

**RAPPORT D'ACTIVITÉ  
SIAO-115 DU LOIRET  
2021**

## 1ERE PARTIE – LE FONCTIONNEMENT DU SIAO

### I. PRÉSENTATION DU SIAO DÉPARTEMENTAL

A. Rappel du cadre réglementaire et des missions.

B. Organisation

1. L'association

2. L'équipe et son fonctionnement

### II. VOLET URGENCE

A. Missions du 115

B. Fonctionnement du 115

C. Axes de travail

### III. VOLET HEBERGEMENT/LOGEMENT

A. Missions et fonctionnement

B. Utilisation de l'appli SI-SIAO

### IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES DU SIAO

A. La coordination des acteurs

B. La participation du siao à des instances départementales et régionales.

C. Ses publications

## 2EME PARTIE – L'OBSERVATION SOCIALE DEPARTEMENTALE

### I. LE 115 - PUBLICS ET DEMANDES

A. Indicateurs clés

B. Les appels au 115

C. Les demandes au 115

D. Les réponses du 115

E. Ouverture exceptionnelle de de places en raison de la crise sanitaire

F. Les publics en demande au 115

G. Quelques focus

- Les primo-signalements
- Les femmes victimes de violences
- Les femmes en situation de périnatalité

H. Synthèse de l'activité 115

### II. LE SIAO

### III. CARTOGRAPHIE

### CONCLUSION

### GLOSSAIRE

# LE FONCTIONNEMENT DU SIAO



**Lors de l'année 2021, le SIAO-115 du Loiret comptabilise :**

**5524 personnes distinctes ayant fait une demande de mise à l'abri** par le biais d'un appel au 115.

**Le SIAO-115 du Loiret : une équipe pluridisciplinaire au service des usagers.**

L'équipe du SIAO-115 est composée du directeur général, de la directrice de Territoire, de la coordinatrice du SIAO-115, de travailleurs sociaux et de permanenciers écoutants.

Cette équipe pluridisciplinaire est mobilisée 24h/24h et 7j/7 pour assurer la régulation du numéro 115 (urgences sociales) et ainsi répondre aux nombreuses sollicitations des personnes sans-abri, vulnérables et démunies.

Dans le même temps, une équipe de travailleurs sociaux réceptionne, trie et coordonne les demandes de prise en charge sociale et les actions des partenaires pour l'ensemble du département du Loiret, tant pour l'hébergement que pour le logement adapté.

Le SIAO-115 a également un rôle de veille sociale, il alerte sur des problématiques constatées (un nombre important de demandes pour des femmes victimes de violences, un accroissement de l'arrivée de nouvelles familles dans le département, des situations particulièrement vulnérables...).

## I PRÉSENTATION DU SIAO-115 DÉPARTEMENTAL

### **A. Rappel du cadre réglementaire et des missions.**

Plateforme de 1er accueil, le 115 est un numéro d'urgence sociale gratuit, accessible à tous 24h/24 et 7j/7.

Unifié avec le SIAO, il propose une mise en réseau du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement adapté des personnes sans abri, risquant de l'être ou mal logées.

Initiées par une circulaire du 08 avril 2010, les missions du SIAO-115 sont inscrites dans la loi ALUR du 24 mars 2014. L'article 12 de la loi ALUR détermine dans le Code de l'Action Sociale et des Familles, le SIAO-115, comme acteur central de la politique d'hébergement.

Les missions et le cadre d'intervention du SIAO-115 apparaissent également dans le code de l'action sociale et des familles et dans plusieurs circulaires relatives à son fonctionnement.

La loi ALUR réaffirme également le principe d'un SIAO unique dans chaque département, et pose l'intégration du 115.

Ce service unifié est géré par une plateforme, outil informatique au service des usagers. Cette plateforme unique qui traite de l'urgence et de l'insertion permet une centralisation de l'offre, avec une visibilité des disponibilités d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté.

Depuis le 1er janvier 2018, elle est une interface prioritaire et exclusive, toutes les demandes étant gérées par son intermédiaire.

La notion de confidentialité des données est essentielle et toute extraction de données nominatives nécessite une autorisation de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

Au-delà de la loi ALUR et bien qu'étant un service orienteur et non hébergeant, le SIAO-115 est tout de même soumis, à son échelle, aux mêmes lois qu'un centre d'hébergement d'urgence :

- La loi du 30 juin 1975 (75-535) définit les dispositions générales visant à la coordination des institutions sociales et médico-sociales.
- La loi du 31 mai 1990 (90-449) précise dans l'article 1 que « garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation ».
- La loi du 2 janvier 2002 (2002-2) rénovant l'action sociale et médico-sociale qui place l'utilisateur au centre du dispositif et réaffirme ses droits fondamentaux.

Au regard de ces législations, les SIAO-115 se positionnent en tant que premiers interlocuteurs et se doivent d'informer précisément les usagers sur leurs droits et libertés, appliquant ainsi leur rôle de service public.

A cet égard, les missions assignées au SIAO-115 sont les suivantes :

- Organiser, trier, centraliser l'ensemble des demandes de prise en charge de personnes ou de ménages en détresse, sans abri ou risquant de l'être.
- Mobiliser, pour répondre à ces demandes, l'ensemble de l'offre d'hébergements disponibles qu'elle soit « d'urgence » ou « d'insertion », ainsi que les dispositifs permettant un accès direct au logement.

- Assurer la continuité de la prise en charge et des parcours des personnes, en lien avec les travailleurs sociaux référents.
- Organiser la coopération et le travail partenarial entre les acteurs sociaux, pour améliorer la connaissance réciproque et proposer les outils nécessaires à cette collaboration.
- Contribuer à l'observation et à la connaissance grâce aux informations recueillies tant sur la nature des besoins et de leur évolution que sur la structure de l'offre territoriale, pour être en mesure de faire les propositions d'adaptation nécessaire.

La plateforme informatique SI-SIAO-115 a été créée afin d'offrir aux SIAO-115 et aux partenaires sociaux un outil de gestion de leurs activités au service des usagers.

Il s'agit d'une plateforme unique traitant de l'urgence, de l'insertion, du logement de transition qui réceptionne l'ensemble des demandes de prise en charge. Elle permet une vision exhaustive de l'offre, avec une visibilité des disponibilités des places d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement de transition en temps réel.

Elle améliore la prise en charge des personnes, en facilitant l'évaluation sociale faite par les travailleurs sociaux et en permettant un meilleur suivi du parcours de chacun.

Cette application est conçue pour être utilisée en réseau par l'équipe du SIAO-115 et par ses partenaires comme les prescripteurs ou les structures d'hébergement et de logement.

## B. Organisation

### 1. L'association IMANIS

Créée en 1994, l'association IMANIS est le fruit de l'engagement désintéressé de plusieurs bénévoles montargois qui s'indignent de voir des gens à la rue et décident de créer un lieu d'accueil. Ils font leur combat de l'Abbé Pierre et s'engagent localement dans la lutte contre le mal-logement et la précarité.

En 1995, la Fondation Abbé Pierre accorde sa confiance à IMANIS qui, aujourd'hui, est un membre actif de son réseau.

Gestionnaire de l'accueil de jour de Montargis pendant 10 ans, l'association va se développer à partir de 2005, ce qui la conduira à bâtir des réponses aux problématiques d'hébergement d'urgence, d'insertion, de santé et de logement à destination des personnes vulnérables.

Depuis 2011, l'association est reconnue d'utilité publique.

Qu'elles soient bénévoles ou salariées, les équipes sont mobilisées pour mettre en sécurité les enfants, les femmes et les hommes en situation de précarité, les aider à se loger, se soigner, être mis à l'abri, être soutenus, écoutés, accompagnés...

### 2. L'équipe et son fonctionnement :

De nombreux acteurs interviennent dans l'activité du SIAO-115 du Loiret, dont les principaux sont :

**La directrice de Territoire :** elle représente légalement le service devant les autorités compétentes, valide les protocoles et encadre le dispositif.

Elle a la responsabilité hiérarchique et fonctionnelle des urgences sociales d'IMANIS et est garante de la qualité du service rendu aux personnes bénéficiaires.

**La coordinatrice du SIAO-115** : Elle conduit le dispositif, fait appliquer les protocoles, anime l'équipe de permanenciers et de travailleurs sociaux, assure la gestion logistique et les relations avec les partenaires, les travailleurs sociaux, la direction.

**Les travailleurs sociaux du SIAO** : ils traitent les demandes d'orientation reçues et apportent une réponse adaptée en orientant vers les dispositifs d'hébergement d'insertion ou de logement adapté, ils sont en contact exclusivement avec des professionnels du secteur.

**Les permanenciers du 115** : ils analysent, évaluent la situation et orientent sur les dispositifs et services d'urgence sociale du Loiret, avec lesquels ils se mettent en lien.

Il s'agit de mettre à l'abri les personnes les plus vulnérables, en leur donnant une réponse immédiate sur les possibilités d'hébergement, d'accueil et d'aide sociale.

Ils écoutent et traduisent la demande des usagers et les informent en fonction de leurs besoins.

Ils sont en lien direct avec le SIAO afin d'accélérer l'accès au logement et à l'hébergement d'insertion.

**Les travailleurs sociaux extérieurs et prescripteurs** : ils transmettent une demande d'orientation au SIAO en fonction des souhaits et des difficultés de l'utilisateur et/ou dans le cadre de leur projet personnalisé.

**Les associations partenaires** : elles établissent un lien privilégié avec l'utilisateur dans leur domaine de compétence. Acteurs de terrain et de proximité, elles sont un maillon essentiel de leur prise en charge.

**Le comité de veille sociale** : réunissant régulièrement les différents acteurs de la veille sociale, les services de l'État et le SIAO-115 qui a la charge de son bon fonctionnement, il définit les grands axes de l'action sociale dans le département.

**Les opérateurs hébergeants**: ils accueillent l'utilisateur dans la dignité, participent à la mise en place d'un projet d'accompagnement personnalisé et assurent sa continuité.

**Les administrations publiques** : elles accueillent et accompagnent l'utilisateur dans ses démarches administratives et permettent l'accès à ses droits.

**Les Services de l'Etat** : ils définissent le cahier des charges du SIAO-115, le placent sous l'autorité directe du préfet et de la DDETS.

## II VOLET URGENCES

### **A. Missions du 115 : « les urgences sociales »**

Plateforme de 1er accueil, le 115 est un numéro d'urgence sociale gratuit, accessible à tous 24h/24 et 7j/7. Le 115 a été mis en place afin de répondre aux besoins suivants :

- Accéder à un hébergement d'urgence
- Demander une aide alimentaire, une couverture
- Se renseigner sur les services sociaux et les associations caritatives existants
- Se renseigner sur l'accès aux droits
- Se renseigner sur les interventions des équipes mobiles et autres services d'urgence
- Accéder aux soins et à l'hygiène
- Recevoir une écoute, des conseils

## B. Fonctionnement du 115

Le permanencier 115 écoute et évalue la situation, il informe des possibilités existantes et oriente sur les dispositifs et services d'urgence sociale du Loiret, avec lesquels il se met en lien. Il s'agit de mettre à l'abri les personnes les plus vulnérables, en leur donnant une réponse dans la journée sur les possibilités d'hébergement et d'accueil.

Les permanenciers orientent vers les accueils de nuit, en tenant compte de critères de vulnérabilité et en étant attentifs à ce que chaque demande soit traitée équitablement.

Le numéro d'urgence 115 peut également être composé par des citoyens, désireux de signaler une situation de détresse, et un lien avec l'équipe du Samu social pour une rencontre et une évaluation des besoins sera établie, ou par des professionnels souhaitant un conseil et/ou une information en rapport avec une situation d'urgence.

Chaque jour, des partenaires professionnels nous signalent des usagers en situation de grande précarité, une solution est alors recherchée afin de mettre à l'abri temporairement ces personnes. Lorsque la situation de l'intéressé(e) le permet, le lien est fait avec les travailleurs sociaux du SIAO afin de trouver des solutions plus pérennes.

La progression de la Covid a forcé le service à s'adapter à la situation et de nombreuses mesures ont été prises telles que l'application des gestes barrières avec des espaces et outils de travail séparés, le port du masque ou la mise en place de protocoles de désinfection des surfaces et des outils de travail, dans le respect des recommandations de l'ARS.

Nous avons constaté une forte baisse des appels le matin, la plupart des usagers étant hébergés en renouvellement permanent. Les pics d'appels en fin d'après-midi et en soirée se sont maintenus et concernent principalement des demandes d'aide alimentaire, d'écoute, le rappel d'usagers qui souhaitent être guidés pour trouver l'adresse des lieux d'hébergement.

Certains usagers appellent tous les jours le 115, ils tiennent les permanenciers informés de l'avancée de leur situation et leurs fiches individuelles sont actualisées pour permettre un meilleur suivi. D'autres, très isolés, appellent les permanenciers car ils n'ont souvent pas d'autre écoute attentive et les sollicitent pour obtenir soutien et réconfort.

La qualité du service rendu et la réponse apportée avec justesse sont des éléments essentiels sur lesquels les usagers, les partenaires et le financeur public vont s'appuyer pour évaluer leur satisfaction.

## C. Axes de travail

Les objectifs de cette année de 2021 ont été de maintenir une qualité de service élevée qu'elle que soit l'heure d'appel et l'interlocuteur, ainsi que d'appréhender le développement de la plateforme SI-SIAO-115.

Un travail collectif sur l'organisation du travail, l'amélioration des compétences, une analyse, une formalisation et une harmonisation des pratiques, ainsi que le développement d'une démarche qualité et de gestion des risques a été effectué.

## III. VOLET HÉBERGEMENT/LOGEMENT

### A. Missions et fonctionnement

Initié par une circulaire du 8 avril 2010, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est pensé comme un véritable « service public de l'hébergement et de l'accès au logement ». La mise en place de cette plateforme unique et la mise en réseau des différents dispositifs d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement doit favoriser la transition de l'urgence vers l'insertion et garantir la nécessaire fluidité vers le logement.

Les objectifs du SIAO sont les suivants :

- Simplifier les démarches d'accès à l'hébergement d'insertion et au logement de transition
- Traiter avec équité les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante.
- Coordonner les actions des différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement.
- Assurer un rôle de veille sociale afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées

A cet égard, les missions assignées au SIAO sont les suivantes :

- **Organiser, trier, centraliser** l'ensemble des demandes de prise en charge de personnes ou de ménages en détresse, sans abri ou risquant de l'être.
- **Mobiliser, pour répondre à ces demandes, l'ensemble de l'offre d'hébergement disponible** qu'elle soit « d'urgence » ou « d'insertion », ainsi que les dispositifs permettant chaque fois que c'est possible un accès direct au logement.
- **Garantir la continuité de la prise en charge et la continuité des parcours des personnes**, en lien avec les travailleurs sociaux référents.
- **Organiser la coopération et le travail partenarial entre les acteurs sociaux**, pour améliorer la connaissance réciproque et proposer les outils nécessaires à cette collaboration.
- **Contribuer à l'observation** et à la connaissance grâce aux informations recueillies tant sur la nature des besoins et de leur évolution que sur la structure de l'offre territoriale, pour être en mesure de faire les propositions d'adaptation nécessaire.

### B. Utilisation de la plateforme SI-SIAO

La plateforme SI SIAO a été créée afin d'offrir au SIAO et aux partenaires sociaux, un outil de gestion de leurs activités. Il s'agit d'une plateforme unique traitant de l'urgence, de l'insertion, du logement de transition qui réceptionne l'ensemble des demandes de prise en charge. Elle permet une vision exhaustive de l'offre, avec une visibilité des disponibilités des places d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement de transition en temps réel.

Enfin, elle améliore la prise en charge des personnes, en facilitant l'évaluation sociale faite par les travailleurs sociaux et en permettant un meilleur suivi du parcours de chacun.

Cette application est conçue pour être utilisée en réseau par l'équipe du SIAO et par ses partenaires (les prescripteurs, les structures d'hébergement et de logement)

Le SI SIAO est l'outil au service d'une politique, celle du « logement d'abord », c'est aussi un outil d'observation sociale au niveau départemental, régional et national sur la base de données anonymisées qui permettent d'avoir un suivi des indicateurs, des demandes et des réponses apportées.

Les principales fonctions de l'application :

- La gestion des demandes : centralisation des demandes, orientation des demandes vers les places disponibles, affectation des places après décision d'admission, information sur les débuts et fins de séjours, orientation des demandes vers des listes d'attente, gestion des mises à jour des demandes.
- Le recensement des disponibilités des places en temps réel
- L'alimentation de la base de données d'observation sociale
- L'édition d'indicateurs de suivi de l'activité du SIAO et des différentes structures d'hébergement et de logement adapté.

L'association Imanis, depuis le 1er juin 2017, utilise la plateforme SI SIAO à 100% de ses capacités : orientations vers les accueils de nuit, l'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement adapté, demande de prestations matérielles (aide alimentaire, couverture ...)

Depuis le 1er janvier 2018, les demandes d'orientation sont à établir via la plateforme SI SIAO qui devient l'interface prioritaire et exclusive. En ce sens, le SIAO-115 du Loiret a mis en place des formations à l'utilisation de la plateforme pour les partenaires et accompagne tous ceux qui rencontrent encore des difficultés dans cette utilisation.

Enfin, la DIHAL a également mis en place un dispositif complet d'accompagnement (guides pratiques, guides de formation, assistance aux utilisateurs, formations à distance).

**Depuis le 01 juillet 2018, le SIAO ne traite plus les demandes papiers, la plateforme est devenue l'interface exclusive pour formuler les demandes.**

## IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES DU SIAO

### **A. La coordination des acteurs**

L'un des objectifs du SIAO est la coordination des acteurs et partenaires qui passe par :

- L'organisation de la coopération et le travail partenarial entre les acteurs sociaux, pour améliorer la connaissance réciproque et proposer les outils nécessaires à cette collaboration.
- La coordination des actions des différents acteurs, de la veille sociale jusqu'au logement, afin d'améliorer la fluidité entre l'hébergement et le logement.

## B. La participation du SIAO à des instances départementales et régionales.

**Les commissions de coordination** : commission qui réunit le SIAO-115, les partenaires sociaux, les représentants des services de l'État afin de traiter de situations individuelles complexes dont la problématique atypique n'a pas pu recevoir de réponse adaptée au vu de la situation.

*Territoire d'Orléans : 12 commissions par an*

*Territoire du Montargois : 6 commissions par an*

*Territoire du Pithivrais : 6 commissions par an*

*Territoire du Giennois : 6 commissions par an*

**Les commissions POST DAHO** : commission qui suit la commission DAHO /DALO, elle réunit le SIAO-115, les partenaires sociaux, les représentants des services de l'État afin de traiter de l'orientation des personnes reconnues prioritaires au regard de l'hébergement.

*Orléans : 12 commissions Post Daho par an (ces commissions traitent l'ensemble des demandes d'hébergement reconnues prioritaires du département).*

**Les commissions SIAO /bailleurs** : commission qui réunit le SIAO-115, les partenaires sociaux, les bailleurs sociaux, les représentants des services de l'État afin de traiter des situations des personnes dont les demandes de logement n'ont pas trouvé de réponses positives malgré plusieurs demandes.

*Orléans : commissions SIAO/ Bailleurs tous les 2 mois en 2021 et tous les mois à partir de 2022.*

**Le Comité de Veille Sociale Départemental** : il réunit le SIAO-115, les représentants des services de l'État, les différents acteurs sociaux du département, les acteurs de l'urgence et a pour mission d'assurer la coordination des acteurs impliqués dans l'urgence sociale, d'observer les évolutions, de permettre un rôle d'anticipation stratégique et d'alimenter la réflexion.

*Orléans : 3 réunions par an (avant la période hivernale, à la fin de la période hivernale, en période d'été)*

*Montargis /Pithiviers/Gien : 1 réunion par an pour chaque territoire*

**Depuis le début de la crise sanitaire, ces réunions ont lieu en audio conférence et se tiennent toutes les 3 semaines et au début et en fin de période hivernale.**

## C. Ses publications

**Une page Web dédiée au SIAO-115** sur le site de l'association Imanis : une mise en ligne, à destination des partenaires professionnels, d'informations pratiques, de fiches réflexes pour utiliser au mieux les procédures d'urgence, du planning et des compte rendus de réunion.

Un rapport d'activités détaillé incluant un volet d'observation sociale est produit annuellement.

# L'OBSERVATION SOCIALE DÉPARTEMENTALE

## I. LE 115 – PUBLICS ET DEMANDES

### A. Indicateurs clés

**\*Attention : En septembre 2021, une dernière refonte de la plateforme SI SIAO-115 a modifié la définition des indicateurs et les extractions de données, ne permettant pas des comparatifs exhaustifs avec les données des années précédentes.**

Urgence/115	Année 2021		Comparatif 2020
Appels reçus au 115	<b>46291</b> 127 appels/jours**	-28%	<b>64328</b> 176 appels/jour
Demandes d'hébergement créées en nombre de personnes et en nombre de nuitées	<b>167286***</b> <b>458 personnes/jour</b>	*	<b>19457</b> <b>70 pers/jour</b>
Réponses positives en nombre de personnes et en nombre de nuitées	<b>166815</b>	*	<b>17900</b>
Demandes d'hébergement en nombre de personnes distinctes	<b>5524 personnes</b>	*	<b>2092</b>
Primo-demandes	<b>2180</b> <b>6 personnes/jour</b>	+ 50%	<b>1458</b>
Demandes pourvues en nombre de personnes et en nombre de nuitées	<b>161849***</b> <b>443 pers/jour</b>	+ 23%	<b>131777</b> <b>361 pers/jour</b>
Places en hébergement Hôtel	<b>21055</b>	+ 39%	<b>15187</b>
Places en structures d'hébergement	<b>140794</b>	+ 21%	<b>116590</b>
Demandes non pourvues ***	<b>471****</b> <b>1,5 personne/jour</b>	-70%	<b>1557</b> <b>4 pers/jour</b>
** Sur la même période d'activité			
*** y compris les personnes hébergées en renouvellement permanent			
**** seules les demandes non pourvues en raison d'absence de disponibilité au 115 sont comptabilisées dans ce tableau			

### B. Les appels au 115

- ✓ 46291 appels ont été reçus au 115 en 2021, soit **127 appels reçus en moyenne par jour** ;
- ✓ En diminution de 28 % par rapport à 2020 en raison des orientations en renouvellement permanent décidées en raison de la crise sanitaire (confinements, non brassage des populations...).

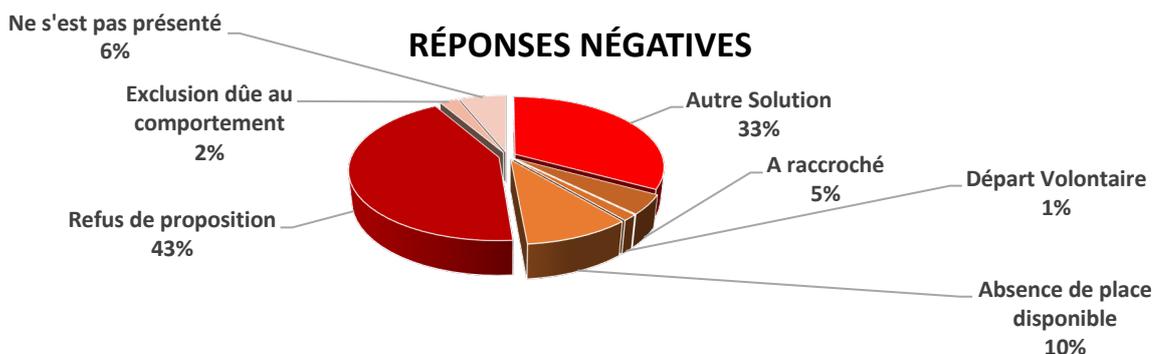
## C. Les demandes au 115

- ✓ **94 % des demandes enregistrées au 115 concernent la mise à l'abri et 6 % concernent des demandes de prestations** (passage maraude, orientation vers un autre dispositif...). Le nombre de demandes de prestations enregistrées est en baisse de 35 % par rapport à 2020, ce qui peut s'expliquer par l'impact des périodes de confinement, la crainte d'être contaminé, le fait que la plupart des personnes sans domicile soient hébergées et le développement des aides de l'État aux plus démunis (primes, portage alimentaire, bons alimentaires...)
- ✓ 95% des demandes de prestations sont des demandes d'aide alimentaire, le reste étant des demandes kits d'hygiène et/ou de couvertures.
- ✓ 161849 demandes de mises à l'abri pourvues ont été enregistrées en 2021, en comptant les renouvellements permanents (personnes déjà hébergées sur des structures d'hébergement d'urgence et maintenues sur les mêmes places sans avoir besoin de recontacter le 115).
- ✓ 76 % des appels au 115 sont émis durant la semaine du lundi au vendredi. L'activité est assez fluctuante, en fonction du jour de la semaine (plus forte le lundi).

**Les demandes sont fortement concentrées sur le territoire d'Orléans (86 %), viennent ensuite les secteurs de Montargis (10 %) et Pithiviers(4%).**

## D. Les réponses du 115

- **97 % des demandes de mise à l'abri ont été satisfaites, pour un total de 161849 nuités (+23%)**
- 13 % à l'hôtel, soit 21055 nuités (+ 39 % d'évolution/2020),
- 87 % en structures d'hébergement (+21% d'évolution /2020)
- La durée moyenne de prise en charge est de 30 nuits au cours de l'année, contre 65 nuits en 2020 grâce à important travail sur la fluidité mis en place entre les opérateurs, le SIAO et la DDETS. De plus, le confinement strict de 2020 a bloqué les sorties des personnes hébergées sur des places 115.
- Entre le 01 janvier et le 30 mai, aucune demande de mise à l'abri n'est restée sans proposition.
- Entre le 01 juin 2021 et le 31 décembre 2021, 471 personnes en demande sont restées sans solution faute de places disponibles dont 75,8 % étaient des hommes isolés.
- **10 % des réponses négatives sont apportées par le 115 et sont dues à une absence de disponibilité.**
- Les autres réponses négatives s'expliquent principalement par un refus de la proposition par l'utilisateur (43%), par le fait qu'il ait trouvé une autre solution (33%) ou par d'autres motifs de refus de l'utilisateur (14%), (voir graphique).

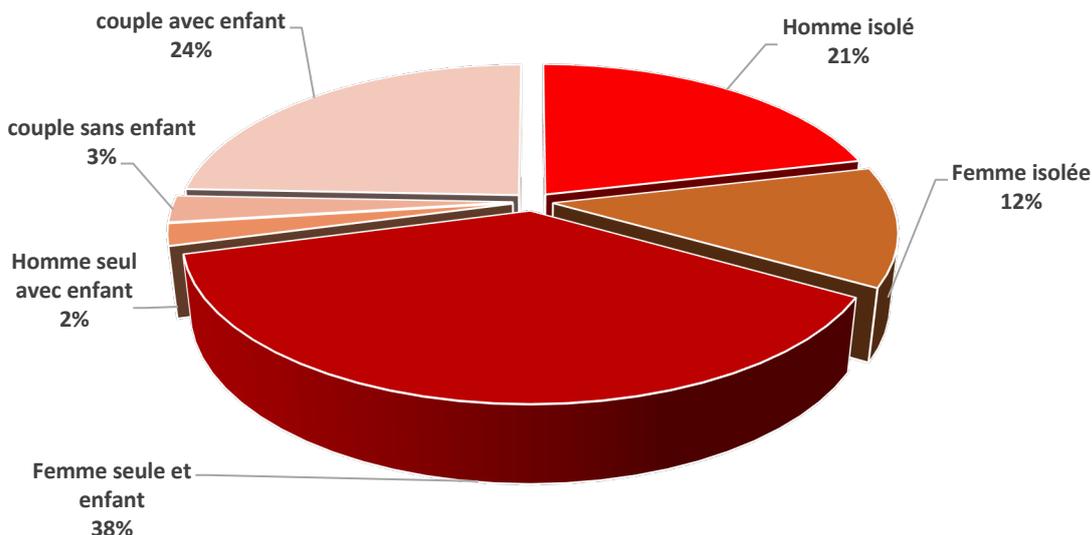


Depuis le premier confinement en mars 2020 toutes les structures sont restées ouvertes en 24h/24h à l'exception du Relais Orléanais qui a ouvert le 1<sup>er</sup> novembre 2020 et qui a fermé le 30 mai 2021, fermeture retardée par rapport à l'année précédente. Le Relais Orléanais a réouvert le 1er novembre 2021.

➤ **Analyse des taux de mise à l'abri selon les typologies familiales d'après les données du tableau ci-dessous.**

Typologie familiale	Demandes		Mise à l'abri		Réponses négatives usagers et 115	
	Nb de personnes	%	Nb de personnes	%	Nb de personnes	%
Homme isolé	35657	21,3	32659	19,5	2998	1,8
Femme isolée	20039	12,0	19676	11,8	363	0,2
Femme seule avec enfant(s)	62753	37,5	62027	37,1	726	0,4
Homme seul avec enfant(s)	3627	2,2	3534	2,1	93	0,1
Couple sans enfant	4459	2,7	3929	2,3	530	0,3
Couple avec enfant(s)	40751	24,4	40024	23,9	727	0,4
<b>TOTAL</b>	<b>167286</b>	<b>100</b>	<b>161849</b>	<b>96,7</b>	<b>5437</b>	<b>3,3</b>
<b>Personnes sans enfant</b>	<b>60155</b>	<b>36,0</b>	<b>56264</b>	<b>33,6</b>	<b>3891</b>	<b>2,3</b>
<b>Personnes en famille</b>	<b>107131</b>	<b>64,0</b>	<b>105585</b>	<b>63,1</b>	<b>1546</b>	<b>0,9</b>

## DEMANDE D'HÉBERGEMENT



### E. Ouverture exceptionnelle de places en raison de la crise sanitaire

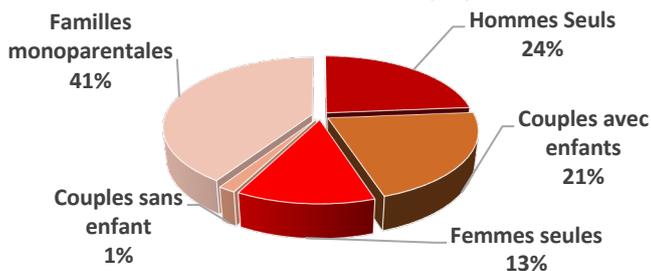
- 254 places supplémentaires ont été ouvertes pour permettre à tous les publics d'être hébergés et confinés.
- Depuis le 19 mars 2020, les usagers sont orientés en renouvellement permanent sans avoir à recontacter le 115 chaque matin. Un maintien de l'hébergement 24h sur 24h a également été mis en place pendant les périodes de confinement et de couvre-feu, permettant aux usagers d'être hébergés également en journée.

En outre, des dispositions ont été prises pour leur assurer une distribution de repas ou de bons alimentaires.

### F. Les publics en demande au 115

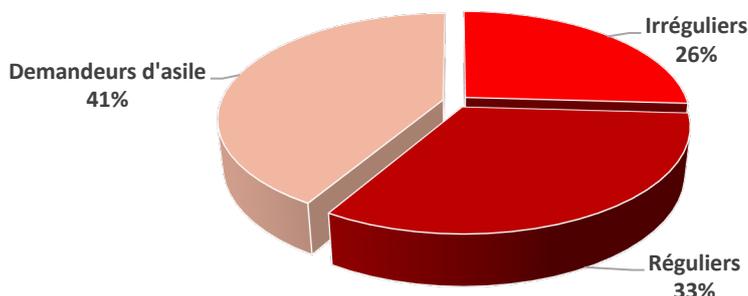
- **5524 personnes différentes ont sollicité le 115 au cours l'année, soit une moyenne de 15 demandes par personne sur l'année.**

## COMPOSITIONS FAMILIALES DES USAGERS DU 115 DU LOIRET 2021 (%)



- **62 % des personnes sont en famille et 37 % sont isolées. 1 % sont en couple sans enfant.**

## STATUT ADMINISTRATIF DES USAGERS DU 115 DU LOIRET (%)



- **41% des personnes se déclarent en tant que Demandeurs d'asile.**
- **33 % des personnes sont identifiées d'après leur déclaratif comme étant dans une situation administrative stable (Titre de séjour, Cni, Cne).**
- **26% des personnes sont en situation irrégulière principalement déboutées du droit d'asile.**
- **Les principaux motifs des demandes de mise à l'abri au 115 sont : absence de ressources, ruptures familiales, conjugales ou amicales, arrivée sur le territoire, expulsion locative ou perte de logement, violences conjugales ou familiales.**
- **Lorsque les dispositifs destinés aux femmes victimes de violences (FVV) sont saturés, une proposition de place est systématiquement faite par le 115.**
- **L'âge moyen des demandeurs principaux est de 30 ans.**

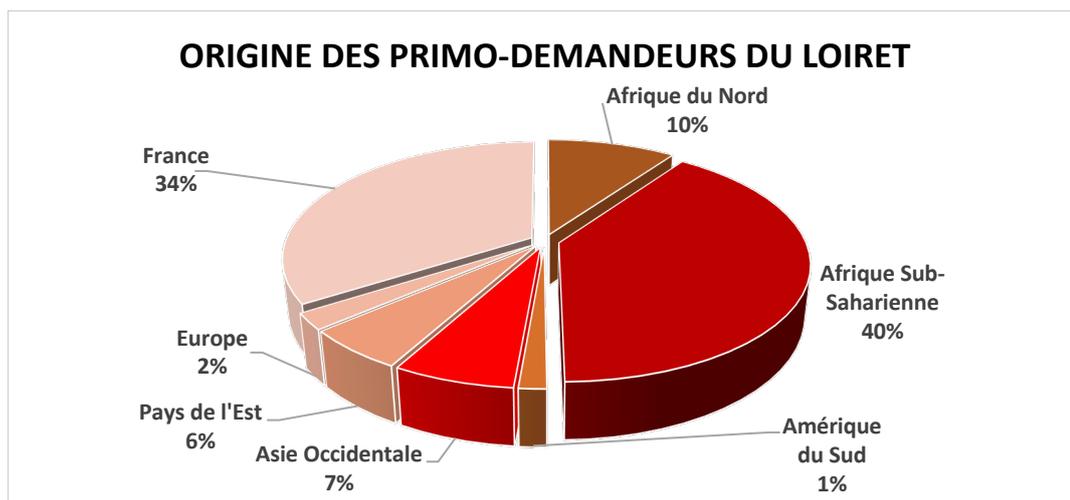
L'ensemble des personnes prises en charge se répartit selon les classes d'âge suivantes :

- 0/3 ans = 19,8 %
- 3/18 ans = 22,9%
- 18/29 ans = 28 %
- 29/50 ans = 23,9 %
- 50 ans et plus = 4,2%
- 65 ans et plus = 1,2%

- **Le nombre d'appels pour signaler des mineurs isolés a fortement diminué (- 90%) et nous ne remarquons plus de faits saillants tels que des mineurs envoyés par la police vers la MDD après 18h alors que celle-ci est fermée, ou des appels de mineurs isolés renvoyés par la police vers le 115 alors que le service ne peut les prendre en charge. Ceci s'explique par l'ouverture d'une structure dédiée aux mineurs isolés et par la mise en place d'une procédure claire diffusée auprès des différents acteurs.**

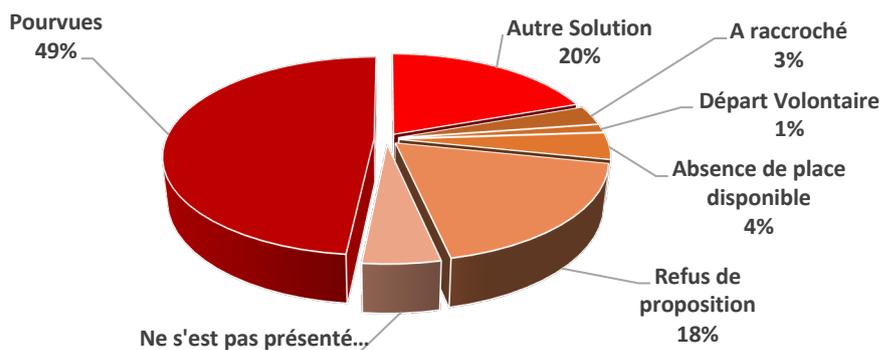
## G. Quelques focus.

- Les primo-signalements :
- **11,3 % des demandeurs n'avaient jamais appelé le 115 du département avant cette année soit 2180 « nouveaux appelants » +50% par rapport à l'année 2020 (1458) . En d'autres termes, ce sont en moyenne 6 nouvelles personnes qui appellent chaque jour le 115 pour des demandes d'hébergement. Un public composé majoritairement de femmes isolées accompagnées de leurs enfants.**
- **Le nombre de primo-signalements de demande de prestations est de 23, un public composé majoritairement d'hommes seuls.**



- **40 % des personnes sont originaires d'Afrique sub-saharienne (République du Congo, Nigéria, Côte d'Ivoire...) 34% de nationalité française (+2 %) et 2 % sont européens (stable), 10 % d'Afrique du nord ( Algérie Maroc, tunisie...), 7% d'Asie occidentale( Syrie, Turquie, Irak...), 6% des pays de l'Est ( Arménie, Albanie...) et 1% d'Amérique du Sud (Brésil...)**

## RÉPONSES APPORTÉES AUX PRIMO-SIGNALEMENTS



**Les primo-signalement représentent 2180 demandes ( 1 demande = 1 personne ) :**

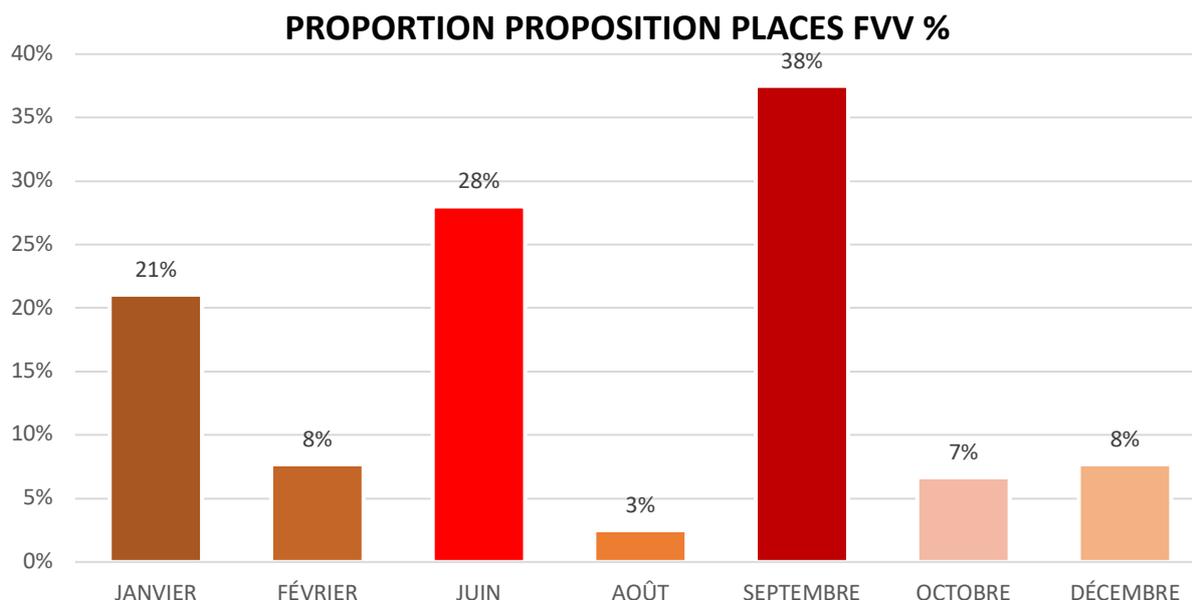
- **49%** des demandes d'hébergement des primo-signalements sont pourvues soit **1055**
- **47%** des demandes sont en refus usager (ne s'est pas présenté, refus de proposition...) soit **1031**
- **4%** des demandes sont en refus 115 (absence de places disponible) soit **94**

○ **Les Femmes victimes de violences :**

- Pour l'année **2021, 278 femmes victimes de violences**, seules ou accompagnées d'enfants ont sollicité le 115 pour des demandes de mise à l'abri. **29 femmes avec ou sans enfants ont été hébergées sur les dispositifs spécifiques FVV**, 137 ont été hébergées sur des places 115 faute de places FVV disponibles et 112 ont refusé la proposition pour divers motifs tels que : retour au domicile conjugal, une solution amicale...
- **Depuis le mois de septembre 2021, l'ouverture d'un centre d'hébergement Imanis de 10 places, dédié aux femmes victimes de violence et situé à Montargis a permis de pallier temporairement la saturation des places urgences dédiées à ce public.**
- Le taux d'occupation depuis l'ouverture est de **71,8%** (du 01/09/21 au 31/12/21). Malgré cette création de places, la situation administrative des femmes orientées vers ce dispositif ne permet pas la fluidité attendue, ce qui impacte le nombre d'orientations vers des places 115.

**Tableau de recensement des signalements FVV et des propositions d'hébergement :**

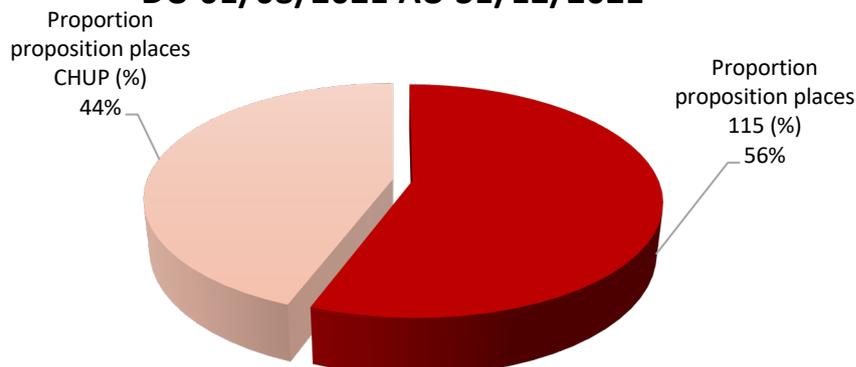
2021	Femmes victimes de violences	Nombre d'enfants	TOTAL nombre de personnes	Proposition dispositif FVV (FVV + enfants)	Proposition places 115 faute de places FVV (FVV + enfants)	Refus (autre solution / refus de proposition) (FVV + enfants)	Proportion proposition places FVV %
JANVIER	7	12	19	4	11	4	21%
FÉVRIER	6	7	13	1	5	7	8%
MARS	5	6	11	0	8	3	0%
AVRIL	8	11	19	0	10	9	0%
MAI	5	3	8	0	5	3	0%
JUIN	9	16	25	7	13	5	28%
JUILLET	9	18	27	0	11	16	0%
AOÛT	13	27	40	1	24	15	3%
SEPTEMBRE	14	18	32	12	5	15	38%
OCTOBRE	13	17	30	2	13	15	7%
NOVEMBRE	11	17	28	0	17	11	0%
DÉCEMBRE	12	14	26	2	15	9	8%
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>166</b>	<b>278</b>	<b>29</b>	<b>137</b>	<b>112</b>	



- Pour les mois de mars, avril, mai, juillet et novembre aucune orientation sur les dispositifs FVV n'a été effectuée faute de disponibilité, ils n'apparaissent donc pas dans le graphique.
- En septembre 2021, un nouveau dispositif Imanis dédié aux femmes victimes de violences avec ou sans enfant, a ouvert ses portes à Montargis permettant ainsi la mise à l'abri de 38 % de ce public s'étant signalé comme telles ce même mois.
  - Les femmes en situation de périnatalité :
- Imanis a ouvert en août 2021 un Centre d'Hébergement d'Urgence Périnatal de 20 places réparties à Orléans et Montargis. Ce dispositif est dédié aux femmes enceintes ou sortant de maternité, seules ou accompagnées de leur conjoint/enfants et aux femmes avec grossesse pathologique.
- Le taux d'occupation pour le CHUP d'Orléans depuis son ouverture est de **85,6%**. Quant au CHUP de Montargis, le taux d'occupation est de **61,6%** qui s'explique par la réticence des femmes enceintes à se délocaliser vers une autre ville et ainsi effectuer un suivi de grossesse dans un autre hôpital. Néanmoins, depuis début 2022, le dispositif est à son taux d'occupation maximum.
- Sur l'année 2021, **95 femmes enceintes seules et/ou accompagnées de leur famille ont effectué des demandes d'hébergement via le 115** soit un total de 145 personnes.
- **111** femmes enceintes et enfants ont été orientés vers des places 115.
- **34** femmes enceintes et enfants ont été orientés vers des places CHUP depuis leur ouverture. Les conditions d'accueil favorables dans les centres d'hébergement d'urgence périnatal, permettent aux femmes enceintes ou sortant de maternité de se

reposer et de bénéficier d'un accompagnement adéquat, en attendant une autre solution d'hébergement ou de logement adaptée à la problématique familiale.

## PROPORTION PROPOSITION PLACES CHUP / 115 DU 01/08/2021 AU 31/12/2021



### H. Synthèse de l'activité 115

#### Les chiffres clés du 115 :

**46291 appels reçus pour l'année 2021**

**Temps d'attente moyen : moins de 12 secondes**

#### **Durée moyenne d'un appel :**

La durée d'un appel peut varier entre 40 secondes, s'il s'agit d'un usager connu faisant une demande unique, à 10 minutes, s'il s'agit d'un usager dont la situation ou la demande nécessite un temps d'écoute et de conseil plus long.

