

RAPPORT D'ACTIVITÉ

SIAO-115 DU LOIRET

2022



PREMIÈRE PARTIE – LE FONCTIONNEMENT DU SIAO-115

I. PRÉSENTATION DU SIAO-115 DÉPARTEMENTAL

A. Rappel du cadre réglementaire et des missions

B. Organisation

1. L'association IMANIS

2. L'équipe et son fonctionnement

II. VOLET URGENCE

A. Missions du 115 : « les urgences sociales »

B. Fonctionnement du 115

C. Axes de travail

III. VOLET INSERTION : HEBERGEMENT/LOGEMENT ADAPTÉ

A. Missions et fonctionnement

B. Utilisation de la plateforme SI-SIAO

IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES

A. La coordination des acteurs : le maillage partenarial au service des plus démunis

B. La participation du SIAO-115 à des instances départementales et régionales

C. Le rôle de référent

D. Ses publications

DEUXIÈME 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. Les publics en demande au 115

F. Quelques focus

- Les primo-signalements
- Les femmes victimes de violences

G. Synthèse de l'activité 115

II. LE SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION – PUBLICS ET DEMANDES

A. Les demandes au SIAO

1. Les demandes

2. Les prescripteurs

B. Les orientations au SIAO

CARTOGRAPHIE

BILAN ET PERSPECTIVES 2023

GLOSSAIRE



Lors de l'année 2022, le SIAO-115 du Loiret comptabilise :

7 226 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 coordinatrice de territoire, de la coordinatrice du SIAO-115, de travailleurs sociaux et de permanenciers.

Ce service, opérateur de l'État, anime sur le plan opérationnel, les intentions stratégiques à l'échelle du Département en matière d'hébergement et de logement adapté.

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. Des remontées quotidiennes sont réalisées afin de rendre compte, des besoins et réponses apportées sur le territoire.

En lien, 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...

PREMIÈRE PARTIE

LE FONCTIONNEMENT DU SIAO-115

I- PRÉSENTATION DU SIAO-115 DÉPARTEMENTAL

A. Rappel du cadre réglementaire et des missions

Le 115, plateforme de premier accueil, est un numéro d'urgence sociale gratuit, accessible à tous 24h/24 et 7 j/7.

La richesse d'un service unifié comme le SIAO-115 est de pouvoir animer la dynamique partenariale entre les dispositifs d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement adapté des personnes sans abri, risquant de l'être ou mal logées.

Les missions du SIAO-115, initiées par une circulaire du 08 avril 2010, 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. La loi ALUR réaffirme également le principe d'un SIAO unique dans chaque département, et pose l'intégration du 115.

Plus récemment, l'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 précise le cadrage opérationnel des missions des SIAO ainsi que leur pilotage pour la mise en oeuvre du Service public de la rue au logement.

Les missions et le cadre d'intervention du SIAO-115 apparaissent également dans le **Code de l'Action Sociale et des Familles** ainsi que dans plusieurs circulaires relatives à son fonctionnement.

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 nécessaires.

La plateforme SI-SIAO, est une interface prioritaire et exclusive pour le traitement des demandes et orientations depuis le 1^{er} janvier 2018 ; il s'agit d'un outil informatique au service des usagers. Cette plateforme unique pour le SIAO et le 115 permet une centralisation de l'offre, avec une visibilité des disponibilités d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté. L'objectif est aussi de pouvoir offrir 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 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.

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).

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.

IMANIS, acteur majeur de l'action sociale dans le Loiret, accueille chaque jour près de 1000 personnes sur une trentaine d'établissements.

Depuis janvier 2021, l'association s'est ancrée également en région Occitanie avec le pilotage du SIAO-115 du Tarn ainsi que des structures d'hébergement d'urgence.

Après plusieurs années d'engagement en faveur de la RSE et suite à un nouvel audit réalisé par RSEVAL, IMANIS a obtenu le maintien de la labellisation LUCIE le 24 septembre 2020. Label de référence en matière de RSE en France, aligné sur la norme internationale de la responsabilité sociétale (RSE), l'ISO 26000, cette distinction démontre l'engagement d'IMANIS dans une véritable démarche de respect de toutes ses parties prenantes (bénéficiaires,

collaborateurs, fournisseurs, partenaires...) conformément aux principes du développement durable.

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 coordinatrice 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, prescripteurs : ils transmettent une demande d'orientation au SIAO en fonction des souhaits et des difficultés de l'utilisateur, 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. L'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 replace au cœur des préoccupations la gouvernance du SIAO et les acteurs de cette dernière.

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'État : ils définissent le cahier des charges du SIAO-115, le placent sous l'autorité directe de Madame la préfète et de la DDETS.

II- VOLET URGENCES

A. Missions du 115 : « les urgences sociales »

Le 115, plateforme de premier accueil, est un numéro d'urgence sociale gratuit, accessible à tous 24h/24 et 7 j/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, 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 hébergements d'urgence, 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. Une vigilance accrue est portée sur la notion de repérage avec ces acteurs.

Chaque jour, des partenaires professionnels, bénévoles, citoyens signalent des usagers en situation de grande précarité. Les solutions recherchées doivent permettre de répondre à chaque situation individuelle, prenant en compte la singularité de chaque ménage. Lorsque la mise à l'abri est assurée, très rapidement, 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.

Depuis le début de la crise sanitaire, 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.

Les appels quotidiens de certains usagers doivent permettre l'actualisation de leur fiche individuelle. Ces éléments permettent notamment de faciliter les orientations vers les dispositifs d'insertion mais également de renforcer le travail d'observation sociale.

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 2022 ont été de maintenir la qualité de service qu'elle que soient l'heure d'appel et l'interlocuteur. Après quelques mois d'utilisation, les équipiers du SIAO-115 sont devenus les ambassadeurs de la plateforme SI-SIAO ; des réunions de travail durant l'année ont permis de formaliser les supports de formations des partenaires pour l'année 2023. À l'occasion des nombreuses rencontres survenues au cours de l'année, tous ont réaffirmé ce besoin d'être accompagnés pour l'utilisation de la plateforme. En outre, le maintien de la dynamique partenariale après la crise sanitaire a été un axe fort. Le retour des commissions en présentiel à la fin de l'année nous a permis de retrouver les acteurs mobilisés pour chacune de ces instances dans une configuration plus propice. Aussi, les rencontres régulières avec les partenaires ont permis de renforcer les liens préexistants.

III. VOLET INSERTION : HÉBERGEMENT/LOGEMENT

A. Missions et fonctionnement

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO), initié par une circulaire du 8 avril 2010, 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 permettre d'assurer la transition de l'urgence vers l'insertion et ainsi 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-115 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 par l'équipe du SIAO-115 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.

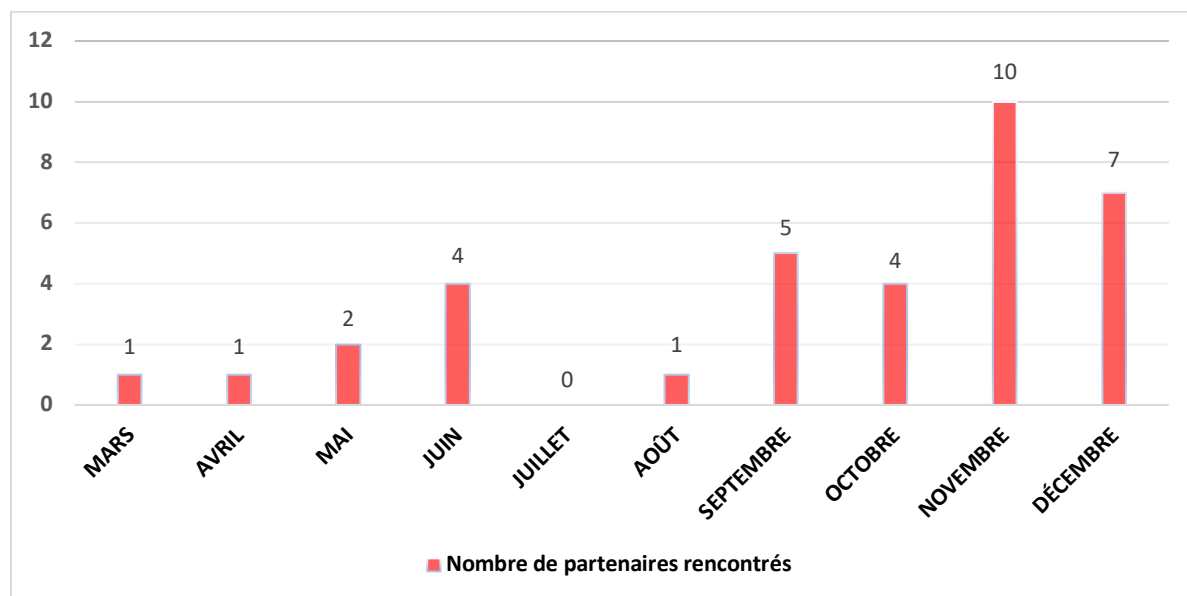
IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES

A. La coordination des acteurs : le maillage partenarial au service des plus démunis

L'un des objectifs du SIAO est la coordination des acteurs et partenaires à travers :

- 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
- La centralisation des informations relatives aux dispositifs départementaux, permettant de favoriser la communication auprès des acteurs de l'accueil, de l'urgence et de l'insertion.

Sur l'année 2022, 35 rencontres partenariales ont eu lieu :



Ces temps d'échanges permettant de rappeler les fonctionnements de chaque service, en soulignant les caractères spécifiques de chacun au profit des plus démunis. C'est l'opportunité pour l'équipe du SIAO-115 de comprendre, au plus près des référents, les fonctionnements des structures vers lesquels sont orientés les usagers (organisation, configuration des bâtiments,...).

Ces échanges permettent aussi aux partenaires de comprendre l'organisation du service et les enjeux auxquels sont confrontés les permanenciers notamment. Il convient de placer au cœur de ces échanges l'intérêt de la personne accompagnée en alliant les compétences de chaque intervenant.

B. La participation du SIAO-115 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 Orléanais : 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 sur le département.

Territoire Orléanais : 12 commissions Post Daho par an

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.

Territoire Orléanais : commissions SIAO/bailleurs tous les mois

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.

C. Le rôle de référent

La plateforme SI-SIAO est une clé de voute dans le traitement et l'orientation des demandes d'urgence ou d'insertion dans une lecture globale des parcours. En effet, l'outil doit permettre le recensement de l'ensemble des ménages sollicitant les acteurs sociaux afin de mener l'analyse territoriale des besoins.

Les équipiers du SIAO-115 sont au cœur des dispositifs et des dynamiques mises en œuvre à l'échelle opérationnelle. Ils sont à la fois ceux qui recensent les besoins et ceux qui orientent selon les critères établis de façon bipartite (les Services de l'État et l'opérateur), vers les structures répondant à ces derniers.

Ils sont les interlocuteurs qui centralisent l'ensemble des indicateurs concourants à l'amélioration continue des dispositifs.

À cet égard, le SIAO-115 doit être l'interface entre les prescripteurs et les structures accueillantes, une parfaite connaissance de chaque structure est requise afin de pouvoir orienter, dans les meilleures conditions.

D. 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, d'outils de communication à destination des usagers ainsi que le calendrier des réunions.

Le travail mené sur la consolidation des places sur la plateforme et les rencontres avec les partenaires ont notamment permis d'actualiser le **guide de l'hébergement**, outils à destination des partenaires, recensant la majorité des structures ainsi que leurs caractéristiques. De nouvelles améliorations sont prévues, en collaboration avec la DDETS, pour l'année 2023.

DEUXIÈME PARTIE

L'OBSERVATION SOCIALE DÉPARTEMENTALE

I. LE 115 – PUBLICS ET DEMANDES

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 au 31 décembre 2022, des comparatifs exhaustifs avec les données des années précédentes.

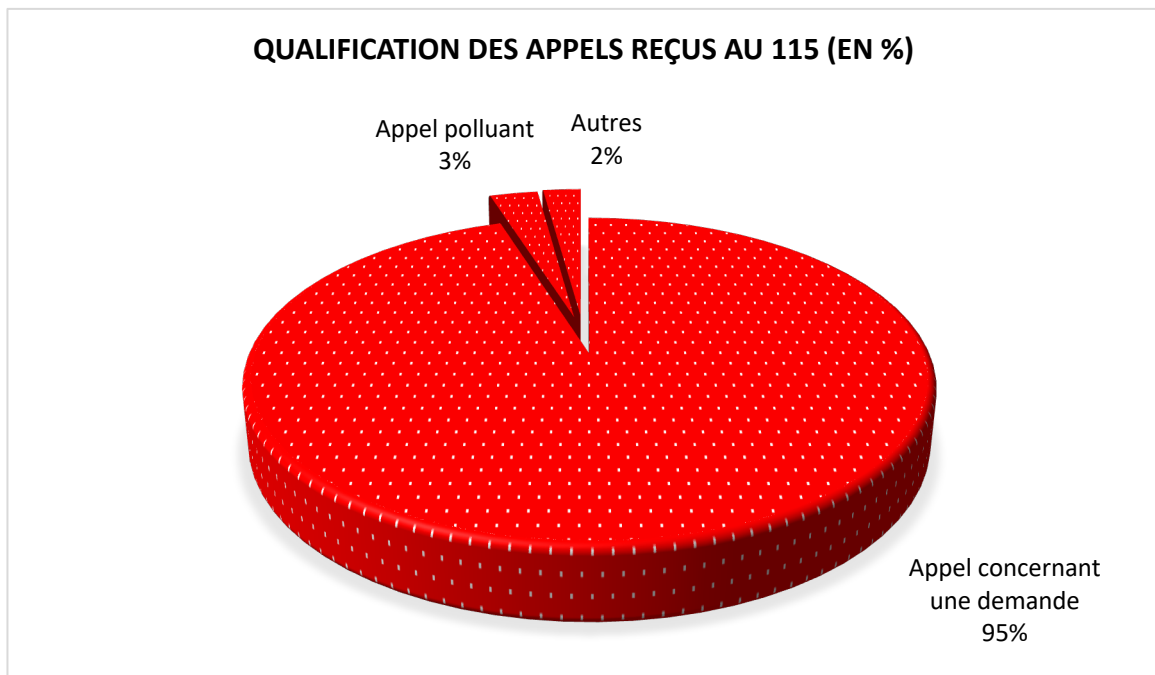
A. Indicateurs clés

Urgence/115	Année 2022
Appels reçus au 115	60 906 Une moyenne de 167 appels/jours
Demandes d'hébergement créées en nombre de personnes et en nombre de nuitées	213 586* Une moyenne de 585 personnes/jour
Réponses positives en nombre de personnes et en nombre de nuitées (n'ayant pas toutes abouties)	206 865
Demandes d'hébergement en nombre de personnes distinctes	7 226 personnes
Primo-demandes	2 254 Une moyenne de 6 personnes/jour
Demandes pourvues en nombre de personnes et en nombre de nuitées	196 899 * Une moyenne de 539 pers/jour
Places en hébergement Hôtel	16 691
Places en structures d'hébergement	177 714
Places dédiés aux déplacés d'Ukraine	12 460
Demandes non pourvues 115	6 721** Une moyenne de 18 personnes/jour
Demandes non pourvues usagers	9 966*** Une moyenne de 27 personnes/jour
* y compris les personnes hébergées en renouvellement permanent	
** seules les demandes non pourvues en raison d'absence de disponibilité au 115 sont comptabilisées	
*** seules les demandes non pourvues en raison d'un refus de l'utilisateur sont comptabilisées	

B. Les appels au 115

- ✓ 60 906 appels ont été reçus au 115 en 2022, soit **167 appels reçus en moyenne par jour**
- ✓ 94,7 % des appels traités au 115 concernent des demandes d'hébergement ou de prestation.
- ✓ 0 % des appels traités concernent des transferts d'appels vers d'autres 115 de la région dans la mesure où le système de géolocalisation des téléphones portables oriente vers le 115 du territoire où se trouve l'appelant.

- ✓ Les appels « polluants » (2,7 %) correspondent aux appels inaudibles, bruits parasites ou canulars. Les autres appels comprennent des erreurs de numéro, des appels de particuliers pour un signalement, des rappels de référents sociaux, un appel d'un partenaire dans le cadre de la veille sociale, etc...



C. Les demandes au 115

- ✓ **94 % des demandes enregistrées au 115 concernent la mise à l'abri (213 586) et 6 % concernent des demandes de prestations (13 299)**, il s'agit des passages de la maraude, les orientations vers les dispositifs fixes alimentaires.
- ✓ 89% des demandes de prestations sont des demandes d'aide alimentaire, le reste étant des demandes kits d'hygiène et/ou de couvertures.
- ✓ 196 899 demandes de mises à l'abri pourvues ont été enregistrées en 2022, 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).
- ✓ La majorité des demandes d'hébergement sont réalisées entre 8h et 11h du matin. Ces signalements matinaux permettent aux permanenciers de recenser les demandes le plus rapidement possible afin d'orienter les ménages vers les places disponibles selon les critères de vulnérabilité de la DDETS.
- **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.

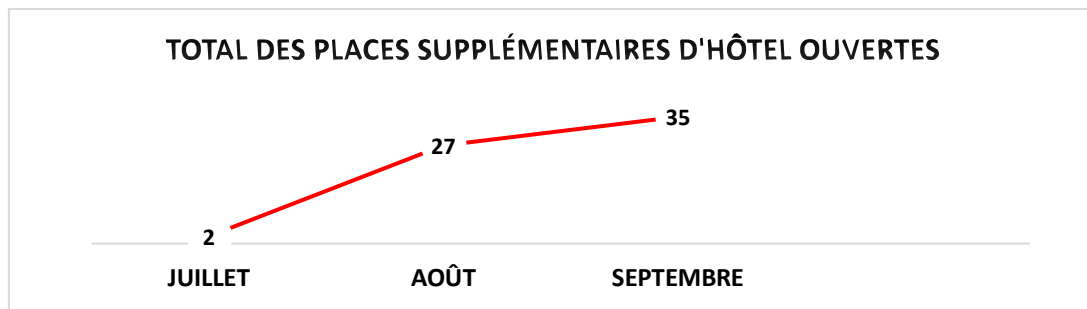
D. Les réponses du 115

Depuis le 19 mars 2020, les usagers sont orientés en renouvellement permanent sans avoir à recontacter le 115 chaque matin. A ce jour, le maintien de l'hébergement 24h sur 24h est toujours mis en place depuis les périodes de confinement et de couvre-feu.

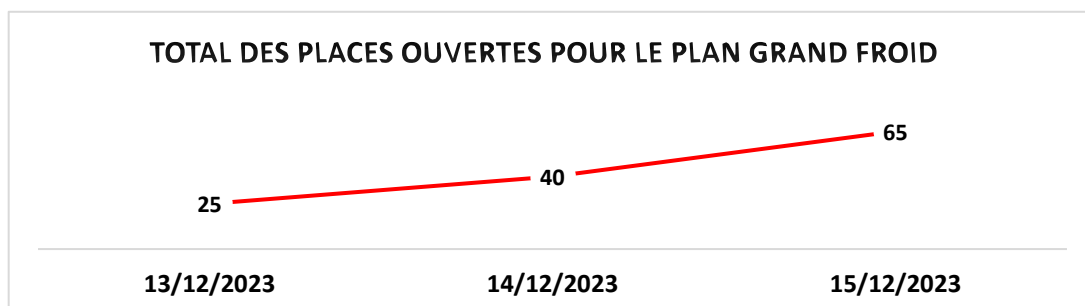
- **92,2 % des demandes de mise à l'abri ont été satisfaites, pour un total de 196 899 nuités.**
- 8,1 % à l'hôtel, soit 16 691 nuités,
- 85,9 % en structures d'hébergement, soit 177 714 nuités.
- 6 % en structures d'hébergement dédiées à l'Ukraine, soit 12 460 nuités
- Entre le 01 janvier 2022 et le 31 décembre 2022, 16 708 personnes en demande sont restées sans solution faute de places disponibles dont 37,8 % étaient des hommes isolés.

Ouverture exceptionnelle de places

- De juillet à septembre 2022, des places d'hôtel supplémentaires ont été ouvertes en lien avec une recrudescence du nombre de familles en demande.



- Le plan grand froid a permis d'ouvrir à compter du 13 décembre 2022 des places supplémentaires d'hébergement d'urgence.



➤ Analyse des taux de mise à l'abri selon les typologies familiales

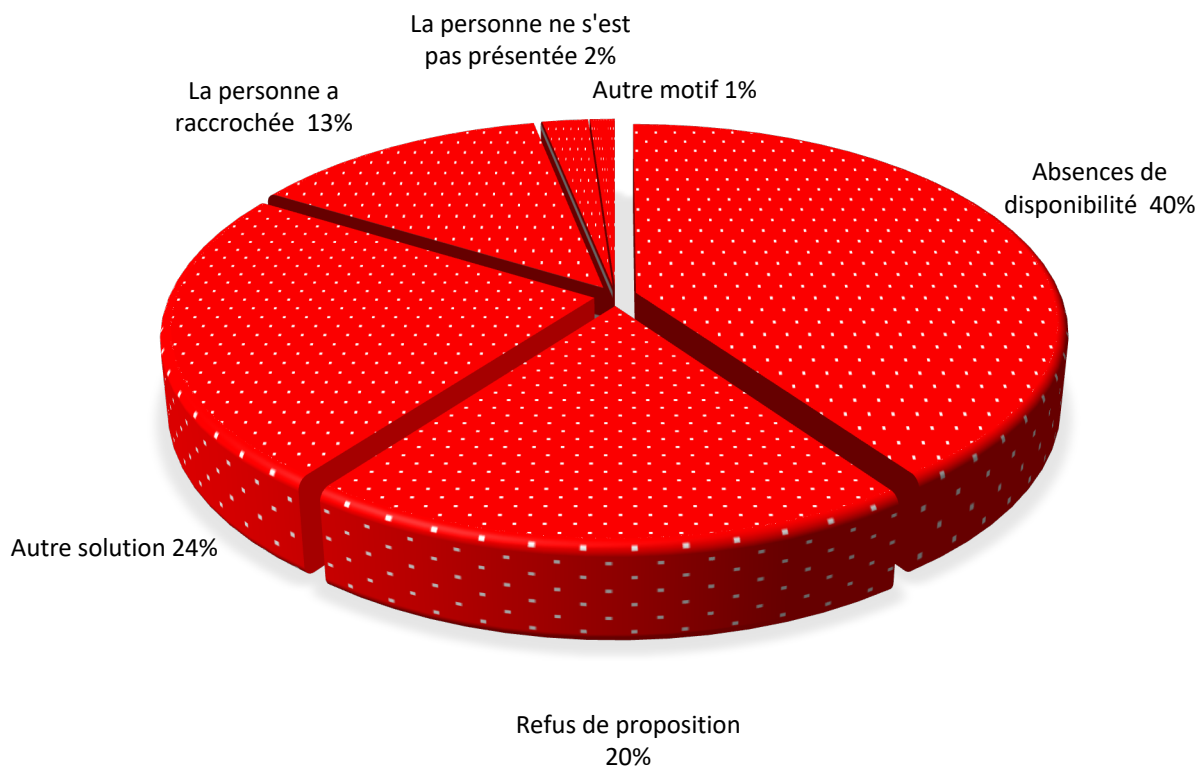
Typologie familiale	Demandes		Mise à l'abri		Réponses négatives usagers et 115	
	Nb de personnes	%	Nb de personnes	%	Nb de personnes	%
Homme isolé	37 149	17,4	30 835	15,7	6 314	37,8
Femme isolée	25 490	11,9	24 132	12,2	1 358	8,1
Femme seule avec enfant(s)	83 668	39,2	79 724	40,5	3 944	23,6
Homme seul avec enfant(s)	4 042	1,9	3 818	1,9	224	1,3
Couple sans enfant	7 286	3,4	6 369	3,2	917	5,5
Couple avec enfant(s)	41 816	19,6	38 441	19,5	3 375	20,2
Familles avec enfants	14 135	6,6	13 580	6,9	555	3,4
TOTAL	213 586		196 899	92,2	16 687	7,8
Personnes sans enfant	69 925	32,7	61 336	31,2	8 589	51,4
Personnes en famille	143 661	67,3	135 563	68,8	8 098	48,6

La majorité des demandes d'hébergement émane de femmes seules avec enfant(s), cela représente 39,2 % des sollicitations reçues au 115.

En lien avec les demandes de mise à l'abri, nous retrouvons une majorité de femmes seules avec enfant(s) hébergées.

Nous constatons que 37,8% des réponses négatives sont issues des demandes d'hébergement d'hommes isolés, non-prioritaires selon les critères de vulnérabilité établis par la DDETS.

MOTIFS DES RÉPONSES NÉGATIVES AU 115 (EN %)

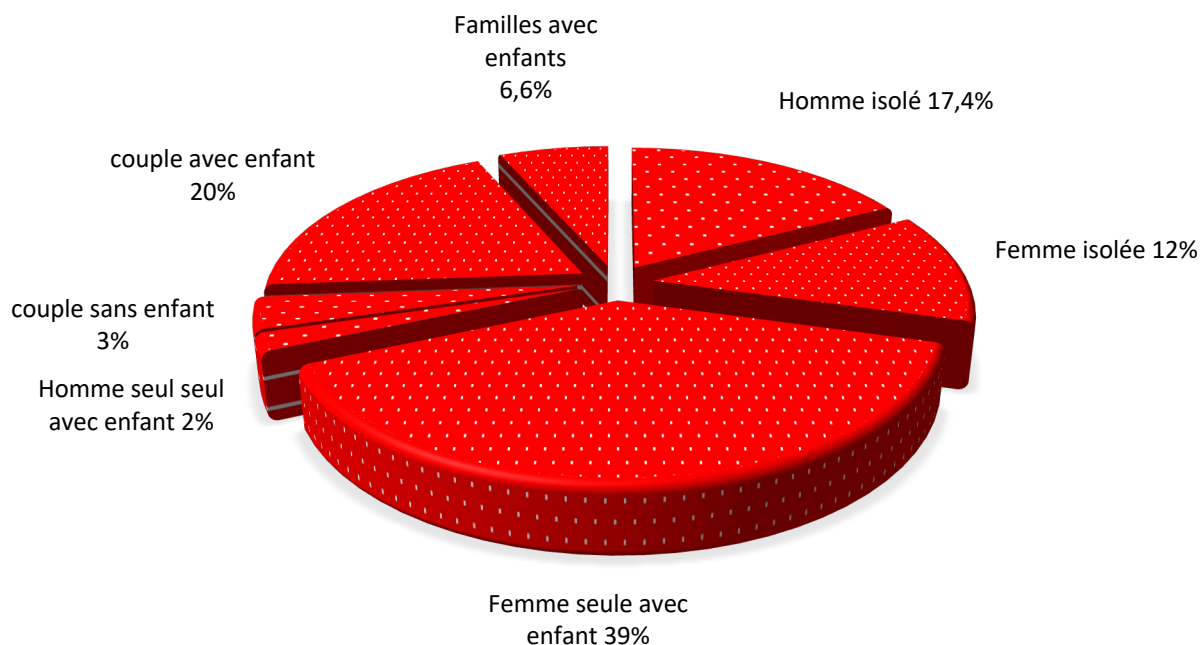


- 40 % des réponses négatives sont apportées par le 115 et sont dues à une absence de disponibilité.
- Les autres réponses négatives s'expliquent principalement par un refus de la proposition par l'utilisateur (20 %), par le fait qu'il ait trouvé une autre solution (24 %) ou par d'autres motifs de refus de l'utilisateur (16 %).

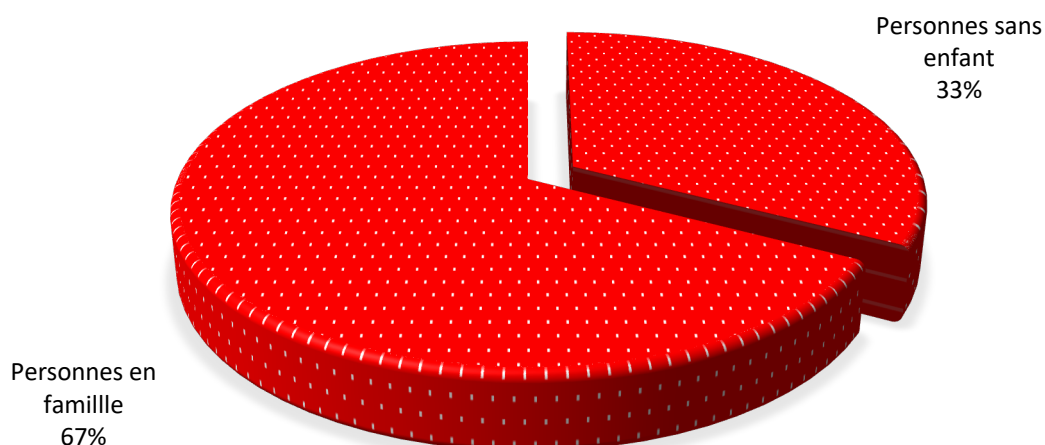
E. Les publics en demande au 115

➤ 7226 personnes différentes ont sollicité le 115 au cours l'année.

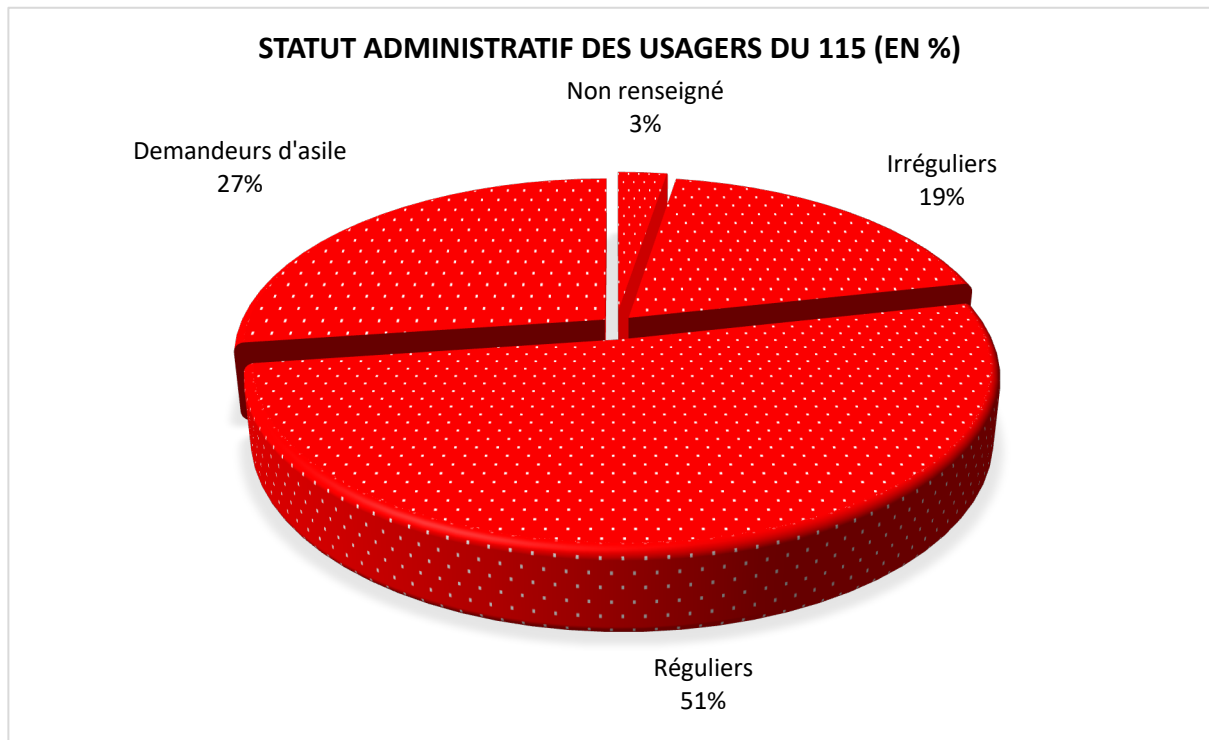
TPOLOGIE DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT (EN %)



TPOLOGIE DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT (EN %)



- 67 % des personnes sont en famille et 33 % sont isolées ou en couple sans enfant.



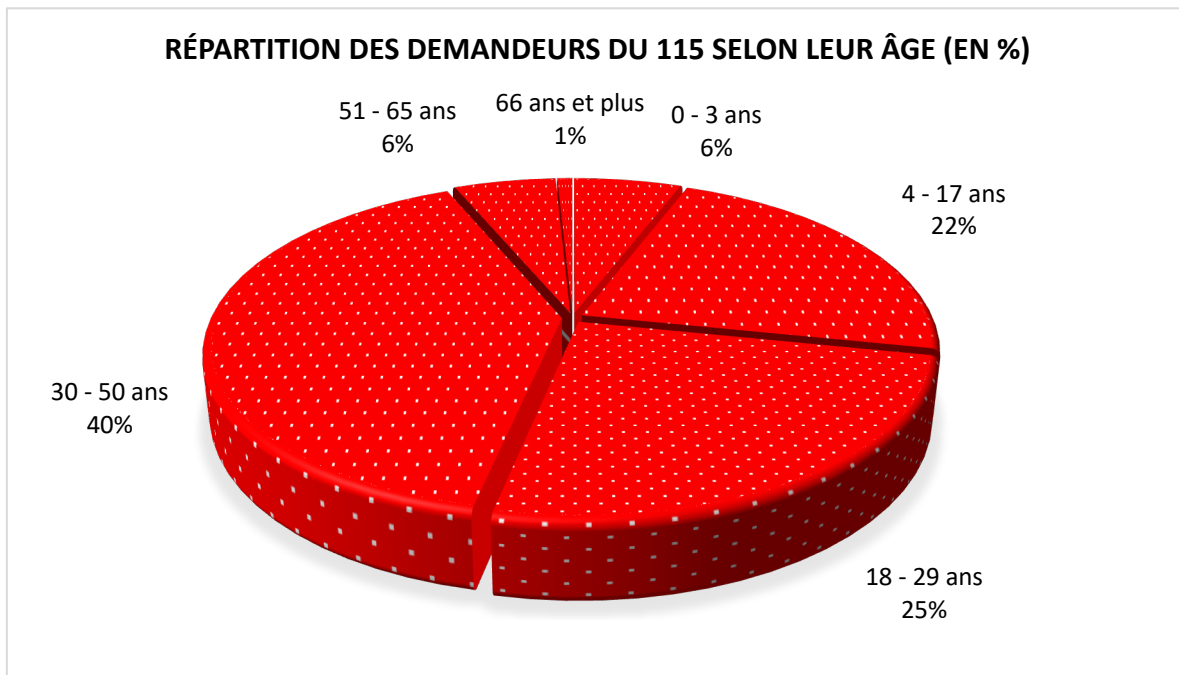
- **51% des personnes sont identifiées d'après leur déclaratif comme étant dans une situation administrative stable (titre de séjour, CNI, CNE).**
- **27% des personnes se déclarent en tant que demandeurs d'asile.**

La saturation des dispositifs pour demandeurs d'asile entraîne, à défaut, des orientations vers les dispositifs de droit commun.

- **19% des personnes sont en situation irrégulière principalement déboutées du droit d'asile.**

Pour ces situations, la régularisation ne peut s'envisager que selon un cadre légal spécifique impliquant parfois de nombreuses années de séjour sur le territoire sans droit ni titre ; à court et moyen terme, peu de perspectives sont alors envisageables.

Afin de poursuivre l'analyse des typologies de personnes accueillies par le 115, il convient maintenant de s'intéresser aux tranches d'âge.



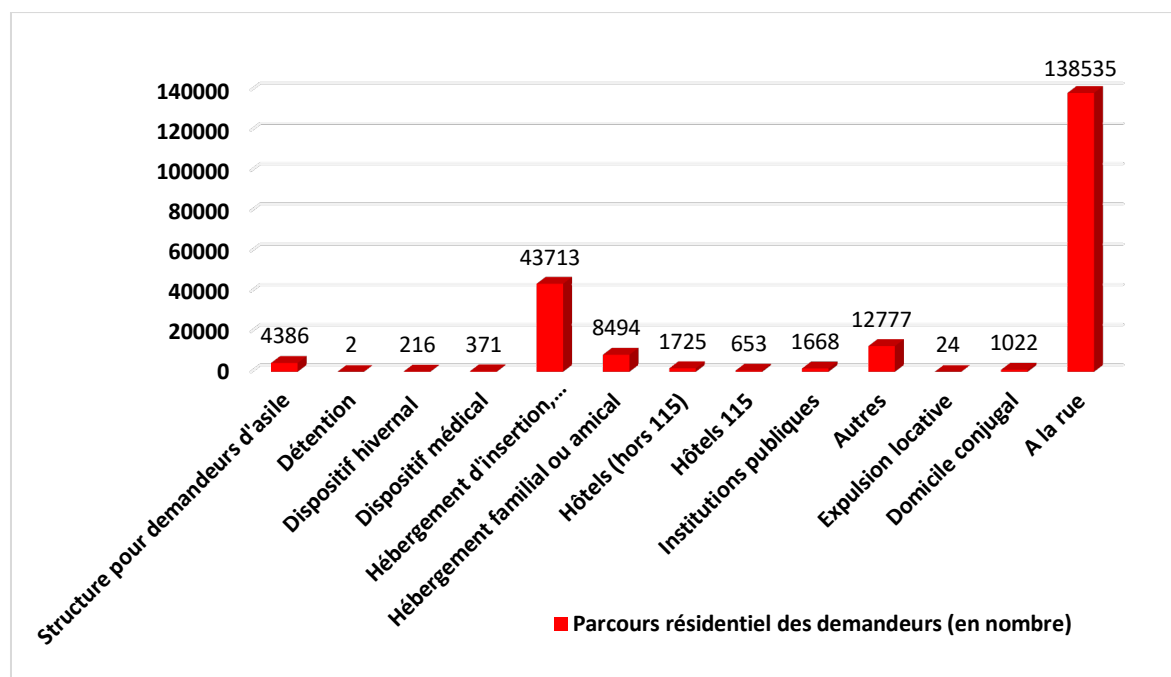
Ce graphique permet de souligner la répartition des demandeurs, selon leur âge.

Des données qui permettent de distinguer trois catégories :

- Celle des 4-17 ans, correspondant aux enfants pris en charge avec leurs parents
- Celles des 18-29 ans et 30-50 ans, correspondant aux adultes sollicitant le 115

➤ **L'âge moyen des demandeurs principaux est de 28 ans.**

Une autre donnée permet de comprendre la typologie du public accueilli, celle de leur parcours résidentiel.



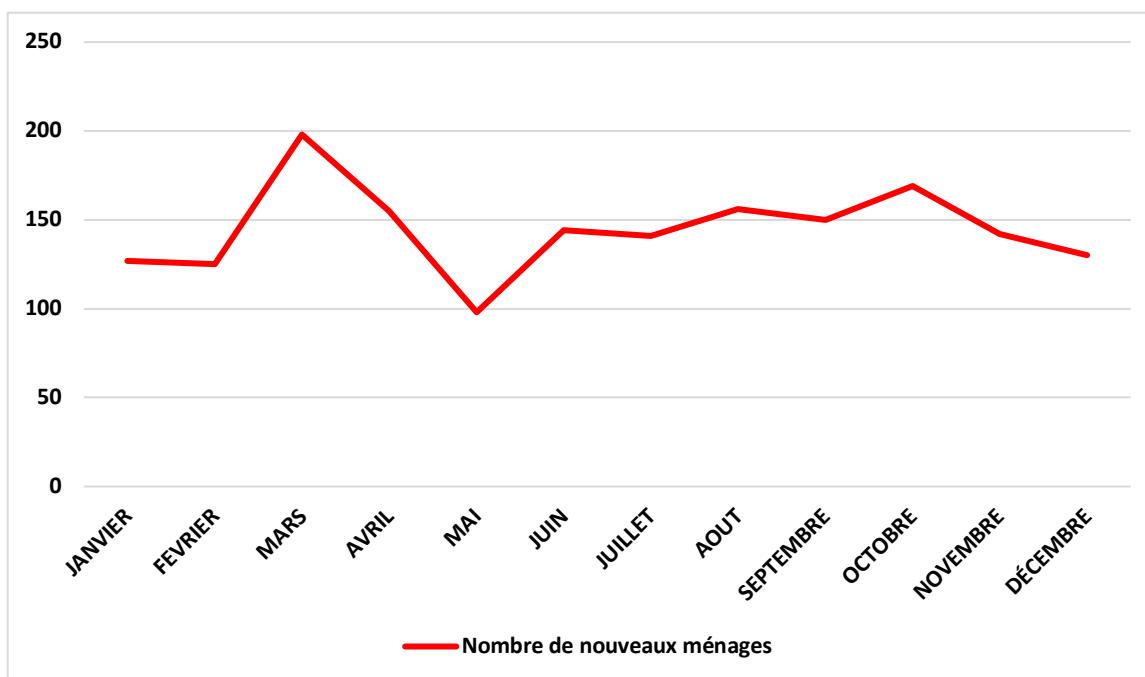
Le graphique ci-dessous met en évidence que la majorité des personnes sollicitant le 115 indique être à la rue. Nous observons une part significative des personnes ayant quitté une structure d'insertion, cela peut notamment s'expliquer par des fins de prise en charge, des réorientations liées à la situation administrative ou des changements de territoire. En effet, il s'agit d'une donnée transversale à tous ces indicateurs.

Toutefois, la plateforme ne permet pas à ce jour de renseigner le territoire de provenance.

F. Quelques focus

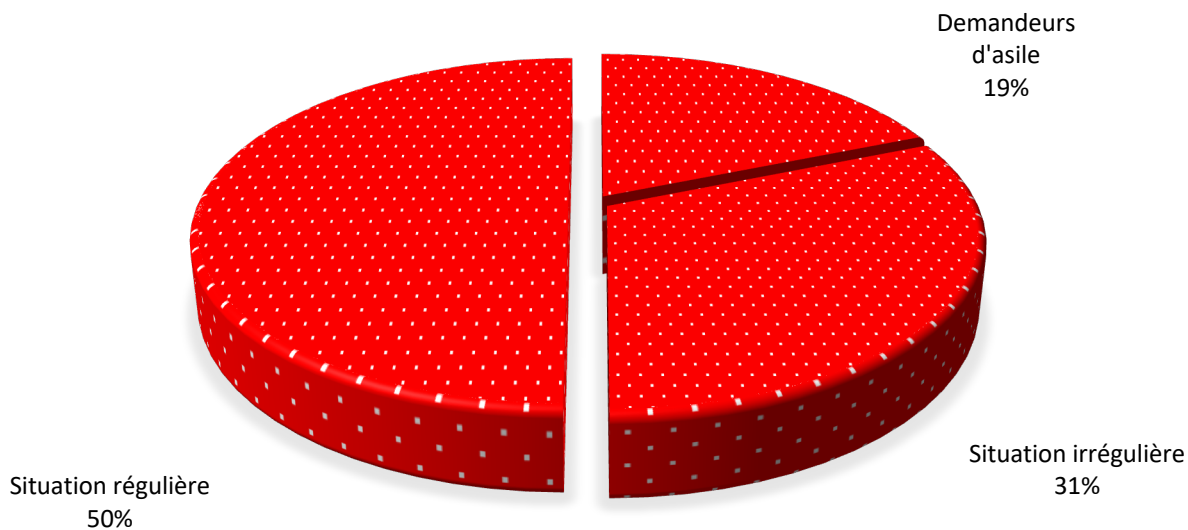
- Les primo-signalements :

Les primo-signalements représentent 2254 demandes (1 demande = 1 personne).



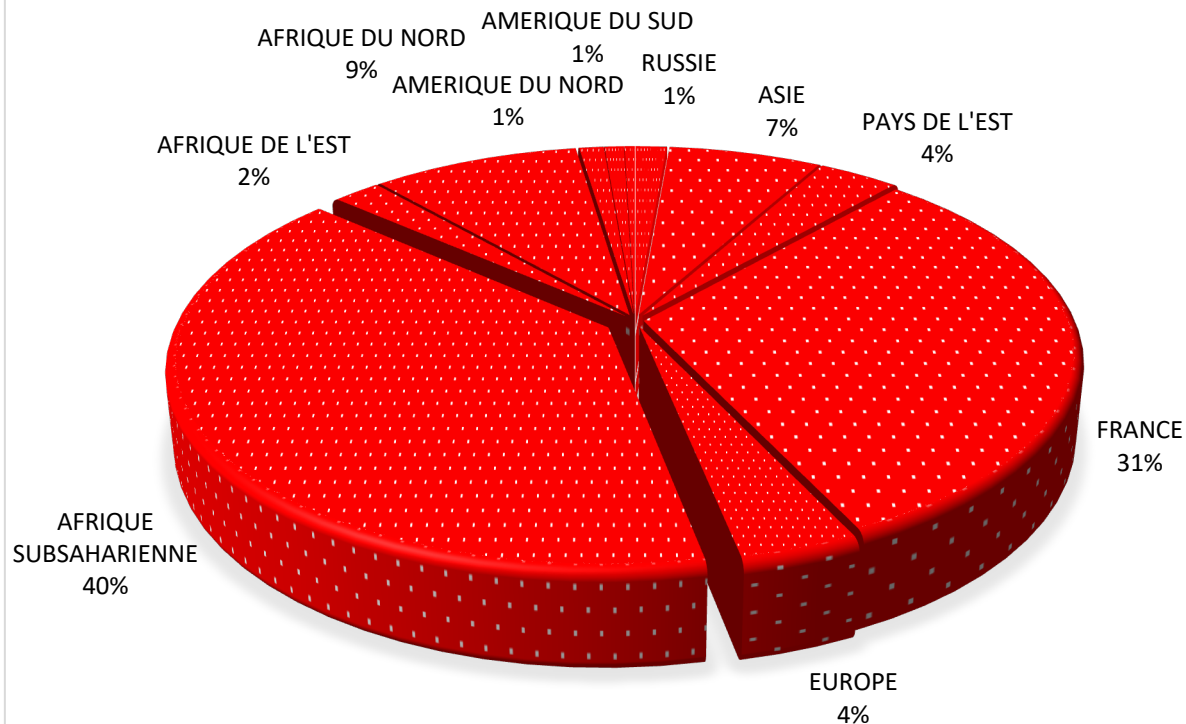
- **31,2 % des demandeurs n'avaient jamais appelé le 115 du département avant cette année soit 2254 nouveaux appelants.** En d'autres termes, ce sont **en moyenne 6 nouvelles personnes qui appellent chaque jour le 115** pour des demandes d'hébergement. Un public composé majoritairement de femmes isolées accompagnées de leurs enfants.
- **Le nombre de primo-signalements de demande de prestations s'élève à 66 ; un public composé majoritairement d'hommes seuls.**

STATUT ADMINISTRATIF PRIMO-DEMANDEURS (EN %)



La moitié des primo-demandeurs sont en situation régulière contre 19% demandeurs d'asile et 31 % en situation irrégulière. De nouveaux outils mis en place en 2023 permettront de connaître les motifs de ces arrivées.

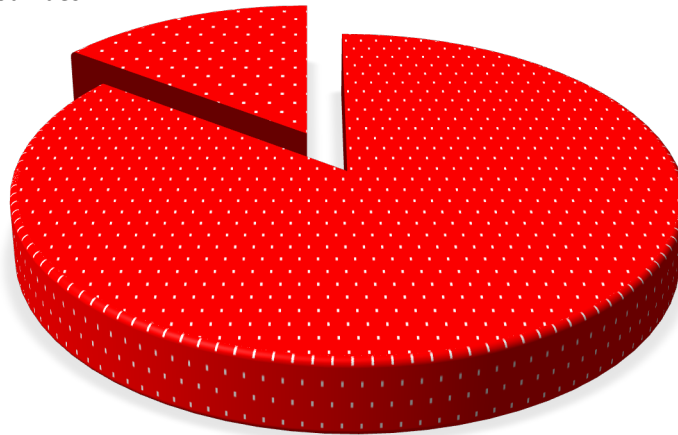
ORIGINE PRIMO SIGNALEMENT (EN %)



- 40 % des personnes sont originaires d'Afrique sub-saharienne, 31 % de France, 4 % d'Europe, 9 % d'Afrique du nord, 7 % d'Asie, 4 % des pays de l'Est et 1 % d'Amérique du Sud.

RÉPONSES APPORTÉES AUX PRIMO-SIGNALEMENTS (EN %)

15% pourvues



85% non pourvues

- **15%** des demandes d'hébergement des primo-sigalements sont pourvues soit **331 demandes**
- **85%** des demandes sont en refus usager ou refus 115 (ne s'est pas présenté, refus de proposition, absence de places disponibles, départ volontaire,...) soit **1923 demandes**
 - **Les femmes victimes de violences** :

Lorsque les dispositifs destinés aux femmes victimes de violences (SAI ou 115 FVV) sont saturés, une proposition de place est systématiquement faite par le 115.

- Pour l'année **2022**, **90 femmes victimes de violences**, seules ou accompagnées d'enfants ont sollicité le 115 pour des demandes de mise à l'abri.

Ainsi, 55 femmes avec ou sans enfants ont été hébergées sur les dispositifs spécifiques FVV, 54 ont été hébergées sur des places 115 faute de places FVV disponibles et 105 ont refusé la proposition pour divers motifs tels que : retour au domicile conjugal, solution amicale, refus du cohabbergement...

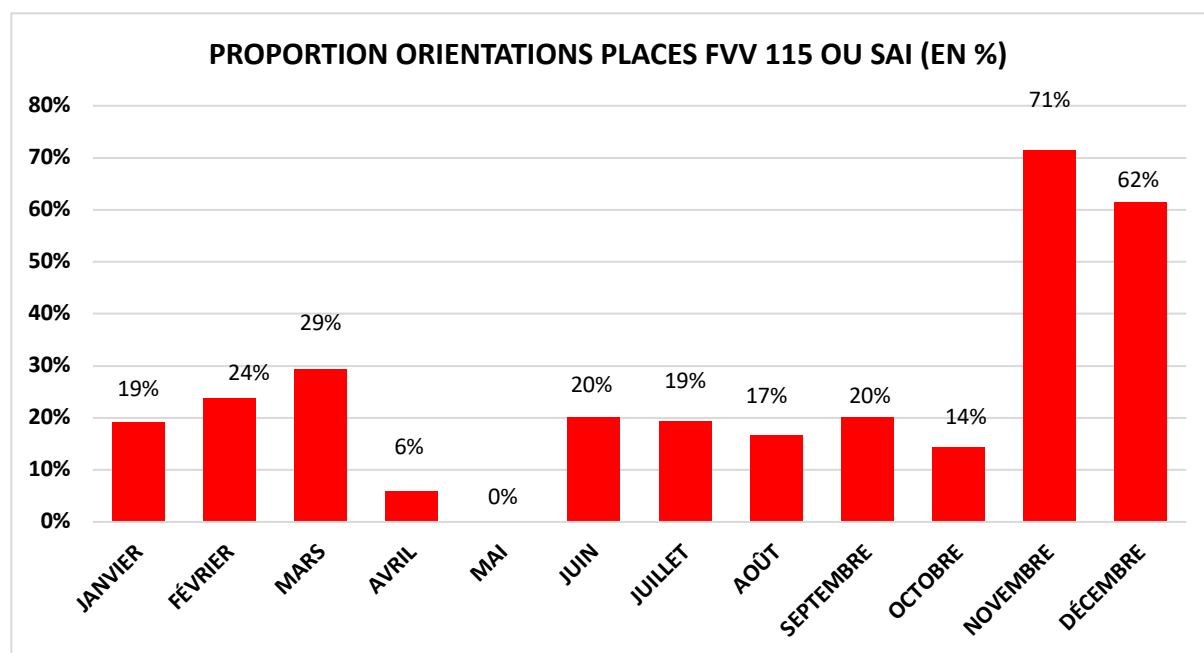
Depuis le mois d'octobre 2022, 4 nouvelles places au Centre d'Hébergement Imanis d'Orléans, dédiées aux femmes victimes de violence (en plus des 10 Montargis), ont permis de renforcer les possibilités de mise à l'abri sur la Métropole Orléanaise lorsque le SAI est saturé. Malgré ces créations de places, 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.

- Le taux d'occupation depuis l'ouverture du CHU FVV d'Orléans est de **98,3%** (du 04/10/22 au 31/12/22). Celui du CHU FVV de Montargis (du 01/01/2022 au 31/12/22) est de **85,3%**.

➤ Analyse du recensement des signalements FVV et des propositions d'hébergement

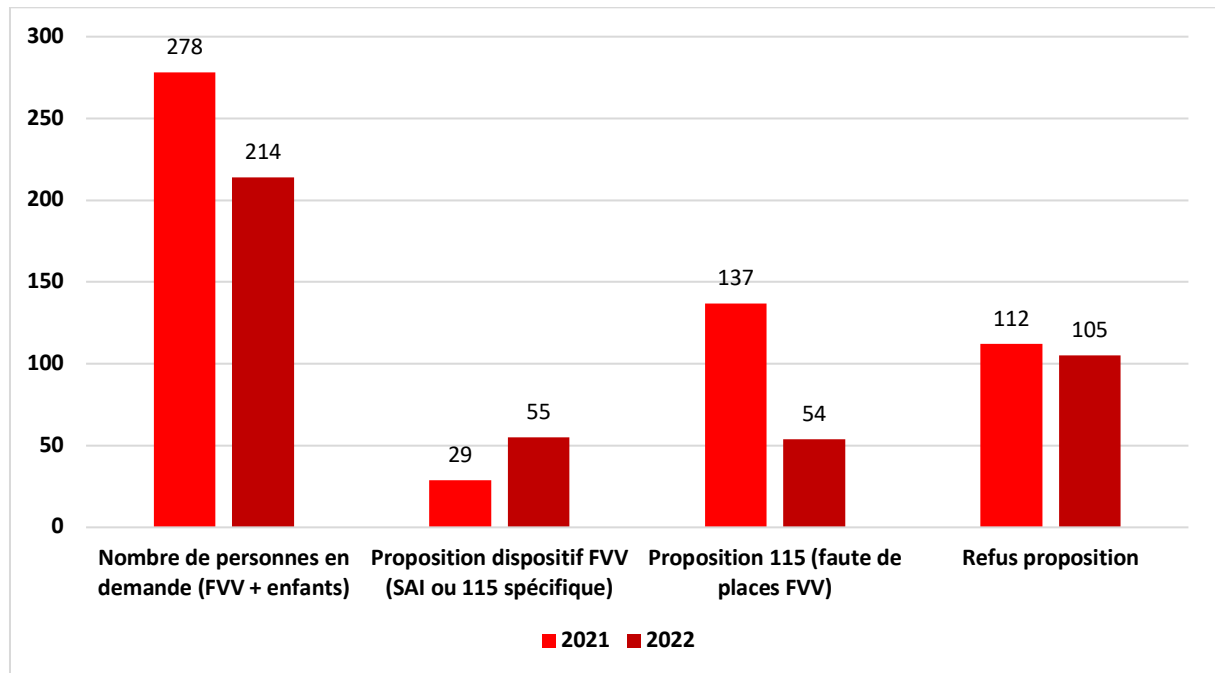
2022	Femmes victimes de violences	Nombre d'enfants	TOTAL nombre de personnes	Proposition dispositif FVV 115 ou SAI (FVV)*	Proposition places 115 faute de places FVV (FVV)	Refus (autre solution / refus de proposition) (FVV)	Proportion orientation places FVV 115 ou SAI * %
JANVIER	11	15	26	5	9	12	19,2%
FÉVRIER	7	14	21	5	1	15	23,8%
MARS	7	10	17	5	6	6	29,4%
AVRIL	11	6	17	1	6	10	5,9%
MAI	5	8	13	0	6	7	0%
JUIN	8	12	20	4	5	11	20%
JUILLET	10	21	31	6	10	16	19,3%
AOÛT	8	10	18	3	7	6	16,7%
SEPTEMBRE	5	5	10	2	0	8	20%
OCTOBRE	5	2	7	1	4	2	14,3%
NOVEMBRE	8	13	21	15	0	7	71,4%
DÉCEMBRE	5	8	13	8	0	5	61,5%
Total	90	124	214	55	54	105	

L'extraction des données relatives aux orientations vers les dispositifs SAI concerne seulement les demandes reçues, en amont, par le 115. En effet, certaines familles contactent le 115, qui se charge de faire le lien vers le SAI avant d'envisager une orientation sur les places du 115.



Le graphique permet de mettre en exergue des possibilités d'orientations plus importantes vers les dispositifs adaptés aux FVV en mars, juillet, novembre et décembre 2022. Ces chiffres traduisent d'une meilleure rotation à ces périodes sur les dispositifs.

➤ Comparatif du recensement des signalements FVV et des propositions d'hébergement entre 2021 et 2022



Nous observons une diminution des demandes émanant des femmes victimes de violences en 2022, cela représente **22 femmes** et **42 enfants**, en moins, par rapport à l'année 2021.

En **2021**, **10,4 %** des demandes de femmes victimes de violences (avec ou sans enfant) ont pu être orientées sur des places dédiées aux femmes victimes de violences, au SAI, ou sur les places 115 spécifiques. En **2022**, nous constatons une augmentation des orientations vers les places FVV, à hauteur de **25,7 %**.

Ces données s'expliquent principalement par l'ouverture en septembre 2021 de **10 places** en Centre d'Hébergement d'Urgence pour les femmes victimes de violence sur le territoire montargois et en octobre 2022, de **4 places** sur le territoire orléanais.

Ainsi, en 2022, d'avantage de propositions adaptées aux FVV ont été réalisées.

Dans ce comparatif, la donnée la plus significative est celle des propositions réalisées sur des places du 115, fautes de places FVV. En effet, en **2021**, cela représentait **49,3 %** des réponses apportées contre **25,2 %**, en **2022**.

S'agissant des refus de proposition, cela représentait **40,3 %** des demandes pour **2021** contre **49,1 %** en **2022**.

Les refus sont souvent liés aux conditions d'hébergement qui ne conviennent pas aux familles, et notamment le principe de cohébergement.

Aussi, ces derniers s'expliquent parfois par des liens familiaux et amicaux renoués et/ou retrouvés, suite au départ du domicile.

G. Synthèse de l'activité 115

Les chiffres clés du 115 :

60 906 appels reçus pour l'année 2022

La durée d'un appel peut varier entre 45 secondes, s'il s'agit d'un usager connu faisant un renouvellement de demande d'hébergement, et jusqu'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. Pour les demandes de prestations, l'appel peut durer 30 secondes, le temps que l'information soit transmise à l'usager.

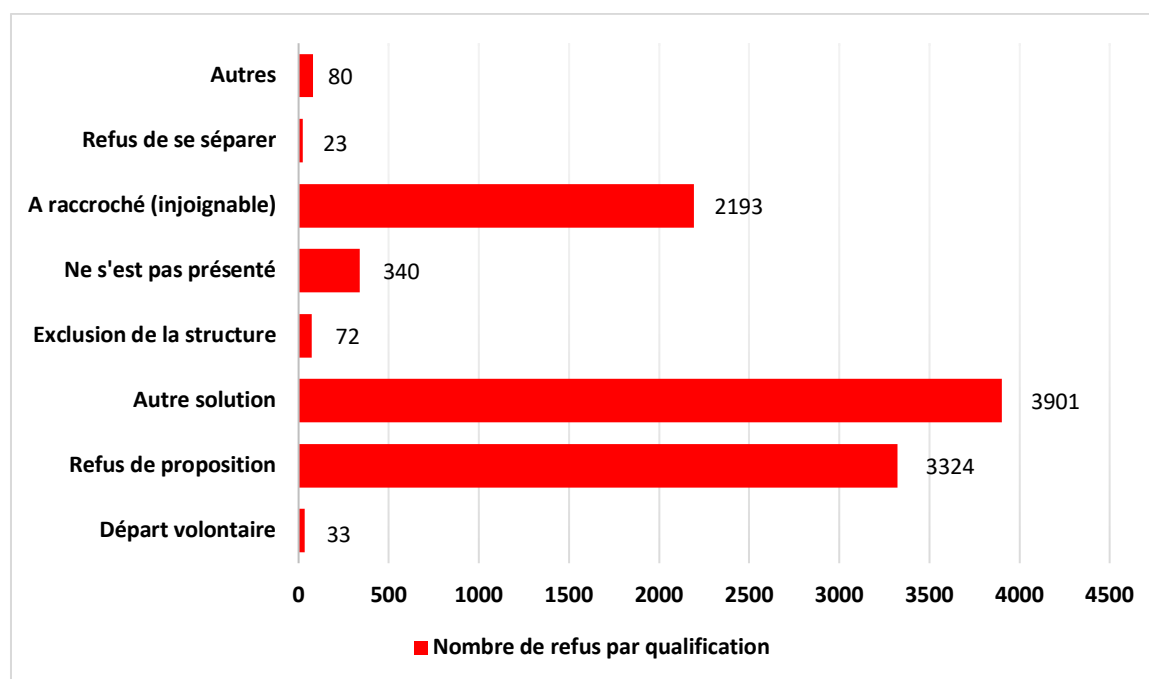
Du 01/01/22 au 31/12/22 : l'hébergement d'urgence

Nombre de demandes d'hébergement : **21 449** demandes créées dont **2 254** primo-demandes et **192 137** demandes renouvelées.

Nombre de demandes d'hébergement pourvues : **196 899**.

Nombre de demandes d'hébergement non pourvues 115 pour absence de disponibilité: **6721**.

Nombre de demandes d'hébergement non pourvues usagers, **9 966**, selon les qualifications suivantes :



Le taux moyen de demandes pourvues sur l'année 2022 pour les hébergements s'élève à **92,2 %**. S'agissant du taux d'occupation moyen pour les hébergements (hors hôtels), il s'élève à **96,9 %**.

Le taux d'occupation moyen traduit d'une réactivité de la part de tous les opérateurs quant à la vacance des places ainsi que celle du 115 à réorienter dans les plus brefs délais.

Les écarts entre structures sont liés aux organisations internes, par exemple concernant les délais de nettoyage des chambres, le déploiement de lits supplémentaires pour répondre aux situations d'extrême urgence, les places spécifiques qui ne sont pas toujours pourvues au regard des typologies familiales, etc.

Pour l'année 2022, le 115 du Loiret a reçu une majorité de demandes émanant de familles monoparentales à hauteur de 41,1 %. Ces dernières concernent principalement **les femmes avec enfants, soit 39,2% des demandes reçues.** Les familles avec enfants sont hébergées en priorité. 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 (27%)** est justifié par la saturation des dispositifs spécifiques pour demandeurs d'asile comme les Centre d'Accueil et d'Examen des Situations, ou parmi ceux du DNA (CADA/PRAHDA/HUDA).

Certains usagers refusent dans un premier temps, les propositions d'hébergement qui ne correspondent pas à leurs souhaits (refus de l'hébergement collectif, de la localisation, des horaires). **Néanmoins, un travail est mené avec les équipes de maraudes afin de pouvoir retravailler avec les familles les propositions qui leur sont faites afin qu'ils puissent les envisager dans un second temps.**

Les liens quotidiens avec chaque dispositif d'hébergement permettent la réattribution systématique dès lors que les permanenciers du 115 ont l'assurance que les usagers orientés initialement sont absents.

Du 01/01/22 au 31/12/22 : les prestations

Nombre de demandes de prestations pourvues : **13 299**

La majorité des demandes de prestations sont réalisées entre 18h et 20h, chaque soir. Un lien est fait avec les équipes de la maraude de la Croix Rouge tout au long de la soirée afin de pouvoir orienter les publics en demande.

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 de manière quotidienne 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 (**37,8%**) pour des demandes de prestations et celles des femmes isolées représentent (**8,8%**).

Des postes fixes avec distribution alimentaire ont lieu chaque jour à Orléans, grâce à plusieurs associations : Croix Rouge, les mains tendues et les resto du cœur.

Du traitement de l'urgence au 115 vers la construction d'un parcours d'insertion au SIAO, voici les chiffres.

II. LE SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION - PUBLICS ET DEMANDES

La plateforme SI-SIAO est utilisée pour l'ensemble des demandes d'orientations vers les dispositifs de l'hébergement au logement adapté. Ensuite, ces dernières sont enregistrées dans un tableau interne qui permet de mettre en exergue les critères de priorité et favorisant ainsi le travail de filtrage des demandes par rapport à des besoins et des possibilités.

Ainsi, l'équipe du SIAO peut réaliser l'ensemble des saisies et orientations selon cette base de données très exhaustive.

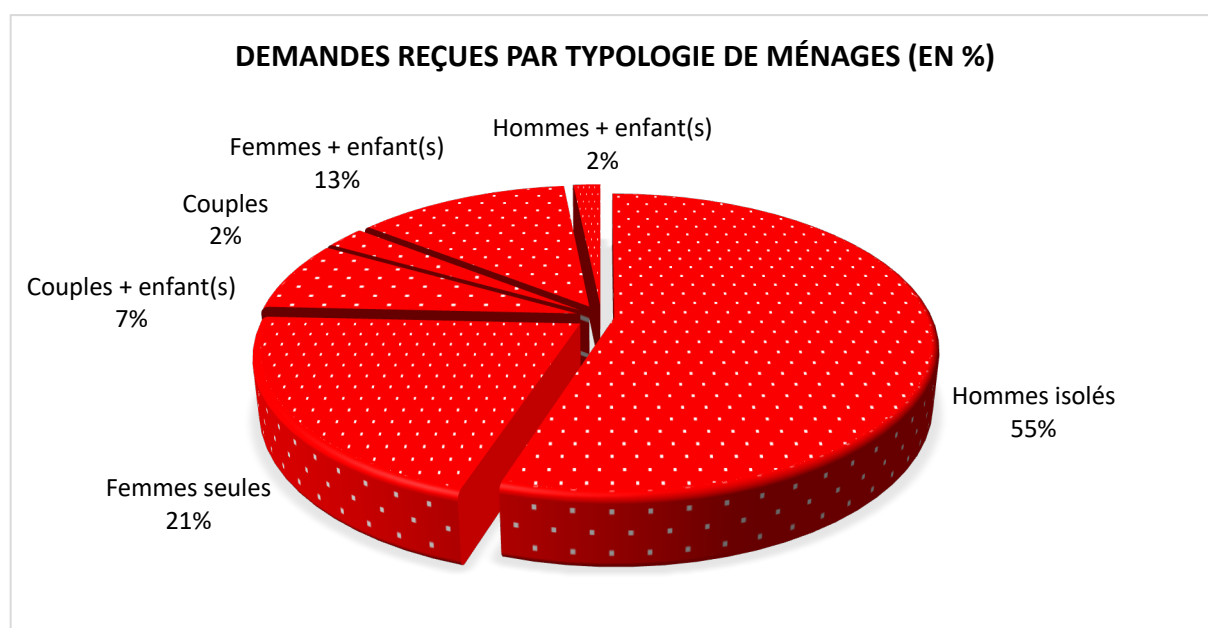
Insertion/SIAO	Année 2022
Appels reçus au SIAO	3 832 Une moyenne de 11 appels/jours
Demandes d'hébergement reçues et traitées (en nombre de demandes)	2 147 Une moyenne de 6 demandes/jour
Demandes d'hébergement reçues et traitées (en nombre de personnes)	3 616 Une moyenne de 10 personnes/jour
Nombre d'orientations réalisées sur les dispositifs d'hébergement ou de logement adapté	956 Une moyenne de 3 orientations/jour

A. Les demandes au SIAO

1- Les demandes

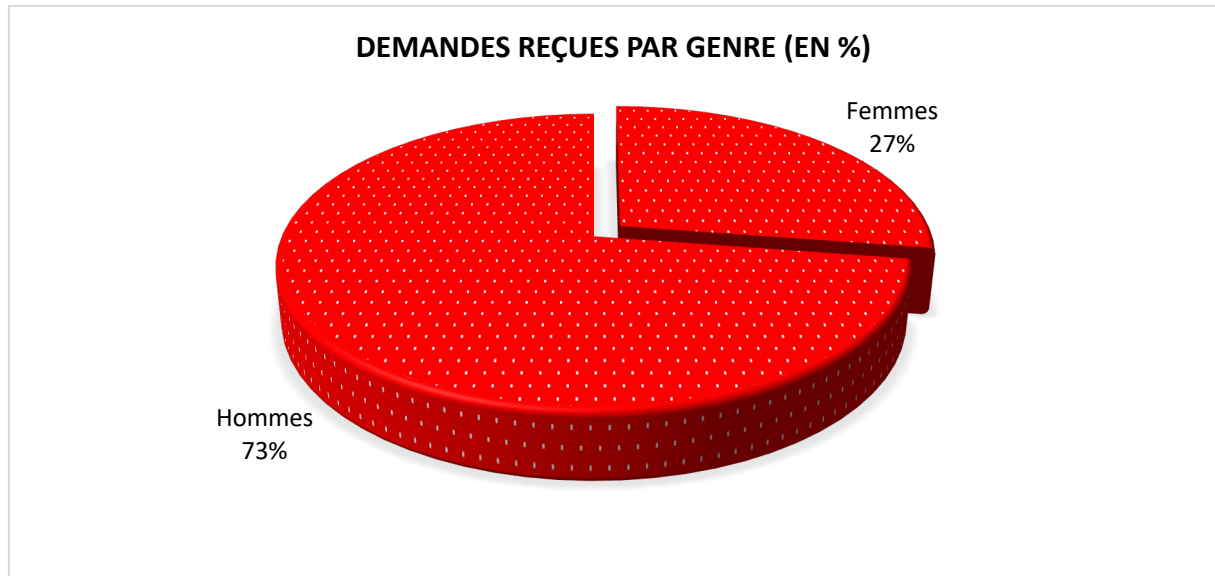
Les demandes transmises sur la plateforme font l'objet d'un traitement, à minima, une fois par jour par les travailleurs sociaux.

Ils vérifient ainsi la conformité des éléments recensés en mettant en corrélation avec les préconisations formulées.

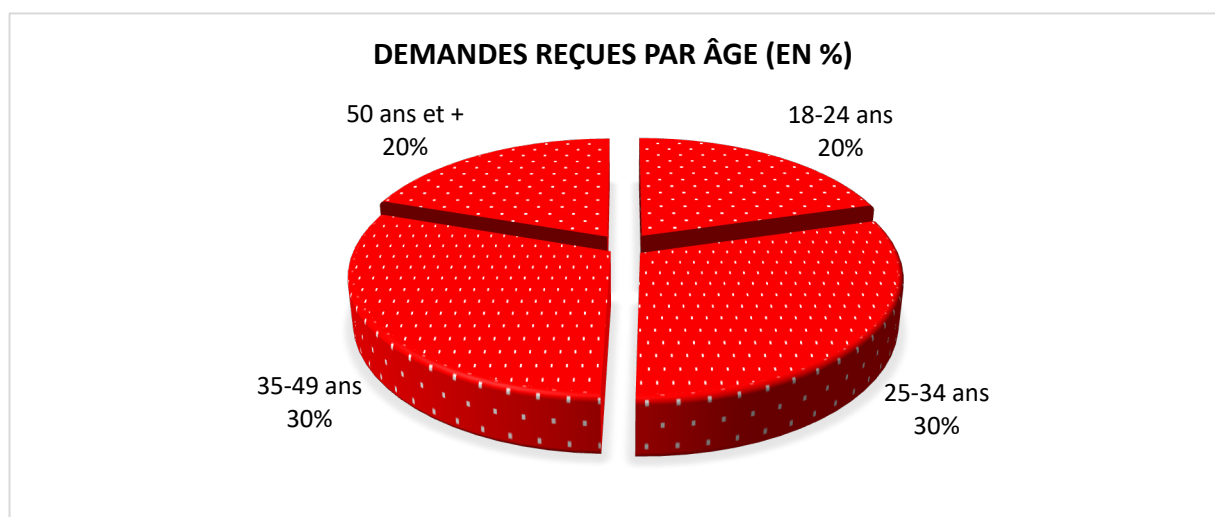


Le recensement est également réalisé par typologies, permettant à l'équipe d'identifier les ménages pouvant être concernés par les nouvelles places disponibles.

La majorité des demandes d'hébergement d'insertion reçues au cours de l'année 2022 sont des demandes émanant de **personnes isolées et de familles monoparentales**.

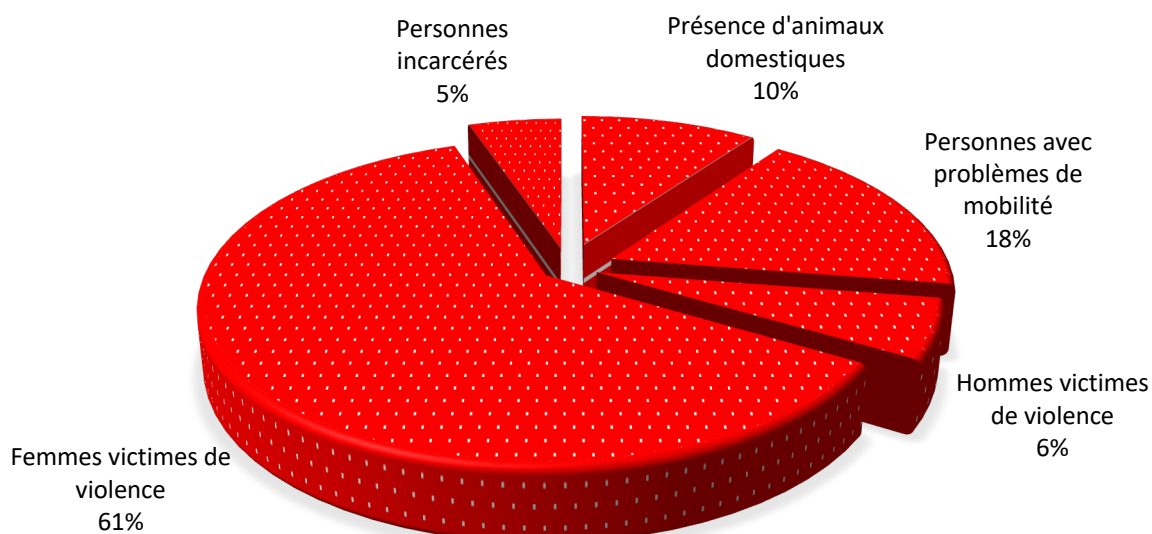


Les familles avec enfants et les femmes isolées sont hébergées via le 115 par priorité lors de primo-demandes d'urgence, c'est pourquoi les **hommes isolés représentent une grande majorité des demandes d'hébergement d'insertion**. Les femmes représentent 27 % des demandes puisqu'une réorientation vers des dispositifs d'hébergement ou de logement adapté est parfois nécessaire après une période d'hébergement au 115 ; l'évaluation menée par les travailleurs sociaux permet d'identifier les besoins.



Le SIAO reçoit en majorité des demandes pour des **personnes âgées de 25 et 49 ans**. Nous observons une répartition égale entre les 50 ans et plus, ainsi que les 18/24 ans.

SPÉCIFICITÉS RELEVÉES PARMIS TOUTES LES DEMANDES REÇUES (EN %)

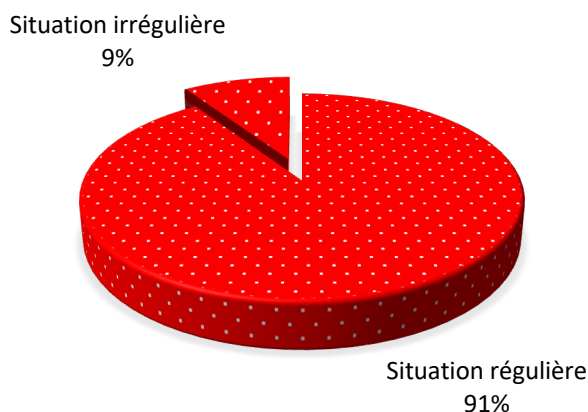


Les **femmes victimes de violences** sont un public très présent concernant les demandes d'hébergement et de logement adapté.

Nous soulignons une part importante des demandes pour les **personnes avec des problèmes de mobilité** ce qui implique pour les opérateurs d'avoir des structures adaptées.

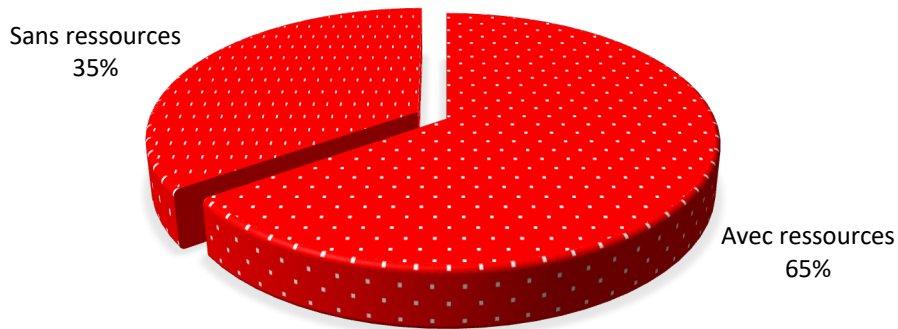
Par ailleurs, les **personnes incarcérées** représentent 5 % des demandes spécifiques reçues. Ces demandes sont réalisées en amont de sortie d'incarcération afin de générer de l'ancienneté et pouvoir préparer dans de bonnes conditions le parcours d'insertion à venir. En effet, le SIAO oriente en fonction de l'urgence des situations et de l'ancienneté des demandes.

DEMANDES REÇUES SELON LA SITUATION ADMINISTRATIVE (EN %)



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 logement adapté.

DEMANDES REÇUES SELON LES RESSOURCES DES MÉNAGES (EN %)

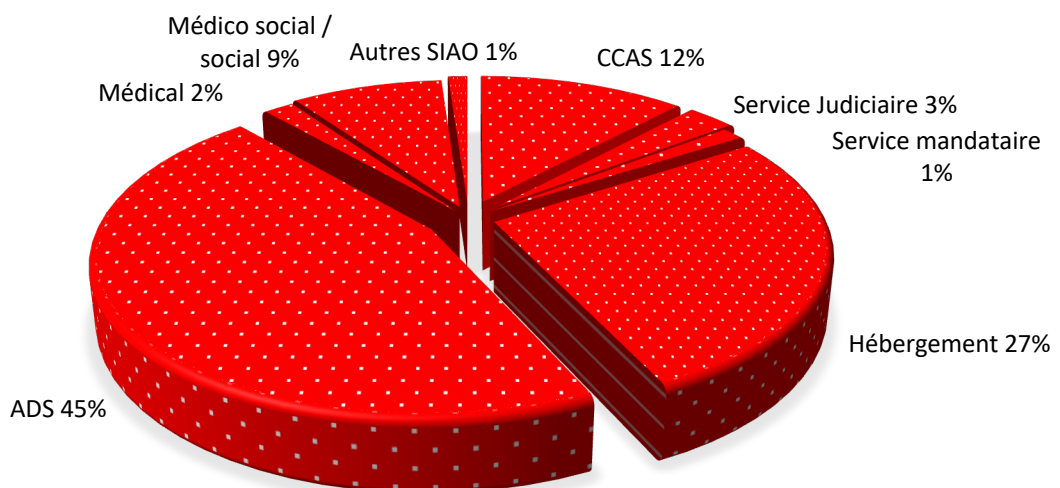


Les ressources prises en compte sont : les minimas sociaux, les retraites et les salaires. Nous constatons que **la majorité des personnes faisant une demande SIAO perçoivent des ressources.**

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 » puisque l'orientation n'est à ce jour, pas possible.

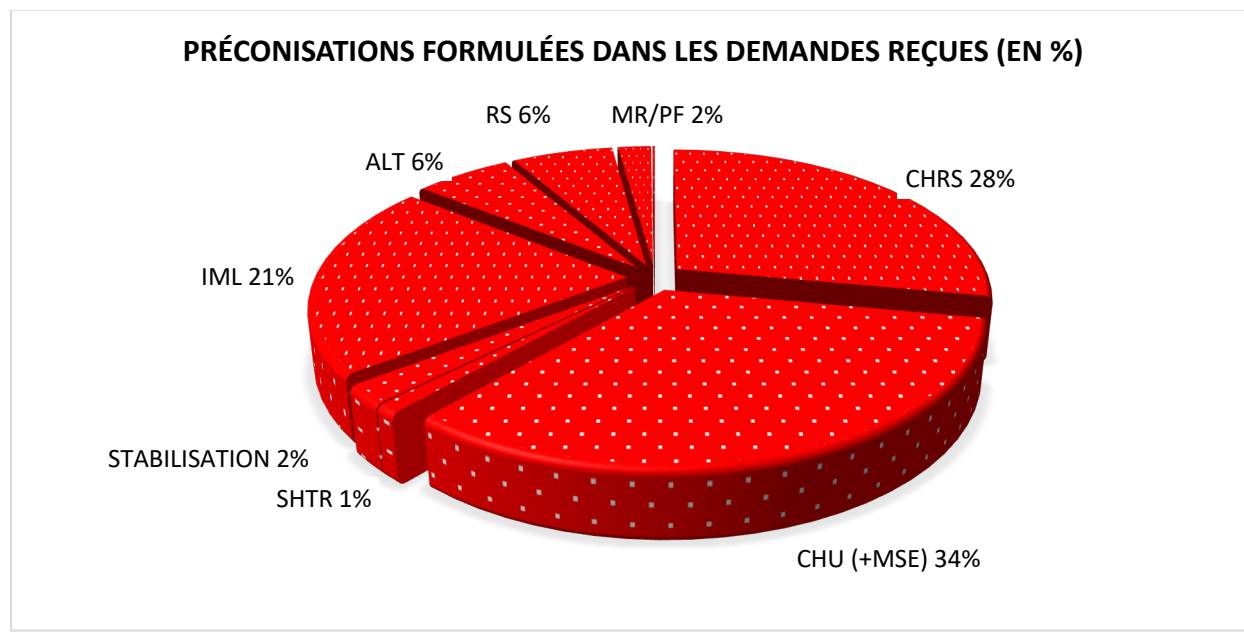
2- Les prescripteurs

DEMANDES REÇUES PAR TYPE DE PRESCRIPTEURS (EN %)



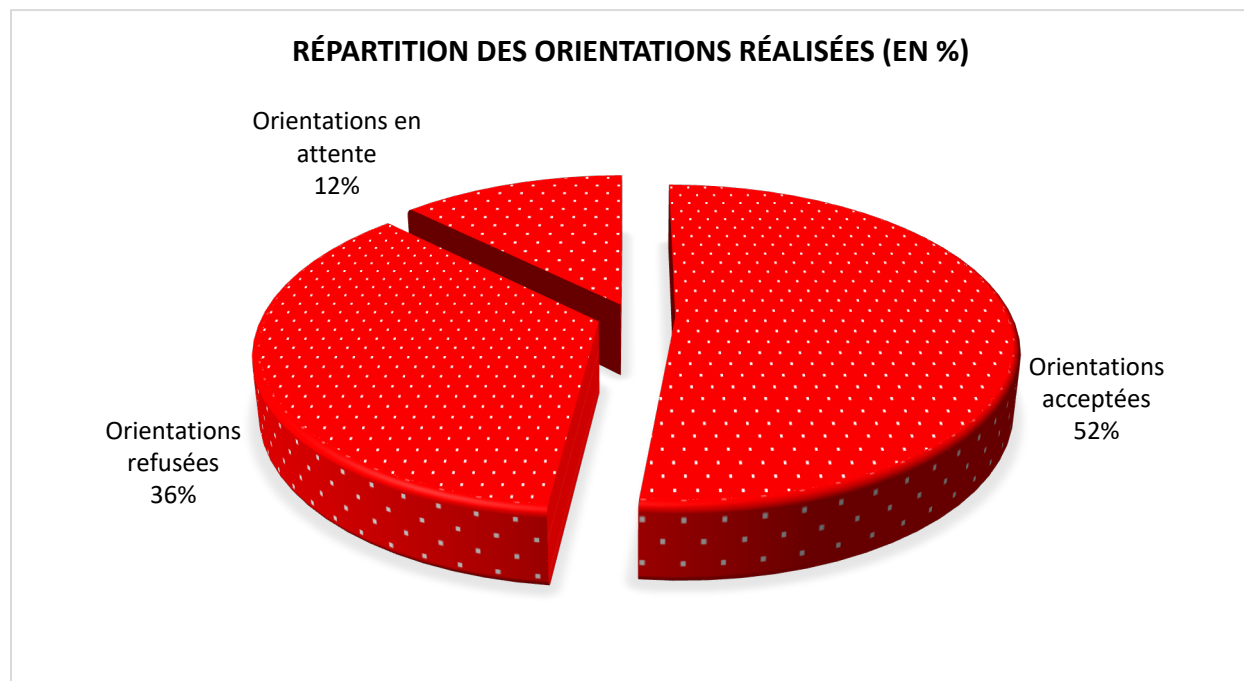
Les demandes d'hébergement et/ou de logement adapté émanent principalement des **Agences Départementales des Solidarités à hauteur de 45%** notamment dans le cadre des entretiens réalisés par l'équipe d'accueil inconditionnel.

Les **structures d'hébergement** représentent **27%** des prescripteurs puisque l'enjeu réside souvent dans les réorientations vers les structures de logement adapté ou pour les CHU, vers des dispositions d'insertion.



Nous constatons que la **majorité des services prescripteurs sollicitent des places d'hébergement d'insertion et d'urgence.**

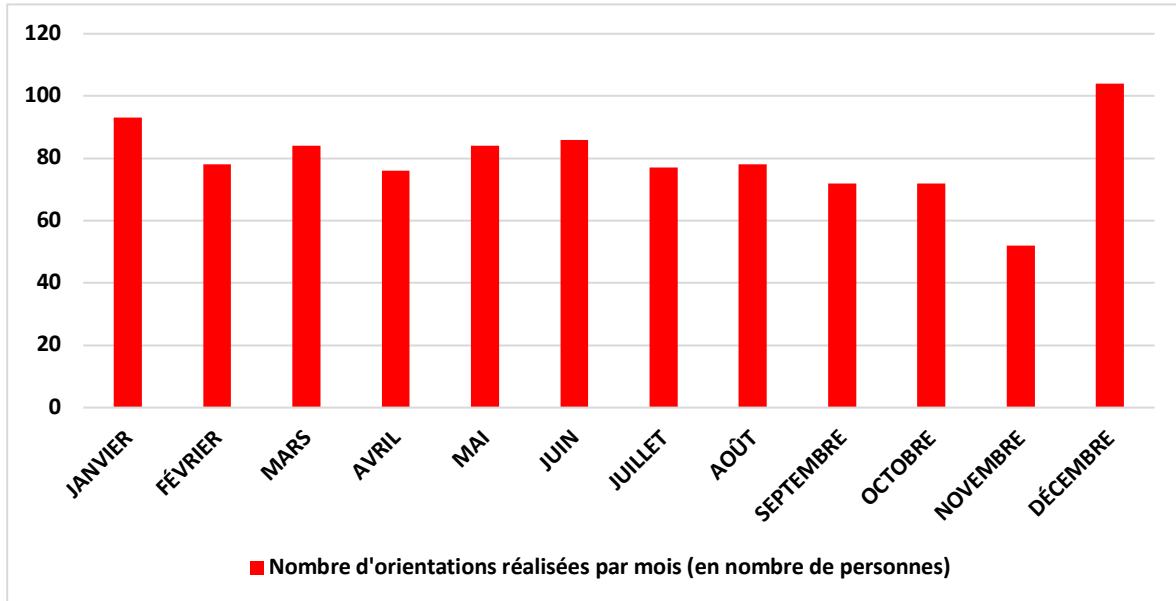
B. Les orientations au SIAO



La photographie présentée pour la répartition des orientations illustre les différentes phases liées à l'orientation. Pour les refus, cela peut émaner de la structure car la situation ne

correspond pas ou du ménage, à qui la proposition ne convient pas. Nous soulignons que **52 % des orientations ont une issue positive** ce qui est, fort heureusement, la majorité.

La pertinence des orientations est alimentée par les relations partenariales, les visites et les échanges avec l'ensemble des structures afin que les travailleurs du SIAO perçoivent toutes les spécificités proposées par les opérateurs, selon les dispositifs.



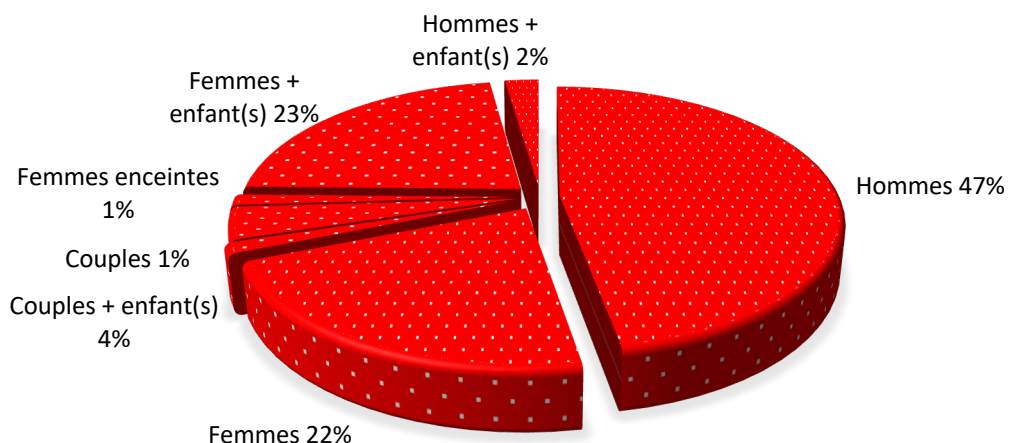
La proportion des orientations réalisées par mois est sensiblement identique. Les sorties sont conditionnées par la fluidité, les ouvertures de places,...



Nous notons ici, qu'une **majorité d'orientations est réalisée vers les dispositifs d'hébergement**.

Le nombre majoritaire de demandes vers l'hébergement est souvent lié à 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.

TPOLOGIES DES MÉNAGES ORIENTÉS (EN %)



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 pour la mise à l'abri et demandeurs d'un hébergement.

CARTOGRAPHIE

L'axe de travail majeur du SIAO-115 s'articule autour de la **coordination des acteurs et partenaires**. Le département du Loiret offre une déclinaison très riche en matière d'hébergement d'urgence, d'aide alimentaire, vestimentaire,...



HÉBERGEMENT D'URGENCE 2022



IMANIS
ACTEUR SOLIDAIRE

Places pérennes
Places temporaires (renfort hivernal)

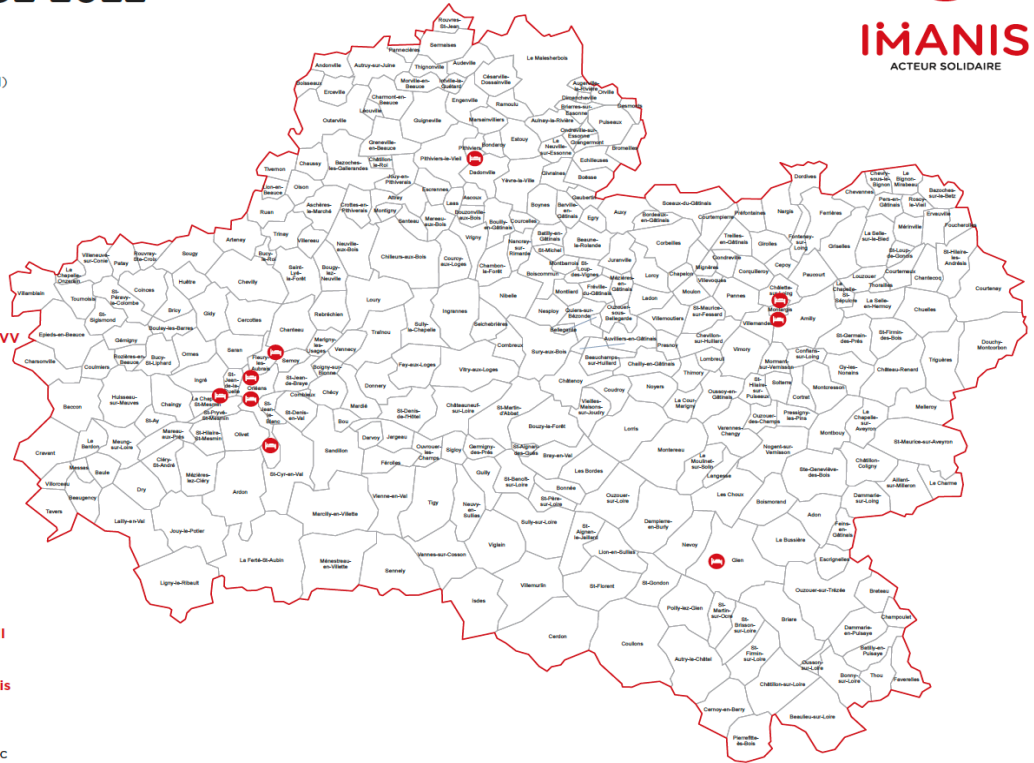
PLACES PÉRENNES

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

- CHU IMANIS FVV**
Orléans
4 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
65 places
- CHUH IMANIS**
Pithiviers
5 places
- CHUH IMANIS**
Montargis
15 places
- CHUH AIDAPHI**
Gien
5 places
- Relais Orléanais**
Orléans
20 places
- CHUH Adoma**
St Jean le Blanc
48 places



MARAUDE 2022



IMANIS
ACTEUR SOLIDAIRE

ORLÉANS

- Service proximité AIDAPHI
- Croix-rouge Française

PITHIVIERS

- IMANIS

GIEN

- IMANIS

MONTARGIS

- Croix-rouge Française





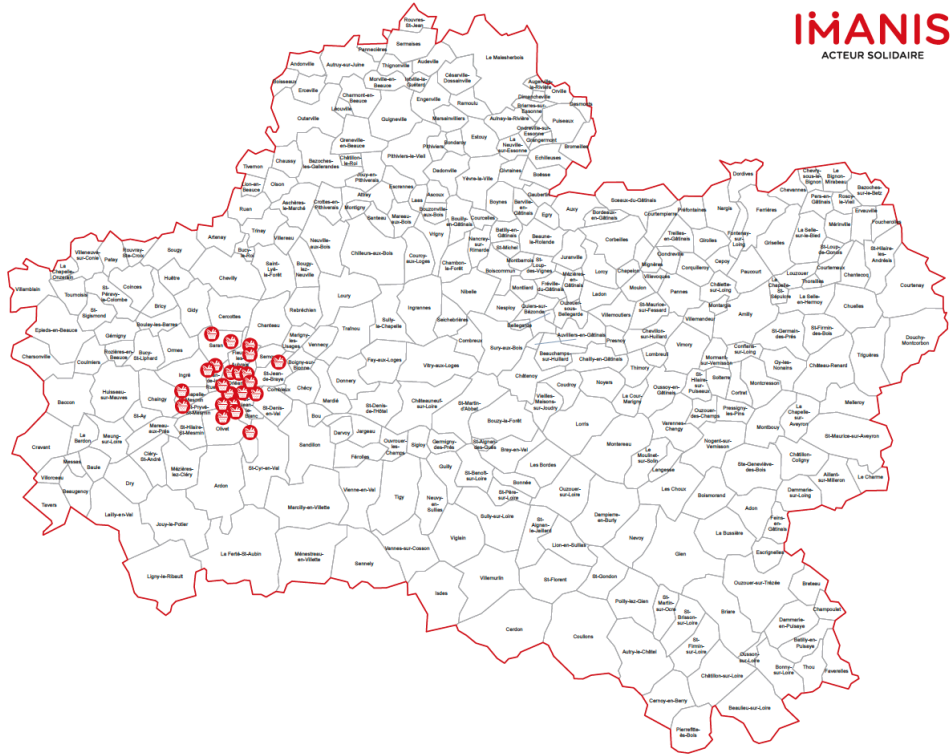
AIDE ALIMENTAIRE 2022



IMANIS
ACTEUR SOLIDAIRE

ORLÉANS MÉTROPOLE

- Entraide Protestante**
Orléans centre
- Equipe Saint Vincent de Paul**
Orléans
- ESOPE**
Orléans La Source
- 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 St Mesmin
St 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



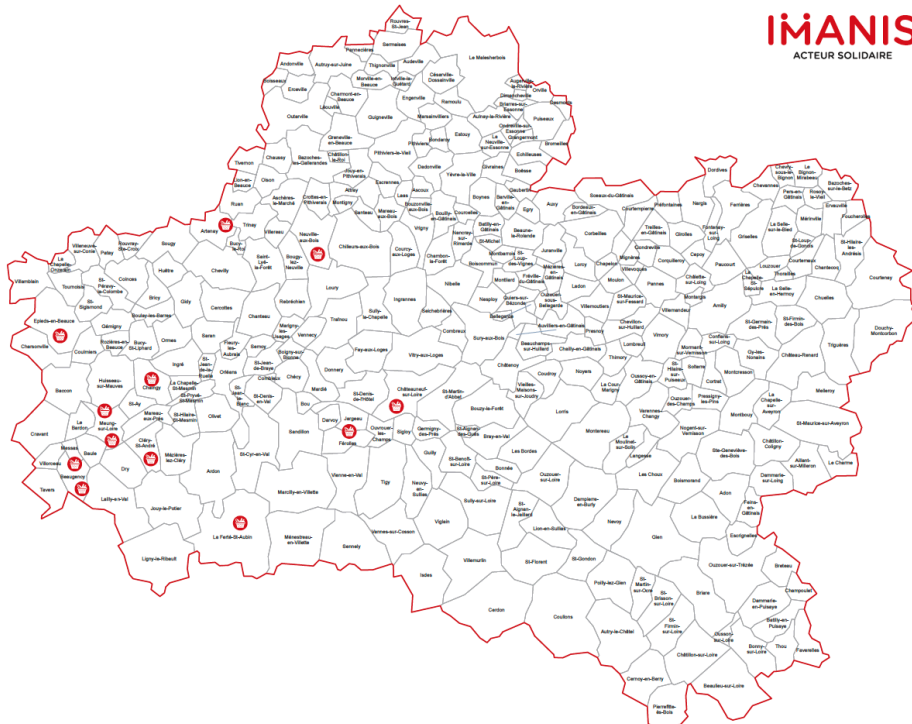
AIDE ALIMENTAIRE 2022



IMANIS
ACTEUR SOLIDAIRE

ORLÉANS HORS MÉTROPOLE

- Secours Populaire**
Beaugency
Chalngy
Châteauneuf sur Loire
Meung sur Loire
- Secours Catholique**
Artenay
Beaugency
Cléry St André
Epieds-en-Beauce
La Ferté St Aubin
Jargeau
Meung-sur-Loire
Neuville-aux-Bois





AIDE ALIMENTAIRE 2022



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
St-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

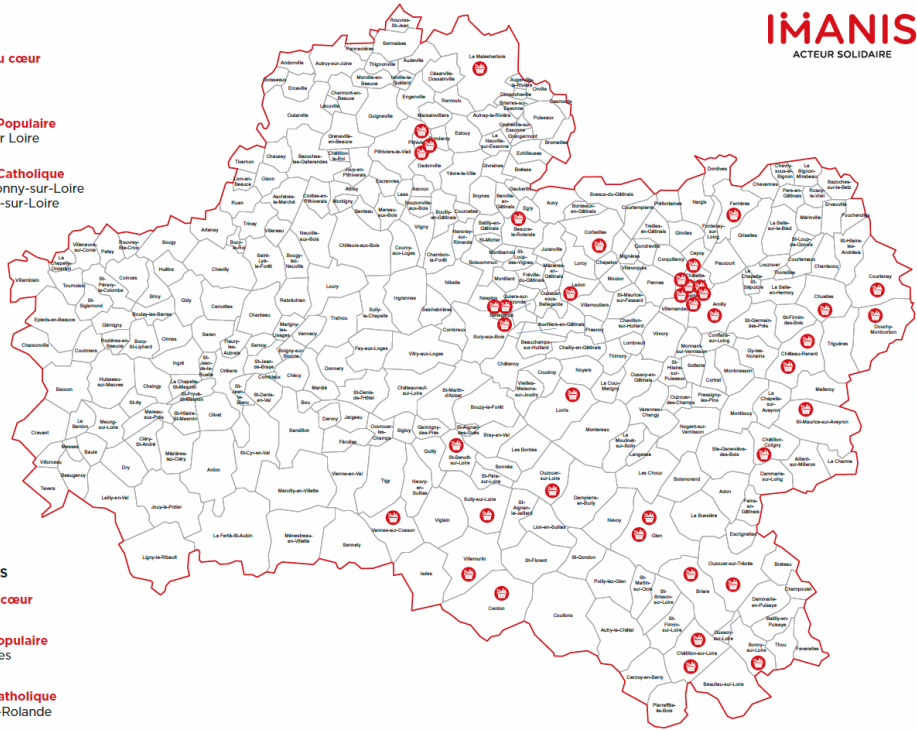
Secours Catholique
Briare/Bonny-sur-Loire
St Benoit-sur-Loire

PITHIVIERS

Restos du cœur
Pithiviers

Secours Populaire
Malesherbes
Pithiviers

Secours Catholique
Beaune-la-Rolande
Pithiviers



HYGIÈNE 2022 DOUCHE / LESSIVE



IMANIS
ACTEUR SOLIDAIRE

ORLÉANS

Relais Orléanais
Orléans

MONTARGIS

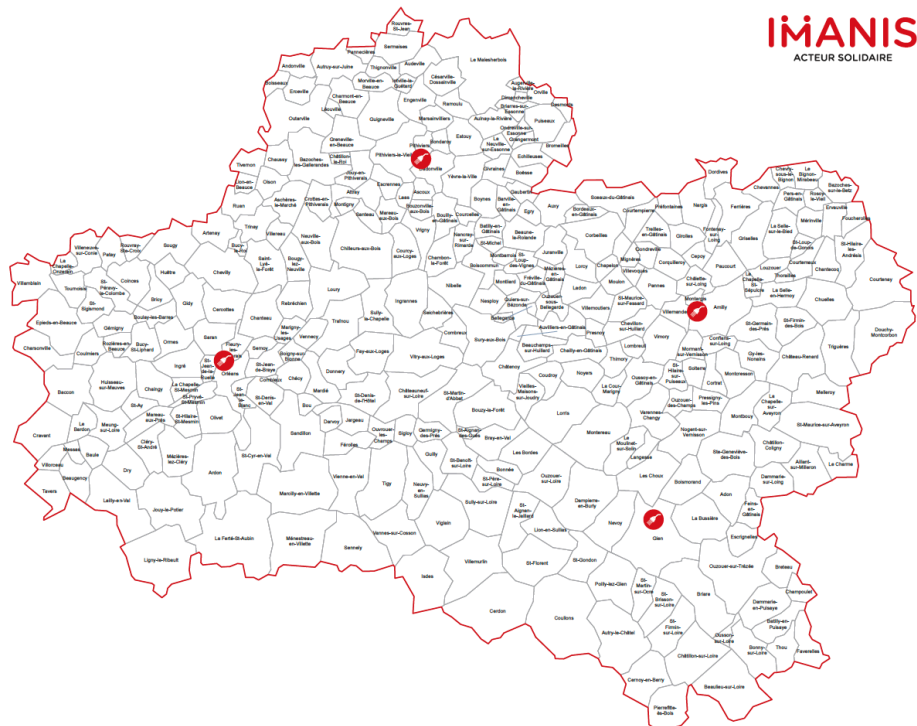
IMANIS
Montargis

PITHIVIERS

IMANIS
Pithiviers

GIEN

IMANIS
Gien



BILAN ET PERSPECTIVES 2023

Le déménagement en janvier 2022 et la réorganisation de l'équipe en juin 2022 ont permis au service de réaffirmer sa neutralité ; ce dernier est désormais pleinement autonome (équipiers, coordinatrice et coordinatrice de territoire) dans un bâtiment dédié au SIAO-115. L'instruction du Gouvernement du 31 mars 2022 encourage notamment les réflexions sur la nécessité d'indépendance des SIAO.

Des travaux sont en cours avec la DDETS afin de pouvoir décliner les préconisations introduites dans l'instruction et précisées dans le guide d'accompagnement.

Les pistes de travail s'axent sur le pilotage des parcours, les mesures favorisant l'accès au logement ainsi que la gouvernance en assurant une déclinaison opérationnelle et stratégique des actions.

La refonte de la plateforme SI-SIAO en 2020 et les mises à jour régulières nécessitent toujours de soutenir les partenaires dans l'utilisation de celle-ci. Les retours des partenaires ont permis à l'équipe de renforcer son analyse sur les besoins afin de pouvoir finaliser les supports qui permettront d'animer les formations au cours de l'année 2023.

La plateforme ne permettant pas à ce jour d'obtenir des données exhaustives sur les femmes victimes de violences en demande, plusieurs axes d'amélioration ont été établis :

- Des outils internes au SIAO-115 permettant de recenser les sollicitations spécifiques
- Le renforcement du travail en partenariat avec les acteurs de la prise en charge des FVV
- Un observatoire renforcé par la centralisation des données départementales

Ces informations doivent permettre de nourrir la mission d'observatoire du SIAO pour les FVV. Toutefois, l'objectif est plus ambitieux et concerne une autre typologie de public : les jeunes.

Ainsi, dans le cadre de la mise en place du Contrat d'Engagement Jeune pour les jeunes en rupture, un poste de référent jeunes a été créé au SIAO pour l'année 2022/2023.

Il vise à renforcer le partenariat existant avec les acteurs de l'accompagnement des jeunes, à recenser les possibilités en matière d'hébergement et de logement en anticipant les sorties précipitées. Le contour de l'action restant encore à déterminer avec les porteurs du projet dans le département.

Le bien-être de l'utilisateur du SIAO-115 du Loiret demeure au cœur des préoccupations.

Les besoins, souhaits, potentialités et difficultés constituent des indicateurs fondamentaux pour le traitement de la demande, de manière respectueuse et juste. La singularité des appelants est prise en compte et évaluée ; les réponses apportées doivent permettre de répondre, premièrement, aux besoins primaires pour, à terme, permettre d'envisager pour l'utilisateur, la suite de son parcours, de façon pérenne.

Par ailleurs, le recensement des motifs d'arrivées des primo-demandeurs au 115 dans le Loiret sera un axe fort afin d'affiner l'analyse des dynamiques et besoins sur le territoire.

La démarche qualité centrée sur l'utilisateur au centre des préoccupations, le soutien de la direction auprès d'une équipe motivée, le réseau partenarial renforcé ainsi que la volonté politique locale de lutter contre le sans-abrisme, ont permis au SIAO-115 du Loiret d'accomplir les missions pour lesquelles il est engagé.

GLOSSAIRE

- ADS** : Agence Départementale des Solidarités
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 : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DNA : Dispositif National d'Accueil
FVV : Femmes Victimes de Violence
IML : Intermédiation Locative
MR : Maison Relais
MSE : Maison Saint Euverte
PF : Pension de Famille
RA : Résidence Accueil
RS : Résidence Sociale
SAI : Service d'Accueil Immédiat
SHTR : Structure d'Hébergement Temporaire pour Réfugiés
SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation