2016 ont été orientés pour 49% vers le tiers secteur et 39% vers un dispositif d'insertion.

Le travail en synergie entre le service DAHO et le pôle insertion a permis d'améliorer significativement l'efficacité des positionnements entre 2015 et 2016, en prévenant les refus usagers et structures. Les taux de positionnements réussis (rapport entre le nb d'admissions et le nb de positionnements) a ainsi progressé de 17 pts pour les ménages en contentieux DAHO et de 13 pts pour l'ensemble des ménages DAHO.

Le tableau 40. comptabilise toutes les clôtures enregistrées par le service DAHO en 2016, quelle que soit l'année de reconnaissance de la priorité DAHO.

57% des clôtures de dossiers DAHO ont été motivés par une admission des ménages, via le SIAO ou hors SIAO.

Le détail de ces admissions révèle une majorité de relogements, hors SIAO, ce qui pose la question de la pertinence de l'orientation DAHO des ménages relogés. Une étude plus précise est en cours au SIAO afin notamment de déterminer si ces ménages relogés avaient vu leur demande DALO requalifiée en DAHO.



## Service DAHO 2016 - Caractéristiques sociodémographiques comparées

Tableaux 41. *Caractéristiques comparées ménages DAHO/ non DAHO*

Typologie	Ménages DAHO en 2016		Demandeurs 2016 (hors DAHO)	
	% ménages	Ressources moyennes	% ménages	Ressources moyennes
Femme avec enfant(s)	36%	996 €	30%	829 €
Homme seul	33%	697 €	37%	598 €
Femme seule	16%	731 €	18%	616 €
Couple avec enfant(s)	11%	1 323 €	13%	1 032 €
Couple	2%	1 000 €	2%	1 119 €
Homme avec enfant(s)	2%	906 €	2%	809 €
Total	100%	888 €	100%	737 €

Principales communes de domiciliation	DAHO 2016	Demandeurs 2016 (hors DAHO)
Colombes	14%	14%
Nanterre	12%	16%
Asnières-sur-Seine	7%	7%
Malakoff	6%	3%
Clichy	6%	6%
Courbevoie	6%	4%

Motifs de la demande	DAHO 2016	Demandeurs 2016 (hors DAHO)
Expulsion locative	16%	11%
Fin d'hébergement chez un tiers	13%	14%
Errance résidentielle	13%	13%
Séparation familiale	12%	13%
Arrivée en France	9%	9%
Violences familiales	7%	7%
Décohabitation	4%	5%
Fin de prise en charge CADA	4%	3%
Logement exigu	2%	3%
Logement repris par propriétaire	1%	2%
Sortant de structure d'insertion	1%	5%
Autres motifs ou NR	16%	15%
Total	100%	100%

Référent DAHO 2016	DAHO 2016	Demandeurs 2016 (hors DAHO)
Conseil Départemental	61,5%	50,0%
CAF	8,3%	5,0%
Veille sociale	5,9%	5,0%
Autres associations d'insertion	4,5%	2,0%
CADA	2,6%	2,0%
SIAO - Service DAHO	1,7%	
Santé & médico-social	4,0%	5,0%
CCAS	1,2%	3,0%
Structure d'hébergement	4,4%	18,0%
SPIP	0,1%	1,0%
SIAO - Equipe mobile hôtel	0,3%	6,0%
NR	5,5%	
Missions locales		3,0%
Total	100,0%	100,0%

Le champ des tableaux 41. concerne les ménages reconnus DAHO en 2016 comparés aux ménages non prioritaires DAHO en demande au pôle insertion en 2016.

Les ménages DAHO sont tout d'abord plus fréquemment des femmes isolées avec enfants que les autres ménages. Au niveau des ressources, hormis pour les couples, les ménages DAHO disposent par ailleurs de ressources moyennes sensiblement supérieures aux autres ménages.

Concernant les principales communes de provenance, Nanterre est moins représentée pour les ménages DAHO ; Malakoff en revanche est la 4ème commune de domiciliation des prioritaires DAHO (11ème pour les ménages non DAHO).

Autre fait saillant, les ruptures d'hébergement consécutives à une expulsion locative sont les premiers motifs de demande des ménages prioritaires DAHO en 2016. Les ménages prioritaires DAHO (et DAHO) ne pouvant (en théorie) être expulsés sans solution de relogement (ou d'hébergement) alternative, la reconnaissance de la priorité DAHO pour ces ménages a dû intervenir après leur expulsion.

Les référents sociaux (et prescripteurs) des ménages DAHO sont très majoritairement des travailleurs sociaux des EDAS et de la CAF (près de 70% des référents), professionnels ayant souvent accompagné les ménages dans la constitution de leur dossier DAHO (ou DALO).



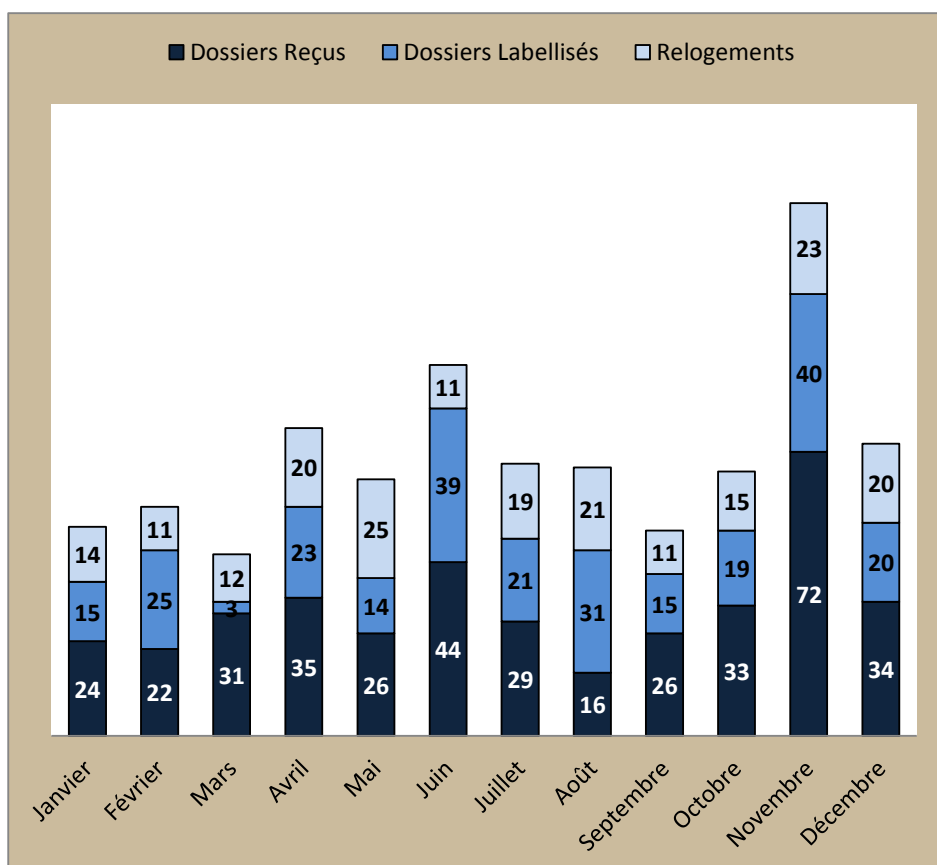
## POLE LOGEMENT: données globales activité 2016

### Indicateurs synthétiques

Tableau 42. Indicateurs d'activité du pôle logement 2014-2016

Indicateurs	2014	2015	2016	%Δ N-1
Nb dossiers reçus	116	308	392	+27%
Nb de structures prescriptrices	33	42	58	+38%
Nb dossiers labellisés	75	213	265	+24%
Nb de relogements	50	128	202	+58%
Dont ménages sortants de CHU/CHRS/Centre maternel	41	75	97	+29%
Dont ménages sortants de CADA	2	1	1	0%
Dont ménages sortants de RS/FJT	1	17	56	+229%
Dont ménages sortants de Solibail	6	35	46	+31%
Dont ménages sortants d'hôtel 115			2	

Graphique 12. Détail mensuel de l'activité du pôle logement en 2016



La dynamique se poursuit au pôle logement, avec des indicateurs d'activité en progression dans tous les secteurs: entre 2014 et 2016; le nombre de ménages relogés a quadruplé, en provenance de structures d'hébergement autant que de logement adapté.

A noter les ménages hébergés en urgence en hôtel par le 115 qui commencent à accéder directement à un logement grâce à l'action de l'EMH, action appelée à se développer plus avant en 2017.

Au niveau du détail mensuel de l'activité, un pic est constaté en novembre 2016, consécutif aux demandes du préfet de région et du directeur de la DRIHL aux bailleurs sociaux. Ces demandes visaient à reloger prioritairement les ménages sortants de structure d'hébergement, en vue de favoriser la fluidité des dispositifs dès l'entrée dans la période hivernale.

## Caractéristiques sociodémographique des demandeurs

Tableau 42. Caractéristiques sociodémographiques des demandeurs au pôle logement en 2016

Sexe*	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Masculin	134	34%	344	35%
Féminin	258	66%	639	65%
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>	<b>983</b>	<b>100%</b>

Âge	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Moins de 3 ans			70	7%
De 3 à 17 ans			373	38%
De 18 à 24 ans	37	9%	95	10%
De 25 à 49 ans	299	76%	383	39%
De 50 à 64 ans	54	14%	60	6%
65 ans et plus	2	1%	2	0%
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>	<b>983</b>	<b>100%</b>
Âge moyen	36		22	
Âge médian	34		21	

Typologie de ménage	Demandeur principal		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
Homme seul	71	18%	71	7%
Femme seule*	69	18%	69	7%
Femme seule avec enfant(s)	157	40%	455	46%
Homme seul avec enfant(s)	6	2%	15	2%
Couple sans enfant	12	3%	24	2%
Couple avec ses enfant(s)	77	20%	349	36%
Groupe d'adultes sans enfant				
Groupe avec enfant(s)				
Mineur isolé ou en groupe				
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>	<b>983</b>	<b>100%</b>
* Dont femme seule enceinte	7	2%		

Nombre d'enfants à charge (concernés par la demande)	Ménages	
	Nb	%
1 enfant	94	24%
2 enfants	67	17%
3 enfants	51	13%
4 enfants	21	5%
5 enfants	6	2%
6 enfants	1	0%
7 enfants et plus		
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>61%</b>

Montant des ressources	Ménages		Personnes	
	Nb	%	Nb	%
0 €	5	1%	13	1%
1 - 299 €	5	1%	11	1%
300 - 599 €	8	2%	17	2%
600 - 899 €	55	14%	97	10%
900 - 1 199 €	77	20%	162	16%
1 200 - 1 499 €	95	24%	220	22%
1 500 € et plus	147	38%	463	47%
<b>Total</b>	<b>392</b>	<b>100%</b>	<b>983</b>	<b>100%</b>
Ressources moyennes	1 437 €			
Ressources médianes	1 343 €			

Type de ressources*	Ménages	
	Nb	%
Salaire	329	84%
Pension de retraite	4	1%
Allocation chômage	5	1%
dont RSA	129	33%
dont AAH	20	5%
dont ATA		
dont AF	116	30%
Autres types de ressources		
Sans ressource	5	1%
Information non renseignée		

Dettes	Ménages	
	Nb	%
Dettes	39	10%
dont dettes locatives		
dont dettes à la consommation		
dont dette d'énergie et de communication		
dont dette médicale		
dont autres dettes		
Information non renseignée		

Montant total des dettes	Ménages	
	Nb	%
1 - 499 €	15	4%
500 - 999 €	4	1%
1 000 - 1 999 €	5	1%
2 000 - 4 999 €	9	2%
5 000 € - 9 999 €	1	0%
10 000 € et plus	5	1%
Information non renseignée		
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>10%</b>

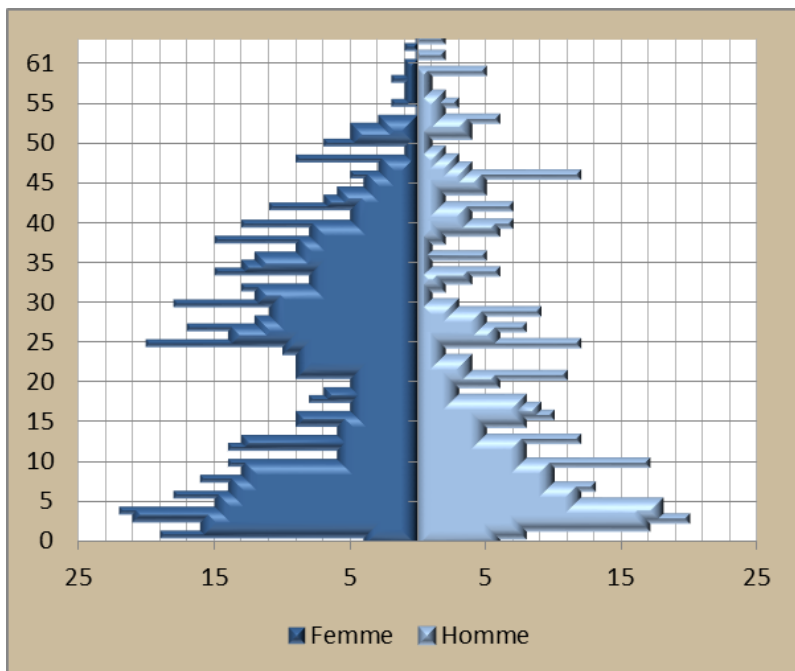
Publics spécifiques*	Ménages	
	Nb	%
Femme victime de violence conjugale	7	2%
Personne victime de violence	6	2%
Personne avec des problèmes de mobilité		
Personne nécessitant des soins		
Sortant de prison	4	1%
Personne avec un animal		

Reconnu "prioritaire et urgent"	Ménages	
	Nb	%
Volet logement	95	24%
Volet hébergement	2	1%

## Age des demandeurs en 2016

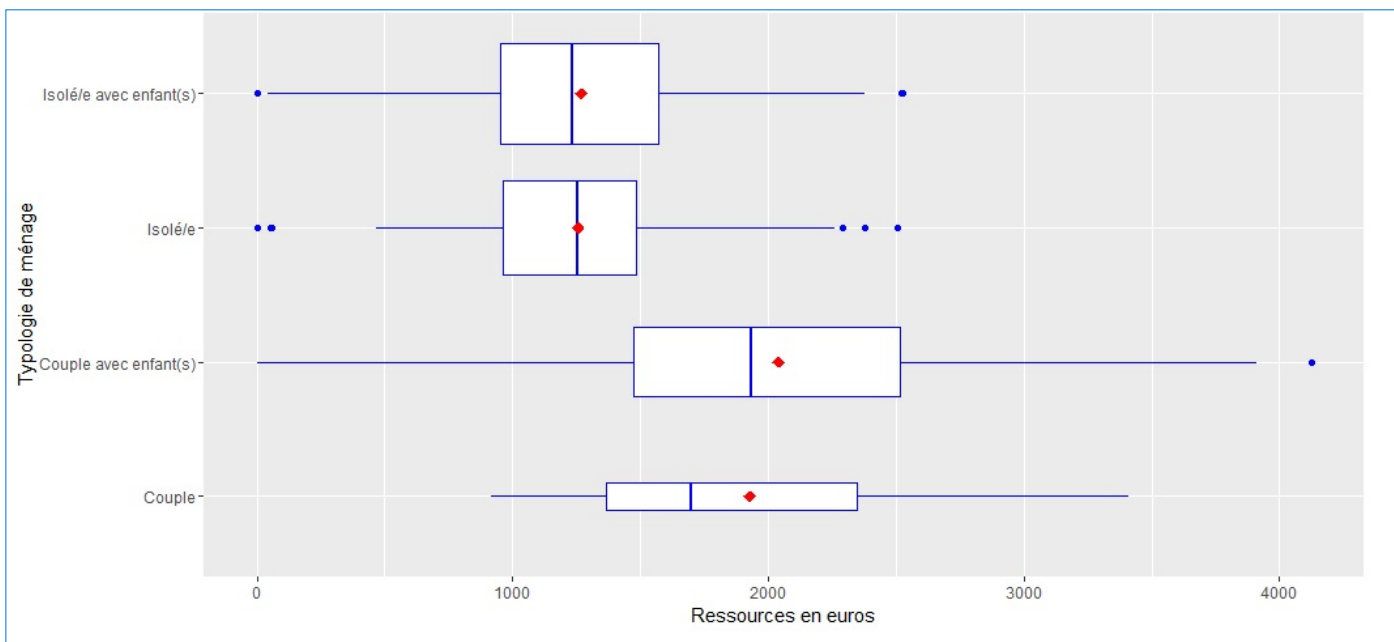
Graphique 13. Pyramide des âges des personnes en demande au pôle logement en 2016



L'âge moyen des femmes est de 23 ans, celui des hommes est de 21 ans. Ces âges moyens peu élevés sont liés à la forte proportion d'enfants (45% des personnes) dans les ménages en demande au pôle logement en 2016, principalement pour les ménages sortants du dispositif Solibail.

## Ressources des demandeurs en 2016

Graphique 14. Distribution des ressources mensuelles par typologie de ménage en demande au pôle logement en 2016

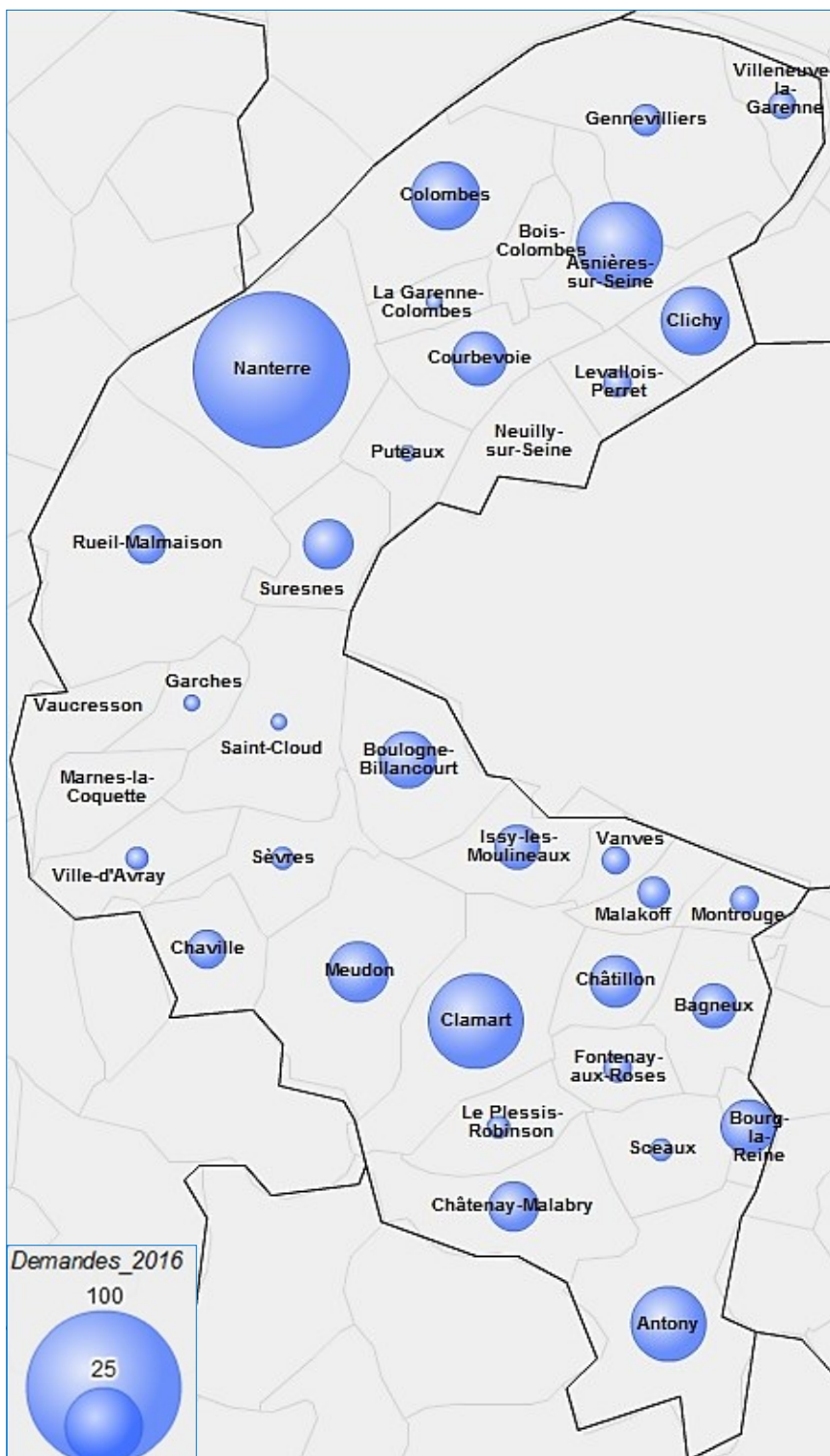


Les ressources moyennes des ménages demandeurs au pôle logement en 2016 s'élèvent à 1 437€ , pour 2,5 personnes par ménage.

Ces ressources, relativement élevées comparativement aux ressources des demandeurs d'hébergement au pôle insertion, sont à mettre en rapport avec le taux d'emploi très élevé des demandeurs du pôle logement (84% des ménages sont salariés).

## Géolocalisation des demandeurs en 2016

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



A l'instar des pôles urgence et insertion, Nanterre est la principale commune de provenance des ménages demandeurs au pôle logement en 2016. La forte concentration de structures d'hébergement et de logements adaptés dans cette commune explique cette prééminence (le pôle logement relogant principalement des ménages sortants d'hébergement ou du tiers secteur).

Cependant, à la différence des pôles logement et insertion, plus de 30% des ménages sont domiciliés dans le sud du département, notamment dans la commune de Clamart (près de 10% des demandeurs). Comme Nanterre, cette commune comprend plusieurs structures d'hébergement (FJT, résidence sociale, CHRS) dont les demandes de logement des résidents sortants sont réceptionnées par le pôle logement.

## Caractéristiques des relogements

Tableau 43. *Relogements 2016 par type de logement et contingent mobilisé*

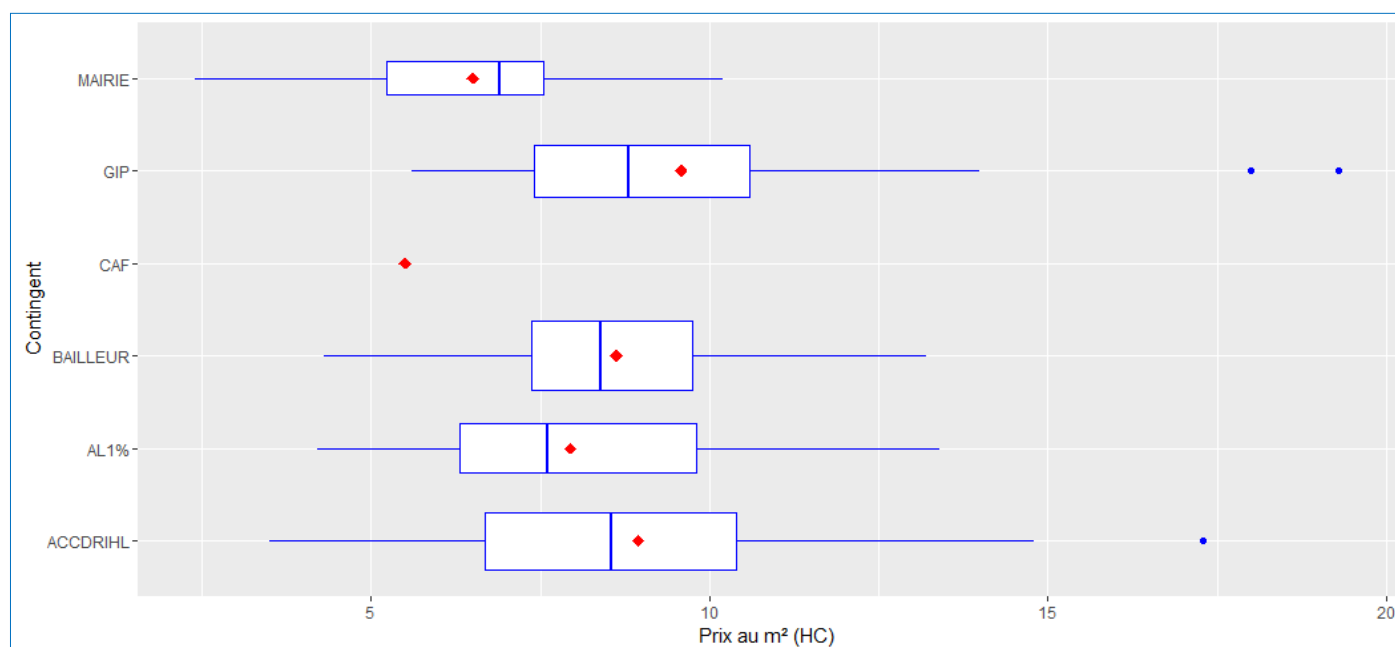
Contingent	Types						Total
	T1	T2	T3	T4	T5	T6	
BAILLEUR	12	26	19	9	1	1	68
ACCDRIHL (Préfecture)	7	15	13	10	1		46
GIP	7	13	15	2	1		38
AL1%	8	15	5	5			33
MAIRIE	2	7	1	3	2	1	16
CAF		1					1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>77</b>	<b>53</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>202</b>

38% des relogements s'effectuent vers des logements de type T2, 26% de type T3. Les grands logements (T4 et +) ne représentent que 18% des relogements, mais seuls 20% des ménages en demande ont 3 enfants à charge ou plus.

Le contingent le plus mobilisé est celui des bailleurs (plus du tiers des relogements), suivi du contingent préfecture (23%).

Le graphique 15. illustre la distribution des loyers (prix en m<sup>2</sup>) par contingent mobilisé pour les ménages relogés en 2016. Les offres émanant du GIP présentent des prix au m<sup>2</sup> légèrement supérieurs aux offres des contingents bailleurs et préfecture, du fait de la présence de logements intermédiaires, au plafond plus élevé que les logements sociaux conventionnés.

Graphique 15. *Détail des loyers par contingent des ménages relogés en 2016*

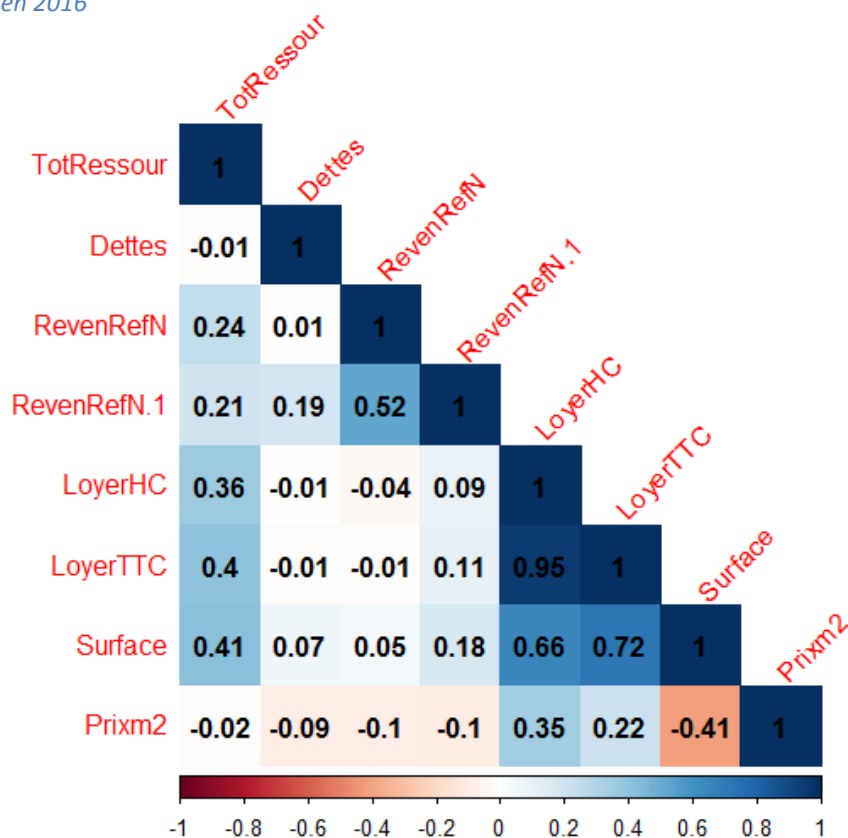


## Analyse comparative des relogements

Tableau 44. Détail des loyers et des superficies des relogements entre 2014 et 2016

Indicateurs	Loyer hors charges (en €)			Loyer TTC (en €)			Superficie (en m <sup>2</sup> )			Prix au m <sup>2</sup> (en €)		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Minimum	157	118	77	205	233	187	16	17	20	4,58	2,15	2,40
1er quartile	293	297	318	412	375	410	30	34	38	6,27	6,17	7,00
Médiane	337	358	410	491	487	530	49	46	50	7,01	7,88	8,30
Moyenne	356	375	428	506	495	541	49	49	52	7,84	8,16	8,58
3ème quartile	414	448	527	593	578	655	68	64	65	8,42	9,44	10,00
Maximum	685	733	871	889	1 147	1 000	81	114	115	20,29	19,73	19,30

Graphique 16. Corrélogramme des variables concernant les ménages relogés en 2016



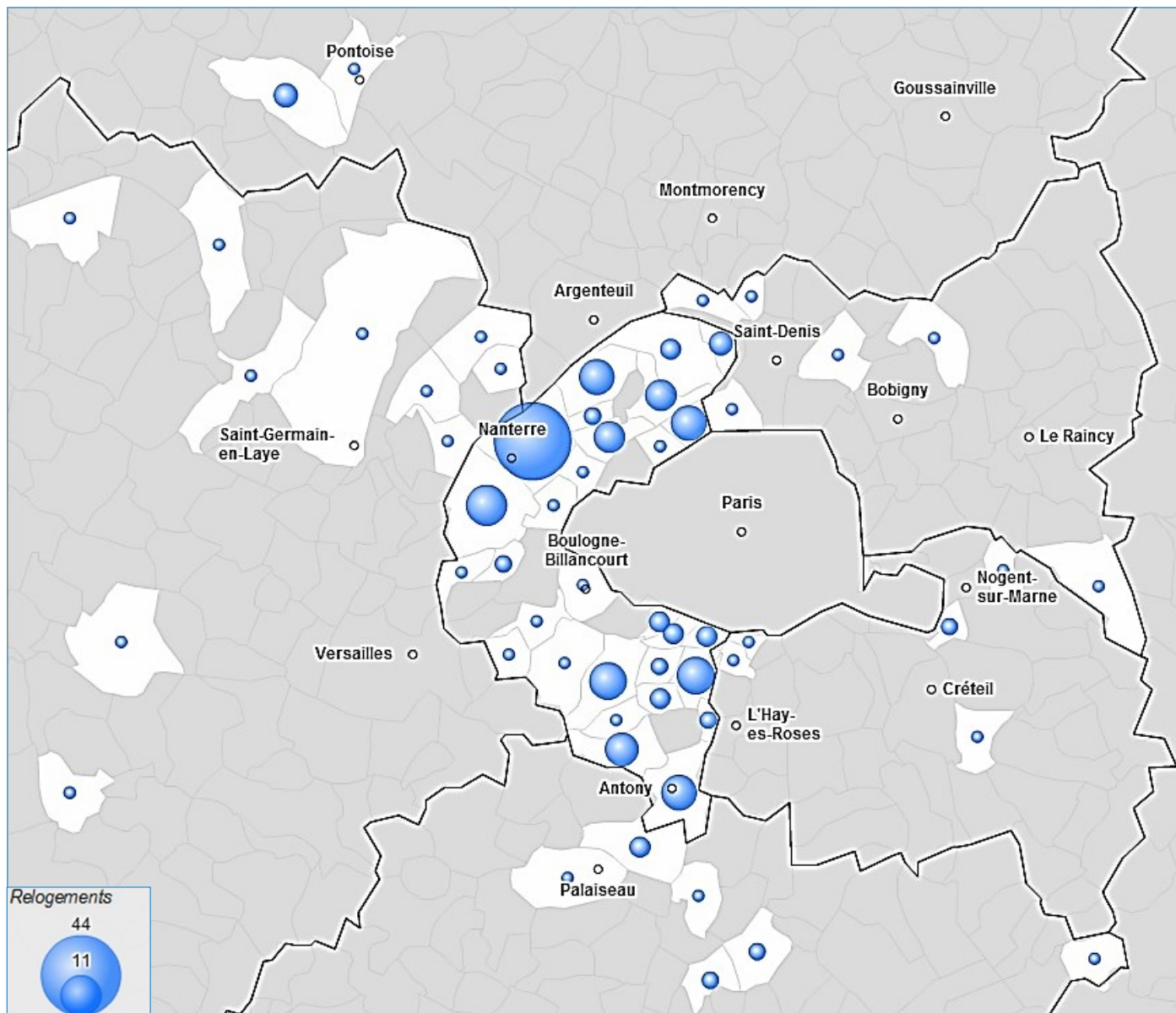
Les loyers et les prix au m<sup>2</sup> des logements attribués progressent entre 2015 et 2016, mais également les surfaces moyennes.

Les prix au m<sup>2</sup> restent toutefois élevés en moyenne, au dessus des plafonds PLAI et PLUS et tendent plus vers les plafonds de loyer PLS.

Le coefficient de corrélation entre le loyer (TTC) et les ressources (Graphique 16.), égal à 0.4, montre une corrélation assez faible entre ces 2 variables ; ceci signifie que l'attribution d'un logement ne se résume pas à un l'adéquation stricte entre loyer et niveau de ressource, mais se fonde également sur d'autres éléments (« capacité à habiter », note sociale de l'appui logement, parcours d'insertion socio-professionnel, etc.).

## Géolocalisation des relogements 2016

Carte 6. Répartition communale des relogements en 2016



© CGET 2016 – IGN GéoFla – Réalisation: Observatoire SIAO 92

Tableau 45. Répartition départementale des Relogements en 2015 et 2016

Département	2015	2016
75	2	
77	3	
78	5	10
91	1	12
92	109	162
93	5	6
94	1	6
95	2	6

La proportion de relogements hors du département a progressé de 5 pts entre 2015 et 2016, passant de 14,8% des ménages relogés à 19,8%.

L'Essonne et les Yvelines sont les départements les plus mobilisés par le pôle logement en 2016.



## Activité pôle logement par structure

Tableau 46. Détail d'activité par structure prescriptrice au pôle logement en 2015 et 2016

Association	Reçus2015	Reçus2016	Labellisés2015	Labellisés2016	Relogés2015	Relogés2016
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>392</b>	<b>213</b>	<b>265</b>	<b>128</b>	<b>202</b>
<b>%Δ Evolution 2015-2016</b>	<b>27,3%</b>		<b>24,4%</b>		<b>57,8%</b>	
ACSC CHU MOULINEAUX	1					
ACSC PASL	6		4		1	2
ACSC SOLIBAIL	22	5	18	2	5	9
ADOMA	1		1			
AFED ALT		6				
ALFI		13		8		4
ALTAIR	1	6	1	4	5	3
AMICALE DU NID	4	1	3	3	5	3
ANEF IDF	2		1		1	
APLJM 92	2	3	3	1	2	3
ARAPEJ 92 CHRS	9	5	6	6	7	6
ARAPEJ 92 ACT		1		1		1
ARMEE DU SALUT Gogibus					1	
AUORE CHU						1
AUORE CHU AMETHYSTE		1				
AUORE La Colombe	1	6	1			2
AUORE Les Alizées Boulogne	2	1	1			
AUORE M Relais DIAZ	1	1	1		1	1
AUORE M Relais Esmeralda			1			
Aurore SOLIBAIL	19	10	15	7	2	4
AUORE VILLE-D'AVRAY Les Alizées		7		5	3	1
AUXILIA	7	7	4	7	5	7
AVDL HORS DALO COALLIA	15		13		8	3
AVDL HORS DALO LA CANOPEE	23	1	18		5	7
CASH DE NANTERRE	14	19	9	15	11	13
CASH DE NANTERRE CHAPSA	1				1	
CCAS CHATENAY MALABRY		7		3		1
Centre Maternel CLAIREFONTAINE		3		2		2
CHRS LD et Résidence sociale	2		1		1	2
COALLIA CADA		2		1		
COALLIA CLICHY	5	7	5	4	4	6
COALLIA Courbevoie		3		2		2
COALLIA LA PASSERELLE	5	5	1	7	1	7
Coallia Solibail	12	27	11	11	6	5
DAHO	1	1	2	2	1	2
EMMAÛS	2	2	1	3	2	1
Equipe visite Hôtel		18		11		3
FJT EMILIEENNE MOREAU		2		1		
FJT JEUNESSE		2		2		
FJT L'APPART		1				
FJT LE MOULIN DE PIERRE CLAMART		11		8		1
FJT LES JEUNES DE LA PLAINE		3		1		
FJT VALCREA'S	2	7	1	5		3
FJT Victor Hugo		1		1		
FLORA TRISTAN LE RELAIS			2		1	
FLORA TRISTAN SOS FEMMES ALTERN	4	1	1		5	
FRANCE TERRE D'ASILE	6	3	12	1	1	1
FREHA Solibail	18	2		4	5	3
HABITAT&HUMANISME	3	5	1	2		2
INSERTOIT	1		9		1	
INSERTOIT Solibail	14	7	5	3	6	3
LA CANOPEE LA CATEH	9	2	1	6	4	6
LA CANOPEE PERSPECTIVE		5	7	5	1	4
LA PARENTHESE CHU		6		5		1
LA PARENTHESE HOTEL SOCIAL	13	15	2	18	7	12
LA PARENTHESE STABILISATION		1		1	1	1
LES ENFANTS DU CANAL		12		10		
Les Jeunes de la Plaine		1		1		
L'ESCALE		5		1		1
MAISON DE LA COLLINE					1	
MARJA 92	2	2	1	2	2	1
OR POLE REGIONAL		3				
ORDRE DE MALTE FLEURON SAINT MIC	1	4		1		
Orientation SIAO DAHO	2			1	1	
PACT 75 92	1		16		2	
PARME Résidence sociale	17	7	1	4	1	9
PROCILIA		2		1		1
Résidence Sociale SIRIUS	3	16	3	14		7
RJAM ALJT		1		1		1
SAINT RAPHAEL	9	15	20	11	2	10
SOLIHA SOLIBAIL		23		14		2
SOS Habitat et Soins Solibail	30	39	10	18	7	16
VALLONA FJT	15	20		18	2	16