#### Du 01/01/21 au 31/12/21 : l'hébergement d'urgence

**Nombre de demandes d'hébergement : 8843 demandes créées dont 2180 primo-demandes et 158443 demandes renouvelées.**

**Nombre de demandes d'hébergement pourvues : 161849**

**Nombre de demandes d'hébergement non pourvues 115 pour absence de disponibilité: 471**

**Nombre de demandes d'hébergement non pourvues usagers : 4966 par refus, absence des usagers, autre solution trouvée.**

**Nombre de personnes vulnérables (femmes seules, familles avec enfants, hommes seuls avec pathologies médicales) sans solution proposée du 01/01/21 au 31/05/2021 : aucune.**

**Le taux moyen de demandes pourvues sur l'année 2021 s'élève à 96,7 % et le taux d'occupation moyen à 105 %.**

L'association Imanis a également pris l'initiative de mettre en réserve 10 lits picots au centre d'hébergement d'urgence hivernal d'Orléans afin d'être en mesure de répondre à des situations d'extrême urgence, même si l'ensemble des dispositifs est saturé.

Les situations administratives renseignées sont celles déclarées par les usagers.

Les personnes en situation régulière sur le territoire sont orientées vers le service insertion du SIAO et vers les services de droit commun.

Les primo-arrivants sont orientés vers la SPADA 45 et/ou les services adaptés à la situation déclarée.

La plus grande partie des usagers du 115 a entre 18 et 50 ans (75%), un public plutôt jeune avec tout de même une quantité non négligeable de personnes âgées de 50 ans et plus (5,4%) même si nous constatons une baisse par rapport à 2020.

A noter également de nombreux signalements d'enfants en famille de moins de 10 ans.

Les usagers du 115 sont en majorité originaires d'Afrique sub-saharienne et de France.

Depuis plusieurs années, une recrudescence du nombre de familles monoparentales est remarquée au niveau national et également sur le département du Loiret.

Le nombre très important de demandeurs d'asile parmi les usagers du 115 est justifié par la saturation des centres d'accueils pour demandeurs d'asile (CADA).

Pour l'année 2021, le 115 du Loiret a reçu une majorité de demandes émanant de familles monoparentales. Les familles avec enfants sont hébergées en priorité.

Certains usagers refusent les propositions d'hébergement qui ne correspondent pas à leurs souhaits (refus de l'hébergement collectif, de la localisation, des horaires, des contraintes dues à la Covid).

Les places sont réattribuées systématiquement dès lors que les permanenciers du 115 ont l'assurance que les usagers orientés initialement sont bien absents.

L'ouverture du service 24h/24h et 7j/7j permet d'orienter tardivement, parfois même pendant la nuit.

## **Du 01/01/21 au 31/12/21 : les prestations**

**Nombre de demandes de prestations pourvues : 10325 ( soit -34,7% en rapport avec l'année précédente)**

La baisse du nombre de demandes de prestations s'explique par le fait que les structures d'hébergement d'urgence ont mis en place des systèmes de restauration ou des distributions de tickets alimentaires lors de la période de confinement. Les usagers dits « réguliers » se sont également moins signalés compte tenu de la crainte du coronavirus et des mesures de confinement/couvre-feu.

**Les prestations concernent des demandes d'aide alimentaire, de couverture, de kit d'hygiène, d'écoute et de conseils, et d'accompagnement physique. Les permanenciers du**

**115 sont en lien avec la maraude de la Croix Rouge (pour les territoires d'Orléans et de Montargis) et transmettent les demandes des usagers.**

**Les hommes isolés appellent majoritairement le 115 (33%) pour des demandes de prestations et les signalements de femmes isolées représentent 7%.**

**Des maraudes sont également organisées par l'association Imanis sur les secteurs de Gien et Pithiviers, 2 fois par semaine, avec une moyenne de 7 personnes rencontrées par jour de maraude.**

**Des postes fixes avec distribution alimentaire ont lieu chaque jour à Orléans, grâce à plusieurs associations. Une baisse significative du nombre de personnes vues sur ces dispositifs a également été remarquée par les bénévoles.**

L'association IMANIS s'articule autour de valeurs essentielles qui guident et donnent un sens au travail de chaque équipier. Le bien-être de l'utilisateur du 115 du Loiret est, en rapport avec ces valeurs, au centre des préoccupations. Le profil de celui-ci, ses origines, sa culture et ses problématiques peuvent être multiples. Le rôle du permanencier est essentiellement de traduire la demande, de répondre à l'urgence immédiate et de voir au-delà des besoins primaires pour permettre un aller ou un retour vers une situation stable.

Débuté en 2019, un travail d'amélioration des compétences et des connaissances des permanenciers et une réflexion sur l'organisation du service ont permis d'optimiser la prise en charge téléphonique des usagers.

Il apparaît toutefois essentiel que le 115 se positionne comme pouvant être un premier lien vers l'accès à la satisfaction de ces besoins, via l'information transmise et l'orientation vers des services compétents. Il ne doit également pas occulter la notion de respect et de mise en valeur de l'individu.

Le cœur même du métier de permanencier se trouve aussi à ce niveau : sa sensibilité, son empathie et sa capacité à mettre en perspective l'avenir de l'utilisateur.

Grâce à une démarche qualité avec l'utilisateur placé au centre des préoccupations, un soutien de la direction et une équipe motivée, une volonté politique locale de lutte contre le sans-abrisme et un réseau partenarial fourni, le 115 du Loiret a été en mesure lors de cette année écoulée, d'améliorer notablement la qualité du service rendu.

## II. Le SIAO (Service Intégré d'Accueil et d'Orientation)

La méthodologie employée est sensiblement la même que celle utilisée par le service 115. En 2020, la nouvelle plateforme SI-SIAO-115 résultant de la fusion entre les deux plateformes SI-SIAO et SI-SIAO-115. est mise en ligne, améliorée depuis, par différentes versions dont la dernière en septembre 2021.

Les travailleurs sociaux ont pu extraire des données via la plateforme et les compléter par le biais d'un outil interne créé en 2017 lorsque IMANIS a été nommé gestionnaire du service SIAO-115.

### Les chiffres clés du SIAO volet hébergement / logement 2021

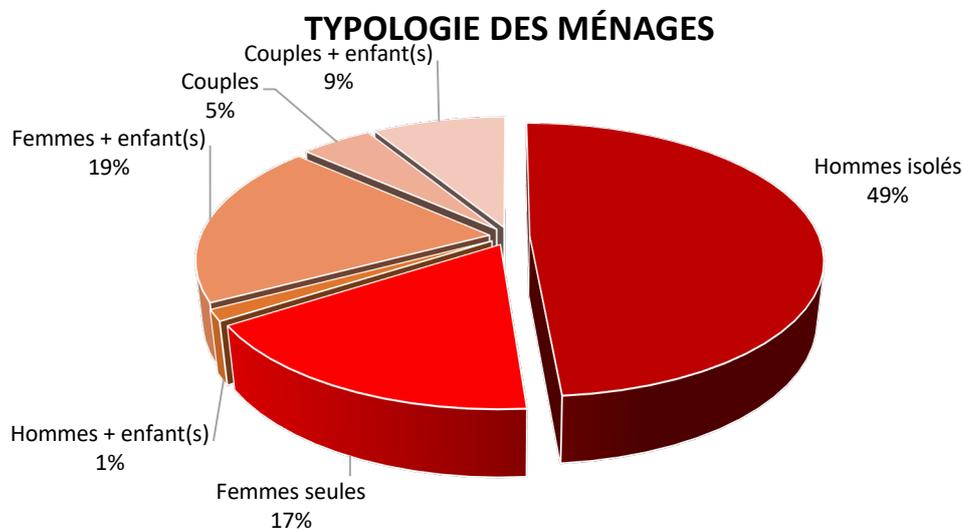
**2266 demandes reçues et traitées**

**834 orientations sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement ou logements adaptés**

Comme l'année 2020, l'année 2021 a été marquée par la COVID. Cet impact national a eu des incidences sur les pratiques du service SIAO-115. En effet, les réunions avec les partenaires n'ont pas pu reprendre en présentiel. Ces dernières s'effectuent avec de nouveaux outils de communication (conférences téléphoniques, utilisation de ZOOM etc...)

Durant l'année 2021, 2266 demandes d'hébergement d'insertion (soit 3732 personnes) ont pu être traitées, soit une légère augmentation +19% comparé à l'année 2020 (soit 1906 traitées). Cette augmentation peut s'expliquer, en partie, par des ruptures d'hébergement amicaux dûes au COVID.

### DEMANDES PAR TYPOLOGIE DE MÉNAGES :

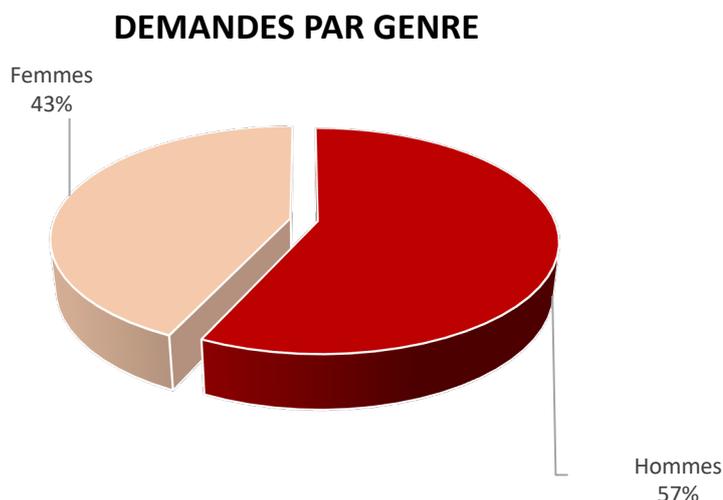


SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

Comme les années précédentes, la majorité des demandes d'hébergement d'insertion reçues au cours de l'année 2021 sont des demandes émanant de personnes isolées et de familles monoparentales.

Les familles avec enfants et les femmes isolées sont hébergées via le 115 par priorité lors de primo-demandes d'urgence, c'est pourquoi les hommes isolés représentent une grande majorité des demandes d'hébergement d'insertion.

## DEMANDES PAR GENRE :

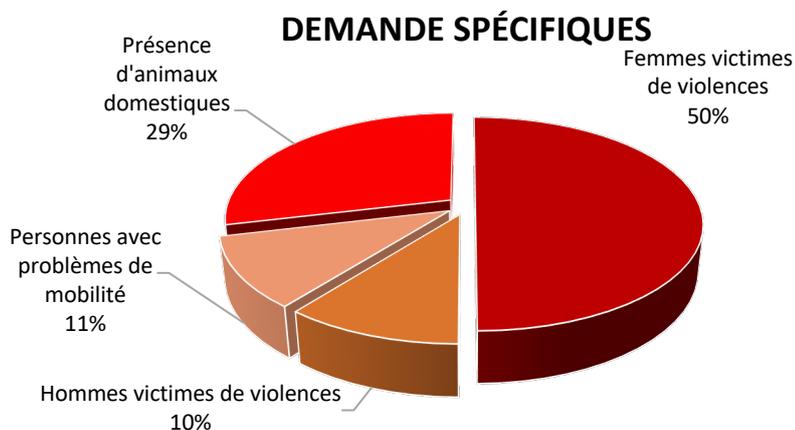


SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

La proportion des demandes d'hébergement reçues pour les hommes et les femmes reste inchangée pour l'année 2021, par rapport à 2020.

En effet, nous constatons que plus de la moitié des demandes reçues concernent des hommes isolés.

## DEMANDES DES PUBLICS SPÉCIFIQUES :



SOURCE : INTERNE IMANIS DÉCEMBRE 2021

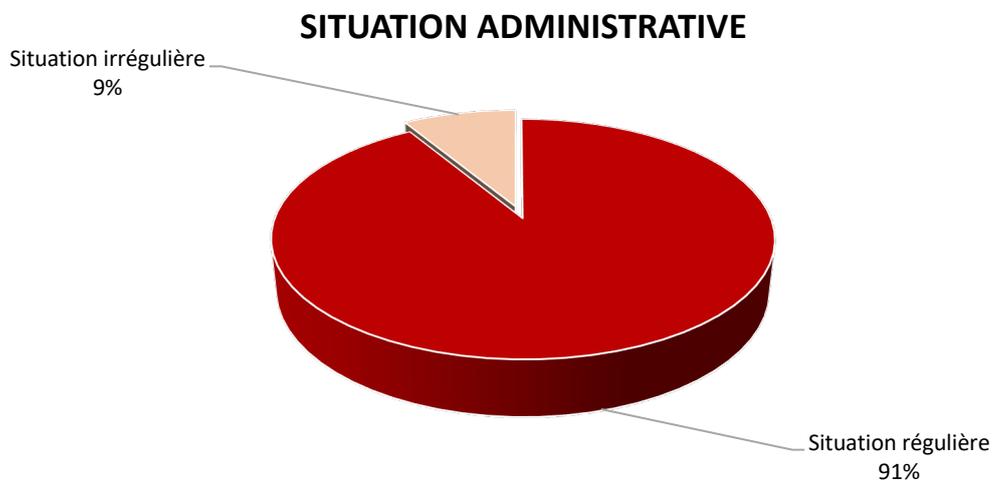
En 2021, les femmes victimes de violences restent un public très présent concernant les demandes d'hébergement et de logement adapté. Toutefois, nous pouvons constater une faible diminution du nombre de demandes pour ce public, soit 9% en 2020 et 8,5% en 2021 du total des demandes reçues au SIAO.

En outre, le nombre de demandes pour les hommes victimes de violences augmente, soit 0,47% en 2020 et 1,80% en 2021 sur le total des demandes reçues au SIAO.

Par ailleurs, le nombre de demandes pour des personnes incarcérées représente 4,5% de l'ensemble des demandes reçues. Ces demandes sont réalisées en amont de sortie d'incarcération afin de générer de l'ancienneté. En effet, le SIAO oriente en fonction de l'urgence des situations et de l'ancienneté des demandes.

Par conséquent, cela engendre un délai d'attente plus ou moins long selon la date de sortie et les disponibilités.

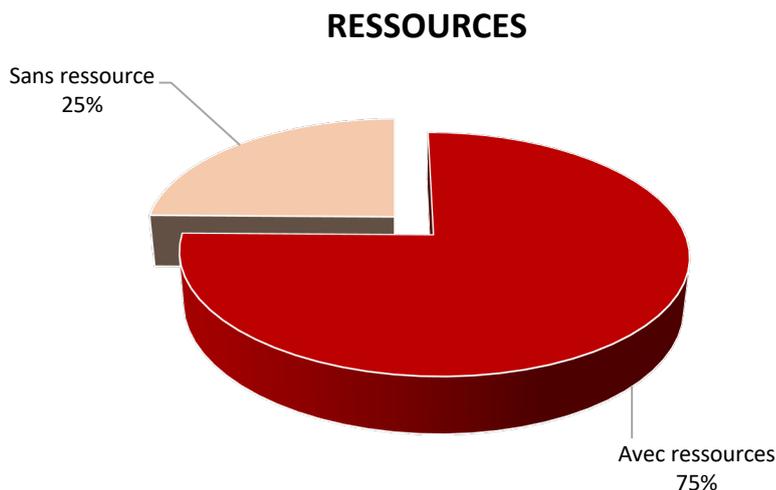
## DEMANDES EN FONCTION DES SITUATIONS ADMINISTRATIVES



SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

La majorité des demandes d'hébergement reçues concerne des personnes en situation régulière. La régularité de séjour est une condition primordiale pour l'accès à la majorité des dispositifs d'hébergement et de logements adaptés.

## DEMANDES EN FONCTION DES RESSOURCES

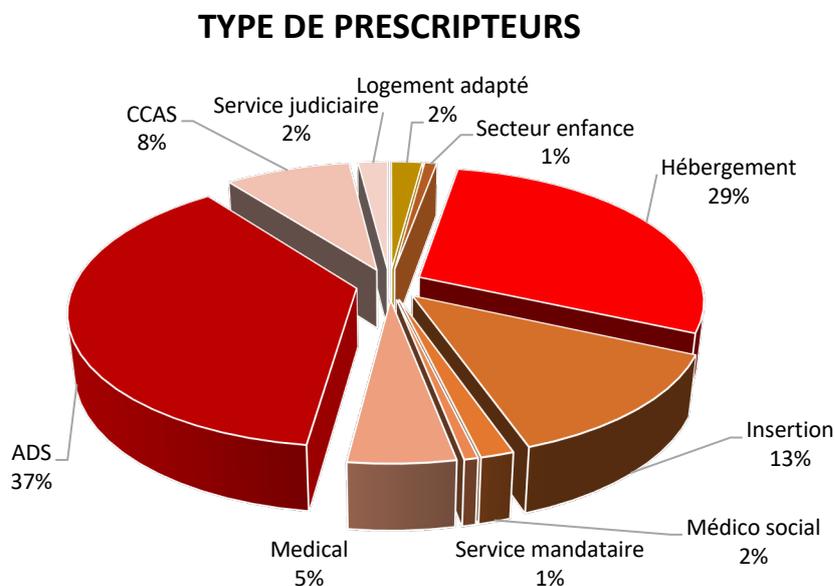


SOURCE : INTERNE IMANIS DÉCEMBRE 2021

Sont prises en compte dans le type de ressources : les minimas sociaux, les retraites et les salaires. Nous constatons que la majorité des personnes faisant une demande SIAO perçoivent des ressources.

Il est important de souligner que le volet « situation budgétaire » n'est pas toujours rempli malgré la vigilance des travailleurs sociaux sur le renvoi des demandes incomplètes. De plus, les personnes en attente de ressources, sont comprises dans les personnes « sans ressource ».

## DEMANDES PAR TYPE DE PRESCRIPTEURS



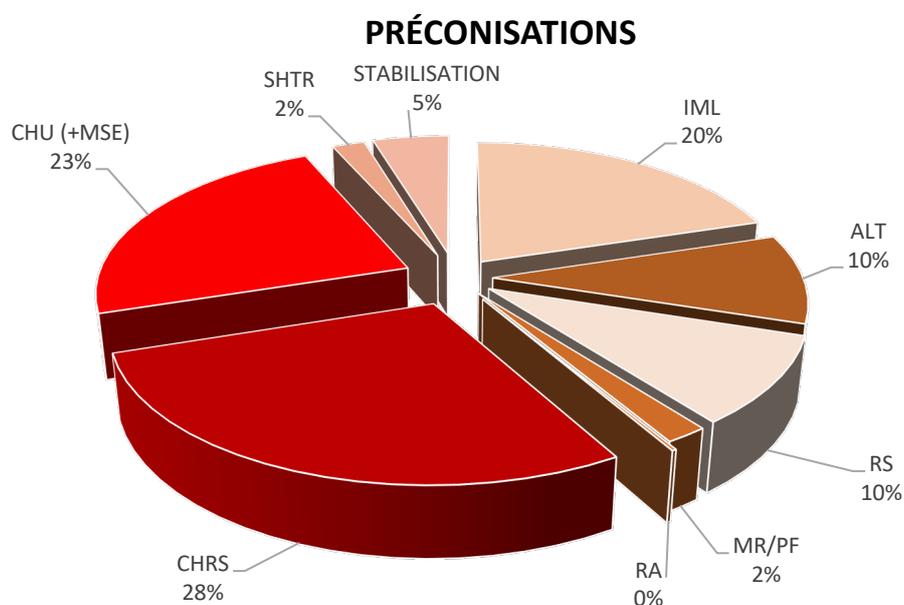
SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

Malgré une légère diminution, les demandes d'hébergement et/ou de logement adapté émanent principalement des Agences Départementales de la Solidarité (anciennement Maisons du Département) à hauteur de 37%.

Les structures d'hébergement représentent 29% des prescripteurs. On constate une légère augmentation entre 2020 et 2021.

Ces demandes s'inscrivent dans le parcours d'accueil des usagers, passant par exemple d'un centre d'hébergement (type Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale) vers un dispositif plus adapté à leurs besoins (type Intermédiation Locative). De plus, la présence de travailleurs sociaux sur les CHU 115 a permis la création de demandes d'insertion afin de fluidifier les places d'urgence 115.

## DEMANDES PAR TYPE DE PRÉCONISATIONS :



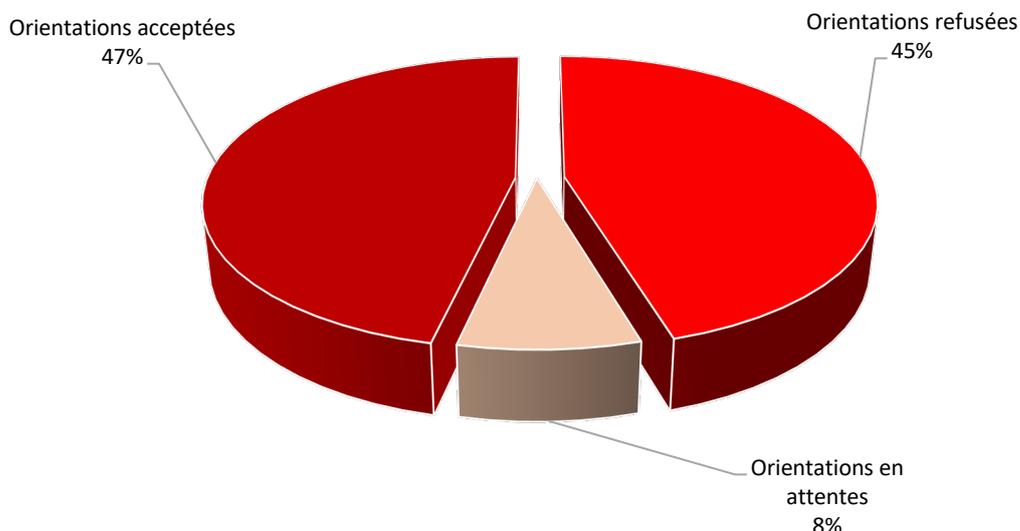
SOURCE : INTERNE IMANIS DÉCEMBRE 2021

Nous constatons qu'en majorité, les services prescripteurs sollicitent principalement des places d'hébergement d'insertion et d'urgence.

Comparé à 2020, il apparaît une légère augmentation de 7% des préconisations pour du logement adapté.

## RÉPARTITIONS DES ORIENTATIONS EN 2021 :

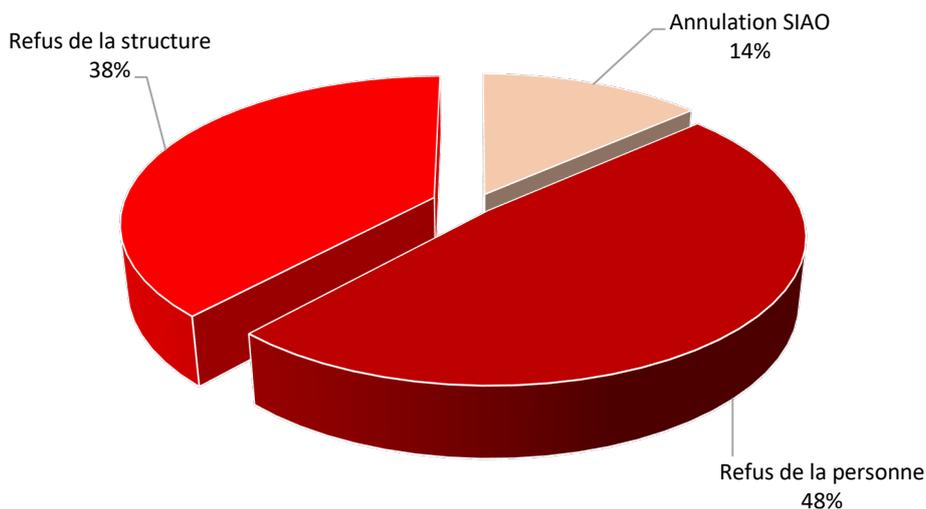
### ORIENTATIONS 2021



SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

47 % des orientations ont une issue positive et 45% négative.

### TYPE DE REFUS

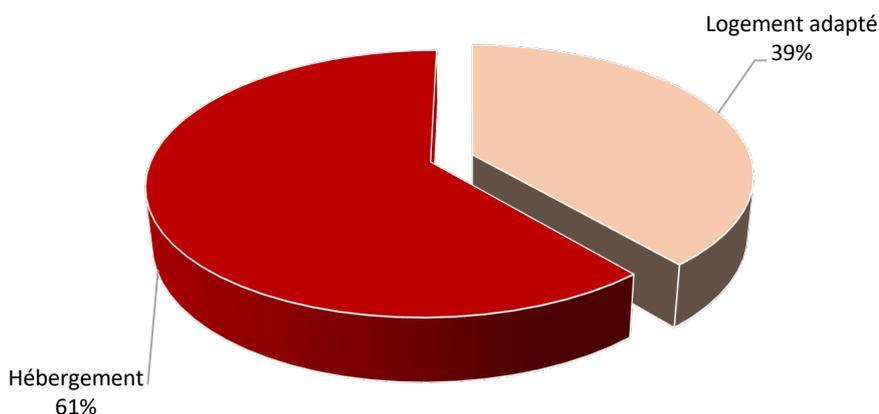


SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

Le SIAO a effectué 834 orientations en 2021 dont 388 acceptées, 328 refusées (soit par les structures, soit par les usagers), 51 annulées et 67 sont en attente au 31/12/2021. Ces attentes sont principalement liées à des commissions qui doivent être fixées par les structures hébergeantes afin de valider les dossiers présentés.

Le manque de fluidité dans certaines structures d'hébergement et de logement adapté freine les possibilités d'orientations.

## ENTRÉE DANS LES LIEUX / STRUCTURES

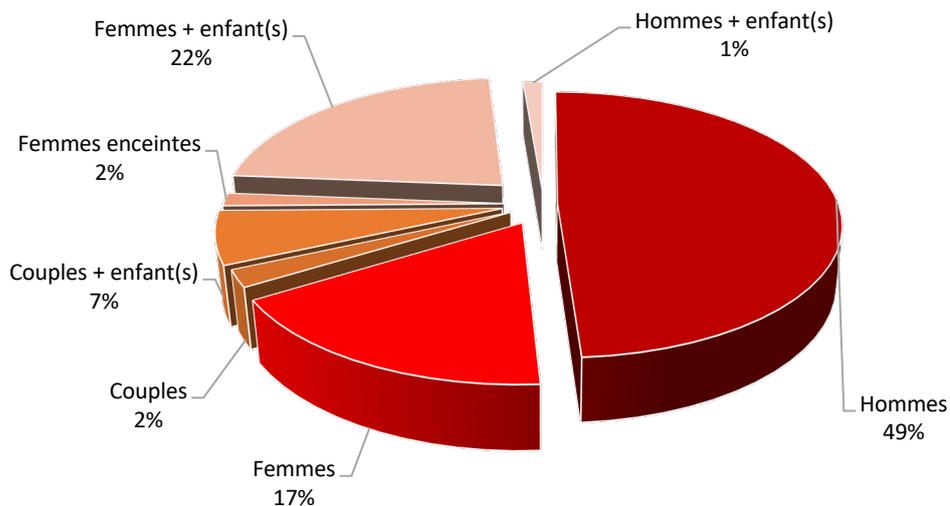


SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

On note ici, qu'une majorité d'orientations est réalisée vers les dispositifs d'hébergement.

Le nombre majoritaire de demandes vers l'hébergement est souvent lié au fait d'une situation plus fragile des personnes en demande. Le besoin de stabiliser leur situation familiale ou socio-professionnelle est nécessaire avant de pouvoir envisager une orientation vers le logement adapté ou pérenne.

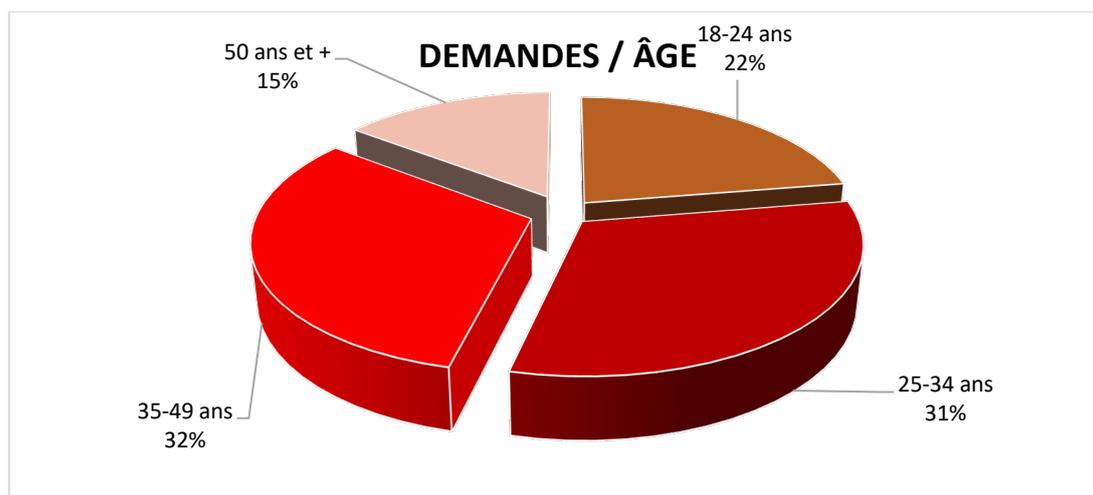
## TYOLOGIE DES MÉNAGES / ORIENTATIONS



SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO 2021

À l'heure actuelle, nous pouvons constater que les orientations concernent une grande majorité d'hommes seuls. En effet, ces derniers sont paradoxalement les plus vulnérables car non prioritaires au regard des critères de vulnérabilité établis et demandeurs d'un hébergement.

## DEMANDES PAR ÂGE

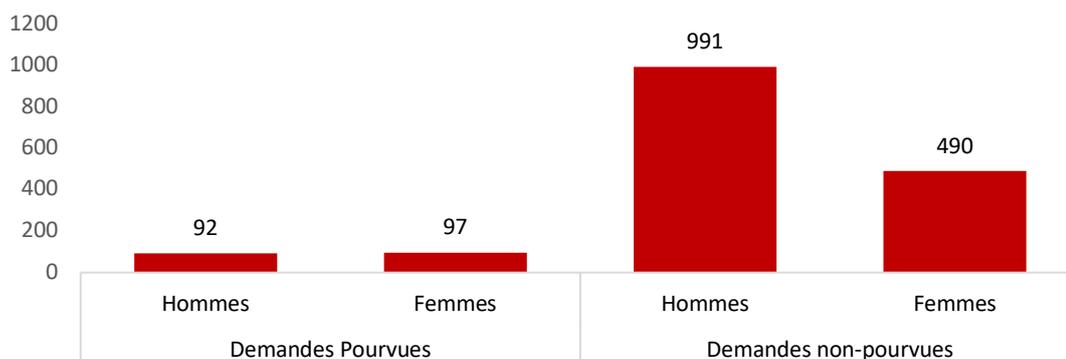


Le SIAO reçoit en majorité des demandes pour des personnes âgées entre 25 et 49 ans. Par ailleurs, nous constatons que près d'un quart de ces demandes sont pour des jeunes majeurs âgés entre 18 et 24 ans.

## FOCUS SUR LES ORIENTATIONS DE JEUNES MAJEURS :

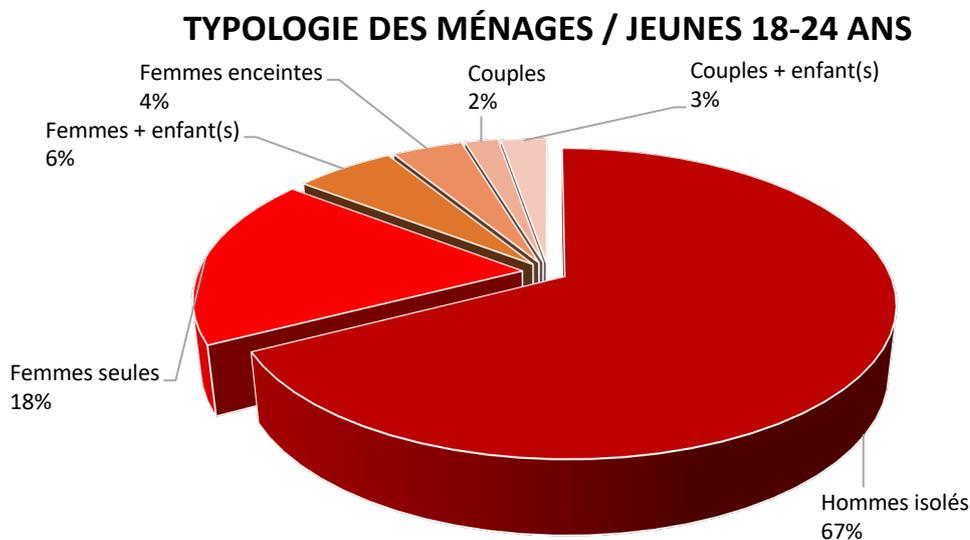
- Le nombre total de demandes d'hébergement d'urgence des jeunes âgés de 18 à 24 ans auprès du 115 est de **1670** (soit 546 personnes différentes), dont **189** demandes pourvues.
- Les personnes en demande sont majoritairement des jeunes hommes isolés.
- Les refus 115 (absences de places disponibles) sont au nombre de **118** soit **8%** des refus et ceux émanant des usagers sont de **1363** (autre solution, refus de proposition, ne s'est pas présenté...) soit **92%**.

### Demands d'hébergement pourvues et non-pouvues Jeunes 18-24 ans



Les demandes auprès du SIAO pour un hébergement plus pérenne de ce même public au cours de l'année 2021 sont au nombre de 288.

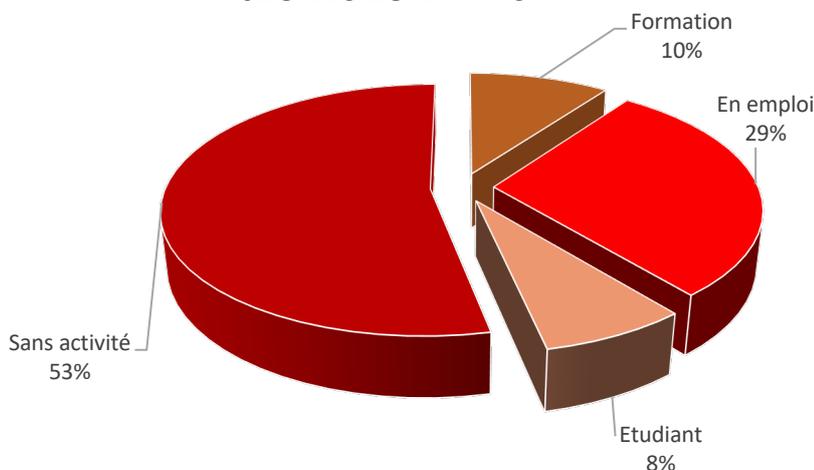
## TYPOLOGIE DES MÉNAGES EN DEMANDE AUPRÈS DU SIAO



La majorité des demandes d'hébergement d'insertion reçues pour ces jeunes concerne des hommes isolés.

## SITUATION PROFESSIONNELLE ET SCOLAIRE

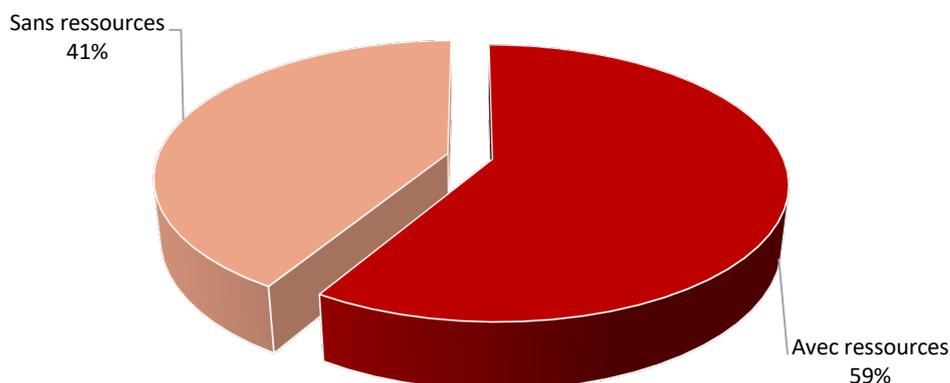
### **SITUATION PROFESSIONNELLE ET SCOLAIRE / JEUNES 18-24 ANS**



Nous constatons que plus de la moitié des jeunes en demande d'hébergement ou logement adapté sont sans activité. Un peu plus d'un quart sont tout de même en emploi.

## DEMANDES EN FONCTION DES RESSOURCES

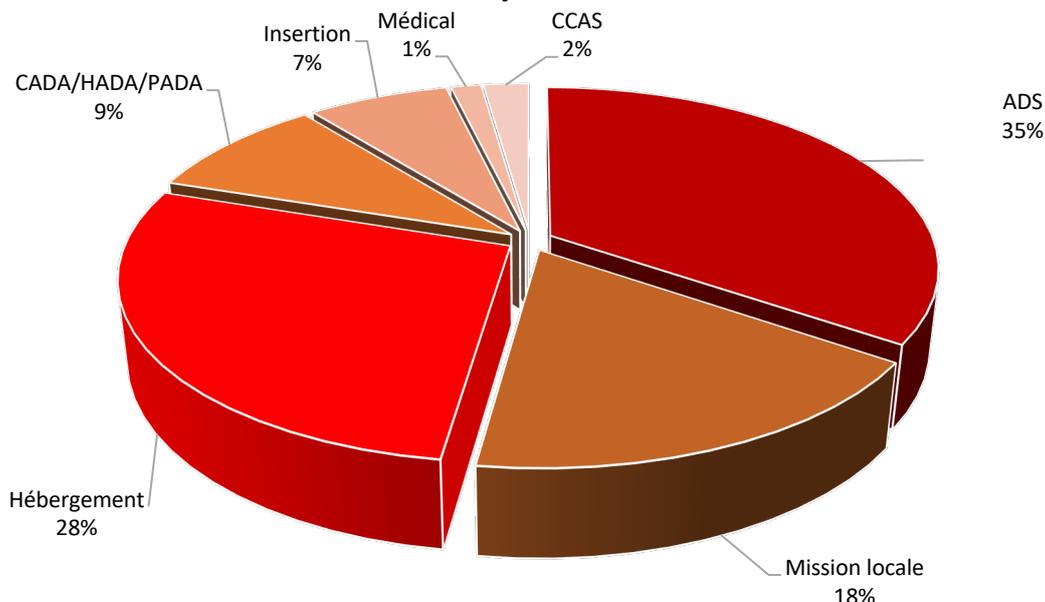
### RESSOURCES / JEUNES 18-24 ANS



Malgré une majorité de jeunes sans activité, nous constatons qu'un peu plus de la moitié des demandeurs perçoivent des ressources. Cela peut s'expliquer par l'obtention des minima sociaux pour les jeunes parents ainsi que les aides financières proposées par la Mission Locale dans le cadre de la garantie jeunes, ou le Conseil Départemental dans le cadre du PARI.

## DEMANDES PAR PRESCRIPTEURS

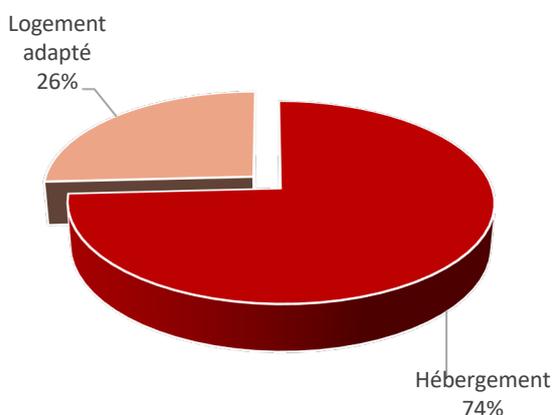
### PRESCRIPTEURS / JEUNES 18-24 ANS



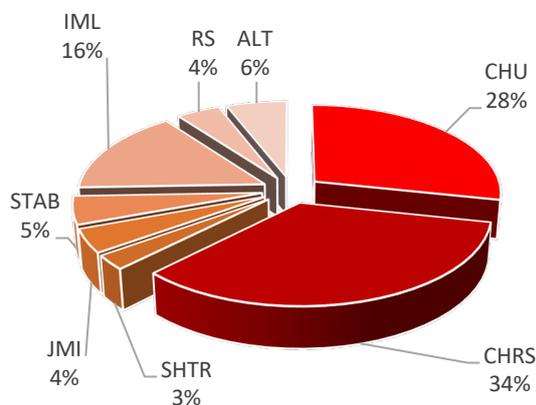
La majorité des demandes sont effectuées par des partenaires accompagnant les jeunes tels que la mission locale et certains services de l'ADS.

## DEMANDES PAR TYPE DE PRÉCONISATIONS

### PRÉCONISATIONS / JEUNES 18-24 ANS



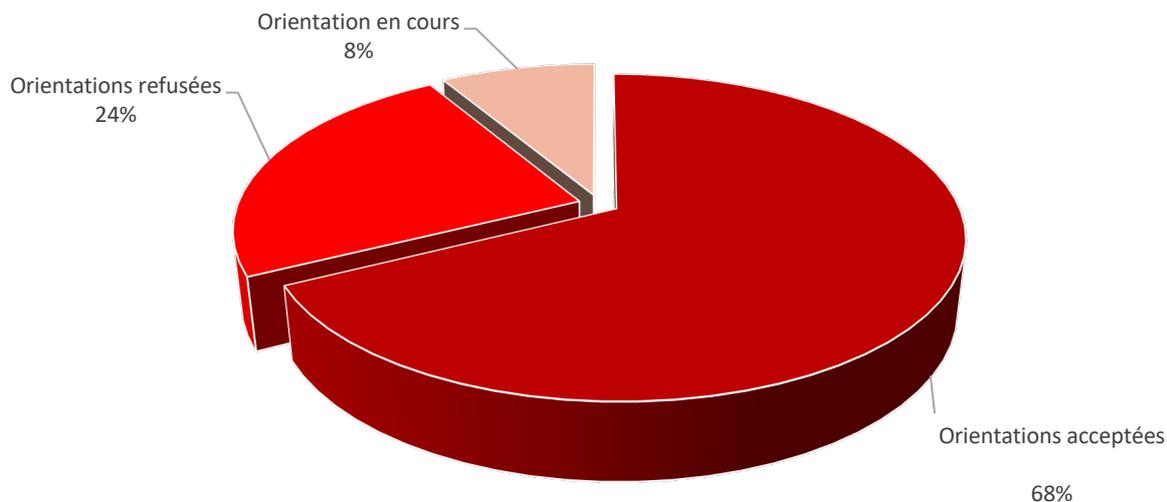
### PRÉCONISATIONS/ JEUNES 18-24 ANS



Nous constatons qu'il est majoritairement demandé de l'hébergement pour les jeunes. Cette majorité peut s'expliquer par la fragilité des jeunes ayant besoin d'avoir un cadre ainsi que d'être accompagnés dans leurs démarches.

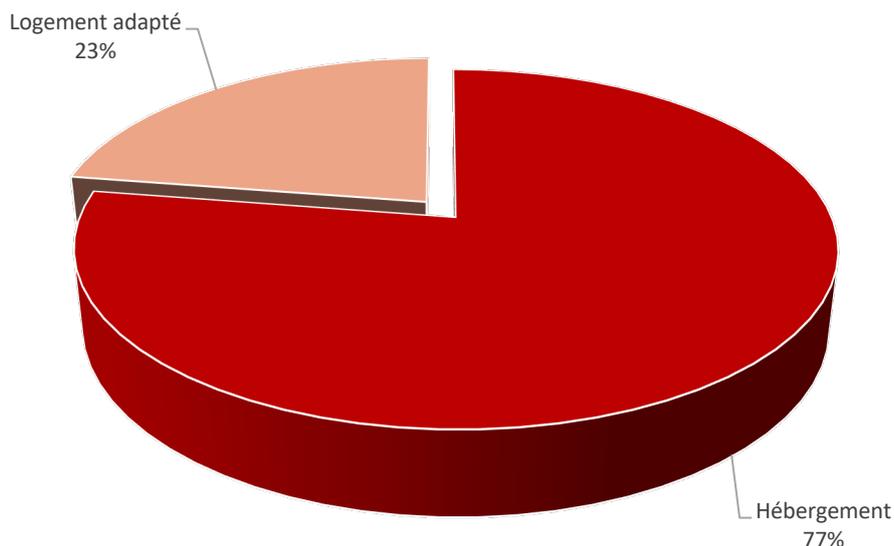
## ORIENTATIONS 2021

### ORIENTATIONS 2021 / JEUNES 18-24 ANS



**68 % des orientations des jeunes 18-24 ans sont acceptées, 24% refusées et 8% sont en cours.**

## ENTRÉE DANS LES LIEUX PAR STRUCTURE / JEUNES 18-24 ANS



### LES JEUNES MAJEURS EN FIN DE PRISE EN CHARGE ASE :

La prise en charge de ce public bien spécifique a été une grande préoccupation des services ces dernières années.

En effet, les migrants mineurs non accompagnés de plus en plus nombreux, confiés au Conseil départemental, et hébergés principalement à l'hôtel, voyaient généralement leur prise en charge cesser brutalement à leur majorité réelle ou estimée.

Confrontés à une demande croissante sur les dispositifs d'hébergement d'urgence déjà saturés, les Services de l'État ont ouvert, en collaboration avec leurs acteurs de terrain, des places spécifiques en hébergement d'urgence ou en Intermédiation Locative.

La stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, annoncée par le Président de la République en septembre 2018, se décline au niveau territorial au travers de la convention d'appui à la lutte contre la pauvreté et d'accès à l'emploi (CALPAE). Cette déclinaison permet à l'État de s'appuyer sur l'échelon de proximité que constitue le Département, chef de file de l'action sociale. Dans ce cadre, les départements bénéficient dorénavant de crédits complémentaires pour l'accompagnement des jeunes sortants de l'aide sociale à l'enfance (ASE), selon des modalités fixées par une instruction du 25 septembre 2019.

Le Département du Loiret et l'Etat ont signé, le 21 octobre 2021, l'avenant n°4 à cette convention, afin de renforcer les actions existantes notamment la lutte contre les sorties sèches de l'ASE (Aide sociale à l'enfance), l'accueil inconditionnel de proximité et l'accompagnement des allocataires du RSA vers l'emploi.

La mise en œuvre du Parcours Autonomie Réussite Insertion (PARI\*) a depuis lors, fortement diminué le nombre de sollicitations du SIAO-115 par ces jeunes, comme en témoignent les quelques chiffres ci-dessous.

\*Le PARI est un dispositif via lequel il est proposé aux jeunes un accompagnement global, individualisé et personnalisé afin de créer toutes les conditions nécessaires à leur inclusion sociale et professionnelle au sein du territoire loirétain. L'accompagnement peut comprendre un logement, une bourse d'un montant maximum de 450 € / mois (ou 750 € pour les jeunes en situation de handicap) ou un référent positionné sur une mission d'aide et de soutien dans une perspective d'insertion et d'autonomie

Année	Demandes SIAO		Demandes 115	
	18-24 ans	Dont sortant d'ASE	18-24 ans	Dont sortant d'ASE
2021	288	38	546	3
2020	335	120	490	NC
2019	160	24	544	NC

SOURCE : PLATEFORME SI-SIAO

Les données sont exprimées en nombre de demandes distinctes pour le SIAO et en nombre de personnes distinctes pour le 115.

# CARTOGRAPHIE

Comme déjà évoqué, l'un des objectifs du SIAO est notamment la coordination des acteurs et partenaires.

Le département du Loiret est riche de partenaires et d'associations qui permettent, par le biais d'un maillage, de répondre en partie aux besoins spécifiques des personnes en situation de précarité.

Ainsi des réponses peuvent être apportées sur le plan de l'hygiène, de l'alimentation et de l'hébergement de première urgence :

## HÉBERGEMENT D'URGENCE 2021



Places pérennes  
Places temporaires (renfort hivernal/COVID)

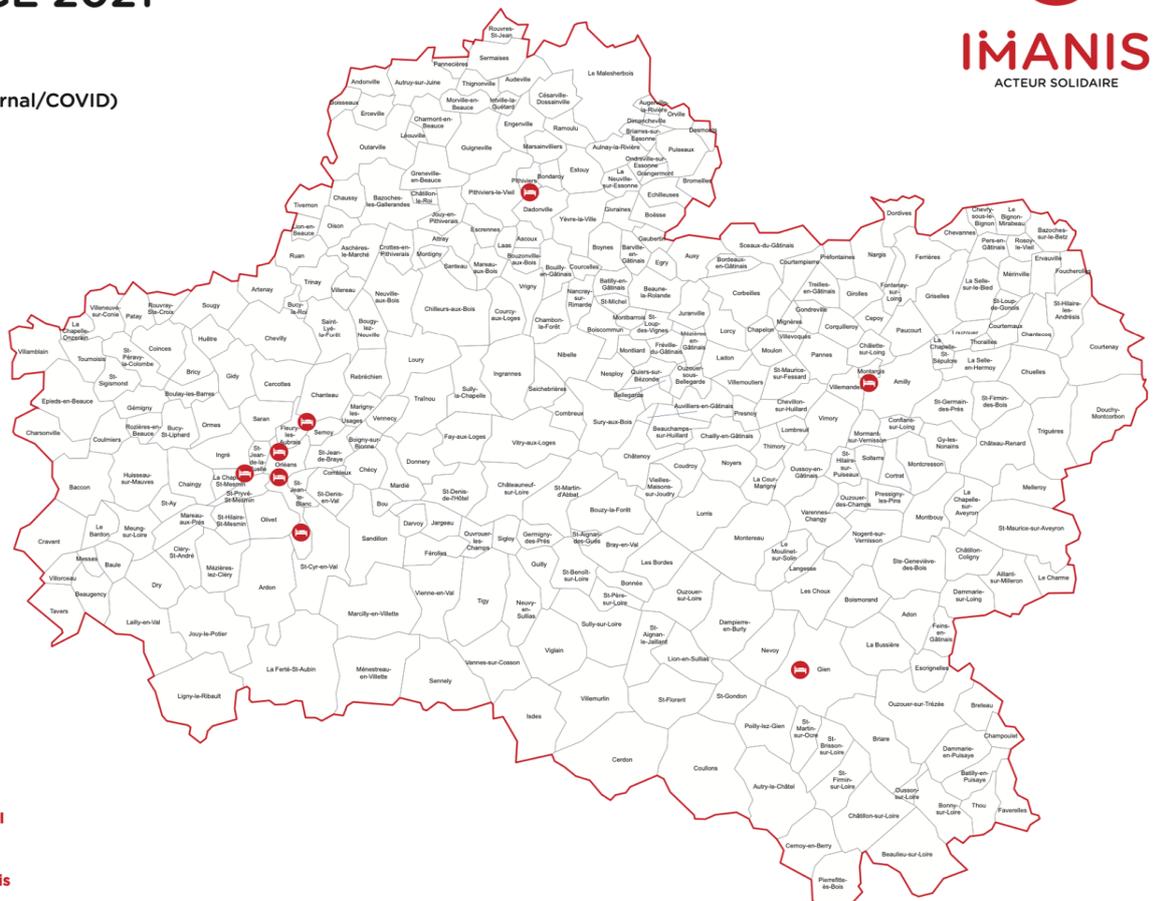
### PLACES PÉRENNES

- CHU ÉQUALIS**  
La Chapelle St Mesmin  
**94** places
- CHU IMANIS**  
Fleury les Aubrais  
**60** places
- CHU IMANIS**  
Orléans Sud  
**63** places
- CHU AIDAPHI**  
Orléans  
**55** places
- CHU IMANIS**  
Pithiviers  
**16** places
- CHU IMANIS FVV**  
Montargis  
**10** places

- CHUP IMANIS**  
Orléans  
**14** places
- CHUP IMANIS**  
Montargis  
**6** places

### PLACES RENFORT HIVERNAL

- CHU ÉQUALIS**  
La Chapelle St Mesmin  
**30** places
- CHUH IMANIS**  
Fleury les Aubrais  
**30** places
- CHUH IMANIS**  
Orléans  
**60** places
- AIDAPHI HOTEL**  
Orléans  
**35** places
- CHUH IMANIS**  
Pithiviers  
**5** places
- CHUH IMANIS**  
Montargis  
**15** places
- CHUH AIDAPHI**  
Gien  
**5** places
- Relais Orléanais**  
Orléans  
**8** places





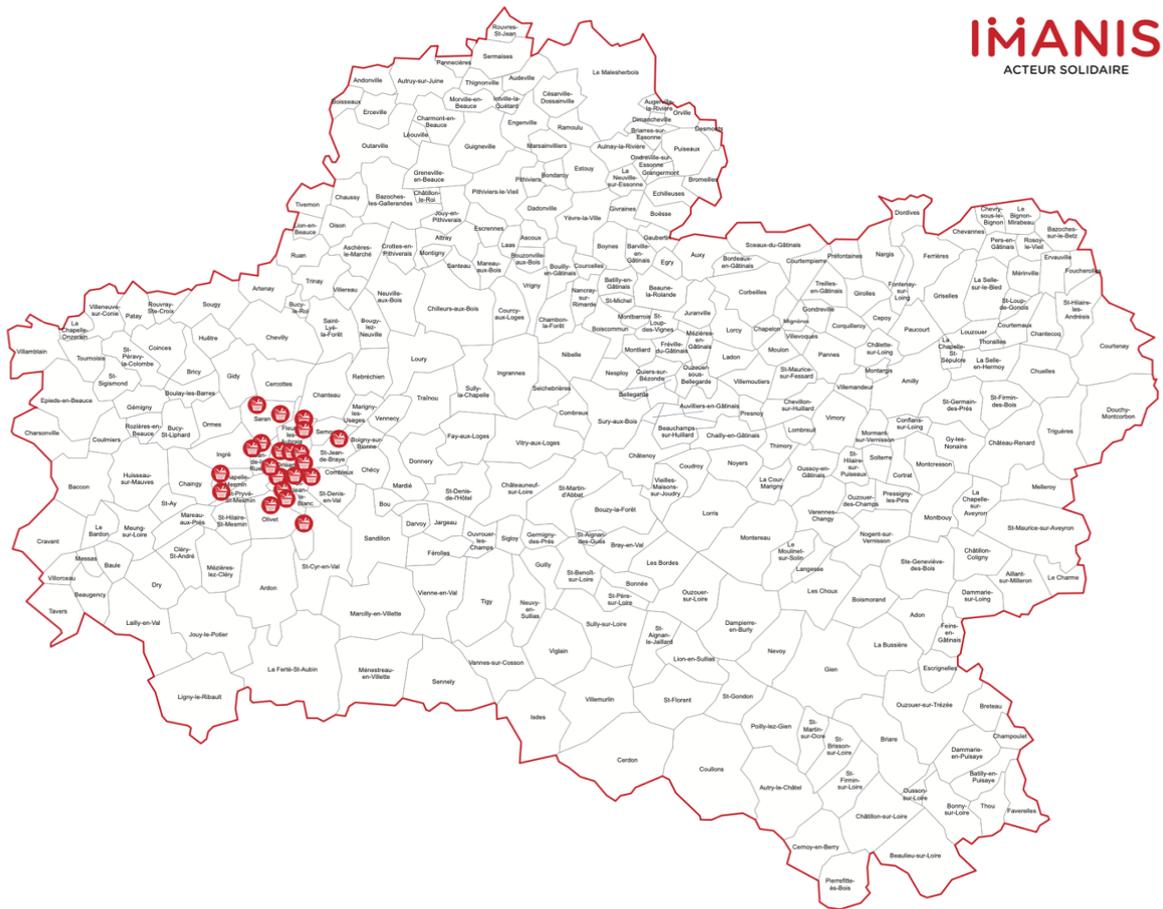
## AIDE ALIMENTAIRE 2021



**IMANIS**  
ACTEUR SOLIDAIRE

### ORLÉANS MÉTROPOLE

- Entraide Protestante**  
Orléans centre
- Equipe Saint Vincent de Paul**  
Orléans
- Les mains tendues**  
Orléans
- Magdalena 45**  
Orléans
- Restos du cœur**  
Orléans La Source
- Restos du cœur (Camions du cœur)**  
Orléans Argonne  
Maraude - Orléans Centre
- Secours Catholique**  
La Chapelle Saint Mesmin  
Saint Jean de la Ruelle
- Secours Populaire**  
Orléans Argonne  
Orléans Blossières  
Orléans Centre  
Orléans La Source  
La Chapelle St Mesmin  
Fleury les Aubrais  
Saran  
St Jean de Braye  
St Jean de La Ruelle
- Société Saint Vincent de Paul**  
Orléans
- Olivet Solidarité**  
Olivet
- Restos du cœur**  
Fleury les Aubrais  
St-Jean le Blanc  
Saran





## AIDE ALIMENTAIRE 2021



**IMANIS**  
ACTEUR SOLIDAIRE

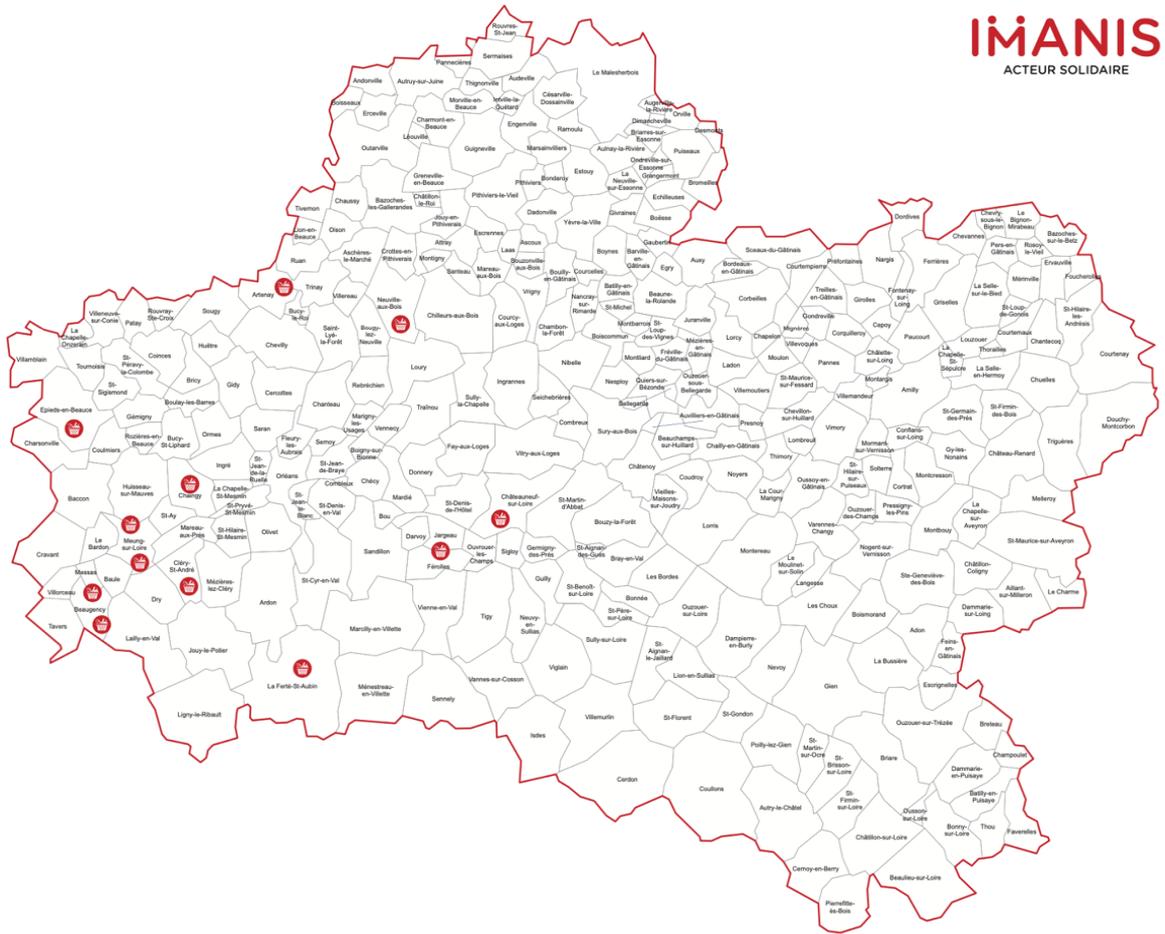
### ORLÉANS HORS MÉTROPOLE

#### Secours Populaire

Beaugency  
Chaingy  
Châteauneuf sur Loire  
Meung sur Loire

#### Secours Catholique

Artenay  
Beaugency  
Cléry Saint André  
Epieds-en-Beauce  
La Ferté Saint Aubin  
Jargeau  
Meung-sur-Loire  
Neuville-aux-Bois





## AIDE ALIMENTAIRE 2021



**IMANIS**  
ACTEUR SOLIDAIRE

### GIENNOIS

**Croix-Rouge Française**  
Bellegarde  
Cerdon  
Châtillon-sur-Loire  
Ouzouer-sur-Loire  
Ouzouer-sur-Trézée  
Sully-sur-Loire  
Vannes-sur-Cosson  
Villemurlin

**Fraternité Giennoise**  
Gien

### MONTARGIS

**Mille sourires**  
Montargis

**Croix-Rouge Française**  
Bellegarde  
Château-Renard  
Chuelles  
Douchy Montcorbon  
Montargis  
Saint-Maurice-sur-Aveyron

**Restos du cœur**  
Amilly  
Chalette  
Courtenay  
Lorris  
Montargis

**Secours Populaire**  
Châlette/Loing

**Secours Catholique**  
Bellegarde  
Château-Renard  
Châtillon-Coligny /  
Nogent-sur-Vernisson  
Corbeilles-en-Gâtinais /  
Ladon  
Ferrières-en-Gâtinais  
Montargis

### Restos du cœur

Briare  
Gien  
Chatillon

### Secours Populaire

Bonny sur Loire  
Gien

### Secours Catholique

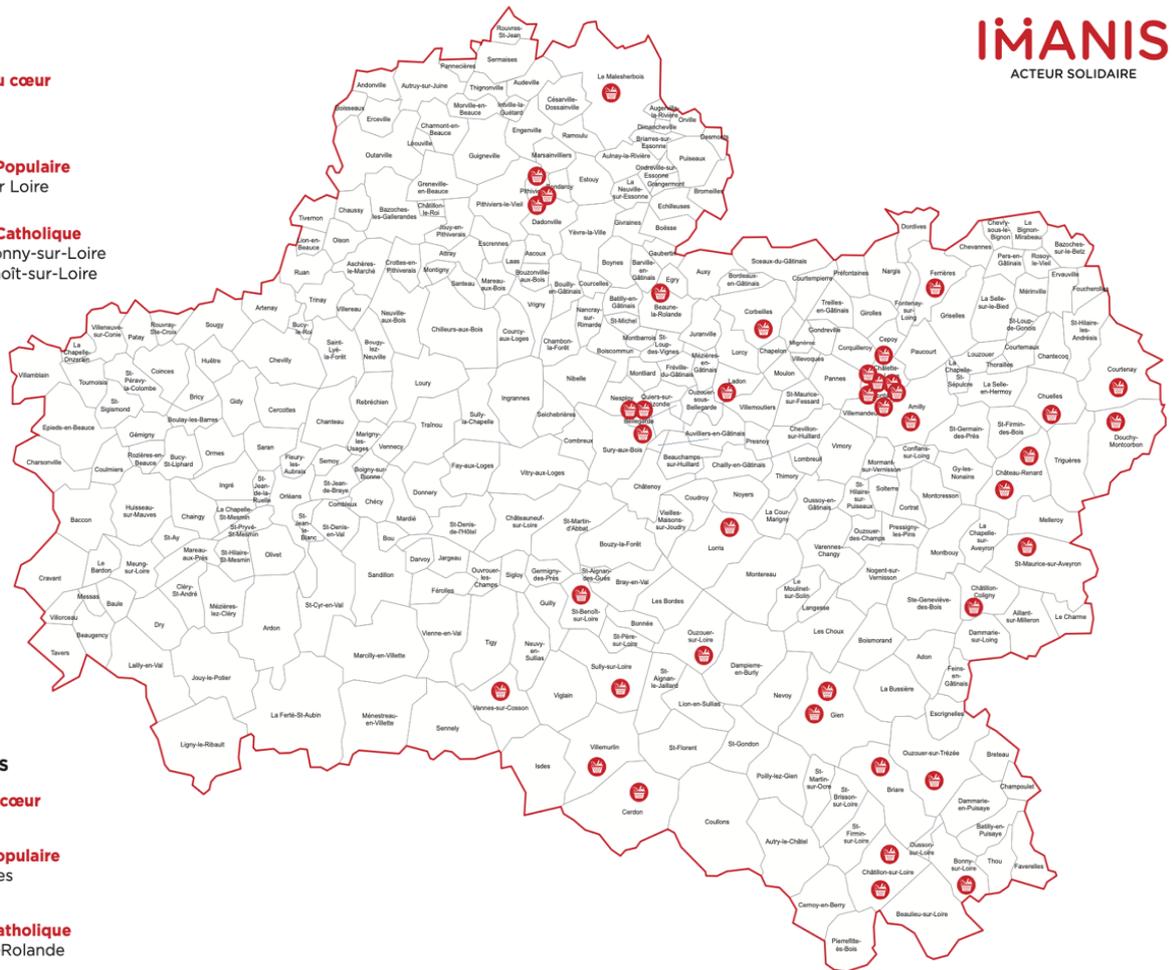
Briare/Bonny-sur-Loire  
Saint Benoît-sur-Loire

### PITHIVIERS

**Restos du cœur**  
Pithiviers

**Secours Populaire**  
Malesherbes  
Pithiviers

**Secours Catholique**  
Beaune-la-Rolande  
Pithiviers





## MARAUDE 2021



**IMANIS**  
ACTEUR SOLIDAIRE

### ORLÉANS

Service proximité AIDAPHI

Croix-rouge Française

### PITHIVIERS

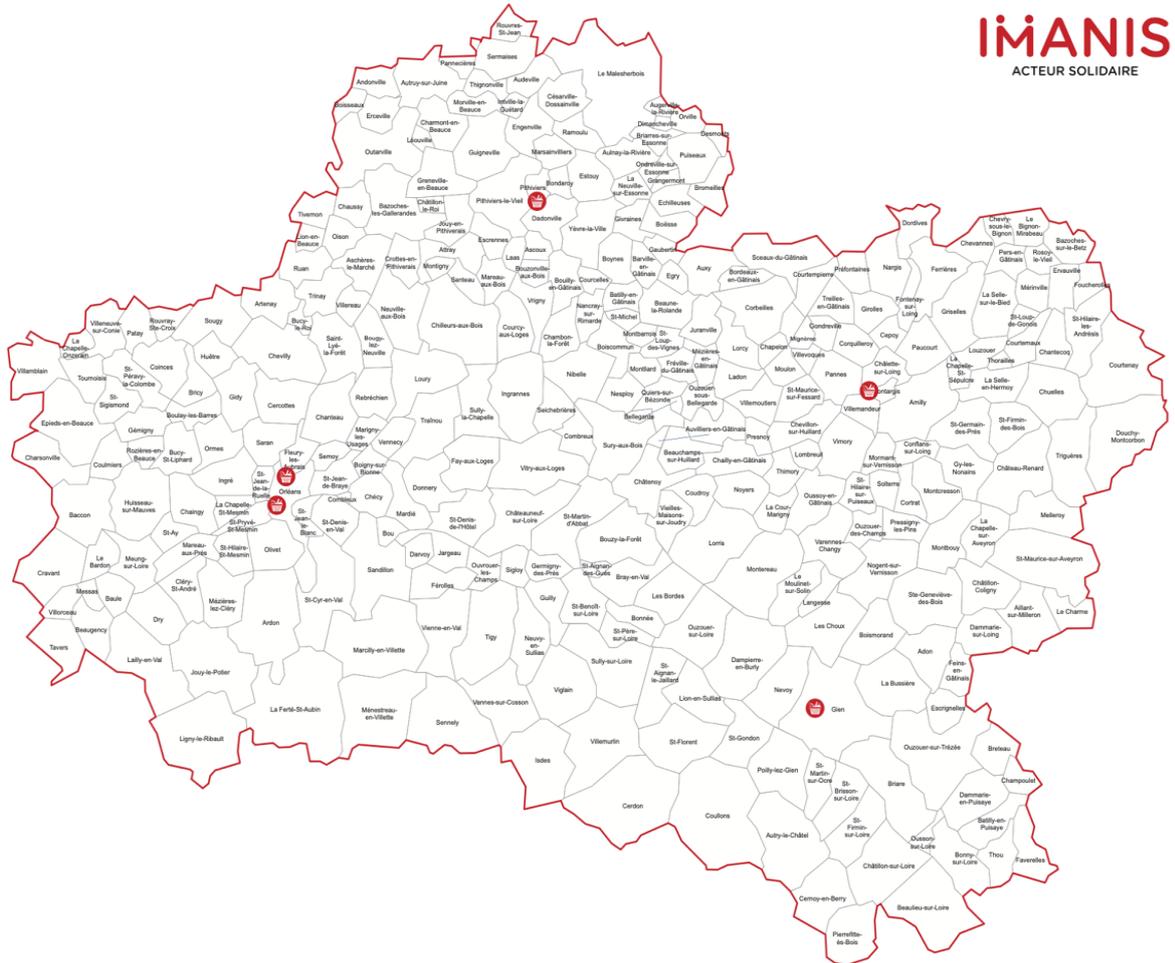
IMANIS

### GIEN

IMANIS

### MONTARGIS

Croix-rouge Française





## HYGIÈNE 2021 DOUCHE / LESSIVE



**IMANIS**  
ACTEUR SOLIDAIRE

**ORLÉANS**

**Relais Orléanais**  
Orléans

**MONTARGIS**

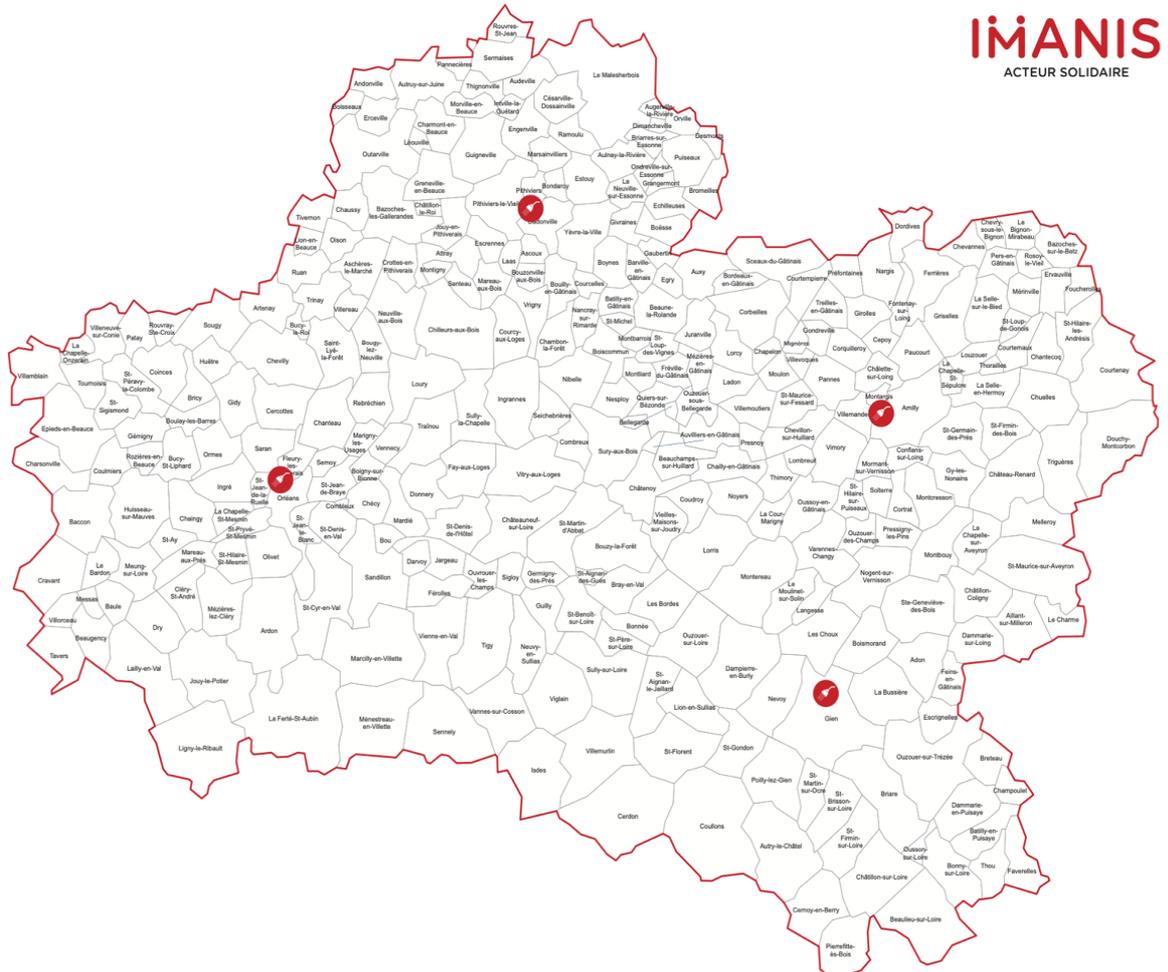
**IMANIS**  
Montargis

**PITHIVIERS**

**IMANIS**  
Pithiviers

**GIEN**

**IMANIS**  
Gien



## Conclusion :

Suite aux aménagements mis en place depuis le début de la crise sanitaire, les liens entre le SIAO et les partenaires ont pu se maintenir.

La refonte de la plateforme en 2020 et en 2021 nécessite toujours de soutenir les partenaires dans l'utilisation de celle-ci. Toutefois, la mise en place des formations en ligne a permis de diminuer les sollicitations.

Afin de guider les prescripteurs lors de la conception des demandes d'insertion, une « grille de préconisations » a été créée par le service puis transmise aux partenaires.

Par ailleurs, dans le cadre des commissions DAHO/DALO, le SIAO se félicite d'avoir maintenu des résultats satisfaisants concernant le traitement des situations reconnues prioritaires à l'hébergement. Les délais d'attente (6 semaines) entre le jour de la commission DAHO/DALO et le jour d'entrée dans les structures ont été respectés.

L'un des objectifs pour cette nouvelle année 2022, outre le fait de maintenir une réelle qualité de service, est de raccourcir les délais de traitement entre la réception de la demande SIAO et l'orientation de la personne sur la structure la plus adaptée aux besoins de la demande.

## Glossaire des abréviations

**ADS : Agence Départementale de Solidarité**

**ALT : Allocation de Logement Temporaire**

**ASE : Aide Sociale à l'Enfance**

**CADA : Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile**

**CCAS : Centre Communal d'Action Sociale**

**CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale**

**CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence**

**CHUH : Centre d'Hébergement d'Urgence Hivernal**

**CHUP : Centre d'Hébergement d'Urgence Périnatal**

**DDETS : Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités**

**DIHAL : Direction Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement**

**FVV : Femmes Victimes de Violence**

**IML : Intermédiation Locative**

**MR : Maison Relais**

**MSE : Maison Saint Euverte**

**PARI : Parcours Autonomie Réussite Insertion**

**PF : Pension de Famille**

**RA : Résidence Accueil**

**RS : Résidence Sociale**

**SHTR : Structure d'Hébergement Temporaire pour Réfugiés**

**SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation**