

RAPPORT D'ACTIVITÉ

SIAO-115 DU LOIRET

2024



LE FONCTIONNEMENT DU SIAO-115	3
I- PRÉSENTATION DU SIAO-115 DÉPARTEMENTAL.....	4
A. Rappel du cadre réglementaire et des missions	4
B. Organisation	5
II- VOLET URGENCES	7
Missions et fonctionnement	7
III. VOLET INSERTION	8
Missions et fonctionnement	8
IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES	9
A. Utilisation de la plateforme SI-SIAO	9
B. La coordination des acteurs : le maillage partenarial au service des plus démunis	10
C. Le SIAO-115 au coeur des instances départementales et régionales	11
D. Le rôle de référent	12
E. Axes de travail.....	13
L'OBSERVATOIRE SOCIAL DÉPARTEMENTAL	14
I. LE 115 – PUBLICS ET DEMANDES	15
A. Indicateurs clés.....	15
B. Les appels au 115	16
C. Les demandes 115.....	17
D. Les publics en demande au 115	17
E. Les réponses apportées au 115.....	21
F. Focus 2024.....	25
II. LE SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION - PUBLICS ET DEMANDES.....	35
A. Indicateurs clés.....	35
B. Les demandes au SIAO	35
C. Les orientations au SIAO.....	40
III. LA MISSION TRANSVERSALE DES JEUNES EN RUPTURE.....	43
A. Présentation du projet dans le Loiret.....	43
B. Le partenariat SIAO-115/Canolys	43
C. Les jeunes en rupture	44
Bilan 2024 et perspectives pour l'année 2025.....	47
GLOSSAIRE.....	48



Pour l'année 2024, le SIAO-115 du Loiret comptabilise :

74 236 appels reçus au 115, soit **5 922 personnes** distinctes ayant fait une demande de mise à l'abri.

2 937 appels reçus au SIAO, soit **2 180 demandes** reçues et traitées.

Le SIAO-115, en tant que service opérateur de l'État, met en œuvre les stratégies définies pour l'hébergement et le logement adapté à l'échelle départementale. Ce service assure, grâce à une équipe pluridisciplinaire disponible 24h/24, la régulation des urgences sociales, en répondant aux demandes urgentes des personnes sans-abri, vulnérables ou en situation de précarité. Des bilans quotidiens sont réalisés pour analyser les besoins identifiés et évaluer les réponses apportées sur le terrain.

En parallèle, une équipe de professionnels prend en charge la réception, le tri et la coordination des demandes d'orientation, tout en facilitant la collaboration avec les différents partenaires à travers le département du Loiret, pour l'hébergement d'urgence et le logement adapté.

Le SIAO-115 joue également un rôle de veille sociale, en alertant sur les problématiques identifiées, comme la hausse des demandes de femmes victimes de violences, l'arrivée accrue de nouvelles familles dans le département, ou encore les situations particulièrement vulnérables qui nécessitent une attention renforcée.

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.

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 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.

Depuis le 1er janvier 2018, la plateforme SI-SIAO est devenue l'outil principal et exclusif pour le traitement des demandes et des orientations. Cette interface informatique est dédiée au service des usagers et permet une centralisation de l'offre, offrant ainsi une visibilité en temps

réel des disponibilités en hébergement d'urgence, en insertion et en logement adapté. L'objectif de cette plateforme unique est de fournir aux partenaires sociaux un outil efficace pour gérer leurs interventions et améliorer le service rendu aux usagers. Elle centralise l'ensemble des demandes de prise en charge, couvrant les domaines de l'urgence, de l'insertion et du logement de transition.

En facilitant l'évaluation sociale effectuée par les travailleurs sociaux, la plateforme permet également un suivi plus cohérent et personnalisé du parcours de chaque individu. Conçue pour être utilisée en réseau, elle est accessible à l'équipe du SIAO-115 ainsi qu'à ses partenaires, tels que les prescripteurs ou les structures d'hébergement et de logement.

La confidentialité des données est une priorité absolue. Toute extraction de données nominatives requiert une autorisation préalable de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés), et toutes les transmissions doivent respecter les règles du RGPD (Règlement général sur la protection des données).

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 s'engagent localement dans la lutte contre le mal-logement et la précarité.

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 en région Occitanie avec le pilotage du SIAO-115 du Tarn ainsi que des structures d'hébergement d'urgence et de logement adapté, et en 2024 en Bourgogne-Franche-Comté.

Après plusieurs années d'engagement en faveur de la RSE et suite à un nouvel audit réalisé par le cabinet Baker Tilly, IMANIS a obtenu le maintien de la labellisation LUCIE en janvier 2024. 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.

2. Le SIAO-115 et son environnement :

La cadre 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 d'écouterants et de travailleurs sociaux, assure la gestion logistique et les relations avec les partenaires, les travailleurs sociaux, la direction.

Les professionnels 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 écouterants du 115 : ils analysent, évaluent la situation et orientent sur les dispositifs et services d'urgence sociale du Loiret.

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

Les travailleurs sociaux extérieurs, prescripteurs : ils transmettent une demande d'orientation au SIAO en fonction des souhaits et des difficultés de l'usager, dans le cadre de son projet personnalisé.

Les associations partenaires : elles établissent un lien privilégié avec l'usager 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 Services de l'État : ils définissent le cahier des charges du SIAO-115, le placent sous l'autorité directe de Madame la Préfète.

II- VOLET URGENCES

Missions et fonctionnement

Le 115, plateforme de premier accueil, est un numéro d'urgence sociale gratuit et disponible 24h/24, accessible à toutes les personnes en difficulté.

Il a été mis en place pour répondre à plusieurs besoins essentiels, tels que :

- L'accès à un hébergement d'urgence
- La demande d'aide alimentaire, de couverture ou de soutien de première nécessité
- L'information sur les services sociaux disponibles et les associations caritatives
- L'accès aux interventions des équipes mobiles et autres services d'urgence
- La possibilité d'accéder à des soins et des services d'hygiène
- Une écoute attentive et des conseils adaptés.

L'écoutant 115 apporte une **écoute attentive et évalue la situation**, informe des possibilités existantes et oriente sur les dispositifs et acteurs de la veille sociale dans le Loiret, avec lesquels ils sont en lien.

Il **oriente** vers les hébergements d'urgence et/ou dispositifs spécifiques, en tenant compte de critères de vulnérabilité et en garantissant un traitement équitable.

Le numéro d'urgence 115 peut également être composé par des citoyens, désireux de signaler une situation de détresse. Un lien avec l'équipe du Samu social pour une rencontre et une évaluation des besoins sera établie. Il peut être composé par des professionnels souhaitant un conseil et/ou une information en rapport avec une situation d'urgence et/ou de violence. Une vigilance accrue est portée sur la notion de **repérage avec ces acteurs**.

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 le permet, le lien est fait avec les travailleurs sociaux du SIAO afin de trouver des **solutions pérennes**.

La qualité du service rendu et la réponse apportée avec **justesse, neutralité et équité** sont des éléments essentiels sur lesquels les usagers et l'ensemble des acteurs vont s'appuyer pour évaluer leur satisfaction.

III. VOLET INSERTION

Missions et fonctionnement

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 permettre d'assurer la transition de l'urgence vers l'insertion et ainsi garantir la **nécessaire fluidité**.

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.

IV. LES MISSIONS TRANSVERSALES

A. 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'un outil unique traitant de l'urgence, de l'insertion, du logement de transition qui réceptionne l'ensemble des demandes de prise en charge. Il permet

une vision exhaustive de l'offre, avec une visibilité des disponibilités des places d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement 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 du SI-SIAO :

- 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.

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.

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

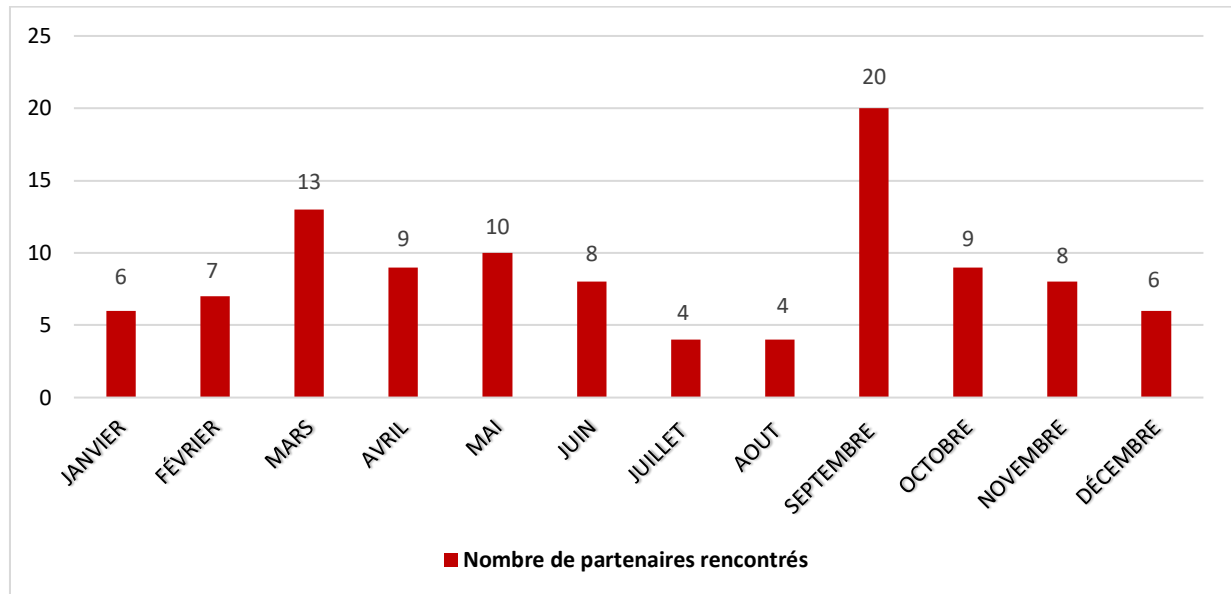
B. La coordination des acteurs : le maillage partenarial au service des plus démunis

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 2024, **104 rencontres partenariales** ont eu lieu (soit 44 de + qu'en 2023, et 60 de + qu'en 2022) :



Ces moments d'échange permettent de rappeler les spécificités de chaque service, en mettant en avant leurs particularités au bénéfice des personnes les plus vulnérables. Ils offrent également à l'équipe du SIAO-115 l'opportunité de mieux comprendre, directement auprès des référents, le fonctionnement des structures vers lesquelles sont orientés les usagers (organisation, configuration des bâtiments, etc.). Ces rencontres favorisent également une meilleure compréhension, par les partenaires, de l'organisation du service et des défis auxquels sont confrontés les écoutants, notamment. Il est essentiel de placer l'intérêt de la personne accompagnée au cœur de ces échanges, en intégrant les compétences de chaque intervenant.

C. Le SIAO-115 au coeur des instances départementales et régionales

Les commissions de coordination SIAO : instance permettant de déployer le principe de gouvernance partagée réunit le SIAO-115 et les partenaires sociaux afin de traiter de situations individuelles complexes dont la problématique atypique n'a pas pu recevoir de réponse adaptée au vu de la situation. Elle est le lieu privilégié

pour présenter les dispositifs locaux et ainsi, favoriser la mise en relation des acteurs et la connaissance des actions à l'échelle du territoire. Chaque commission se déroule dans les locaux d'un partenaire différent afin de permettre la rencontre interprofessionnelle.

12 commissions par an à Orléans, 6 commissions par an à Montargis, 6 commissions par an à Pithiviers et 6 commissions par an à Gien

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 par an

Les commissions SIAO / réfugiés : 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 bénéficiaires de la protection internationale dont les demandes de logement n'ont pas trouvé de réponses positives malgré plusieurs demandes.

Territoire orléanais : 6 commissions SIAO/réfugiés par an

Le Comité Départemental de Veille Sociale: 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.

D. Le rôle de référent

La plateforme SI-SIAO est une clé de voûte 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 concourant 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.

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.

E. Axes de travail

Les objectifs fixés pour l'année 2024 ont été de maintenir un service de qualité, peu importe l'heure de l'appel ou l'interlocuteur.

Afin de garantir cette qualité, le SIAO-115 a poursuivi son engagement à renforcer la dynamique partenariale, un axe majeur qui a été soutenu par les équipes tout au long de l'année 2024.

L'évolution positive du nombre de participants aux commissions a permis de revitaliser les dynamiques territoriales et de consolider les liens entre les différents acteurs du secteur.

La continuité des rencontres régulières avec les partenaires et l'intégration de nouveaux acteurs ont permis de consolider ces liens et de renforcer la coopération sur le terrain.

Par ailleurs, l'équipe a développé de nouveaux outils pour analyser non seulement l'activité du SIAO-115, mais aussi l'efficacité des missions qui lui sont confiées. Ces outils ont été conçus pour être plus performants, permettant d'optimiser le traitement des demandes, d'améliorer la coordination des partenaires, et de mieux répondre aux besoins des usagers.

Enfin, pour assurer une gestion plus fluide et un meilleur suivi, des documents ont été créés à destination des partenaires, comme la trame du rapport social, et des commissions de territoire ont été renforcées.

L'OBSERVATOIRE SOCIAL DÉPARTEMENTAL

I. LE 115 – PUBLICS ET DEMANDES

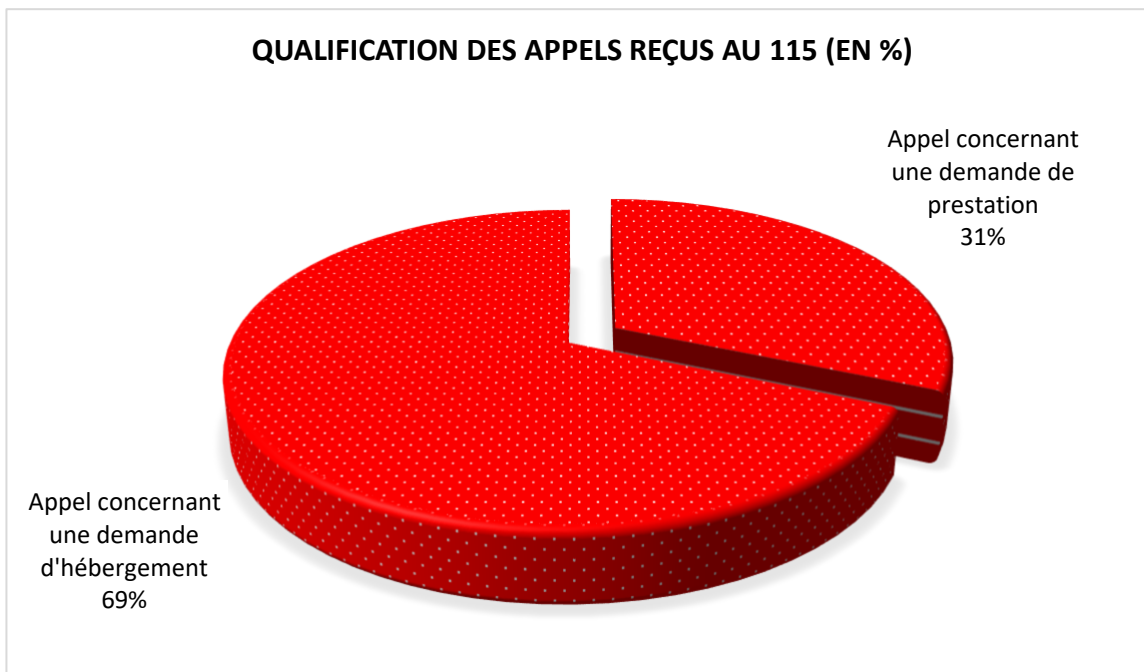
A. Indicateurs clés

En 2024, dans le Loiret le mode de saisie sur le SI-SIAO a évolué, excluant désormais les renouvellements permanents. Ces derniers concernaient les personnes déjà hébergées en structures d'hébergement d'urgence et maintenues sur les mêmes places sans nécessiter de recontacter le 115. Ce changement se reflète dans l'écart des données qui seront mises en exergue.

Urgence / 115	Année 2023	Année 2024
Appels reçus au 115	87 017 Une moyenne de 238 appels/jours	74 236 Une moyenne de 203 appels/jours
Demandes d'hébergement créées	221 136* Une moyenne de 585 personnes/jour	43 417**** Une moyenne de 119 personnes/jour
Réponses positives en nombre de nuitées (n'ayant pas toutes abouties)	210 833	28 397
Primo-demandes	2 689 Une moyenne de 7 personnes/jour	2 506 Une moyenne de 6 personnes/jour
Demandes pourvues	198 625 Une moyenne de 539 personnes/jour	14 015 Une moyenne de 38 personnes/jour
Places en hébergement hôtelier	31 518	5 314
Places en structures d'hébergement	179 315	23 083
Demandes non pourvues 115	12 207** Une moyenne de 18 personnes/jour	15 020** Une moyenne de 41 personnes/jour
Demandes non pourvues usagers	9 966*** Une moyenne de 27 personnes/jour	14 382*** Une moyenne de 39 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		
**** Attention : Tout au long de l'année 2024, des nouvelles versions de la plateforme SI SIAO-115 ont modifié la définition des indicateurs et les extractions de données, ne permettant pas au 31 décembre 2024, des comparatifs exhaustifs avec toutes les données.		
Les objectifs de la DIHAL, s'agissant de permettre aux SIAO-115 d'assurer un observatoire quantitatif et qualitatif, en appui des données du SI-SIAO, sont estimés à 2026.		

B. Les appels au 115

- ✓ 74 236 appels ont été reçus au 115 en 2024, soit **203 appels reçus en moyenne par jour**.



- ✓ **69 %** des appels traités au 115 concernent des demandes d'hébergement.
- ✓ **31 %** des appels traités au 115 concernent des demandes de prestation.

La qualification des appels a évolué en 2024 sur le SI SIAO permettant ainsi de corréler la nature des demandes réalisées avec l'appel.

- ✓ La durée moyenne des appels entrants est d'**1 minute et 47 secondes**.
- ✓ La durée moyenne des appels sortants (proposition d'hébergement, principalement) est **54 secondes**.
- ✓ La durée moyenne d'attente est de **46 secondes**.

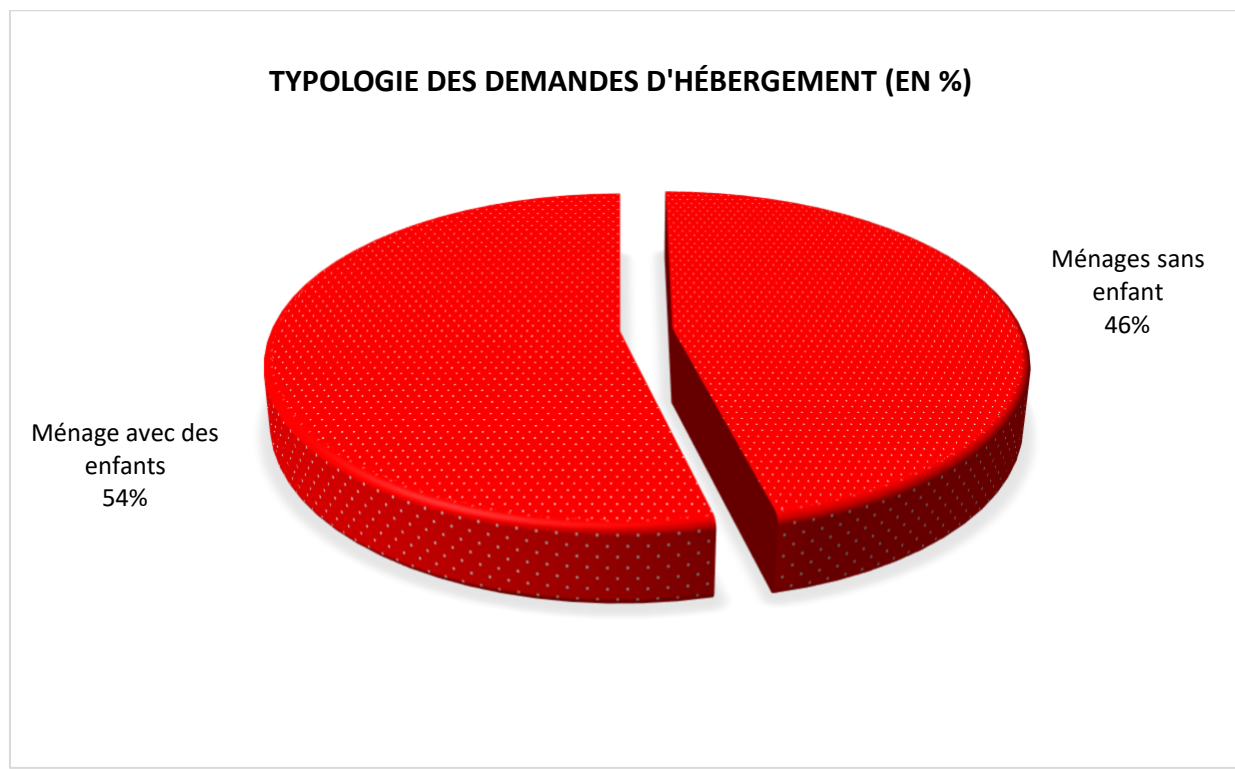
C. Les demandes 115

- **5 922 personnes différentes ont sollicité le 115** au cours de l'année
- ✓ **14 015 demandes** de mises à l'abri pourvues ont été enregistrées en 2024. Une nette différence avec les années précédentes mais qui s'explique par une évolution du mode de saisie sur le SI-SIAO, qui n'inclut plus les renouvellements permanents. Par ailleurs, ce nouveau contexte accentue les difficultés rencontrées, notamment en ce qui concerne les perspectives de fluidité des dispositifs.
- ✓ **La majorité des demandes d'hébergement sont réalisées entre 8h et 11h du matin, soit 34% des appels de la journée.**

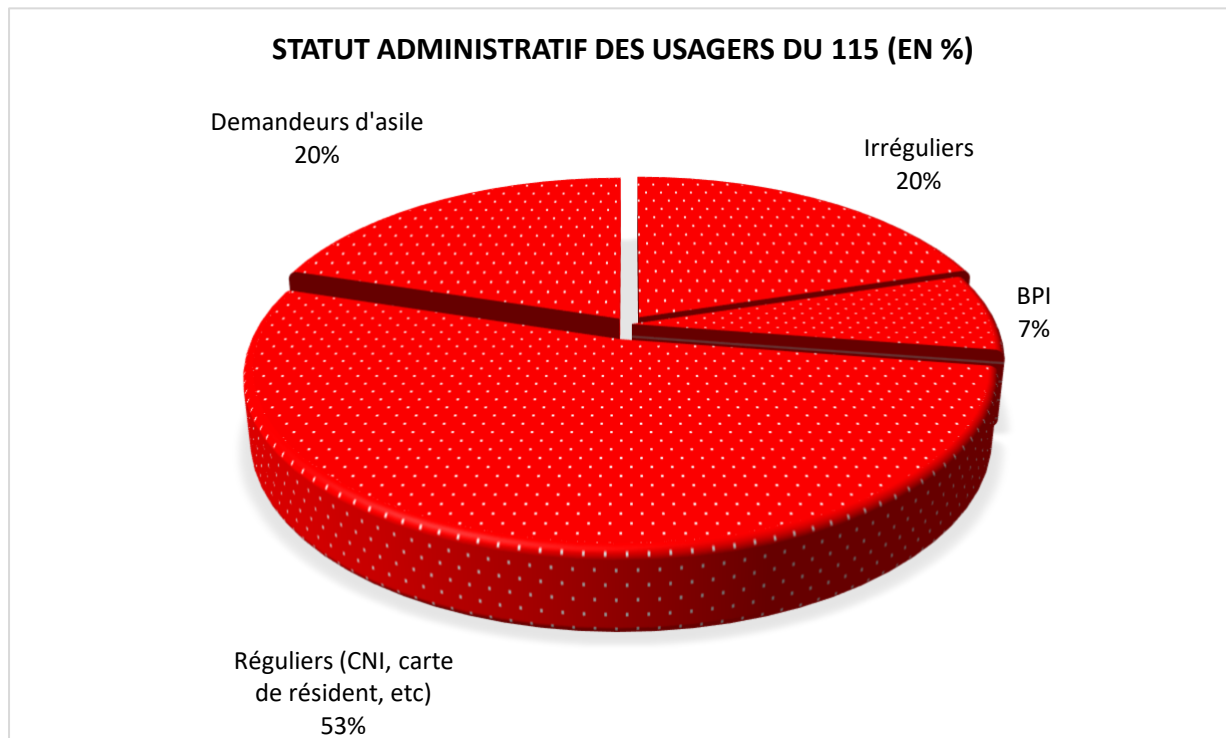
Ces signalements matinaux permettent aux écoutants de recenser les demandes le plus rapidement possible afin d'orienter les ménages vers les places disponibles selon les critères de vulnérabilité établis par la DDETS du Loiret.

D. Les publics en demande au 115

Il convient de s'intéresser à la typologie des publics en demande :



- **54 %** des personnes sont des familles avec des enfants et 46 % sont isolées ou en couple sans enfant. Contrairement à l'année précédente, nous notons une augmentation à l'équilibre de ces deux publics.



- **53%** des personnes sont identifiées d'après leur déclaratif comme étant dans une situation administrative stable (titre de séjour, CNI, CNE), soit **23% de plus** qu'en 2023.
- **20%** des personnes se déclarent comme demandeurs d'asile, soit **22% de moins** par rapport à 2023.

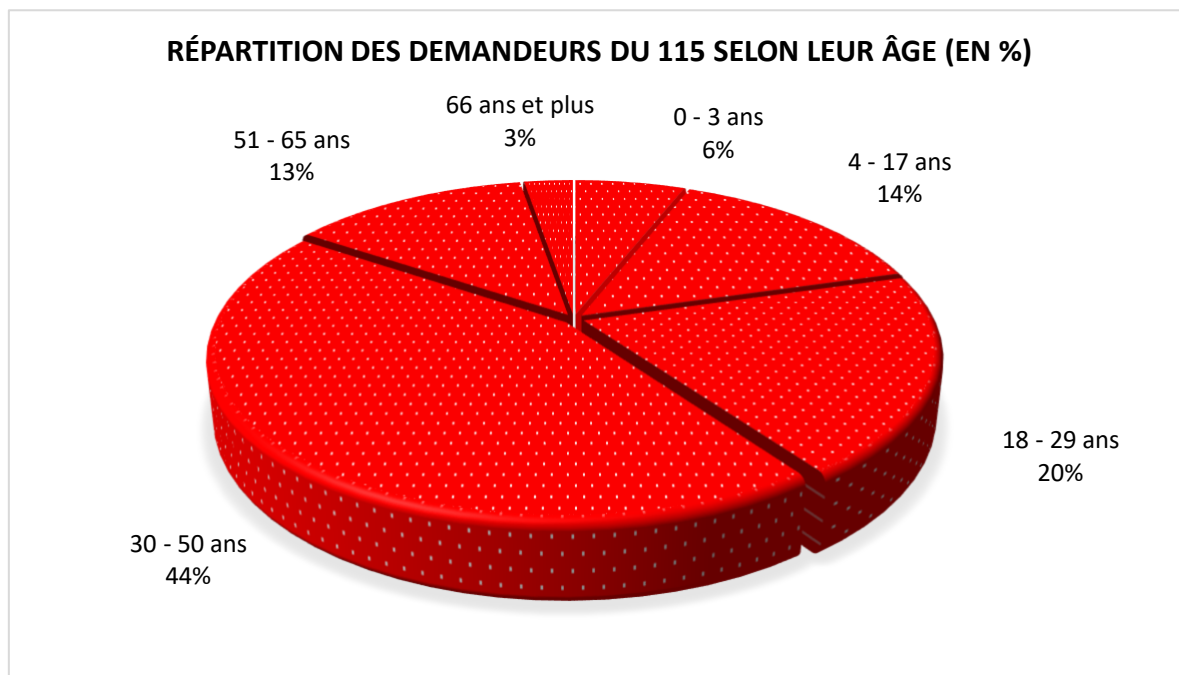
La collaboration avec l'OFII, les services de l'Etat et les partenaires sociaux a permis d'améliorer la fluidité des échanges et ainsi favoriser les orientations vers le DNA (mise en place de réunions axées sur la fluidité des personnes à la rue et en structure).

- **20%** des personnes sont en situation irrégulière principalement déboutées du droit d'asile, soit **2 points de plus** qu'en 2023.

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.

- Nous avons souhaité établir un focus sur le **public BPI qui représente 7%** des demandeurs du 115.

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

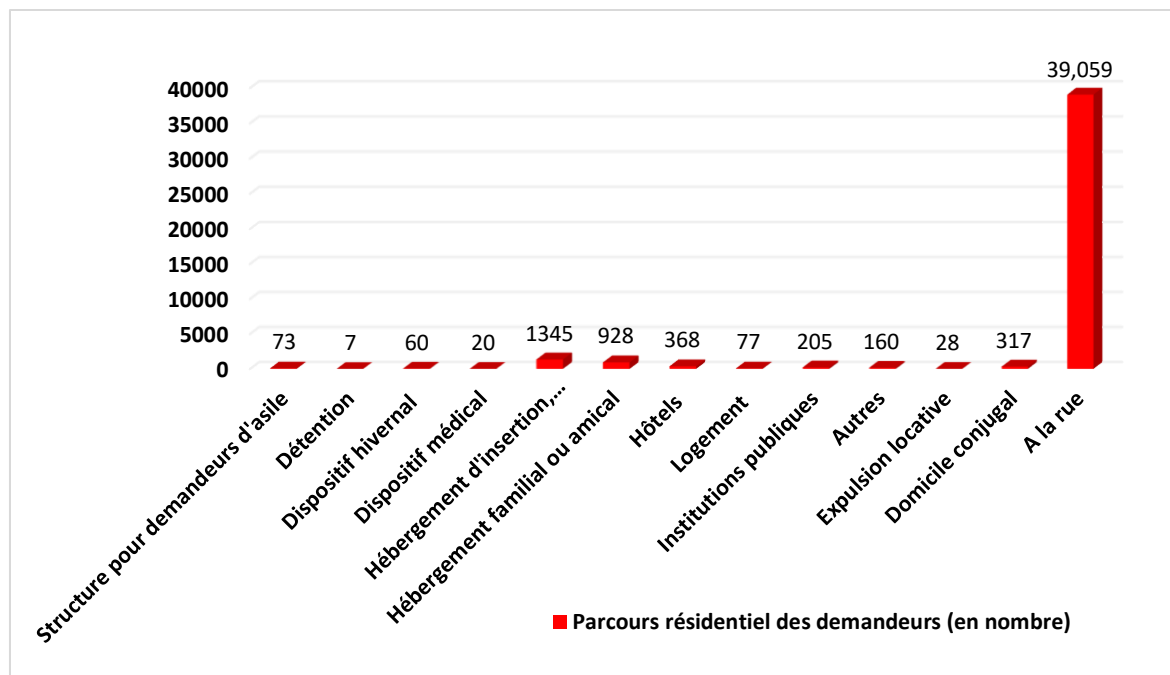


Ce graphique permet de souligner la répartition des demandeurs, selon leur âge.

- L'âge moyen des demandeurs en **2024 est de 33 ans**, soit 4 ans de moins qu'en 2023.

Les données montrent que la **précarité touche principalement les adultes en âge de travailler** (30-50 ans), mais qu'elle concerne aussi les **jeunes adultes** et les **enfants**. Bien que la proportion de **personnes âgées** soit faible, la question de l'hébergement d'urgence pour les **seniors** doit néanmoins être prise en compte, car cette population peut se retrouver en grande vulnérabilité face à des conditions de logement inadaptées.

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



Le graphique ci-dessus montre que la majorité des personnes faisant appel au 115 se **déclarent à la rue**.

Une part importante d'entre elles provient également de structures d'insertion, ce qui peut être attribué à des fins de prise en charge, des réorientations liées à la situation administrative ou à des changements de territoire.

Ces tendances sont similaires à celles observées en 2023.

E. Les réponses apportées au 115

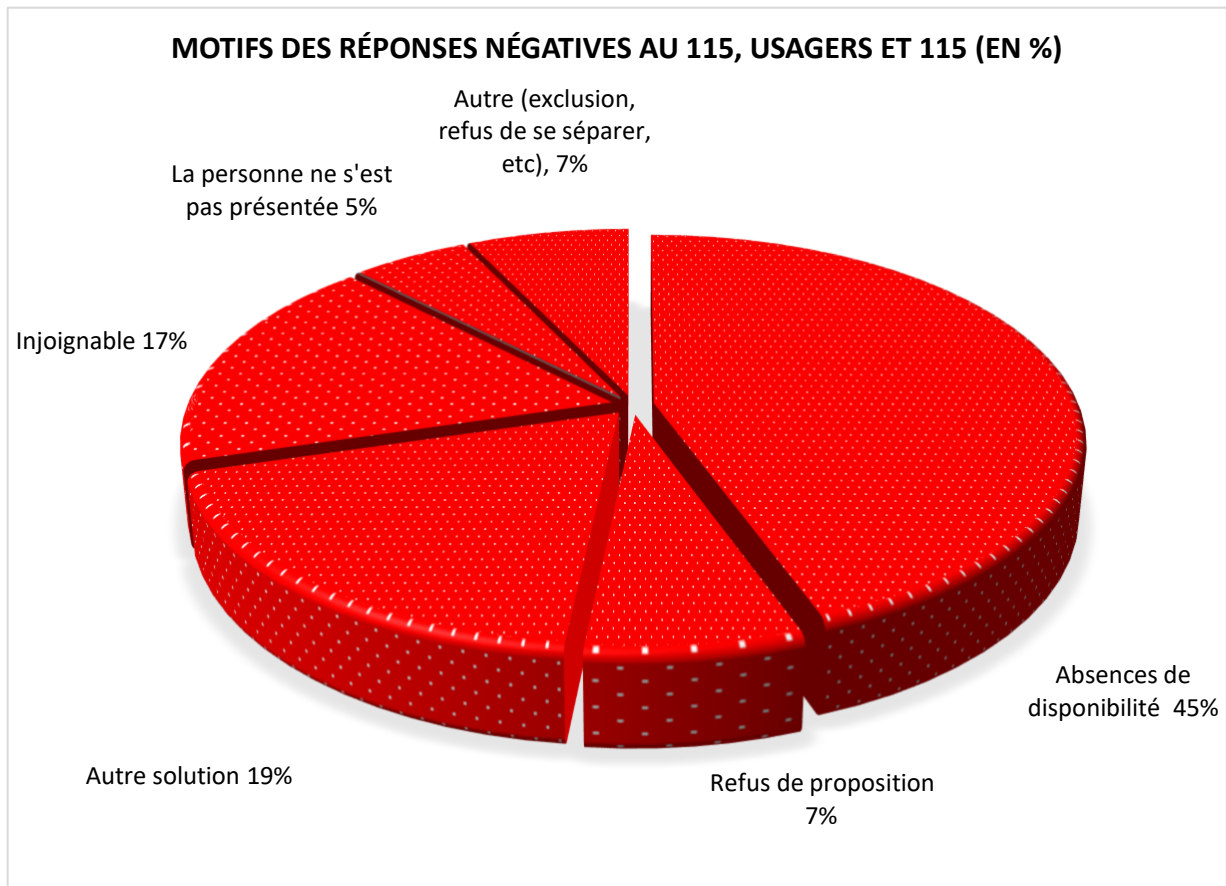
- Analyse des réponses apportées aux demandeurs d'hébergement du 115, selon les typologies familiales

Typologie familiale	Demandes d'hébergement		Mise à l'abri		Réponses négatives usagers et 115	
	Nombre de personnes	En %	Nombre de personnes	En %	Nombre de personnes	En %
Homme isolé	11 133	25,6%	1 706	12,2%	9 427	32,1%
Femme isolée	7 053	16,2%	1 769	12,6%	5 284	18%
Femme avec enfant(s)	13 981	32,2% (-10,6 points par rapport à 2023)	7 914	56,5% (+10,7 points par rapport à 2023)	6 067	20,6%
Homme avec enfant(s)	468	1,2%	154	1,1%	314	1,1%
Couple sans enfant	1916	4,4%	118	0,8%	1 798	6,1%
Couple avec enfant(s)	6 990	16,1%	2 044	14,6%	4 946	16,8%
Famille avec enfant(s)	1 876	4,3%	310	2,2%	1 566	5,3%
TOTAL	43 417		14 015	32,2%	29 402	67,8% (+ 57,6 points par rapport à 2023)
Ménages sans enfant	20 102	46,3%	3 593	25,6%	16 509	56,1% (-17 points par rapport à 2023)
Ménages avec des enfants	23 315	53,7% (-8,2 points par rapport à 2023)	10 422	74,4% (+ 4,1 points par rapport à 2023)	12 893	43,9%

La majorité des demandes d'hébergement émane de femmes avec enfant(s), cela représente 32,2% des sollicitations reçues au 115 contre 42,8% en 2023. En lien avec les demandes de mise à l'abri, nous retrouvons une majorité de femmes avec enfant(s) hébergées.

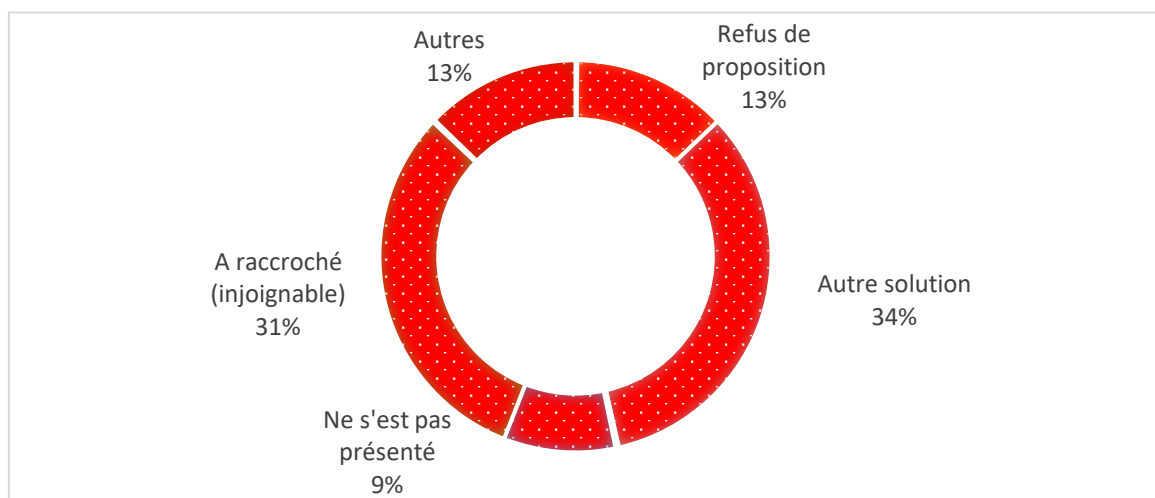
Nous constatons que 32,1% des réponses négatives sont issues des demandes d'hébergement d'hommes isolés (-18,1 points par rapport à 2023 et -5,7 points par rapport à 2022), non-prioritaires selon les critères de vulnérabilité établis par la DDETS dans le Loiret.

✓ Nous dénombrons **192 482 demandes totales pourvues en nombre de nuitées.**



➤ **45 % des réponses négatives** sont apportées par le 115 et sont dues à une absence de disponibilité (-9 points par rapport à 2023).

S'agissant des refus uniquement motivés par les usagers (en pourcentage) :



➤ Sur le nombre de refus usagers : les réponses négatives s'expliquent principalement par **un refus de la proposition par l'utilisateur à hauteur de 13 %**, par le fait qu'il ait **trouvé une autre solution à hauteur 34%**.

Nous constatons une part importante qui concerne les ménages injoignables au moment de la proposition.

- **Ouverture exceptionnelle de places supplémentaires**

Le plan grand froid a permis d'ouvrir, pour l'année 2024, des places supplémentaires d'hébergement d'urgence.

Ce dispositif, déployé chaque année par l'association IMANIS CVL, permet d'ouvrir ces places en quelques heures sur différents sites mis à disposition par les collectivités.

- Du 8 au 21 janvier 2024 inclus soit 700 nuitées
- Du 21 au 22 novembre 2024 inclus soit 80 nuitées
- Du 11 au 15 décembre 2024 inclus, soit 200 nuitées

Au total, 980 nuitées sur l'année 2024, soit **130 de plus** qu'en **2023**.

- **Analyse des réponses apportées aux demandeurs de prestations du 115, selon les typologies familiales**

Typologie familiale	Demandes de prestations	
	Nombre de personnes	En %
Homme isolé	7 074	49,8%
Femme isolée	1 365	8,5%
Femme avec enfant(s)	668	5%
Homme avec enfant(s)	206	1,5%
Couple sans enfant	2 914	20,3 %
Couple avec enfant(s)	1 566	10,9%
Famille avec enfant(s)	581	4%
TOTAL	14 374	100%

- **14 374 demandes** de prestations pourvues ont été enregistrées en 2024, soit **1689 demandes de plus** qu'en 2023.

Ces données mettent en exergue l'augmentation des personnes sans proposition mais vient surtout souligner les efforts réalisés par les écoutants pour réorienter chaque soir les ménages à la rue vers les équipes de maraude.

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 vers des structures d'hébergement, par exemple.

Les écoutants 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.

- ✓ **92% des demandes de prestations** sont des demandes d'aide alimentaire, le reste étant des demandes kits d'hygiène, de couvertures, de croquettes pour animaux ou pour de la vêtue.

Les hommes isolés appellent majoritairement le 115 et représentent **49,8%** (+3,3 points par rapport à 2023) des demandes contre **8,5% pour les femmes isolées** (+3,3 points par rapport à 2023).

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.

F. Focus 2024

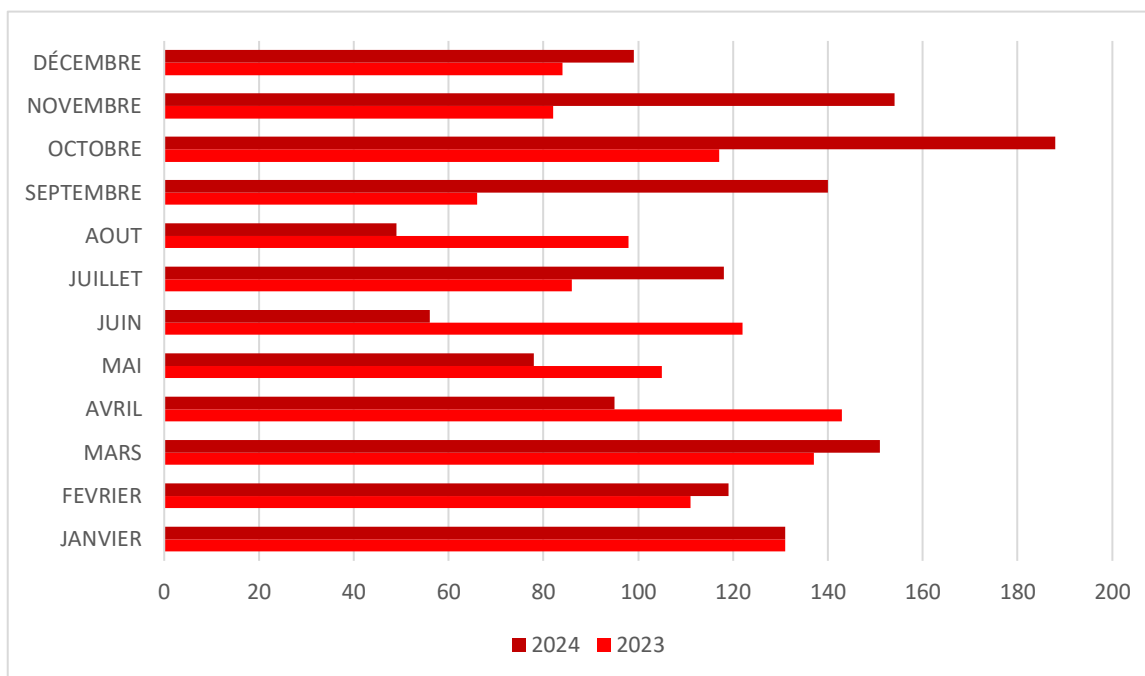
1. Les primo-signalements :

Les primo-signalements à l'hébergement représentent 2 344 demandes (1 demande = 1 personne), soit 183 demandes en moins par rapport à 2023.

Ce chiffre montre une légère **baisse des demandes** d'hébergement par rapport à l'année précédente.

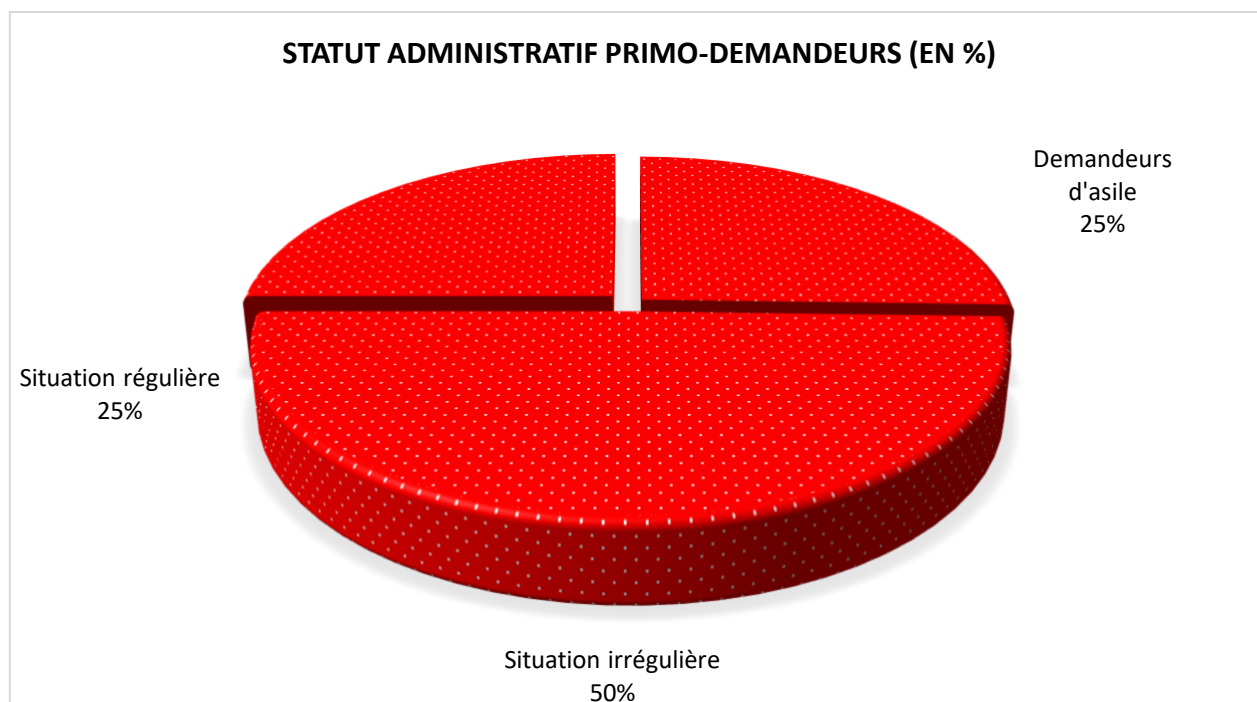
A contrario, ce dernier met en évidence une **fluctuation continue de la demande**, avec de nouvelles personnes arrivant sur le territoire ou dans des situations nécessitant une prise en charge urgente.

Nous allons ainsi nous intéresser à la répartition annuelle, afin d'observer les tendances :



- **40 % des demandeurs n'avaient jamais appelé le 115 du département** avant cette année soit **2 344** nouveaux appelants (en nombre de personnes). 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 25 (+13 par rapport à 2023) ;** un public composé majoritairement d'hommes seuls. Cette faible donnée s'explique par la méconnaissance de ce public des dispositifs existants sur le territoire.

Nous allons désormais nous intéresser au statut administratif des primo-demandeurs.

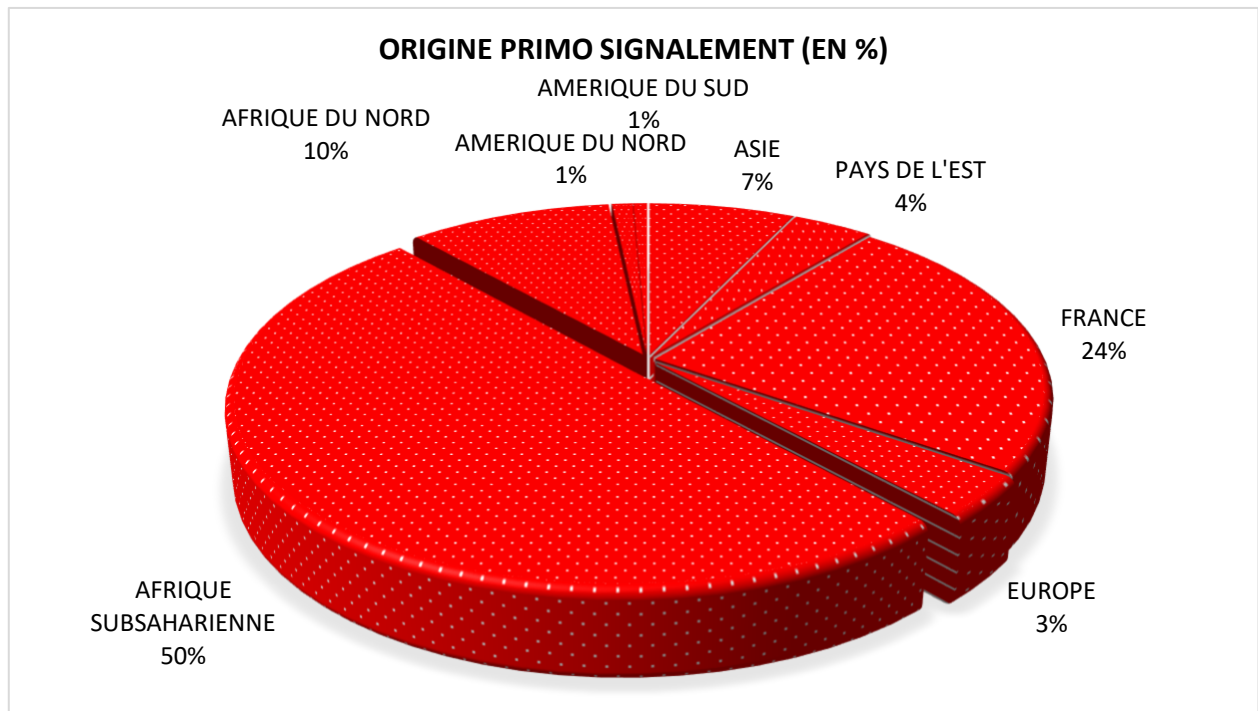


Nous observons une répartition à l'équilibre en les personnes en situation régulière et les demandeurs d'asile.

Pour ces ménages, les orientations envisagées sont à court terme car ils pourront être réorientés soit vers l'hébergement du DNA soit vers l'hébergement d'insertion ou des dispositifs de logement adapté.

Par ailleurs, nous constatons une augmentation très significative du public en situation irrégulière, avec **+39 points par rapport à 2023**.

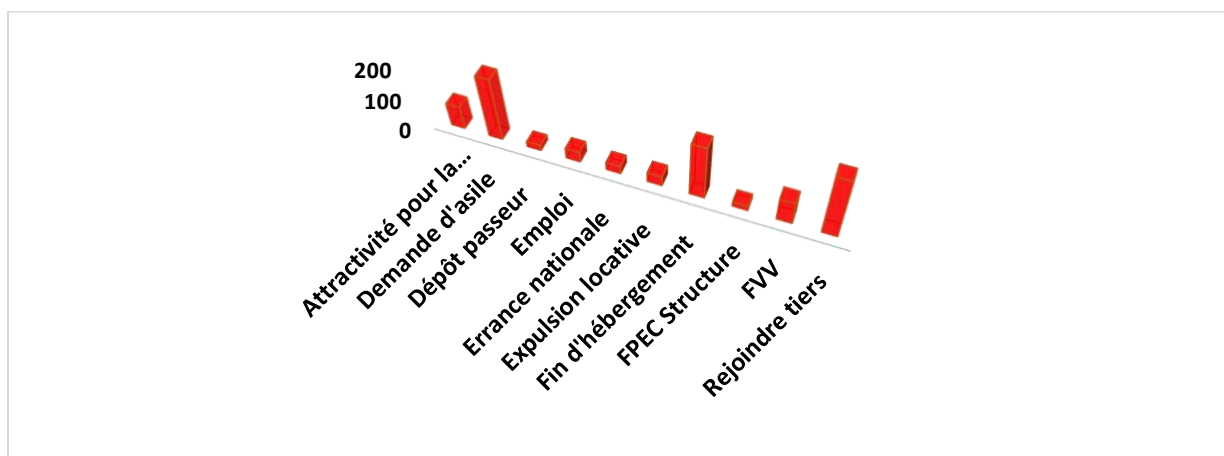
Avec cette donnée, il convient de s'intéresser à l'origine du public en primo signalement.



Ainsi, 50 % des personnes, soit la moitié, sont originaires d’Afrique sub-saharienne (+1 point par rapport à 2023) ; ce qui peut refléter des dynamiques migratoires en cours, notamment des arrivées de populations fuyant la pauvreté, les conflits ou la violence. Cette tendance souligne la nécessité de renforcer les dispositifs d’accueil pour les populations étrangères, notamment en matière de **bilan de santé**, d’**accompagnement psychologique**, et d’accès aux **droits sociaux**.

S’agissant des personnes issues du territoire français, nous en relevons 24%, soit 4 points de moins par rapport à 2023.

Il convient désormais de s’intéresser au motifs d’arrivée dans le Loiret (par demandeur principal) de ces derniers, recueillis au cours de l’année 2024 :

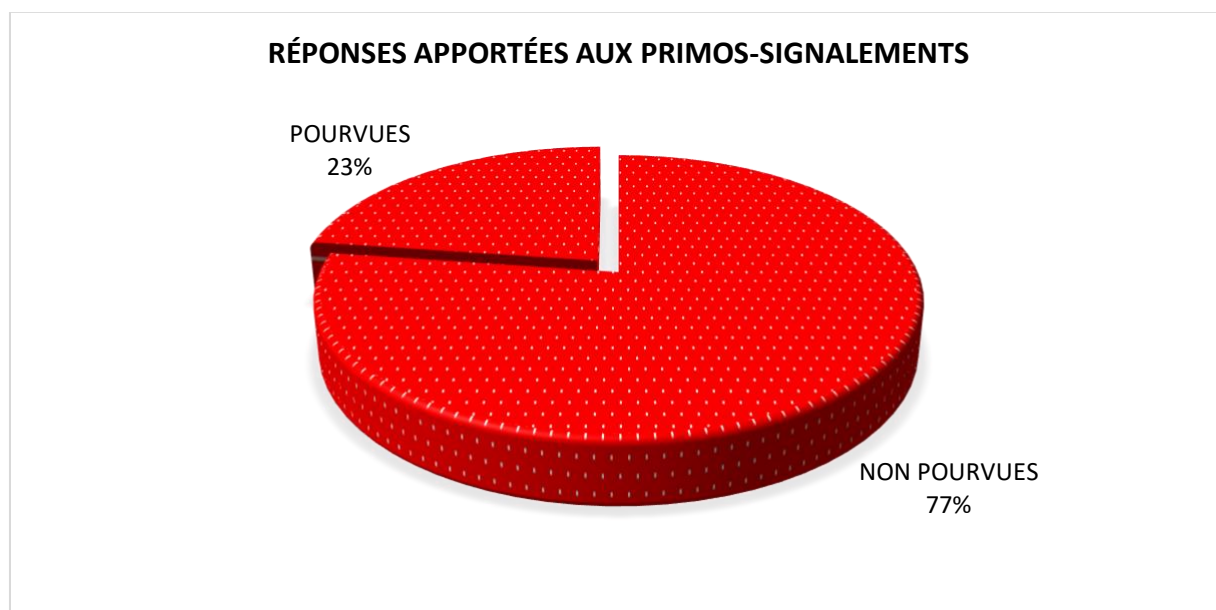


S'agissant des demandeurs principaux, nous observons qu'en 2024, **23%** des primo-demandeurs indiquaient arriver dans le Loiret pour se rapprocher d'un tiers, qui bien souvent n'est plus en mesure de les accueillir, contre **20% en 2023**. Par ailleurs, à l'instar de 2023, **24%** indiquaient être sur le territoire pour le dépôt de leur demande d'asile.

Deux données sont également à mettre en évidence :

- L'attrait pour la ville, verbalisé par les demandeurs comme une raison de leur venue (**9%**) et la fin d'hébergement chez des tiers (**21%**).

A ces données, il est important de corroler les réponses apportées. Ainsi :



- **23 %** des demandes d'hébergement des primo-siglements sont pourvues soit **569 demandes**, proportion **égale pour l'année 2023**.
- **77 %** des demandes sont en refus usager ou refus 115, soit **1934 demandes**.

Cette donnée peut être expliquée par le fait que le public concerné est principalement composé d'hommes isolés, qui ne sont pas prioritaires pour l'hébergement d'urgence selon les critères de vulnérabilité établis par la DDETS du Loiret.

En conclusion, l'équilibre entre **demandeurs d'asile** et **personnes en situation régulière** reflète une **diversification des profils des primo-demandeurs**, et suggère qu'une partie de ces ménages ne restera pas dans les dispositifs d'hébergement d'urgence, car ils seront réorientés vers des solutions plus adaptées à leur statut (logement, hébergement d'insertion, etc.)

Cependant, l'**augmentation significative du public en situation irrégulière** est à mettre en exergue car cette catégorie de demandeurs, souvent en situation de grande précarité, risque de **se heurter à des obstacles dans l'accès à l'hébergement et aux prestations sociales**.

L'**augmentation des demandeurs venant pour rejoindre un tiers** montre un besoin accru d'hébergement pour les personnes qui sont initialement accueillies par des tiers (amis,

famille), mais qui se retrouvent sans solution durable. **Les demandeurs pour des raisons d'attrait pour la ville (9 %)** témoignent des dynamiques liées à l'espoir d'un meilleur cadre de vie ou d'opportunités économiques dans des zones urbaines, bien que ces derniers puissent être confrontés à des difficultés d'intégration et d'accès à un logement.

En 2024, bien qu'il y ait une baisse du nombre de primo-signalements par rapport à 2023, la demande reste **très forte**, avec des défis considérables en matière de **réponse à l'hébergement** et **d'accès aux prestations**. Le **taux de satisfaction des demandes** reste faible, mettant en lumière les limites de l'offre d'hébergement face à une demande croissante. Une réévaluation des capacités d'accueil est donc essentielle pour faire face à cette pression continue.

2. Les victimes de violences :

Depuis le 1^{er} juillet 2023, le Loiret a connu une évolution considérable puisque désormais, l'ensemble des demandes et orientations sont centralisées par le SIAO-115 du Loiret.

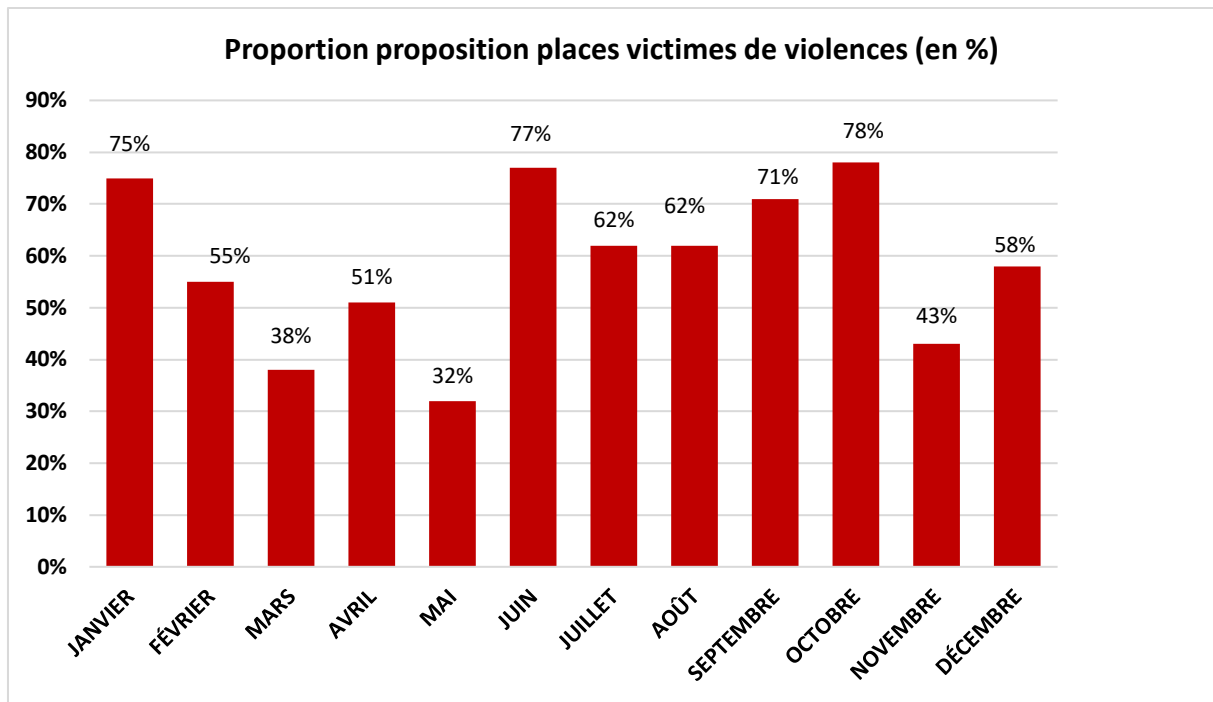
Ce changement, organisé de concert avec tous les acteurs, vient répondre à un enjeu de territoire à savoir, un observatoire unique et une réponse apportée 24h/24 aux victimes avec le numéro gratuit 115.

- Pour l'année **2024, 217 femmes victimes de violences**, seules ou accompagnées d'enfants ont sollicité le 115 pour des demandes de mise à l'abri et **12 hommes victimes de violences**, seuls.

Analyse du recensement des signalements et des propositions d'hébergement :

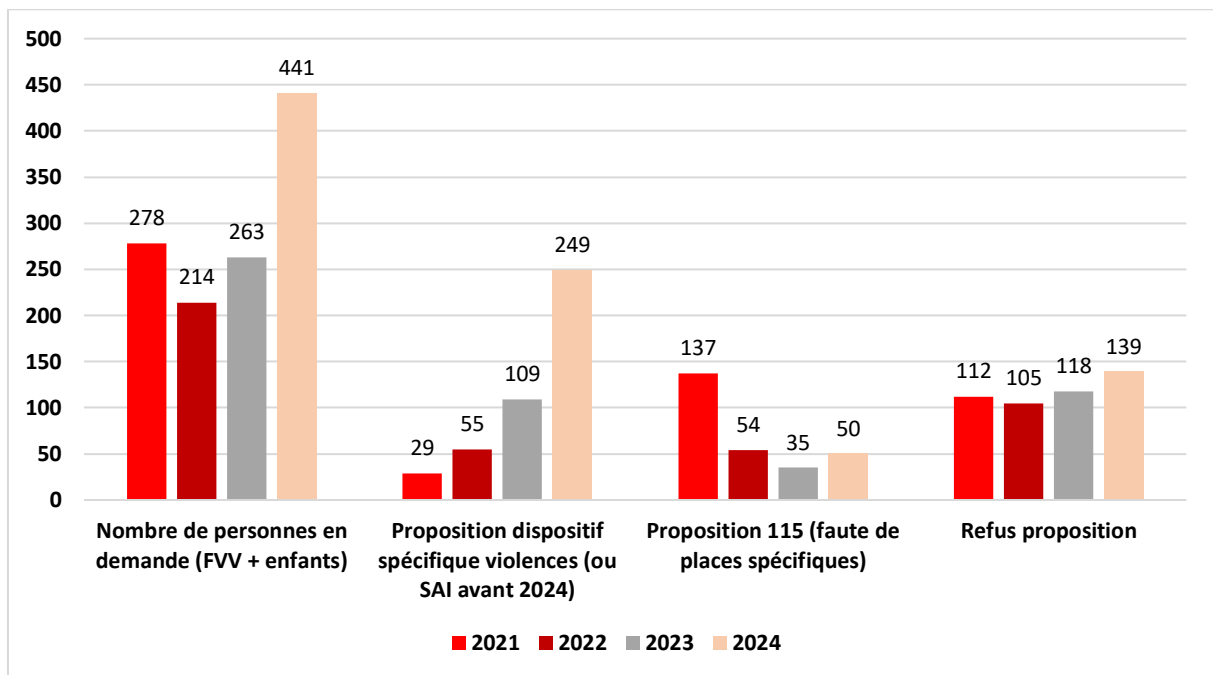
2024	Victimes de violences	Nombre d'enfants	Total du nombre de personnes	Proposition dispositif spécifique violences en nombre	Proposition de places 115 faute de places spécifiques	Refus (autre solution / refus de proposition)	Absence de place disponible	Proportion dispositif spécifique violences en %
JANVIER	14	10	24	18	1	5	0	75%
FÉVRIER	23	28	51	28	14	8	1	55%
MARS	24	34	58	22	6	30	0	38%
AVRIL	18	19	37	19	2	16	0	51%
MAI	20	14	34	11	7	16	0	32%
JUIN	17	18	35	27	1	7	0	77%
JUILLET	17	20	37	23	1	13	0	62%
AOÛT	21	21	42	26	2	12	2	62%
SEPTEMBRE	12	2	14	10	0	4	0	71%
OCTOBRE	26	15	41	32	0	9	0	78%
NOVEMBRE	23	21	44	19	15	10	0	43%
DÉCEMBRE	14	10	24	14	1	9	0	58%
TOTAL	229	212	441	249*	50*	139*	3*	

Au regard de la nouvelle organisation territoriale, les données présentées ci-dessus ont nettement évolué par rapport à 2023, notamment s'agissant des propositions réalisées sur les **dispositifs dédiés aux victimes de violences**.



Nous notons une augmentation des propositions adaptées depuis l'été 2024.

Comparatif du recensement des signalements FVV et des propositions d'hébergement entre 2021 et 2024 (en nombre de personnes) :



L'analyse des données 2024 permet de dégager plusieurs tendances importantes concernant les demandes d'hébergement des victimes de violences, particulièrement des femmes et enfants victimes de violences conjugales, ainsi que des hommes victimes de violences. Voici une interprétation détaillée des principaux éléments :

- Augmentation des demandes de mise à l'abri :

En 2024, il y a eu un total de **441 personnes** (dont **229 femmes** et **212 enfants**) qui ont sollicité une mise à l'abri. Cela montre un nombre important de victimes cherchant à être protégées et à trouver un hébergement sécuritaire. Cette augmentation par rapport aux années précédentes peut être interprétée de deux manières :

- **D'une part, cela reflète une meilleure prise de conscience des victimes quant à leurs droits et des dispositifs d'aide disponibles.** Le 115, en tant que numéro d'urgence, joue un rôle crucial depuis l'été 2023 dans le Loiret pour que ces personnes puissent demander de l'aide, même la nuit ou les week-ends.
- **D'autre part, cela peut aussi indiquer une hausse réelle de la violence conjugale et familiale dans le département,** ce qui nécessiterait un suivi plus approfondi pour comprendre les causes sous-jacentes de cette tendance.

- Propositions d'hébergement :

Sur les 441 personnes, **249 ont pu être orientées vers des dispositifs spécifiques violences.** C'est une part significative, mais qui souligne qu'il reste des limites, notamment en matière de capacité d'accueil et d'accompagnement des victimes au processus de départ du domicile conjugal ou familial.

- L'organisation mise en place en 2024, avec une augmentation des places disponibles pour les victimes de violences (jusqu'à **86 places** contre **70** en 2023), a permis d'orienter un grand nombre de victimes vers des solutions adaptées. Cela reflète les efforts pour augmenter l'offre d'hébergement spécifique.
- **Cependant, cela montre aussi que la demande reste supérieure à l'offre :** bien que les places FVV aient été accrues, seulement 56 % des victimes ont pu être orientées vers ces dispositifs.

- Refus de proposition d'hébergement :

En 2024, **139 personnes ont refusé l'offre d'hébergement** qui leur a été faite, ce qui représente environ **32%** des demandes totales (si l'on exclut les hommes sans place disponible). Ce chiffre est important et mérite une attention particulière.

Les raisons de refus sont multiples : parmi celles-ci, la possibilité d'un **retour au domicile conjugal**, des **solutions amicales** ou familiales retrouvées, ainsi que des **difficultés liées au cohébergement**, c'est-à-dire le fait d'être logée avec d'autres victimes. Ces refus montrent que certaines victimes préfèrent parfois revenir dans des situations risquées (comme le domicile conjugal) plutôt que de prendre une place en hébergement.

- Manque de places pour les hommes victimes de violences :

En 2024, les hommes qui se sont signalés, lorsque la situation nous l'a permis ont été orientés vers les dispositifs de droit commun.

3 hommes victimes de violences n'ont pas pu être pris en charge faute de places disponibles. Bien que ce nombre soit relativement faible, il met en évidence un **problème d'égalité d'accès aux services**. Les hommes victimes de violences peuvent avoir des difficultés à trouver un hébergement adapté à leurs besoins, et l'absence de places spécifiques pour eux est un obstacle.

Ainsi, les chiffres 2024 montrent une augmentation notable des demandes d'hébergement, comparativement à 2021 et 2022. En 2021, seulement **10,4%** des demandes de femmes victimes de violences ont pu être orientées vers des places dédiées, tandis qu'en 2023 ce taux a atteint **41,4%**, et en 2024 il se maintient à **56%**.

Cette progression peut être vue comme le résultat direct de l'augmentation des **places dédiées**, ainsi que de l'**amélioration de la coordination entre les acteurs locaux**, grâce à la centralisation des demandes par le SIAO-115. Le parcours favorisant la fluidité reste un enjeu majeur pour ces dossiers également.

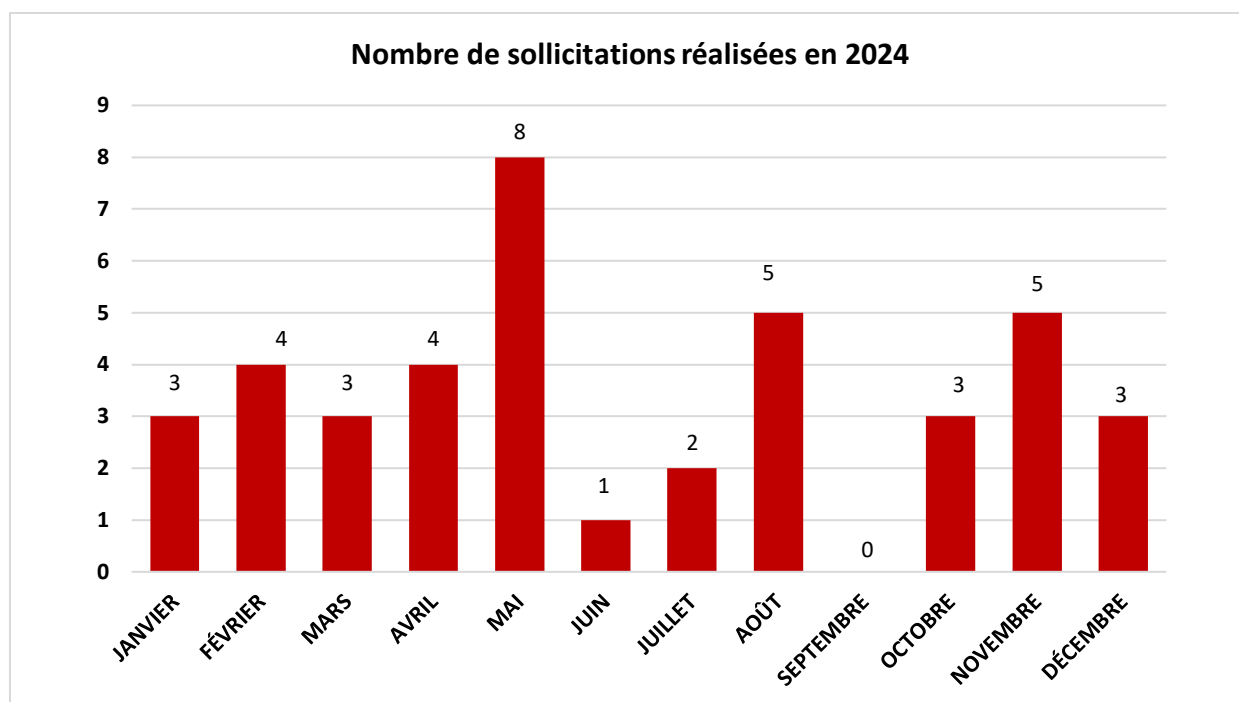
Du traitement de l'urgence au 115 vers la construction d'un parcours d'insertion au SIAO, voici les chiffres.

- Convention pour le transport des victimes de violences :

Depuis la signature de l'avenant à la convention, le 13 juin 2023, le SIAO-115 du Loiret, porté par l'association IMANIS CVL, gère administrativement le dispositif et, assure, aux côtés de France Victimes, les demandes de transport dans le Loiret, pour les victimes sans ressources et en milieu rural.

Les déplacements concernés sont les suivants : vers un hébergement d'urgence, vers les Unités médico judiciaires (UMJ) du Centre Hospitalier Régional d'Orléans (CHRO), ou du Centre Hospitalier de l'Agglomération Montargoise (CHAM), vers les tribunaux judiciaires d'Orléans ou de Montargis dans le cadre de l'attribution d'un dispositif de protection (téléphone grave danger) ou vers les audiences en comparution immédiate ou convocation par procès-verbal (CPPV).

L'un des objectifs de l'année 2024 a été de fournir un bilan quantitatif et qualitatif précis des sollicitations réalisées.



Ainsi, **41 ménages (soit 74 personnes)** ont bénéficié du dispositif. En moyenne, les ménages avaient 2 bagages à transporter.

Sur les 41 transports, **16 ont été réalisés vers les UMJ, 21 vers des structures d'hébergement et 4 vers des structures hors convention.**

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

A. Indicateurs clés

Insertion/SIAO	Année 2023	Année 2024
Appels reçus au SIAO	3 349 Une moyenne de 13 appels/ jour ouvré	2 937 Une moyenne de 12 appels/ jour ouvré
Demandes d'hébergement reçues et traitées (en nombre de demandes)	2 475 Une moyenne de 10 demandes/jour	2 180 Une moyenne de 9 demandes/jour ouvré
Demandes d'hébergement reçues et traitées (en nombre de personnes)	3 109 Une moyenne de 12 personnes/jour	4 732 Une moyenne de 19 personnes/jour
Nombre d'orientations réalisées sur les dispositifs d'hébergement ou de logement adapté	788 Une moyenne de 3 orientations/jour ouvré	1 089 Une moyenne de 4 orientations/jour ouvré

La plateforme SI-SIAO centralise l'ensemble des demandes d'orientation vers les dispositifs d'hébergement et de logement adapté. Ces demandes sont ensuite consignées dans un tableau interne, qui permet de mettre en lumière les critères de priorité et d'optimiser le filtrage en fonction des besoins et des ressources disponibles.

Ainsi, l'équipe du SIAO peut effectuer les saisies et les orientations de manière précise et structurée, en s'appuyant sur cette base de données exhaustive.

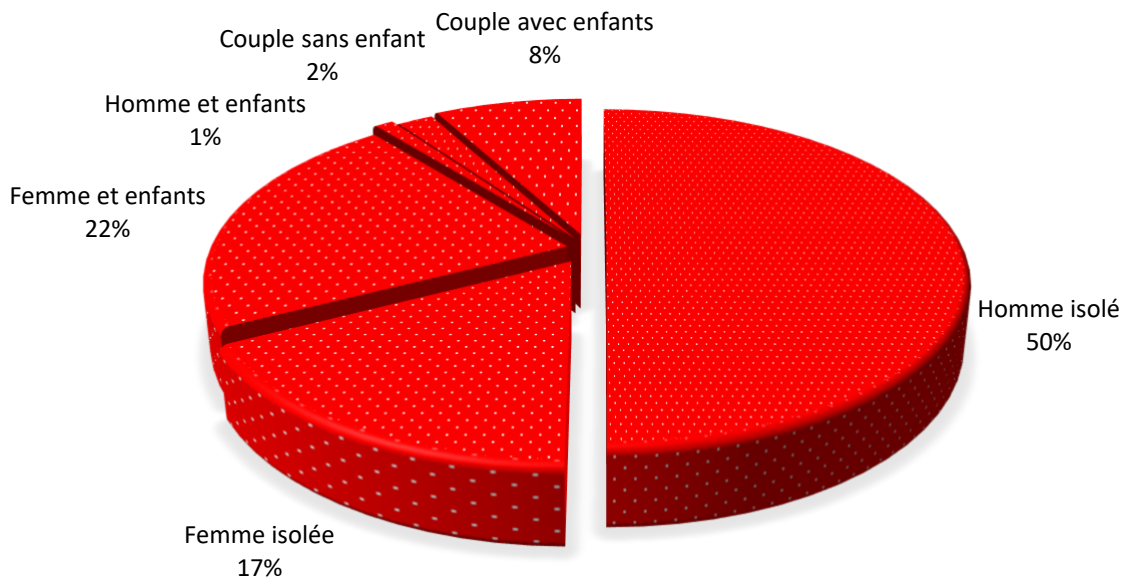
B. Les demandes au SIAO

1. Les demandes

Les demandes reçues sur la plateforme sont traitées quotidiennement, au minimum, par l'équipe. Celle-ci s'assure de la conformité des informations en les comparant avec les préconisations émises.

Le recensement est également effectué selon différentes typologies, ce qui permet à l'équipe d'identifier les ménages susceptibles de bénéficier des nouvelles places disponibles.

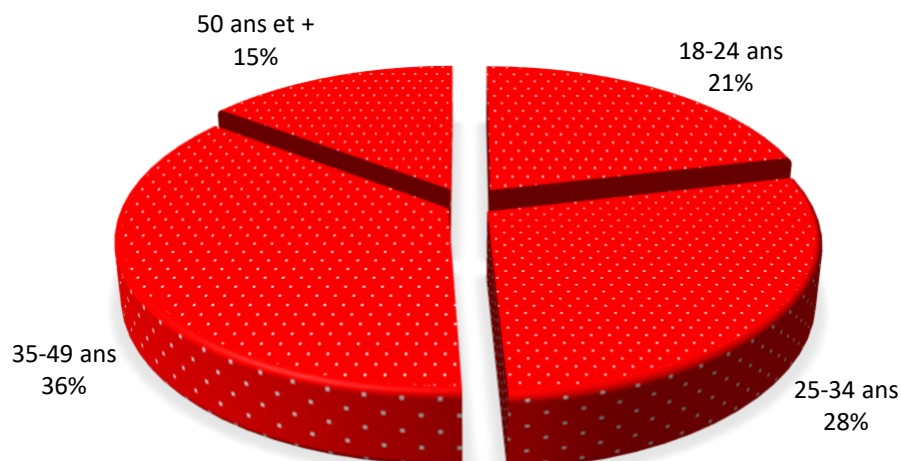
DEMANDES REÇUES PAR TYPOLOGIE DE MÉNAGES (EN%)



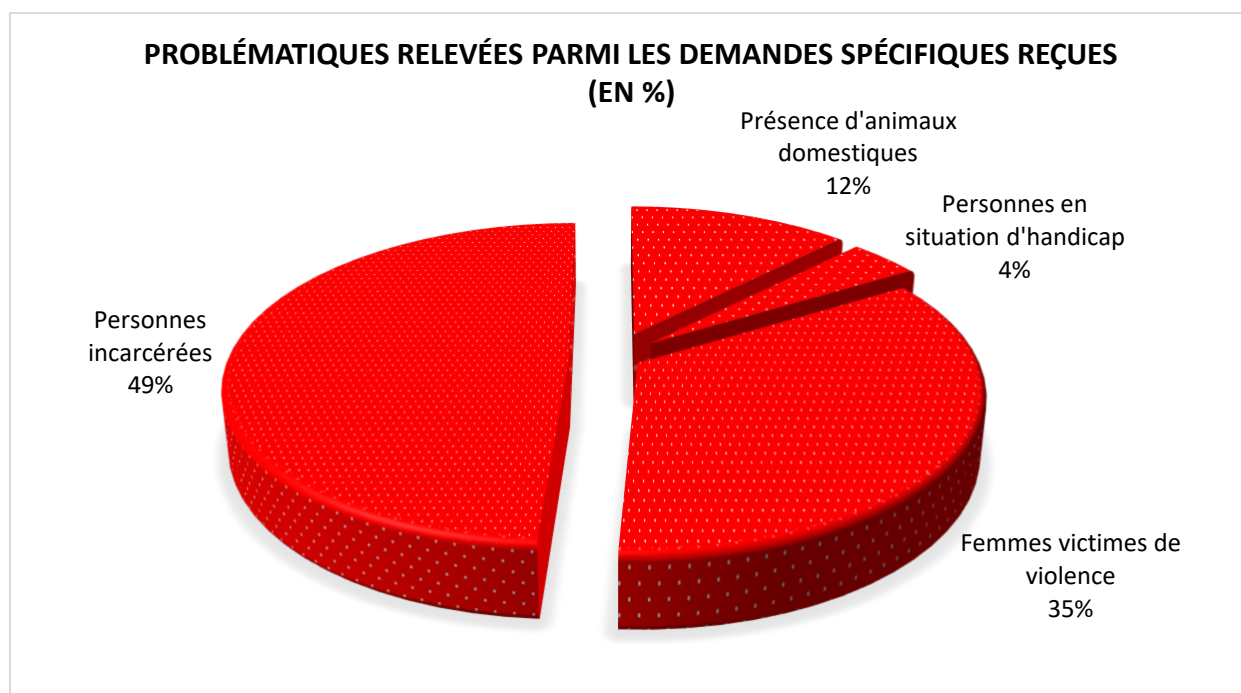
La majorité des demandes d'hébergement d'insertion reçues au cours de l'année 2024 sont des demandes **émanant de personnes isolées, soit 67% des demandes (+ 1 point par rapport à 2023)**.

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**, à l'instar des années précédentes.

DEMANDES REÇUES PAR ÂGE (EN %)



Comme en 2023, et cela de manière identique, nous constatons que le SIAO reçoit en majorité des demandes pour des **personnes âgées de 25 à 49 ans, soit 64% des demandes**.



Les **femmes victimes de violences** sont un public encore très en demande dans le cadre de l'hébergement d'insertion et de logement adapté, même si depuis les deux dernières années nous notons une diminution des demandes, pour 2024 il s'agit d'une baisse de 18 points par rapport à 2023.

Nous pouvons corréliser cette donnée à l'augmentation du nombre de places dans le cadre de la mise à l'abri et de fait, à un accompagnement social renforcé permettant aux victimes de retrouver leur autonomie dans la perspective d'accès au logement.

Par ailleurs, les demandes qui concernent les **personnes incarcérées** ont nettement évolué passant de **5%** en 2022 à **18%** en 2023 et à **49%** en 2024, soit, **44 points de plus en deux ans**.

Ces données mettent en exergue la dynamique engagée entre le SIAO-115 et les équipes du SPIP afin de renforcer la coordination et également mettre en lumière les besoins de chaque service.

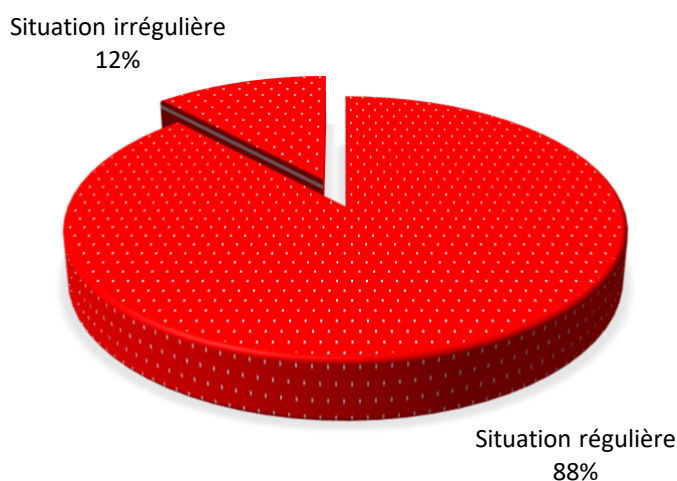
Les équipes du SIAO-115 sont allées à la rencontre de celles du SPIP afin de réaliser une formation auprès des CIP en 2024.

L'objectif pour 2025 reste le projet « d'aller vers » les détenus du quartier de semi-liberté.

Il convient de noter également la **diminution du public en situation de handicap** (-12 points par rapport à 2023).

Nous allons nous intéresser aux situations administratives des demandeurs du SIAO.

DEMANDES REÇUES SELON LA SITUATION ADMINISTRATIVE (EN %)

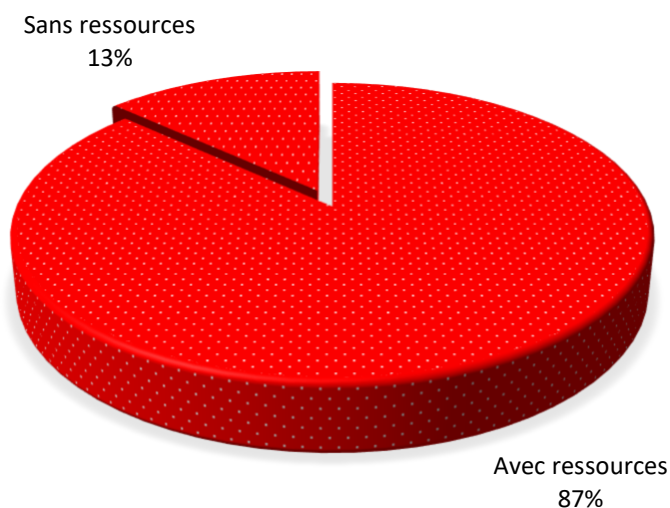


La majorité des demandes d'hébergement reçues concerne des **personnes en situation régulière**. La régularité de séjour est une condition primordiale pour l'accès à la majorité des dispositifs d'hébergement et de logement adapté.

Cette année, les **demandeurs en situation régulière ont presque doublé**, mettant ainsi en exergue la même donnée que pour les demandeurs du 115 : un accroissement du public sans droits ni titres.

S'agissant des ressources des demandeurs du SIAO :

DEMANDES REÇUES SELON LES RESSOURCES DES MÉNAGES (EN %)

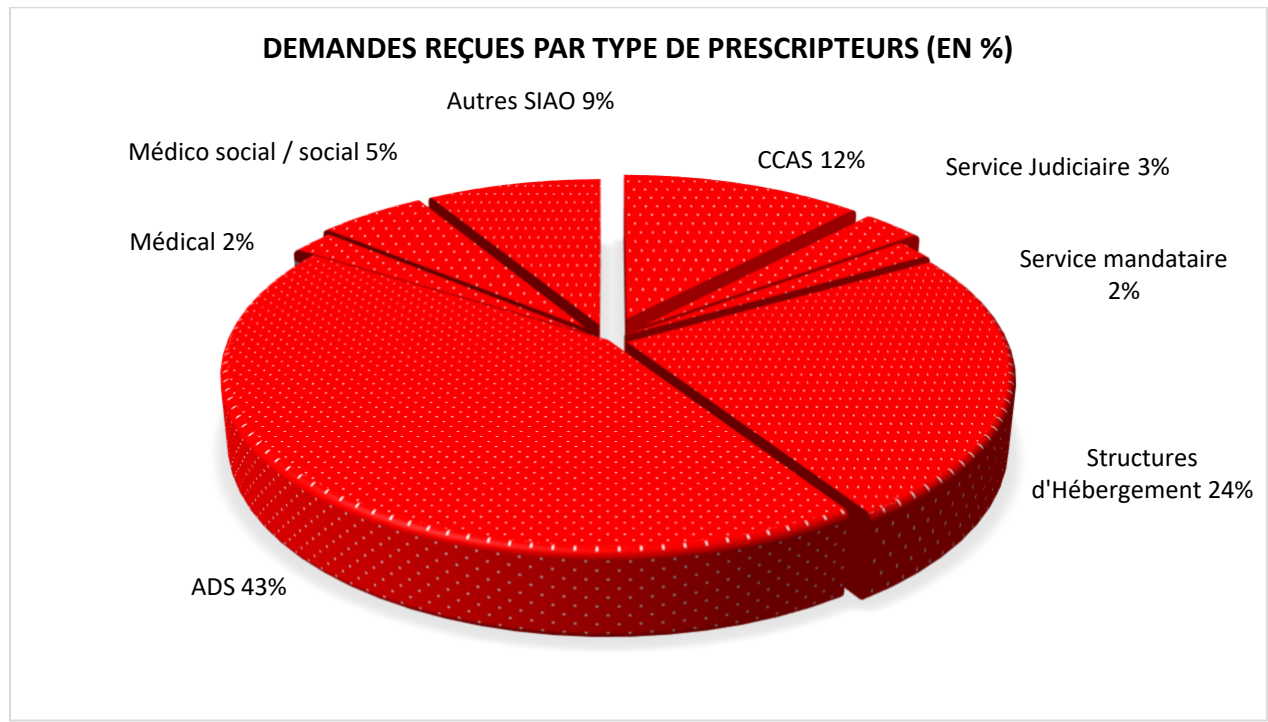


Nous constatons que **presque la totalité des personnes faisant une demande SIAO perçoivent des ressources** (augmentation significative depuis 2022).

Par ailleurs, les personnes en attente de ressources, sont comprises dans les personnes « sans ressource » puisque l'orientation n'est à ce jour, pas possible.

Nous allons désormais nous intéresser aux prescripteurs de ces demandes.

2. Les prescripteurs

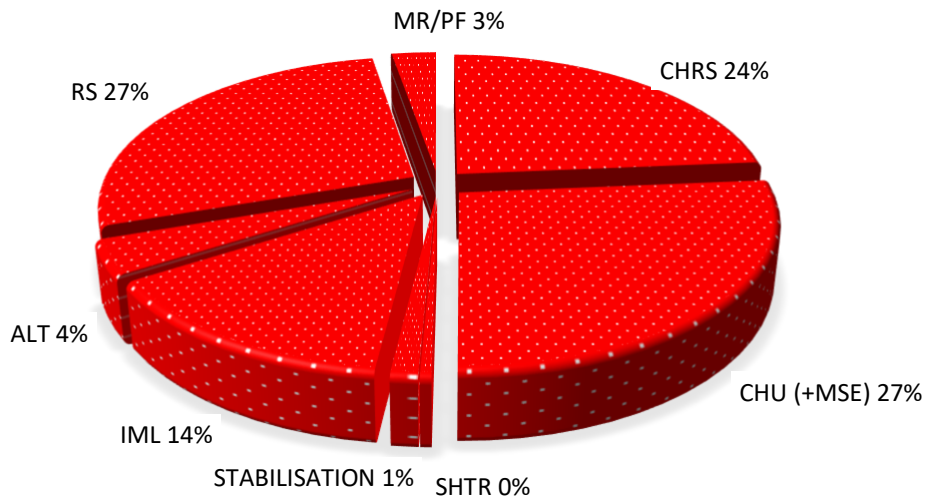


Les demandes d'hébergement et/ou de logement adapté émanent principalement des **Agences Départementales des Solidarités à hauteur de 43%** notamment dans le cadre des entretiens réalisés par l'équipe d'accueil inconditionnel ; acteur avec lequel l'équipe du SIAO-115 a veillé à maintenir des échanges réguliers et de qualité. De plus l'actualisation de la plateforme par le SIAO-115 pour répondre à leur nécessité de service a été très bénéfique.

Les **structures d'hébergement représentent 24%** car même si l'objectif demeure le logement, certaines réorientations vers les dispositifs d'insertion ou de logement adapté s'avèrent nécessaires.

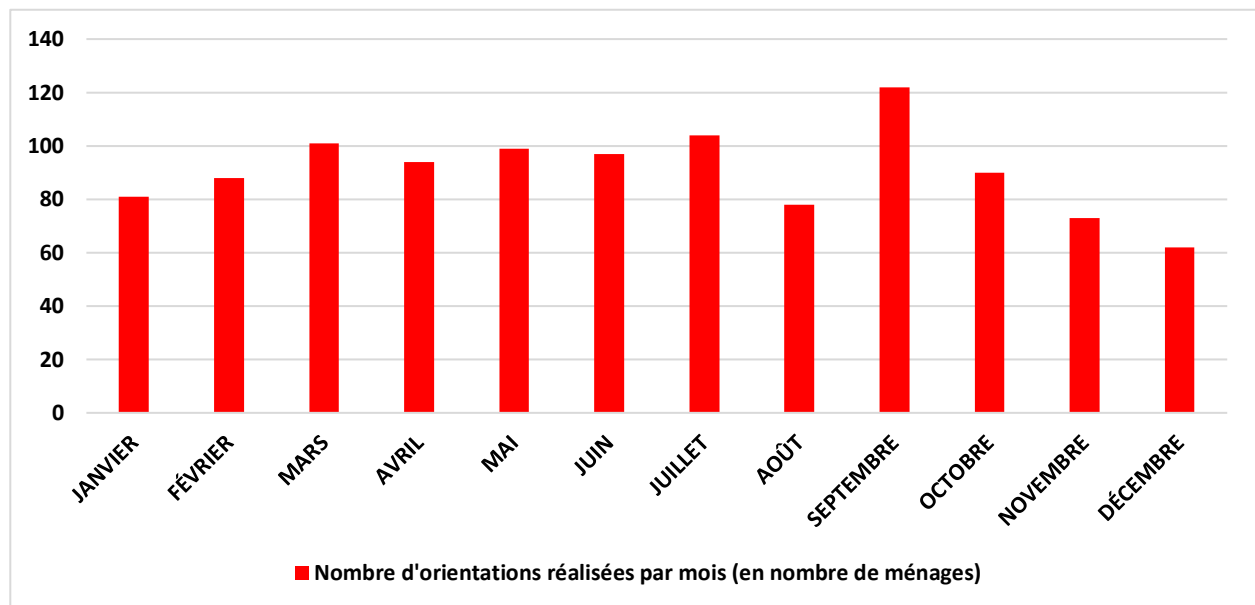
Par ailleurs, nous observons une augmentation des demandes émanant des autres départements : **+7 points par rapport à 2023**, cette donnée met en évidence la saturation des dispositifs à l'échelle nationale.

PRÉCONISATIONS FORMULÉES DANS LES DEMANDES REÇUES (EN %)



Nous constatons en 2023 que la **majorité des services prescripteurs sollicitaient des places d'hébergement d'insertion et d'urgence**. En revanche, les demandes vers le CHU sont sensiblement identiques à 2023.

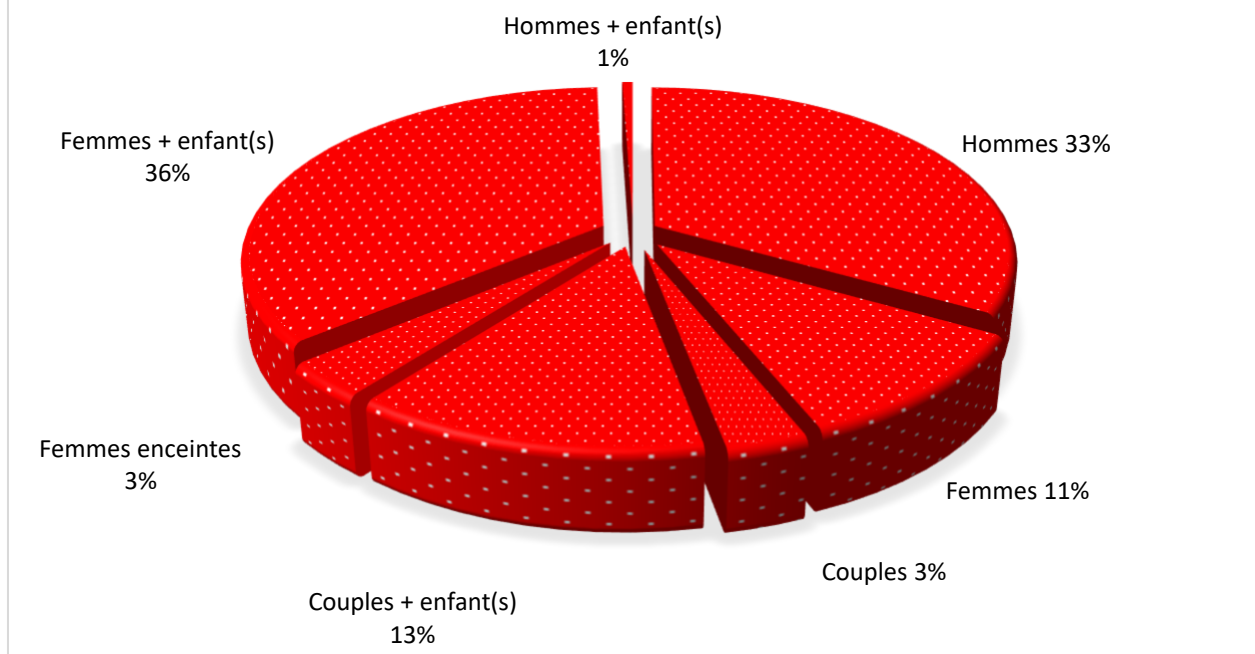
C. Les orientations au SIAO



La proportion d'orientations effectuées chaque mois dépend de la fluidité de chaque dispositif, ainsi que de l'ouverture de nouvelles places, des travaux en cours, etc.

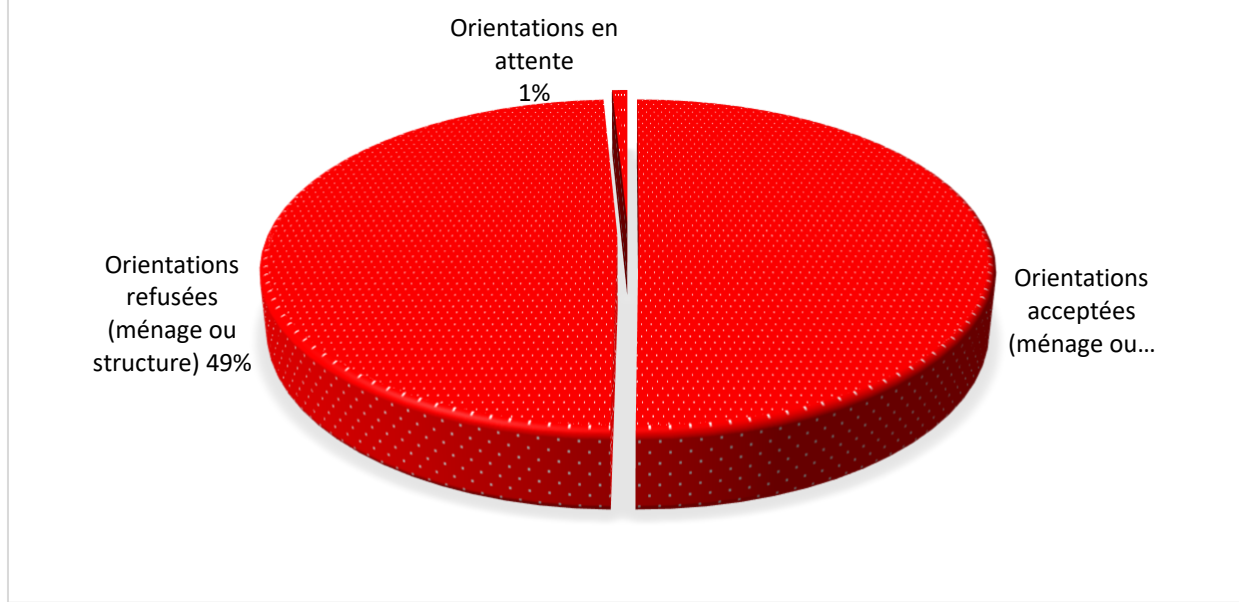
Contrairement à l'année dernière où les orientations étaient en baisse en fin d'année, nous **observons en 2024 une constance dans le nombre d'orientations réalisées par mois**.

TYPLOGIES DES MÉNAGES ORIENTÉS (EN %)



Nous pouvons constater que les orientations concernent **une grande partie 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.

RÉPARTITION DES ORIENTATIONS RÉALISÉES (EN %)



La photographie présentée pour la répartition des orientations illustre au 31 décembre 2024 les différentes phases liées à l'orientation.

Certains refus sont motivés par les ménages pour différentes raisons (structure proposée et les règles inhérentes à son fonctionnement par exemple) mais aussi par les structures

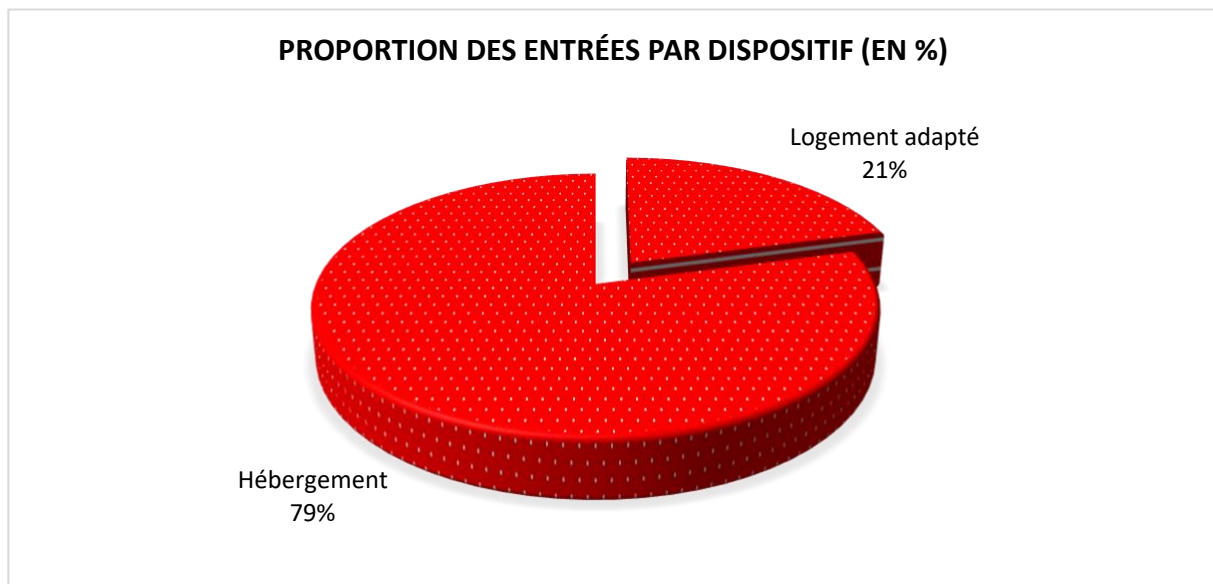
lorsqu'elles considèrent une inadéquation entre l'accompagnement proposé et la demande par exemple.

L'année 2024 a été riche en matière de reconnaissance à l'égard du **DAHO-DALO** et cela s'illustre notamment par la donnée des « orientations en attente », en effet **83 ménages** ont été reconnus prioritaires à l'hébergement contre **60 ménages en 2022** et **109 ménages en 2023**.

Dans la mesure où l'orientation vers les structures n'est pas conditionnée aux places disponibles, cela continue d'augmenter les délais d'attente.

Par ailleurs, les places mises régulièrement à disposition du SIAO entraînent des délais entre l'orientation et l'entrée.

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



Nous notons ici, que contrairement à l'année passée où les données étaient à l'équilibre, les **trois quart des orientations concernent les dispositifs d'hébergement**.

Ces données sont à corréliser avec les demandes des prescripteurs présentées ci-dessus.

Cette donnée s'illustre notamment par les **difficultés rencontrées en matière de fluidité vers le logement autonome**, limitant considérablement la vacance des logements proposés dans le cadre de l'Intermédiation Locative, par exemple.

Le nombre 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 péreïn.

III. LA MISSION TRANSVERSALE DES JEUNES EN RUPTURE

A. Présentation du projet dans le Loiret

Le groupement d'intérêt public « Formation tout au long de la vie – Insertion Professionnelle » (GIP FTLV-IP) a porté sa candidature dans le cadre de l'appel à projets régional « Contrat d'Engagement Jeune – Volet jeunes en rupture Centre Val de Loire » .

Mis en place le 1^{er} mars 2022, le Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) propose aux jeunes éloignés de l'emploi un accompagnement intensif en vue de leur insertion durable dans l'emploi.

Conformément aux objectifs de la Stratégie Nationale de lutte contre la pauvreté, et afin de ne pas laisser ces jeunes en particulier sans solution et prévenir tout abandon de parcours, le Gouvernement a souhaité engager des moyens spécifiques afin de mieux repérer, remobiliser et accompagner ces jeunes par des voies qui leur sont adaptées.

Le projet a finalement été abondé jusqu'en 2025 avec un objectif d'accompagnement de 217 jeunes sur trois années.

B. Le partenariat SIAO-115/Canolys

Le SIAO-115 du Loiret a une mission d'observatoire sociale. Une création de poste le 1^{er} janvier 2023 a permis d'intervenir en partenariat avec l'association Canolys, porteur du projet Ô'das. Il s'agit d'un partenariat stratégique avec la participation aux comités opérationnels. Ce comité opérationnel est composé de l'ensemble des membres du consortium ainsi que des autres partenaires du projet. Il contribue à l'évolution et l'adaptation de l'offre aux besoins du territoire et du public.

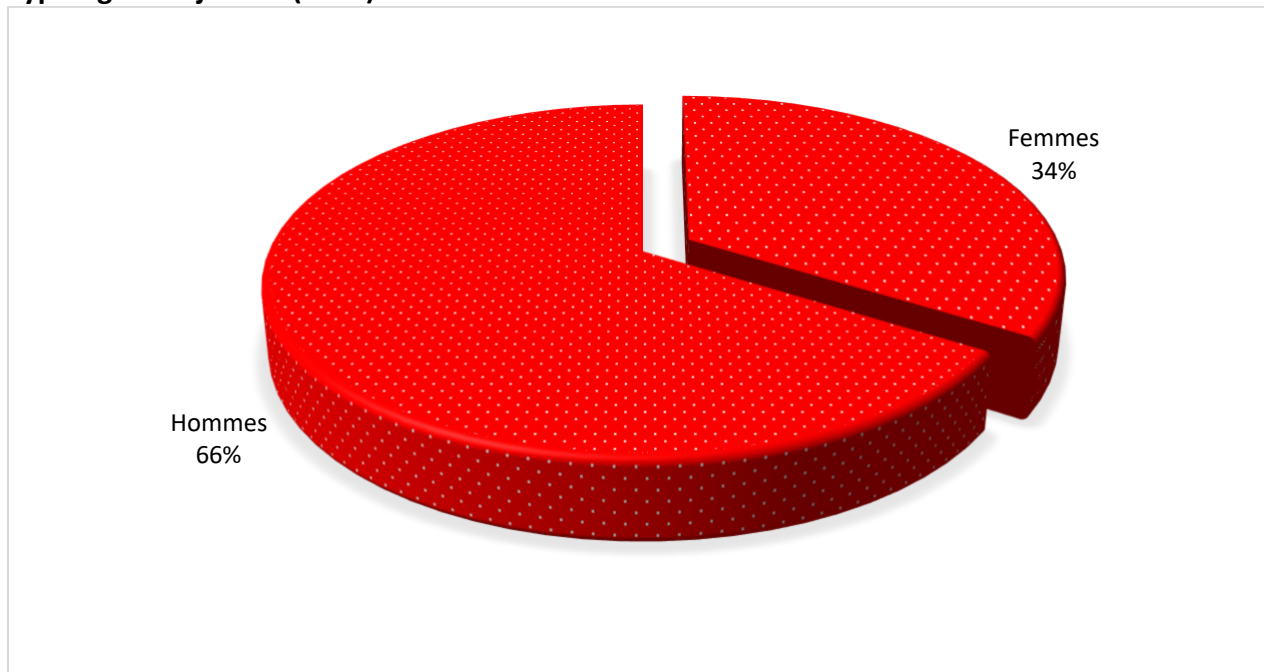
Il s'agit également d'un partenariat opérationnel avec des rencontres mensuelles entre le SIAO et l'équipe de CANOLYS. Ces rencontres permettent l'échange d'informations sur les différentes situations. Selon l'analyse de la situation, une solution peut être envisagée.

Sur la partie stratégique, la responsable du SIAO-115 participe aux COOPS qui ont lieu tous les mois avec les membres du consortium.

C. Les jeunes en rupture

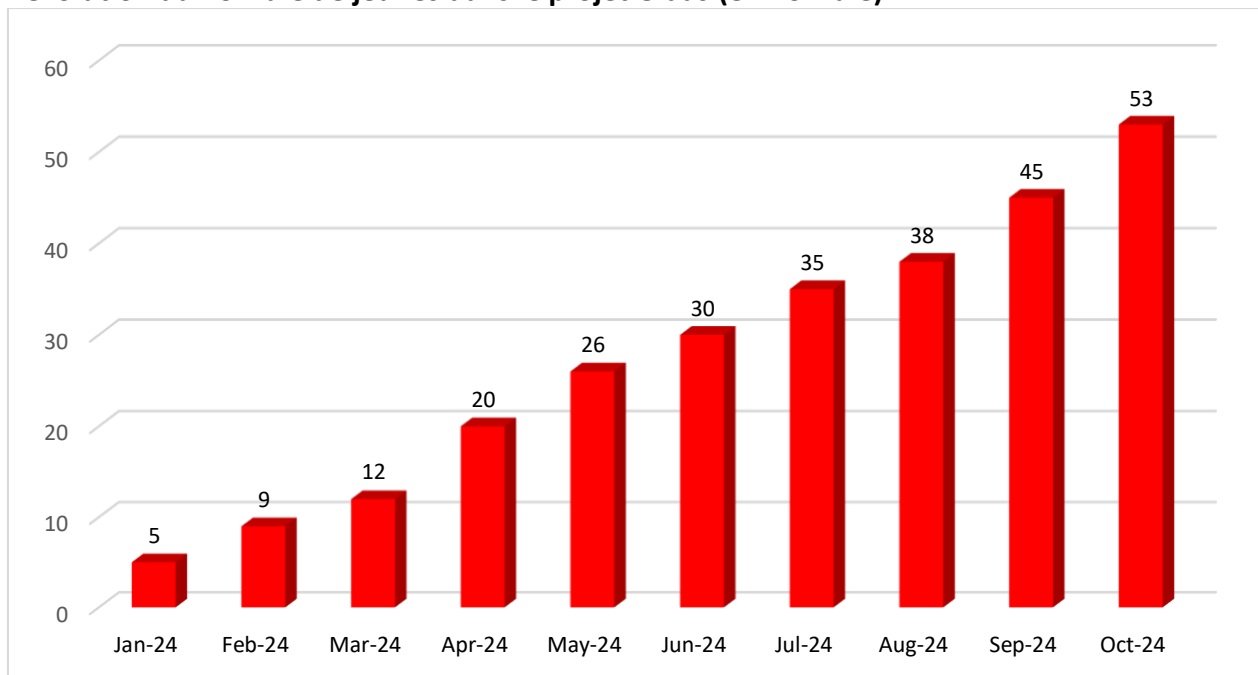
1. Le suivi de cohorte

Typologie des jeunes (en %)



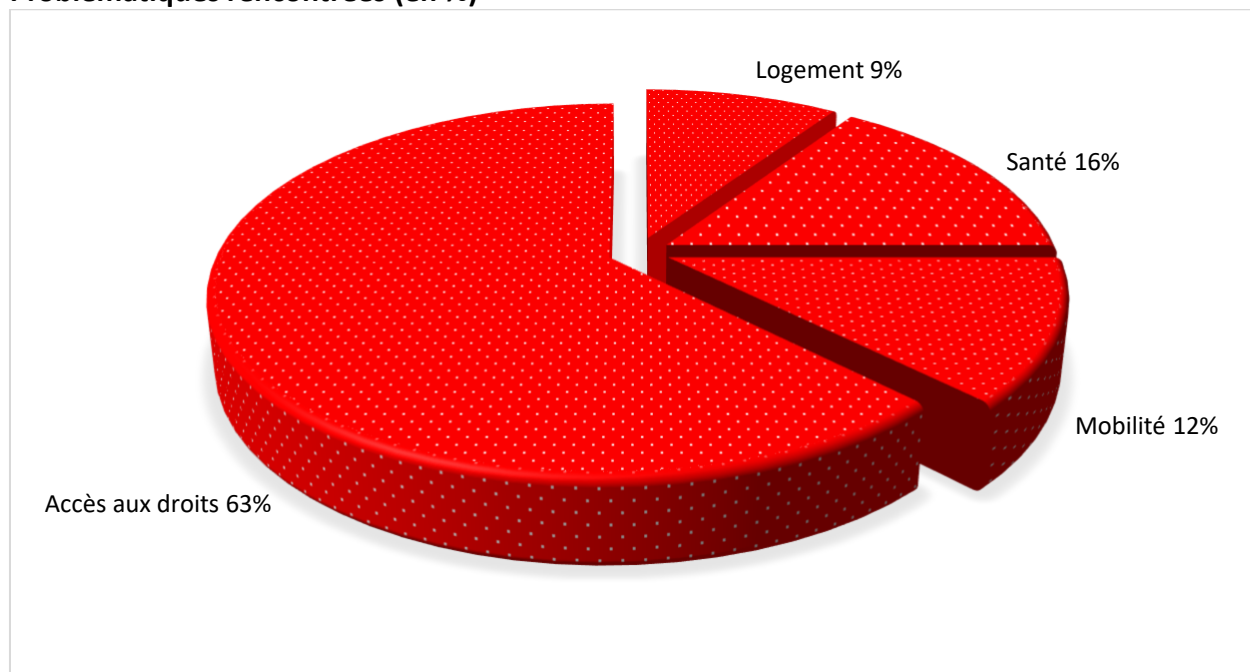
Au 31 décembre 2024, 53 jeunes sont entrés dans le dispositif Ô'DAS, 66 % étaient des hommes.

L'évolution du nombre de jeunes dans le projet Ô'das (en nombre)



Ci-dessus la répartition des entrées dans le dispositif par mois, mettant en exergue une montée en charge progressive.

Problématiques rencontrées (en %)



63% des jeunes rencontrent des difficultés d'accès aux droits, notamment pour les démarches administratives.

9% rencontrent un problème lié au logement, souvent il s'agit de rupture familiale, soit 1 point de moins qu'en 2023.

12% rencontrent des problèmes de mobilité, soit 2 points de plus qu'en 2023.

16% des jeunes ont des problématiques liées à la santé, soit 6 points de plus qu'en 2023.

2. Les jeunes au 115

Au début de l'année 2023, et tout au long de l'année 2024, un questionnaire a été mis en place pour permettre aux écoutants d'évaluer rapidement la situation des jeunes, afin d'identifier leurs besoins et d'organiser une réorientation si nécessaire.

Ce questionnaire permet de recueillir des informations sur la situation administrative du jeune, ses ressources, ainsi que sur d'éventuels contacts récents avec Pôle Emploi ou la Mission Locale, ces derniers étant des critères déterminants pour l'accès au dispositif Ô'DAS.

Si le jeune avait été en contact avec la Mission Locale ou Pôle Emploi dans les 5 derniers mois, le questionnaire se limitait à ces informations. En cas de rupture, l'écoutant orientait le jeune vers l'association Canolys.

Au total, **10 jeunes ont été recensés lors de ces appels, soit 2 de moins qu'en 2023**. Parmi eux, 3 ont été orientés vers Canolys en raison de leur situation de rupture.

3. Les jeunes au SIAO

En 2024, le SIAO a recensé **461 demandes d'insertion émanant de jeunes âgés de 18 à 25 ans**. La plupart de ces jeunes n'ont pas pu intégrer le projet, car ils étaient déjà inscrits à Pôle Emploi ou à la Mission Locale.

Suite à l'évaluation réalisée par le professionnel, l'équipe du SIAO a transmis les informations relatives au projet Ô'DAS afin de permettre la mise en relation des acteurs.

L'équipe de Canolys a également accès à la plateforme SI-SIAO et peut soumettre des demandes d'insertion. Cependant, aucune demande d'insertion n'a été envoyée par l'équipe de Canolys en 2024.

Bilan 2024 et perspectives pour l'année 2025

En 2024, la refonte de la plateforme SI-SIAO et ses mises à jour régulières ont impliqué la poursuite du soutien auprès des partenaires pour garantir une utilisation optimale, notamment à travers des formations adaptées.

Aussi, cette année encore, le SIAO-115 a continué d'être un acteur clé lors des différents moments d'échange proposés par la DIHAL.

Cependant, la plateforme ne permettant pas d'obtenir des données exhaustives, plusieurs outils ont été ajoutés aux procédures afin d'améliorer la performance. Ceux-ci ont permis de mieux recenser les sollicitations spécifiques, tout en facilitant leur traduction sur les plans quantitatif et qualitatif.

De concert avec la DDETS, le SIAO-115 a élaboré les guides de l'hébergement d'urgence, de l'insertion et du logement adapté qui recensent les places vers lesquelles le service oriente, à destination des partenaires prescripteurs.

Les ambitions demeurent fortes sur ces outils pour 2025 : un guide départemental de toutes les places quelle que soit l'origine du financement (services déconcentrés de l'Etat, département, collectivités, etc).

De plus, des documents ont été créés à destination des partenaires pour fluidifier les informations et structurer les formations, comme la trame du rapport social par exemple. Ces instances permettent de réaffirmer la vision partagée de la gouvernance du SIAO-115.

L'organisation des commissions de territoire a également été renforcée pour assurer un maillage plus efficace, avec des acteurs tels que l'OFII, la DDETS pour le contingent préfectoral, la santé, le CRIP, et d'autres encore, permettant ainsi une meilleure coordination des ressources et une réponse plus rapide aux besoins du terrain.

En 2024, le SIAO-115 a continué de jouer un rôle central en matière d'observatoire et de réponse aux besoins d'hébergement des victimes, notamment en matière d'hébergement et de transport.

En outre, le lancement du Contrat d'Engagement Jeune, avec l'arrivée d'un nouveau professionnel dans l'équipe en 2023, avait permis de formaliser un partenariat renforcé avec le porteur du projet. Encore en 2024, chaque mois, des rencontres ont lieu avec les référents des différentes structures, et la cadre de territoire participe aux comités opérationnels mensuels réunissant l'ensemble du consortium.

La mission d'observatoire social s'est également vue consolidée grâce à une collaboration renforcée avec l'ORS, inscrite dans le cadre du CPOM de l'association IMANIS. Cette dynamique de partenariat s'étendra en 2025, avec un objectif clair : renforcer l'observatoire régional en incluant les SIAO-115 de la région, les DDETS et la DREETS, afin de mieux structurer et partager les données relatives à l'hébergement et à l'accès aux services pour les personnes en difficulté. A cet égard, l'objectif phare de l'année 2025 sera le recrutement d'un chargé d'observation sociale au SIAO-115 du Loiret.

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
CPIP : Conseiller Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
DEETS : 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
SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation