

SIAO PARCOURS SERVICE INTÉGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION



Christophe ANDRÉ
Directeur

Valérie RAVENEY
Cheffe de service

Laurent LEROY
Chef de service

SERVICE INTEGRÉ D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION

En 2023 le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation a continué sa mutation et sa réorganisation afin de répondre aux missions détaillées dans l'instruction du gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.

Dans le cadre du deuxième plan quinquennal de la politique du Logement d'Abord, 2023 – 2027, l'état fait du SIAO l'un des outils majeurs de sa mise en œuvre et place le SIAO comme « la clé de voûte du service public de la rue au logement ».

De janvier à mars 2023 l'organisation en place depuis 2021 s'est poursuivie avec, d'une part le SIAO – parcours et d'autre part le Service Départementale d'Accueil et d'Orientation 115.

D'avril à octobre 2023 une réorganisation progressive s'est mise en place, visant à rassembler l'ensemble des missions au sein d'un seul et même service.

Enfin, depuis novembre 2023 l'organisation d'un service unique avec une vision transversale est effective et stabilisée.

Ainsi, pour poursuivre la mise en conformité du SIAO 54 avec l'instruction du 31/03/2022, les deux précédentes équipes ont fusionnées pour n'en créer qu'une seule avec notamment pour objectif de créer de la transversalité dans les missions dans la logique « de la rue au logement ». Aujourd'hui, chaque professionnel intervient, dans des proportions variables, sur les missions SIAO 115 et SIAO insertion.

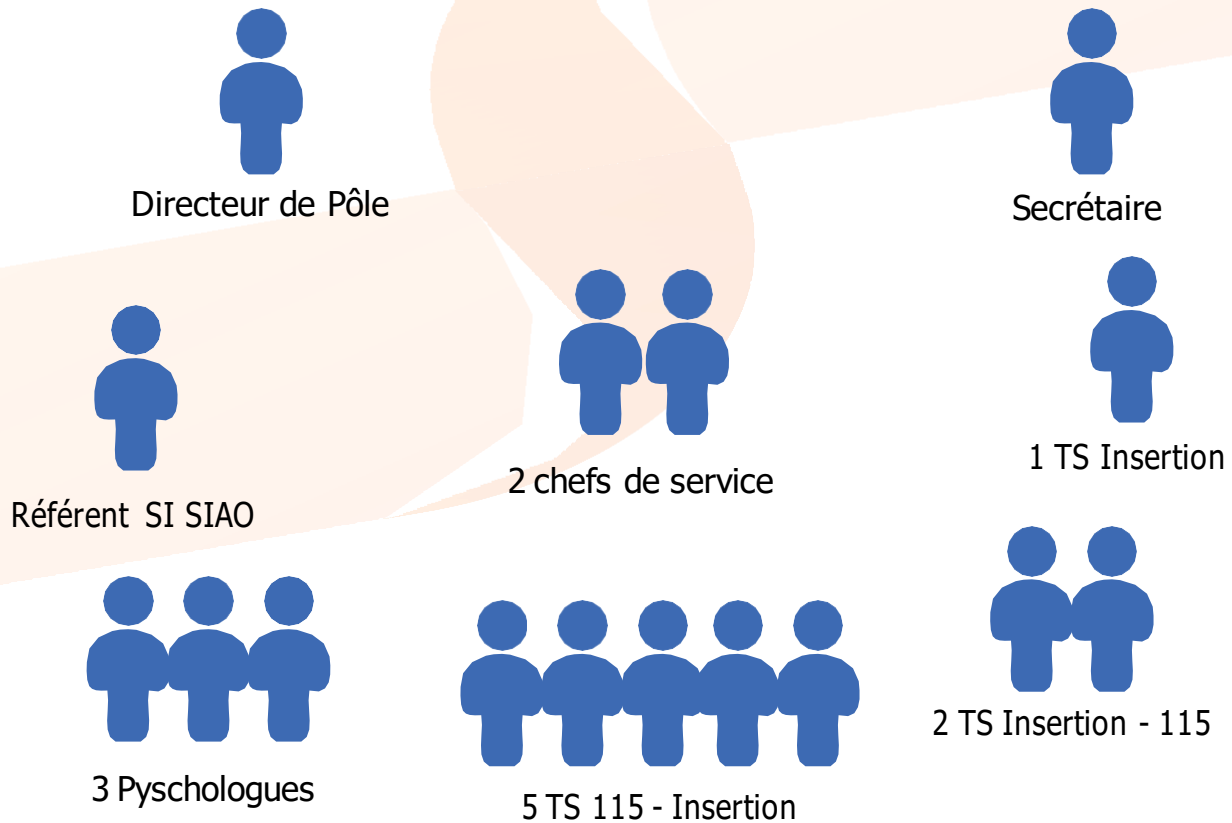
Concernant la mise en œuvre des missions du SIAO à l'échelle du département, celles-ci sont assurées par des antennes qui font l'objet de conventions de mutualisation des compétences.

Le détail des ETP dans le cadre de ces conventions apparaît ci-après dans le tableau d'organisation du SIAO 54.

Ainsi celles-ci sont mises en œuvre par Arélia sur le territoire de Terres de Lorraine, par Alisés à Briey et Mont Saint Martin et enfin par l'AARS dans le Lunévillois et le Val de Lorraine.

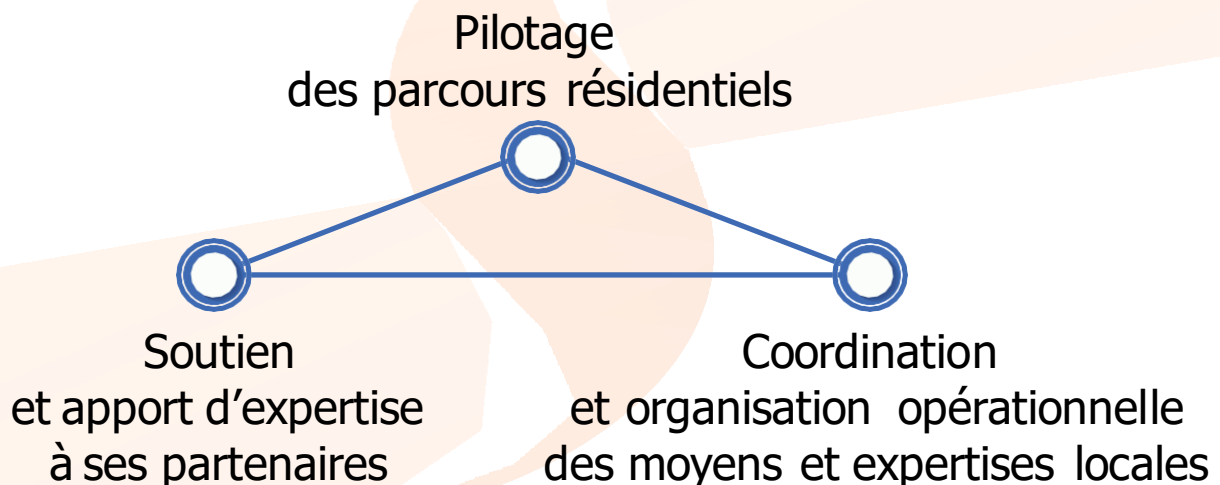
ACTIVITÉS 2023

Service intégré d'Accueil et d'orientation 54



MISSIONS RÉGLEMENTAIRES DU SIAO

- Recenser en temps réel via le SI SIAO l'offre d'hébergement,
- Gérer le 115 et recenser en temps réel l'ensemble des demandes,
- Évaluer et orienter les demandeurs vers les structures d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement accompagné et de logement autonome,
- Construire des parcours d'insertion par le logement,
- Assurer la coordination des acteurs de la veille sociale,
- Mettre en place un observatoire social.



FINANCEMENT

Subvention ÉTAT – Prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables (BOP 177)
Subvention arS Grand Est – Mesure 9 des assises de la santé mentale et de la psychiatrie

Détail de l'organisation du SIAO 54 depuis novembre 2023 :

SIAO 54 - DDETS 54

OPÉRATEUR	TERRITOIRE	TYPE	ETP	FONCTIONS
AARS	Départemental	CDI	2	Chef de service
AARS	Départemental	CDI	1	Référent SI SIAO
AARS	Départemental	CDI	1	Secrétaire
AARS	Départemental	CDI	1	Travailleur social - Parcours Insertion
AARS	Départemental	CDI	1	Travailleur social - Parcours Insertion / 115 (Ref.CEJ JR)
AARS	Départemental	CDI	1	Travailleur social - 115 / Parcours Insertion
AARS	Départemental	CDI	1	Travailleur social - 115 / Parcours Insertion
AARS	Départemental	CDI	0,8	Travailleur social - 115 / Parcours Insertion
AARS	Départemental	CDI	0,8	Travailleur social - 115 / Parcours Insertion
AARS	Départemental	CDD	0,9	Écouteur social 115
AARS	Départemental	CDD	1	Travailleur social - Parcours Insertion / 115

Métropole Total ETP CDI9,6
 Total ETP CDD1,9
 Total ETP11,5

OPÉRATEUR	TERRITOIRE	TYPE	ETP	FONCTIONS
Arélia	SAO Terres de Lorraine	CDI	0,35	Chef de service
Arélia	SAO Terres de Lorraine	CDI	1	Travailleur social
Arélia	SAO Terres de Lorraine	CDI	0,45	Agent administratif

Total ETP CDI1,8
Total ETP CDD0
Total ETP1,8

ACTIVITÉS 2023

OPÉRATEUR	TERRITOIRE	TYPE	ETP	FONCTIONS
Alisés	SAO Briey et Mont Saint Martin	CDI	0,35	Chef de service
Alisés	SAO Briey et Mont Saint Martin	CDI	2,3	Travailleur social
Alisés	SAO Briey et Mont Saint Martin	CDI	0,3	Secrétariat

Total ETP CDI2,95

Total ETP CDD0

Total ETP2,95

OPÉRATEUR	TERRITOIRE	TYPE	ETP	FONCTIONS
AARS	SAO Val de Lorraine et Lunévillois	CDI	1,32	Travailleur social

Total ETP CDI1,32

Total ETP1,32

SIAO 54 - arS GRAND EST

OPÉRATEUR	TERRITOIRE	TYPE	ETP	FONCTIONS
AARS	Sud 54	CDD	2	Psychologues
AARS	Nord 54	CDD	1	Psychologue

	CDD	CDI	TOTAL
SIAO 54 - DDETS 54	1,9	15,67	17,57
SIAO 54 - arS GRAND EST	3	0	3
			20,57

▲ NOMBRE D'APPELS REÇU

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'appels reçus	9 815	10 461	9 638	20 298	25 493

▲ NOMBRE DE DEMANDES D'HÉBERGEMENT REÇU EN 2023

Nombre de demandes d'hébergement par année (en groupe de demande, renouvellement exclus)

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de demandes TOTAL	9 708	9 013	8 594	18 156	22 866
Dont Pourvues	6 931	6 280	6 874	12 278	13 809
Dont Non Pourvues	2 777	2 733	1 720	5 878	9 057
Nombre de ménages distincts	2 202	2 072	1 881	2 818	3 187

Dont :

- Métropole du Grand Nancy :. 19 379 (84,36 %)
- Antennes SIAO territoires :... 3 594 (15,64 %)
- Pourvues..... 13 912 (60,57 %)
- Non Pourvues 9 059 (39,43 %)

▲ COMPOSITION DES MÉNAGES

COMPOSITION DU MÉNAGE	TOTAL DEMANDES	DT POURVUES	DT NON POURVUES	NOMBRE DE MÉNAGES
Homme seul	18 262	11 475	6 787	1 924
Femme seule	2 327	1 175	1 152	561
Couples sans enfant	1 145	692	453	122
Femme seule avec enfant(s)	448	186	262	266
Homme seul avec enfant(s)	59	27	32	29
Groupe avec enfant(s)	74	20	54	48
Groupe d'adultes sans enfant	231	136	95	54
Couple avec enfants	282	92	190	148
Enfant / Mineur isolé	35	3	32	33
Enfants / Mineurs en groupe	3	3	0	2
Enfant / Mineur en famille	0	0	0	0
TOTAL	22 866	13 809	9 057	3 187

▲ NOMBRE TOTAL DE NUITÉES EFFECTUÉES : 229 221

SIAO INSERTION

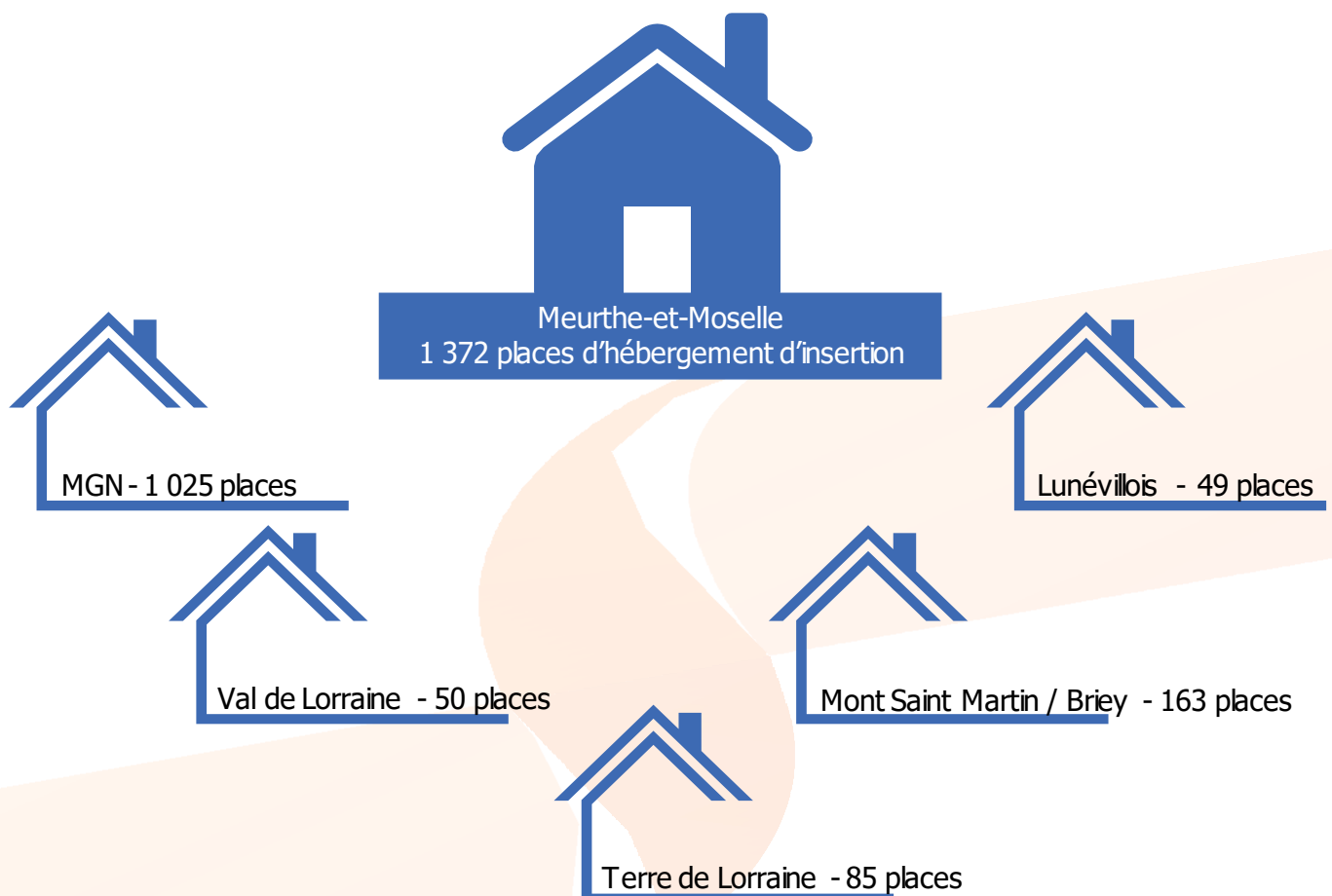
▲ NOMBRE DE DEMANDES ENREGISTRÉES (EN MÉNAGE) : 1 227

Nombre de demandes transmises par année

	2019	2020	2021	2022	2023
Nb demandes (en personne)	1 070	939	1 410	1 895	1 952
Nb demandes (en ménage)	658	658	884	1 269	1 227
Nb ménages distincts	615	623	830	1 153	1 115
Nb personnes distinctes	1 004	889	1 334	1 732	1 790

▲ NOMBRE DE PLACES RÉGULÉES PAR LE SIAO AU 01/04/2023

L'hébergement d'insertion



Le logement accompagné

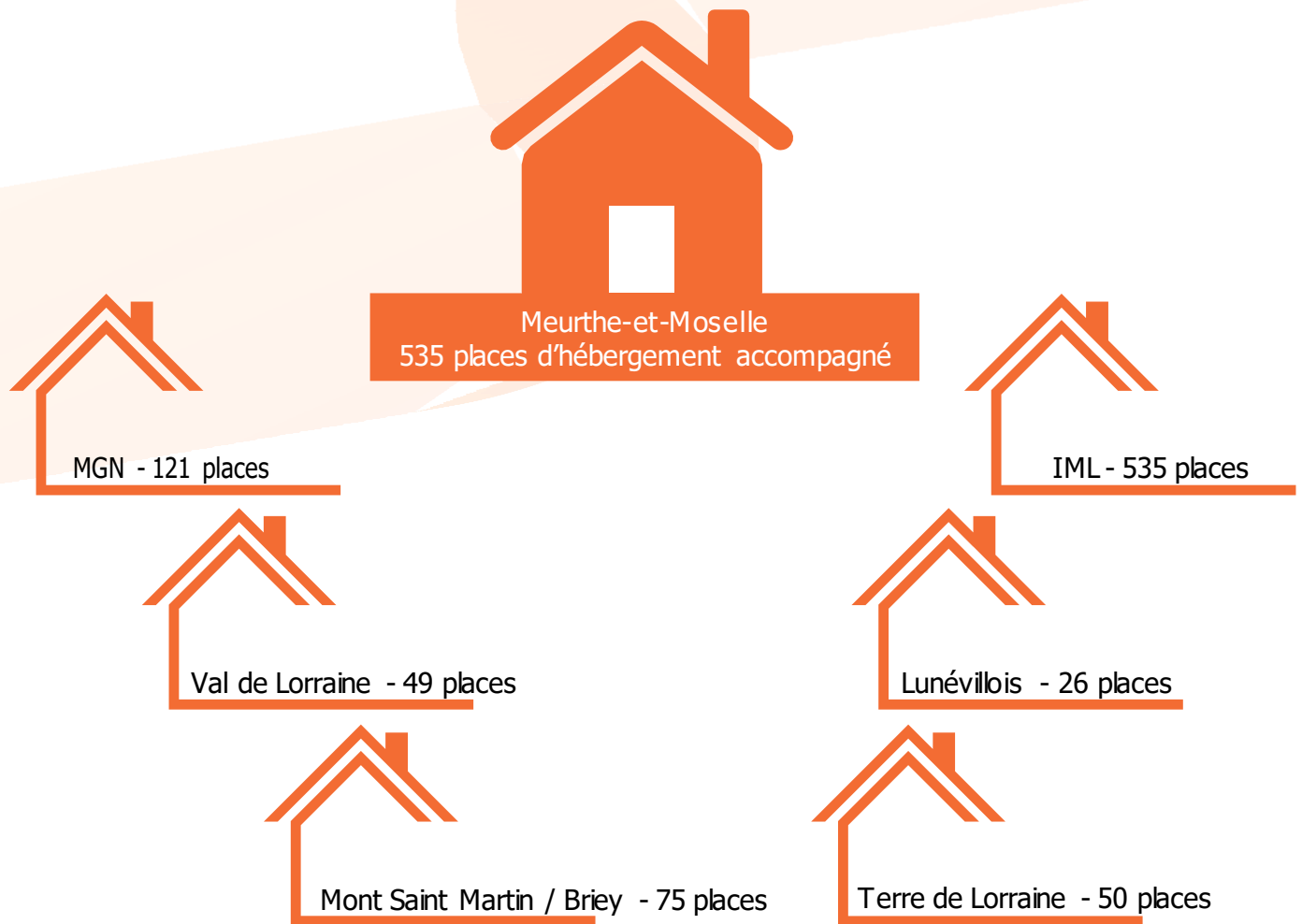




Table des matières

INTRODUCTION.....	3
1 LE SIAO 54, INSTANCE DEPARTEMENTALE DE REGULATION ET DE COORDINATION DES ACTEURS.....	6
2 ACTIVITE SIAO 2023 – INSERTION & LOGEMENT ACCOMPAGNE	6
2.1 Demandes reçues et leur aboutissement.....	6
2.2 Nombre de demandes par statut de la demande.....	8
2.3 Orientations et admissions dans les structures hébergement/logement	10
2.4 Données évaluation sociale	12
2.4.1 Origine des demandes.....	12
2.4.2 Typologie des ménages	15
2.5 Nationalité	16
3 LE SIAO, GUICHET ENREGISTREUR DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL DES OPERATEURS AHI.....	17
4 REFERENT CEJ – JEUNES EN RUPTURE	18
4.1 Participations du SIAO 54 aux différentes instances en lien avec le projet Triadis CEJ – JR	18
4.2 Bilan demandes d’hébergement émanant de Triadis	18
4.3 Bilan propositions signature CEJ - JR émanant du SIAO 54 (prospection – repérage dans les demandes SI)	19
5 PSYCHOLOGUE DU SIAO 54.....	19
6 ACTIVITE SIAO 2023 – 115.....	20
6.1 L’organisation départementale de l’urgence sociale et du 115	20
6.2 Missions de la plateforme d’écoute 115	21
6.3 Règlement Général sur les Protections des Données	22
6.4 Le SIAO 115 – Mission Ukraine	23

6.5	Les données d'activités du SDAO-115 pour l'année 2022.....	24
6.5.1	Tableau I : Appels reçus.....	24
6.5.2	Tableau II : Demandes d'hébergement pourvues et non pourvues	26
6.5.3	Tableau III : Motif de refus d'une demande d'hébergement.....	28
6.5.4	Tableau IV et V: Situation au moment de la demande / motif de la demande ..	30
6.5.5	Tableau VI : Lieu où le ménage a dormi la veille	32
6.5.6	Tableau VII.A : Tranche d'âge des Hommes isolés, Tableau VII.B: Tranche d'âge des Femmes Isolées	33
6.5.7	Tableau VIII : Répartition par nationalité du demandeur principal.....	35
6.5.8	Tableau IX : Répartition par ville d'appel.....	35
6.5.9	Tableau XIII : Nombre de nuitées effectuées	36
7	PERSPECTIVES 2024.....	37

RAPPORT D'ACTIVITE 2023

SERVICE INTEGRE D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION de Meurthe et Moselle

INTRODUCTION

En 2019, la DDETS 54 a initié la mise en conformité du SIAO du département avec la législation en vigueur et notamment avec les dispositions de l'article L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles qui disposent que :

- Soit désignée dans chaque département **une personne morale unique chargée d'assurer la mise en œuvre du SIAO** et bénéficiant à ce titre de financements dédiés arrêtés dans le cadre d'une convention conclue avec l'Etat.
- Que **cette entité unique exerce l'ensemble des missions définies par le CASF**

L'Association ARS a été désignée pour porter et coordonner le dispositif SIAO 54 au niveau départemental.

En 2023 le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation a poursuivi sa mutation et sa réorganisation afin de répondre à l'instruction du gouvernement du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du Service public de la rue au logement.

Dans le cadre du deuxième plan quinquennal de la politique du Logement d'Abord, 2023 – 2027, l'état fait du SIAO l'un des outils majeurs de sa mise en œuvre et place le SIAO comme « la clé de voûte du service public de la rue au logement ».

De janvier à mars 2023 l'organisation en place depuis 2021 s'est poursuivie avec, d'une part le SIAO – parcours et d'autre part le Service Départementale d'Accueil et d'Orientation 115.

D'avril à octobre 2023 une réorganisation progressive s'est mise en place, visant à rassembler l'ensemble des missions au sein d'un seul et même service.

Enfin, depuis novembre 2023 l'organisation d'un service unique avec une vision et une organisation transversale est effective et stabilisée.

Ainsi, pour poursuivre la mise en conformité du SIAO 54 avec l'instruction du 31/03/2022, les deux précédentes équipes ont fusionnées pour n'en créer qu'une seule avec notamment pour objectif de créer de la transversalité dans les missions dans la logique « de la rue au logement ». Aujourd'hui, chaque professionnel intervient, dans des proportions variables, sur les missions SIAO 115 et SIAO insertion.

L'année 2023 a aussi vu le SIAO évoluer dans ses méthodes de travail et ses outils. Désormais le SI SIAO est le seul et unique outil de traitement des demandes. Le SIAO utilise aujourd'hui un certain nombre

de fonctionnalité qui ne l'étaient pas par le passé (demande de mise à jour, demande à compléter, création de listes d'attente, ...).

Concernant la mise en œuvre des missions du SIAO à l'échelle du département, celles-ci sont assurées par des antennes sur les territoires qui font l'objet de conventions de mutualisation des compétences.

Le détail des ETP dans le cadre de ces conventions apparaît ci-après dans le tableau d'organisation du SIAO 54.

Ainsi celles-ci sont mises en œuvre par Arélia sur le territoire de Terres de Lorraine, par Alisés à Briey et Mont Saint Martin et enfin par l'AARS dans le Lunévillois et le Val de Lorraine.

Missions réglementaires :

- Recenser en temps réel via le SI SIAO l'offre d'hébergement ;
- Gérer le 115 et recenser en temps réel l'ensemble des demandes ;
- Evaluer et orienter les demandeurs vers les structures d'hébergement d'urgence, d'insertion, de logement accompagné et de logement autonome ;
- Construire des parcours d'insertion par le logement,
- Assurer la coordination des acteurs de la veille sociale,
- Mettre en place un observatoire social

Les statistiques ont été établies à partir des données saisies dans le SI SIAO.

Le SI-SIAO est une plateforme informatique nationale permettant de transmettre au SIAO des demandes d'hébergement d'insertion, de stabilisation et de logement accompagné. Les demandes d'hébergement d'urgence, effectuées via la ligne téléphonique 115, y sont également enregistrées.

Des anomalies dans les extractions obtenues, et utilisées pour établir les statistiques du RA du SIAO, ont été identifiées. Le SI SIAO étant encore en cours de reconfiguration, il ne peut être exclu que ces extractions contiennent d'autres anomalies n'ayant pu être identifiées.

Par ailleurs, il est à noter que l'utilisation de cette plateforme sur le département de Meurthe-et-Moselle est relativement récente (2018) et n'est pas encore complète. Bien que de nouvelles utilisations ont été formalisées au cours de l'année 2023, dont :

- Enregistrement systématique des orientations effectuées par le SIAO ;
- Enregistrement des refus d'orientation exprimés par les structures ;

- Intégration de nouveaux partenaires prescripteurs ;
- Mise en place de la procédure de demande de complétude des demandes SIAO insertion ;
- Mise en place de la procédure de demande de notification mensuelle de mise à jour des demandes SIAO insertion ;

1 LE SIAO 54, INSTANCE DEPARTEMENTALE DE REGULATION ET DE COORDINATION DES ACTEURS.

➔ **ORIENTATIONS VERS L'HERBERGEMENT** : recensement, régulation des orientations sur les dispositifs CHRS, HU 2nde intention, HUAS, LT, Baux glissants...

➔ **ORIENTATIONS VERS LE LOGEMENT ACCOMPAGNE**

➔ volet PF/RA : recensement de l'ensemble des demandes d'admission en PF/RA, étude et participation aux commissions d'admission

➔ volet IML: recensement, régulation des orientations

➔ **FLUIDITE DES PARCOURS: LOGEMENT SOCIAL & LABELLISATION**

enregistrement et suivi des demandes de logement social dans le SNE, enregistrement des demandes de labellisation, lien avec Syplod DDETS

➔ **OBSERVATOIRE/ ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS**

systèmes d'informations SI SIAO

2 ACTIVITE SIAO 2023 – INSERTION & LOGEMENT ACCOMPAGNE

2.1 Demandes reçues et leur aboutissement :

Nombre de demandes transmises par année					
	2019	2020	2021	2022	2023
NB demandes (en personne)	1070	939	1410	1895	1952
NB demandes (en ménage)	658	658	884	1269	1227
NB ménages distincts	615	623	830	1153	1115
Nb personnes distinctes	1004	889	1334	1732	1790

Après une augmentation significative entre 2021 et 2022, liée notamment à une meilleure utilisation du SI à l'échelle départementale, le nombre de demandes entre 2022 et 2023 est relativement stable.

Le SIAO 54 poursuit son effort et son processus de formation au SI SIAO pour :

- Assurer la formation « continue » des acteurs utilisant déjà le SI, ce en lien avec les évolutions du SI SIAO et les mises à jour régulières ;

- La formation de nouveaux services et partenaires à l'utilisation du SI SIAO ;
- Favoriser également la saisie des demandes d'orientation qui n'aboutissent pas (observatoire des besoins).

Précisions concernant le SI SIAO :

NB demandes (en personne) = nombre de personnes concernées par l'ensemble des demandes transmises. Les personnes concernées par plusieurs demandes sont comptabilisées autant de fois qu'il y a de demandes les concernant.

NB demandes (en ménage) = nombre de ménages concernés par l'ensemble des demandes transmises. Les ménages concernés par plusieurs demandes sont comptabilisés autant de fois qu'il y a de demandes les concernant.

NB ménages distincts = nombre de ménages concernés par au moins une demande. Chaque ménage n'est comptabilisé qu'une seule fois quel que soit le nombre de demandes le concernant.

NB personnes distinctes = nombre de personnes concernées par au moins une demande. Chaque personne n'est comptabilisée qu'une seule fois quel que soit le nombre de demandes la concernant.

2.2 Nombre de demandes par statut de la demande

Nombre de demandes par statut de la demande		
Statut au 01/02 de l'année suivante	2022	2023
Annulée (sans orientation + après orientation)	421	440
Inscrite sur une liste d'attente	31	31
Refusée par le SIAO compétent	75	135
Transmise au SIAO compétent (+ à MAJ, + à compléter)	152	5
Admise en CHRS	258	292
Admise en structure Hors CHRS	176	118
Admise en structure en ALT (Hébergement)	38	40
Admise en IML	12	13
Admise en PF/RA	49	30
Admise en dispositif d'accompagnement	0	20
La demande n'a plus d'orientation en attente	9	3
Orientation en attente de confirmation des structures	14	42
En attente de l'arrivée de la personne	12	42
Demande à compléter	3	3
Demande à mettre à jour	19	13
TOTAL	1269	1227

Il s'agit du statut au moment de l'extraction des données c'est-à-dire au 01/02/2024. A noter que « admise » signifie que les demandes ont abouti à un hébergement ; que cet hébergement soit encore en cours ou ait pris fin. Il s'agit bien là des personnes qui sont « entrées » en structures entre le 01/01/23 et le 01/02/24.

On constate une légère augmentation des entrées en CHRS, une augmentation plus significative des entrées en structures hors CHRS (essentiellement hébergement d'urgence de seconde intention (HUAS) et dispositifs de stabilisation). Cela traduit une meilleure fluidité au sein des dispositifs qui permet notamment un flux plus régulier entre l'hébergement d'urgence et l'hébergement d'insertion.

L'indicateur « admise en dispositif d'accompagnement », passé de 0 à 20 entre 2022 et 2023 et en lien avec le recours plus fréquent au dispositif sans hébergement par le SIAO et le fait que l'ensemble de ces mesures n'étaient auparavant pas référencées dans le SI SIAO. Cela n'est toujours pas le cas aujourd'hui.

En 2024 le SIAO doit poursuivre sa progression quant au recours à ces orientations qui sont, encore, sous utilisées.

Enfin, concernant le traitement des orientations par les opérateurs et les structures d'accueil (Orientation en attente de confirmation des structures), le SIAO, en lien avec la DDETS, a mis en place un certain nombre de règles de traitement des demandes avec la mise en place de règles de temporalité de traitement. Ces modalités de fonctionnement ont été fixées et validées lors de réunions conjointes SIAO 54– DDES 54 – Opérateurs AHL.

Là encore c'est un point largement perfectible et le SIAO 54 poursuit, en lien avec les opérateurs, la mise en œuvre de ces directives

Néanmoins l'augmentation du nombre de « En attente d'arrivée de la personne » met en évidence que les demandes ne sont plus acceptées au moment de l'arrivée de la personne mais traitées et acceptées en amont avec une perspective d'admission dans les 2 mois.

Précisions concernant le SI SIAO :

Il s'agit du statut au moment de l'extraction des données, c'est-à-dire au 30/01/2024.

A noter que « admise » inclut toutes les demandes ayant abouties à un hébergement ; que cet hébergement soit encore en cours (= présence en structure) ou terminé (= demande clôturée) au moment de l'extraction des données.

2.3 Orientations et admissions dans les structures hébergement/logement

Nombre de sorties par situation à la sortie

Nombre de sorties par situation à la sortie (en personne)		
Situation à la sortie	2022	2023
Accès à un logement	16	26
Accès à un logement parc privé	42	46
Accès à un logement parc public	323	303
Autre	41	30
Colocation	2	0
Décès	22	21
Départ volontaire	77	87
Dispositif asile	0	3
Dispositif hivernal	0	1
Exclusion de la structure	0	62
Fermeture structure	0	2
Fermeture structure hivernale	0	14
Fin de séjour	7	8
Hébergement chez un tiers (famille, ami, autre)	29	33
Hébergement d'insertion	62	0
Hébergement d'urgence	19	8
Hospitalisation	1	7
Hôtel	1	1
Incarcération	18	25
Information non renseignée	3	2
Institutions publiques (hôpital, prison, maison de retraite...)	19	2
La personne a trouvé une autre solution	2	2
Logement en intermédiation locative	13	8
Maison de retraite	1	4
Personne exclue par la structure	59	0
Prise en charge dans un autre département	4	0
Résidences accueil	2	2
Retour dans la famille	12	7
Retour au domicile conjugal	14	19
Retour au domicile parental	1	0
Retour au pays d'origine	5	9
Rue/abri de fortune (squat, camping, voiture)	1	6
Sortie vers ALT	3	10
Sortie vers hébergement de stabilisation	15	6
Sortie vers hébergement d'insertion	0	39
Sortie vers IML location sous location	7	7
Sortie vers LAM (Lit Accueil Médicalisé)	4	3

Nombre de sorties par situation à la sortie (en personne)		
Situation à la sortie	2022	2023
Sortie vers les ACT	0	1
Sortie vers Logement foyers (FJT - FTM)	10	8
Sortie vers résidence sociale	31	19
Sortie vers un centre maternel	6	5
Sortie vers un CADA	0	4
Sortie vers un CHRS	46	41
Sortie vers une maison relais	6	9
Sortie vers une structure d'urgence	8	1
Sortie vers une unité de lits halte soins santé	2	2
Vide	0	8
TOTAL	934	901

Nous pouvons observer un nombre total de sorties stables entre 2022 et 2023.

L'accès au logement est lui aussi sensiblement le même que l'année passée et représente un tiers des sorties.

Globalement la majorité des données ne présente pas d'évolution significative entre 2022 et 2023.

Enfin il est difficile d'exploiter plus avant certains indicateurs. En effet l'évolution de l'utilisation du SI par le SIAO mais aussi par les opérateurs AHI est toujours perfectible.

Le SIAO devra poursuivre son travail d'harmonisation d'utilisation du SI et de cotation pour avoir des données les plus cohérentes possible.

	2022	2023
NB admissions directes en personne non distincte	112	118
NB admissions directes en ménage non distinct	65	64

Le nombre d'admissions directes est stable.

Néanmoins, dans le détail, il y a une réelle évolution. En effet, la quasi-totalité des admissions directes en structures est due à trois motifs : les desserrements pour l'HU IDA Pompey, les permissionnaires pour le CHRS Arélia Pierre Villard et les rapatriements pour France Horizon.

Le nouveau dispositif Un Toit pour l'Emploi porté par Arélia représente également 10% des admissions directes. Les places sont référencées dans le SI SIAO mais il est convenu entre le SIAO, la DDETS et

Arélia que les admissions soient faites directement par l'opérateur et non suite à orientation par le SIAO 54.

2.4 Données évaluation sociale

2.4.1 Origine des demandes

Nombre de demandes transmises par prescripteur		
Prescripteur	2022	2023
ADALI LT Jeunes	0	6
ADOMA CADA Essey	13	8
ADOMA CADA Herserange	4	6
ADOMA CADA Pompey	10	13
ADOMA HU IDA Pompey	2	2
ADOMA HUDA Essey	3	7
ADOMA PENSION DE FAMILLE LES OSERAIES	0	2
ADOMA PRAHDA Mont-Saint-Martin	3	9
ADOMA Stabilisation Lemire	7	2
AGAFAB PENSION DE FAMILLE DOMINIQUE NOIREZ	1	1
ALISES AVDL	0	1
ALISES CHRS PAYS HAUT	2	1
ALISES HUAS	1	2
ALISES HUDA	2	4
ALISES SAO BRIEY	30	34
ALISES SAO MSM	27	19
AMLI HUDA	2	7
AMLI HUAS	0	0
AMLI PF CLEMENCEAU	1	0
AMLI PENSION DE FAMILLE SAINT LOUIS	1	0
AMLI RESIDENCE ACCUEIL TIVOLI	1	0
ARELIA AAEP	153	102
ARELIA ASLL TDL	1	3
ARELIA AVDL TDL	2	5
ARELIA CHRS LA CHALO - site Leclerc- collectif	8	10
ARELIA CHRS LA CHALO - site Leclerc- diffus	2	6
ARELIA CHRS LE TAU - site Libération- collectif	7	12
ARELIA CHRS LE TAU - site Libération-diffus	3	8
ARELIA CHRS LE TAU - site Sauvoy- collectif	16	4
ARELIA CHRS LE TAU -site Sauvoy- diffus	3	5
ARELIA CHRS LE TAU - site TDL - diffus	1	5
ARELIA CHRS LE TAU - site Villard - collectif	4	6
ARELIA CHRS LE TAU - site Villard - diffus	5	6
ARELIA CHRS LE TAU ASSH	0	1
ARELIA DHUSS	13	11

Nombre de demandes transmises par prescripteur		
Prescripteur	2022	2023
ARELIA STAB SAUVOY	11	5
ARELIA FVV	5	1
ARELIA HU 177 LECLERC	39	39
ARELIA HU 177 LIBERATION	7	0
ARELIA HU177 SAUVOY	43	33
ARELIA HUDA NANCY	10	10
ARELIA HUDA Terres de Lorraine	4	4
ARELIA HUAS Metropole Nancy	2	2
ARELIA HUAS Terres de Lorraine	2	1
ARELIA PENSION DE FAMILLE LA CUESTA	2	0
ARELIA SAO TDL	17	8
ARS ACT	2	4
ARS CADA	19	17
ARS CAMILLE MATHIS COLLECTIF	22	17
ARS CAMILLE MATHIS DIFFUS	7	5
ARS CAMILLE MATHIS LT	3	0
ARS CHANTIER D'INSERTION	0	1
ARS CPH	3	3
ARS HUDA	30	49
ARS LUNEVILLOIS CHRS ECLATE	3	2
ARS LUNEVILLOIS SAO DC	39	23
ARS HUAS	6	1
ARS Mission sociale ADOMA	3	12
ARS NANCY ACCUEIL DE JOUR	21	19
ARS NANCY SAM	84	82
ARS PENSION DE FAMILLE CHALIGNY	1	0
ARS PENSION DE FAMILLE MYOSOTIS	0	1
ARS PIERRE VIVIER CHRS COLLECTIF	4	12
ARS PIERRE VIVIER CHRS ECLATE	0	2
ARS PIERRE VIVIER LAM	2	0
ARS PIERRE VIVIER LHSS	2	7
ARS SPADA/MADA	11	22
ARS SPR	1	3
ARS UPIL	3	15
ARS VDL CHRS ECLATE	2	2
ARS VDL LT	1	1
ARS VDL SAO DC	16	32
CAARUD L'Echange AGU 54	0	4
Centre Psychothérapique de Nancy	0	3
CLAIR LOGIS Centre Parental	0	1
CLAIR LOGIS CHRS LAXOU	8	2

Nombre de demandes transmises par prescripteur		
Prescripteur	2022	2023
CLAIR LOGIS HU FRIANT	2	2
CLAIR LOGIS IML	1	2
ENSEMBLE RESIDENCE ACCUEIL CHEVERT	0	1
FRANCE HORIZON CADA	0	5
FRANCE HORIZON IML BG	0	2
SIAO 54 1er ACCUEIL	384	304
UDAF54 IML	2	1
AUTRES DEPARTEMENTS	117	157
TOTAL	1269	1227

Précisions concernant le SI SIAO :

De nouveaux services prescripteurs ont été ajoutés au SI-SIAO en 2023 :

- CPN (décembre 2023)
- Centre parental CLAIR LOGIS (décembre 2023)
- AARS Village de l'insertion (septembre 2023)
- AARS Chantiers de l'insertion (septembre 2023)
- CAARUD L'Echange (janvier 2023)

Pour rappel, des services avaient été ajoutés au SI-SIAO courant 2022. 2023 est, donc, leur première année pleine d'utilisation. Il s'agit des services suivants :

- ⇒ Les services d'accompagnement sans hébergement des partenaires AHI : AVDL, ASLL, Mission sociale ADOMA, etc.
- ⇒ Les services d'hébergement non régulés par le SIAO des partenaires AHI : LHSS, FAM, etc.

2.4.2 Typologie des ménages

Nombre de demandes transmises par typologie du ménage		
Typologie des ménages	2022	2023
Couple avec enfant(s)	75	93
Couple sans enfant	45	38
Enfant / Mineur isolé	4	2
Femme isolée	228	245
Femme seule avec enfant(s)	146	148
Groupe d'adultes avec enfant(s)	25	18
Groupe d'adultes sans enfant	48	17
Homme isolé	687	649
Homme seul avec enfant(s)	11	17
TOTAL	1269	1227

Il n'y a pas d'évolution hautement significative entre 2022 et 2023.

On observe malgré tout une baisse pour les groupes d'adultes avec et sans enfant. Celle-ci s'explique en partie par une utilisation de plus en plus précise du SI SIAO et une cotation plus fine et plus juste des informations relatives aux ménages.

Les hommes isolés continuent d'être la typologie de ménage la plus représentée et représente plus de 50% des demandes.

Précisions concernant le SI SIAO :

Le risque d'erreur sur les typologies « groupe » existe car le SI-SIAO modifie automatiquement la typologie selon ce qui est renseigné sur les fiches des personnes constituant le ménage. Cette modification est parfois erronée, notamment des typologies de ménage pouvant être modifiées en « groupe d'adultes » avec ou sans enfant à la place de « couple » avec ou sans enfant.

2.5 Nationalité

Nombre de demandes transmises par nationalité du Demandeur principal		
Nationalité des DP	2022	2023
Apatride	0	1
Française	843	778
Hors UE	344	409
Non renseignée	62	23
UE	20	16
TOTAL	1269	1227

Nous pouvons observer une légère baisse concernant les ménages de nationalité Française et une augmentation pour les ménages hors UE.

Ceci peut être mis en lien avec le flux migratoire qui reste élevé en Meurthe et Moselle.

3 LE SIAO, GUICHET ENREGISTREUR DES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL DES OPERATEURS AHI.

SIAO 54 : Guichet enregistreur

Observatoire des demandes de logement social (DLS) émanant des opérateurs AHI

CHIFFRES POUR LES DEMANDES DE LOGEMENT 2023		
	Enregistrements	406
	Labellisations simples	100
	TOTAL DES 2	506
CES CHIFFRES NE SONT PAS DEFINITIFS (LES ATTRIBUTIONS SONT EN COURS)	Pour nationalité Française	48
	Pour Hors-UE / UE	134
	Attributions logement (DLS et labellisation simples)	182

Le nombre de demandes de logement enregistrées par le SIAO continue de progresser puisqu'en 2022 nous avons enregistré 317 demandes, soit une augmentation de près de 30%.

Cela s'inscrit notamment dans la politique du Logement d'Abord et la volonté de permettre aux ménages présents sur les dispositifs AHI d'accéder à un logement autonome.

4 REFERENT CEJ – JEUNES EN RUPTURE

En 2023 le SIAO 54 s'est vu accorder un poste pour une durée déterminée pour assurer la mission relative à la mise en œuvre du contrat d'engagement pour les jeunes en rupture (circulaire interministérielle N° DGEFP/MAJE/DIPLP/DIHAL/2022/117 du 22 avril 2022).

Une professionnelle a été recruté dans cette perspective en juin 2023.

Le SIAO 54 est associé à ce projet, porté par le consortium Triadis, au titre de son expertise hébergement / logement. L'objectif est de venir en soutien sur cet axe-là lorsque des jeunes ayant signé un CEJ – JR sont en situation de précarité au regard de l'hébergement / logement.

Ainsi voici un premier bilan intermédiaire sur la période juin 2023 – février 2024 :

4.1 Participations du SIAO 54 aux différentes instances en lien avec le projet Triadis CEJ – JR

Instance	Nombre participations SIAO 54
Comité technique	4
Groupe de suivi de parcours – Métropole du Grand Nancy	5
Groupe de suivi de parcours – Val de Lorraine	4
Groupe de suivi de parcours – Terres de Lorraine	5
Copil Préfecture	1
Webinaire atelier DIHAL CEJ JR	1
Rencontres autres avec l'équipe Triadis	4

4.2 Bilan demandes d'hébergement émanant de Triadis

- 5 demandes d'hébergement
 - 2 personnes en structure (HUAS et HU 177 Sauvoy)
 - Contact perdu avec une personne
 - 1 personne réorientée sur une structure médico-sociale
 - 1 personne ayant trouvé une autre solution d'hébergement (logement appart hôtel) dans l'attente d'une entrée en FJT au mois de mars 2024

4.3 Bilan propositions signature CEJ - JR émanant du SIAO 54 (prospection – repérage dans les demandes SI)

- 3 propositions émanant du SIAO pour la signature d'un CEJ JR
- 2 personnes hébergées sur l'HU 177
- 1 sortant de détention

→ 1 signature CEJ-JR parmi les 3 propositions

5 PSYCHOLOGUE DU SIAO 54

La mesure 9 issue des assises de la santé mentale et de la psychiatrie vise à faciliter la prise en charge psychologique des personnes en situation de précarité dans les centres d'hébergement et lieux d'accueil. Ainsi les agences régionales de santé, en lien avec les DREETS, ont été chargées d'identifier les besoins et les problématiques territoriales (INSTRUCTION INTERMINISTERIELLE N° DIPLP/DGOS/DIHAL/2022/96 du 1^{er} avril 2022 relative au soutien psychologique des personnes en situation de grande précarité dans les centres d'hébergement et lieux d'accueil).

L'arS Grand Est a obtenu 27 ETP de psychologues dont 3 pour la Meurthe et Moselle (2 pour le sud du département et 1 poste pour le nord).

En lien avec les services de l'état, le portage de ces 3 postes a été confié au SIAO 54.

La première psychologue a été recrutée en novembre 2023. Le deuxième poste pour le sud du département est pourvu depuis le début du deuxième trimestre 2024. Le troisième poste étant à ce jour encore en cours de recrutement.

La fin de l'année 2023 a permis de penser et de construire cette nouvelle action directement à destination du public.

L'action doit entrer dans sa phase opérationnelle courant premier trimestre 2024.

6 ACTIVITE SIAO 2023 – 115

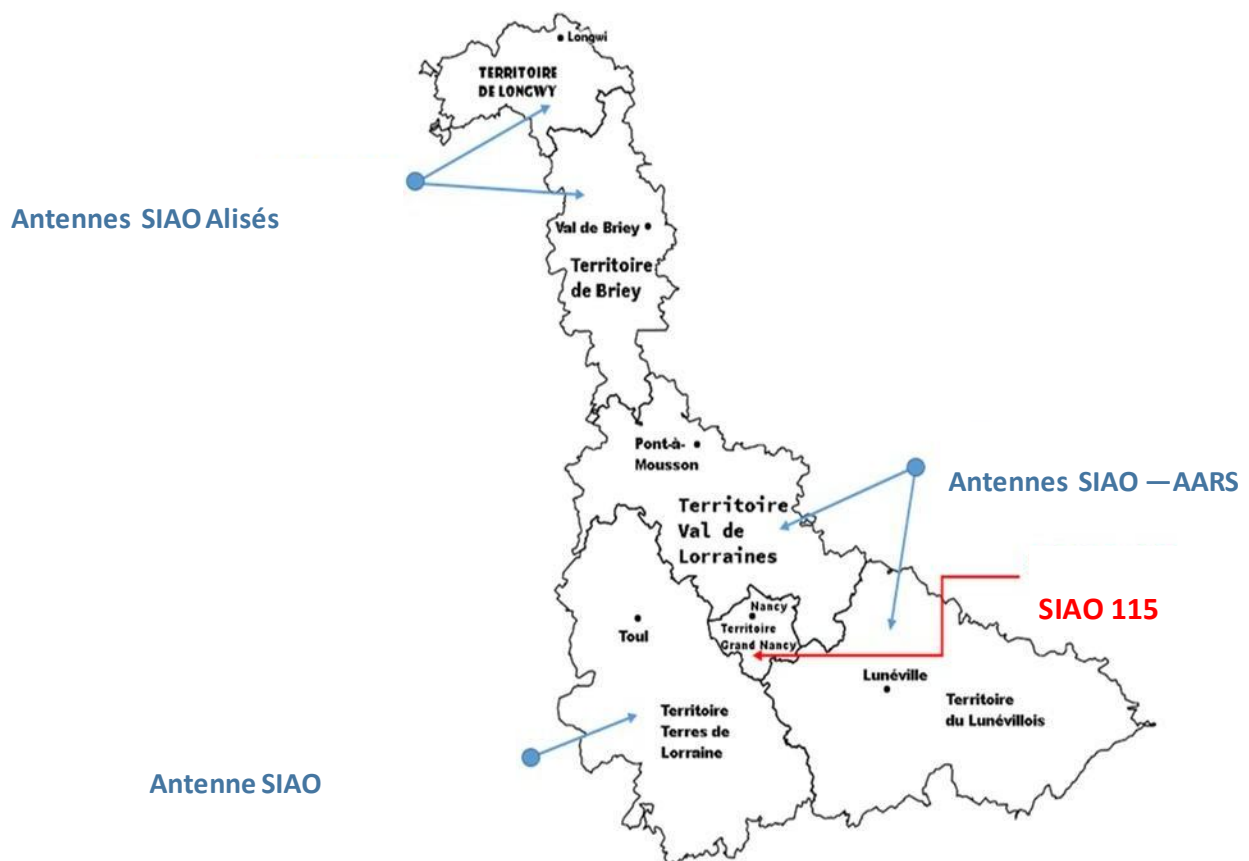
6.1 L'organisation départementale de l'urgence sociale et du 115.

L'équipe 115 départementale accueille soit téléphoniquement soit physiquement les personnes en situation d'urgence sociale et évalue leur situation. Lorsqu'un besoin d'hébergement est confirmé, elle oriente les personnes sur des places d'hébergement d'urgence en fonction de leur situation globale et des disponibilités de l'offre.

L'équipe départementale se découpe ainsi :

- **Métropole du Grand Nancy : une équipe d'écouteurs sociaux 115** portée par l'association ARS, qui répond aux appels de 9h00 à 22h30. Sur les autres plages horaires, c'est l'équipe de surveillants de nuit du site AARS Pierre Vivier qui prend le relais.
- **5 territoires :**
- Territoire de Longwy - **antenne territoriale SIAO** exerçant des missions 115 portées par ALISES.
- Territoire de Briey - **antenne territoriale SIAO** exerçant des missions 115 portées par ALISES.
- Territoire du Val de Lorraine : **antenne territoriale SIAO** exerçant des missions 115 portées par l'ARS.
- Territoire Terres de Lorraine - **antenne territoriale SIAO** exerçant des missions 115 portées par ARELIA.
- Territoire du Lunévillois - **antenne territoriale SIAO** exerçant des missions 115 portées par l'ARS.

Comme évoqué précédemment les salariés des associations ALISES et ARELIA sont mis à disposition de l'Association ARS pour l'exercice de leur mission SIAO 115 dans le cadre de conventions de mutualisation des compétences à but non lucratif.



6.2 Missions de la plateforme d'écoute 115 :

Initié par la circulaire du 30 mai 1997, le 115 puise son cadre légal dans l'article L.345-2-2 du Code de l'Action Sociale et des familles : « *Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique et sociale, a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale (...) et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptible de lui apporter l'aide justifiée par son état...* »

Tout comme les autres numéros d'urgence (15, 17, 18), le 115 est un numéro gratuit fonctionnant 365 jours par an, 24 heures sur 24. Sa compétence est départementale, c'est un service de réponse téléphonique aux situations d'urgence sociale.

Les écoutants sociaux évaluent les besoins des appelants, les informent des dispositifs à leur disposition et les orientent vers des solutions d'hébergement en fonction de leur situation et de l'offre disponible. Le 115 recueille également les signalements de particuliers et professionnels.

Le SIAO-115 a pour seul et unique outil l'application SI SIAO 115 qui est un outil de gestion de la mission 115 dans le but d'améliorer les réponses données aux appelants :

- **Constitution d'une « plateforme unique »** traitant de l'urgence, fonctionnant sans interruption.
- **Qualification** de l'ensemble des **appels décrochés** par le 115.
- Disposition d'une vision exhaustive de la **disponibilité des places**.
- Visibilité des **réponses d'hébergement et de prestations** données aux appelants.

Ainsi, la saisie des appels s'effectue en direct par les écoutants sociaux sur la Métropole du Grand Nancy.

6.3 Règlement Général sur les Protections des Données

Le RGPD crée un cadre juridique unifié de protection des données personnelles pour l'ensemble de l'Union européenne.

Il encadre le traitement des données personnelles. A ce titre, il s'inscrit dans la continuité de la loi française Informatique et Libertés de 1978. Il renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant. La réforme de la protection des données renforce les droits des personnes et responsabilise les acteurs.

Il est entré en vigueur le 25 mai 2018. Nous sommes concernés puisque nous traitons et stockons des données personnelles (une donnée à caractère personnel est une information liée à une personne physique qui permet de l'identifier directement ou indirectement).

Un travail est toujours en cours d'élaboration afin de mettre nos pratiques en conformité avec les exigences du RGPD.

Les perspectives pour 2024 sont, comme pour les années précédentes, le renforcement de l'utilisation du SI SIAO, à l'échelle départementale.

Ainsi, au dernier trimestre 2023, en lien avec la DDETS 54, l'intégration de partenaires hors AHI a débuté. L'objectif étant l'intégration de l'ensemble des places financées par l'état dans le SI SIAO et de faire disparaître la formulaire papier de demande, notamment pour arrêter la saisie de ces demandes par le SIAO (en lien avec le RGPD).

6.4 Le SIAO 115 – Mission Ukraine

Le contexte international et le conflit entre la Russie et l'Ukraine a conduit le SDAO 115 puis le SIAO 115, dès mars 2022, à mener ses missions également à l'adresse des ressortissants ukrainiens.

En 2023 le SIAO 115 a pu bénéficier d'un renfort de 0,8 ETP pour cette mission de janvier à juin.

Cette mission continue de s'exercer sous forme de permanence téléphonique, toujours conjointement avec les services de l'état.

Au cours de l'année 2023 le SIAO 115 aura orienté 182 personnes dans le cadre de sa mission Ukraine, soit 136 adultes et 46 mineurs.

En 2023 seule une structure dédiée portée par Arélia est restée ouverte. Néanmoins, suite à une remontée des arrivées en août 2023 (39 arrivées), afin d'éviter une absence de places si la tendance venait à se confirmer, une nouvelle structure portée par l'AARS a été ouverte d'octobre à décembre 2023. La tendance ne s'étant pas confirmée et le flux d'arrivées plus faible, la structure n'est plus ouverte depuis le 01/01/2024.

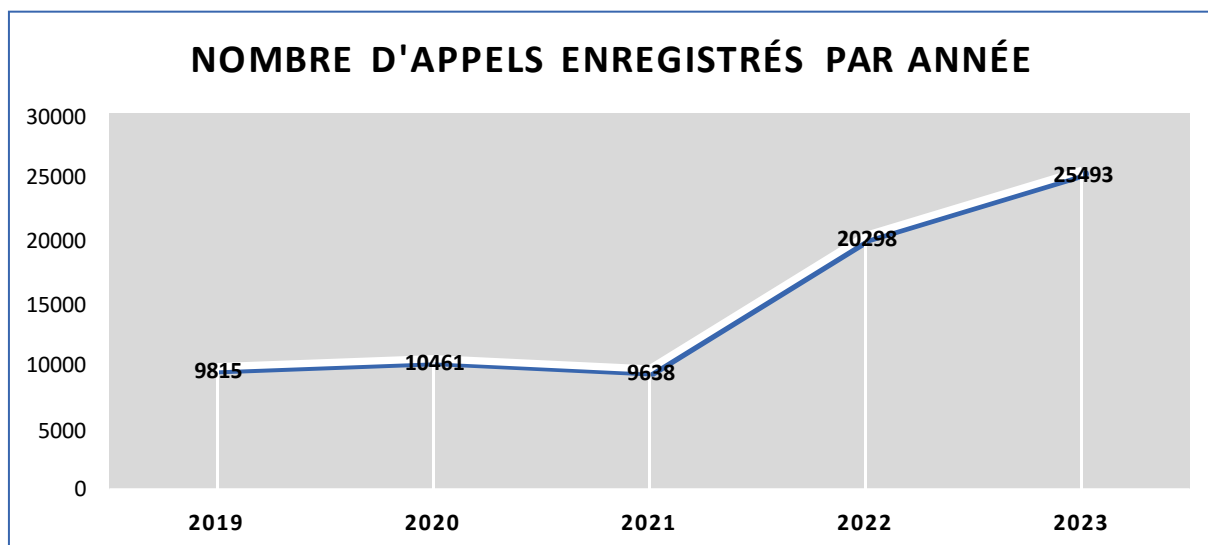
La mission se poursuit toujours en 2024 sous forme de permanences téléphoniques.

6.5 Les données d'activités du SDAO-115 pour l'année 2022.

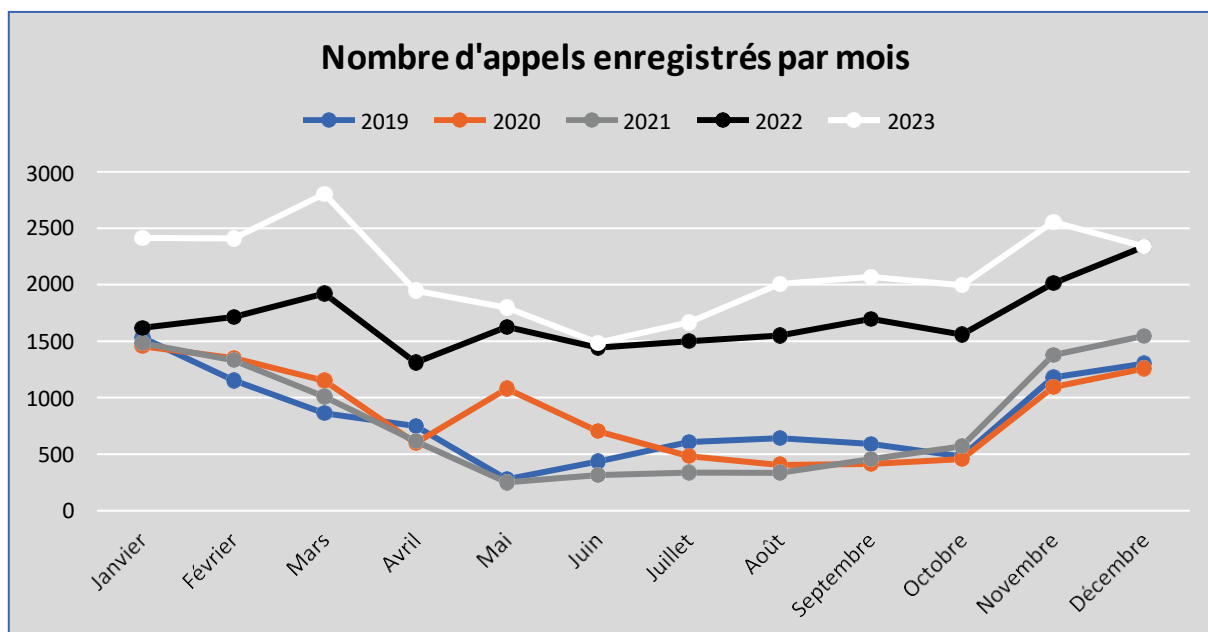
6.5.1 Tableau I : Appels reçus

En 2023 l'augmentation du nombre d'appels reçus a continué d'augmenter par rapport aux années précédentes. Même si cette augmentation est moins « impressionnante » qu'entre 2022 et 2023, celle-ci reste malgré tout significative avec plus de 5000 appels de plus.

Le SIAO 115 continue de progresser dans l'utilisation du SI SIAO et la saisie des appels, ce à l'échelle départementale.



Néanmoins, en observant les chiffres de manières plus fines sur les différents mois de l'année nous observons une augmentation importante essentiellement sur les mois de janvier, février, mars, octobre, novembre, décembre, soit au moment du dispositif hivernal.



Le travail concernant le SI SIAO se poursuit et nous observons encore cette année une baisse de 33% du nombre de saisie indirecte par rapport à 2022. Cela montre que le travail d'appropriation de l'outil se poursuit. Si le SIAO 115 et l'équipe d'écouterants sociaux 115 dédiée est proche des 100% de saisie en directe, les saisies indirectes s'expliquent, malgré la baisse, par une organisation dans les SAO, dans le cadre de leur mission 115, qui n'utilise pas toujours le SI SIAO en temps réel. De même que certains problèmes techniques ou mises à jour du SI SIAO viennent interrompre la saisie en directe.

	Appels reçus			Dont appels en saisie indirecte		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023
TOTAL	9638	20298	25493	1367	911	621

6.5.2 Tableau II : Demandes d'hébergement pourvues et non pourvues

Composition du ménage	Total Demandes 2022	Total Demandes 2023	Dt pourvues	Dt non pourvues	Nombre de ménages
Homme seul	12544	18262	11475	6787	1924
Femme seule	1394	2327	1175	1152	561
Couple sans enfant	711	1145	692	453	122
Femme seule avec enfant(s)	395	448	186	262	266
Homme seul avec enfant(s)	32	59	27	32	29
Groupe avec enfant(s)	344	74	20	54	48
Groupe d'adultes sans enfant	2487	231	136	95	54
Couple avec enfant	231	282	92	190	148
Enfant / Mineur isolé	18	35	3	32	33
Enfants / Mineurs en groupe	0	3	3	0	2
Enfant / Mineur en famille	0	0	0	0	0
TOTAL	18156	22866	13809	9057	3187

2023 était la deuxième année pleine avec une équipe 115 dédiée et stabilisée. La quasi-totalité des appels font l'objet d'une saisie dans le SI SIAO, que la demande soit « pourvue » ou « non pourvue ».

Le SIAO continue de travailler à ce sujet, notamment avec les différentes antennes SIAO des territoires où le recours au SI SIAO n'est pas encore systématique.

Le nombre total de demandes en 2023 a continué sa progression par rapport à 2022. Alors certes l'augmentation est moins importante qu'entre 2021 et 2022 mais reste malgré tout très significative avec une hausse de près de 50%.

Concernant les demandes pourvues (DP) et non pourvues (DNP), on constate une répartition 2 tiers / 1 tiers soit sensiblement la même répartition qu'en 2022.

Concernant la typologie des ménages sollicitant le 115, les hommes isolés restent très largement majoritaires et représentent 80% des demandes (10% de plus qu'en 2022). Les femmes seules représentent elles 10% des demandes, pour une augmentation de 2,5% par rapport à 2022.

Le public isolé représente donc 90% des demandes totales, soit une augmentation de 13% significative et représentative du contexte que l'on rencontre et constate au niveau du SIAO 115 et de l'hébergement d'urgence depuis plusieurs mois. En effet le besoin identifié se situe bien au niveau du public isolé.

Durant l'année 2023, 63% des demandes « Homme seul » ont été pourvues et seulement 50% pour les « femmes seules », soit une nette diminution par rapport à 2022. Ceci est le reflet des difficultés rencontrées sur l'hébergement d'urgence pour cette typologie de public et l'inadaptation de l'offre aux

besoins d'aujourd'hui. Le besoin d'adaptation de l'offre d'HU pour le public isolé est devenue nécessaire.

A noter que dans les demandes non pourvues sont prises en compte les propositions qui sont refusées par le demandeur.

Précisions concernant le SI SIAO :

Il n'est pas possible de contrôler et corriger les typologies des ménages, comme en 2022. Car :

- Le nombre de personnes concernées par la demande n'apparaît plus dans l'export
- Le nombre de demandes est beaucoup trop élevé (+ de 26000 lignes à traiter dans l'export)

Le risque d'erreur sur les typologies existe surtout sur les typologies « groupe » car le SI-SIAO modifie automatiquement la typologie selon ce qui est renseigné sur les fiches des personnes constituant le ménage. Cette modification est parfois erronée, à savoir que des ménages peuvent être modifiés en « groupe d'adultes » avec ou sans enfant à la place de « couple » avec ou sans enfant.

⇒ Proposition : ne pas distinguer les groupes et les couples en les regroupant statistiquement ?

Les personnes ayant fait des demandes avec des ménages différentes n'apparaissent qu'une seule fois dans l'extraction en demandeur distinct (extraction utilisée pour calculer le nombre de ménages distincts). Ce qui fausse quelque peu le calcul du nombre de ménages distincts. Le-SI SIAO ne propose pas d'extraction en groupe de demandeur distinct.

6.5.3 Tableau III : Motif de refus d'une demande d'hébergement

Motif de refus	2022	2023
Absence de places compatibles avec le ménage	84	75
Absence de places disponibles	1819	4300
Fermeture de place ou de structure	26	52
Fin de prise en charge 115	25	13
Hébergée dans l'insertion	13	23
Information non renseignée	146	58
La personne a pu se maintenir dans l'hébergement où elle était	308	479
La personne n'a pas rappelé le 115	929	657
La personne ne s'est pas présentée - refus de la structure	333	299
Manque de logement	4	0
Personne ayant encore besoin de soins médicaux	36	48
Personne ne relevant pas du 115	206	317
Problème de mobilité (handicap)	2	5
Refus de la structure d'accueillir la personne	139	144
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde, ...)	8	17
Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal)	8	8
Refus lié au comportement de l'usager	177	160
Renvoi de la personne vers son réseau (famille, proche)	153	258
Transfert vers un autre SIAO	418	558
TOTAL REFUS 115	4834	7471
Autre	23	27
Conditions d'accueil inadaptées	6	7
Conditions de prise en charge inadaptées	0	6
Départ volontaire de la personne	76	105
Eloignement géographique/Manque de transports en commun	16	39
Exclusion due au comportement	9	9
La personne a raccroché	53	44
La personne a trouvé une autre solution	371	405
La personne ne s'est pas présentée - refus personne	318	630
Ne correspond pas au besoin	2	22
Problème de mobilité (handicap)	1	1
Refus de la proposition	150	263
Refus de se séparer des animaux qui l'accompagnent	6	7
Refus de se séparer des personnes qui l'accompagnent	12	19
Séparation couple	1	2
Séparation famille	0	0
TOTAL REFUS USAGER	1044	1586
TOTAL REFUS	5878	9057

En lien avec le tableau précédent, les demandes non pourvues font l'objet d'une notification de refus avec un motif et d'une saisie dans le SI SIAO.

Le travail d'harmonisation de la « codification » des refus se poursuit, au niveau du SIAO 115 mais également à l'échelle départementale. Cette harmonisation prend du temps et il est important que celle-ci se fasse dans le cadre d'une coordination départementale afin d'harmoniser les pratiques et donc d'avoir des données cohérentes. Cette cohérence de saisie devant aussi être en harmonie avec la pratique nationale.

Par exemple, on peut constater que les chiffres de : « La personne ne s'est pas présentée - refus de la structure » et « La personne ne s'est pas présentée - refus personne » sont très proches. Ceci laisse penser que la pratique n'était pas harmonisée pour ce cas de figure. Il est aujourd'hui acté que le motif utilisé doit être : « La personne ne s'est pas présentée - refus personne ».

Ces indicateurs vont encore probablement nécessiter un travail d'harmonisation afin de définir de façon cohérente et claire lequel utiliser dans quelle situation.

Concernant le nombre total de refus en 2023, on peut observer une augmentation par rapport à 2022 de plus de 50%. L'augmentation est nettement moindre qu'entre 2021 et 2022 (+250%) et met en évidence que le travail mené quant à l'utilisation systématique du SI SIAO se poursuit.

Concernant les motifs de refus, il y en a trois qui méritent une attention particulière.

En premier lieu, le motif « Absence de place disponible » représente près de 57% de l'ensemble des refus 115 et 47% du nombre total de refus. Cette donnée est à mettre en lien avec le tableau précédent. En effet, le nombre important de refus pour ce motif concerne principalement le public isolé et montre le besoin d'adaptation de l'offre. Ce chiffre important s'explique également que la majorité des places dédiées au public isolé marginalisé sont des places de mise à l'abri à la nuitée. Les personnes doivent appeler chaque jour le 115 pour espérer bénéficier d'une mise à l'abri. Le nombre d'appels et donc de refus étant donc plus conséquent pour ce type de places.

En 2023 nous avons à nouveau été confrontés à un manque de fluidité pour les hommes isolés demandeurs d'asile avec des périodes plus ou moins longues sans orientation vers le DNA (dispositif national d'accueil), dispositifs prévus pour accueillir les personnes durant leur procédure de demande d'asile. En l'absence d'orientation par l'OFII vers ces dispositifs, non gérés par le SIAO, a généré une absence de fluidité sur l'HU.

Concernant le public dit de droit commun, le SIAO 115 a poursuivi système de rotation sur les sites de mise à l'abri à la nuitée sur certaines périodes « saturées » afin de permettre au plus grand nombre de pouvoir régulièrement dormir à l'abri et donc aussi, ainsi, accéder à des sanitaires, notamment pour les personnes ne fréquentant pas l'accueil de jour.

Nous pouvons également évoquer le motif « la personne n'a pas rappelé le 115 » qui représente près de 9% des refus, soit une baisse de près de 50% par rapport à 2022. Lorsqu'il n'y a plus de place disponible les demandes peuvent être mises en attente de traitement et il est proposé à la personne de rappeler en fin de journée pour savoir si des places se sont libérées. Un certain nombre de personnes ne rappellent pas en sachant qu'il est rare que des places soient à nouveau disponibles.

Enfin, sur les « refus usagers », les deux motifs que l'on peut retenir sont d'une part « La personne a trouvé une autre solution » (25% des refus usagers) qui montre la capacité des personnes à savoir mobiliser d'autres ressources, et d'autre part « La personne ne s'est pas présentée » qui représente 40% des refus usagers. Concernant ce motif il est aujourd'hui d'en identifier les raisons. L'observatoire social du sans-abrisme apportera peut-être en 2024 des éclairages à ce sujet.

6.5.4 Tableau IV et V: Situation au moment de la demande / motif de la demande

Tableau IV: Situation au moment de la demande (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
	2022		2023	
	NB demandes	% demandes	NB demandes	% demandes
À la rue	16877	92,96%	21290	93,11%
Accueil de jour, service social, associations	155	0,85%	204	0,89%
Associations	16	0,09%	13	0,06%
AUDA	0	0,00%	1	0,00%
Autre	51	0,28%	46	0,20%
CADA	12	0,07%	16	0,07%
CHUDA	3	0,02%	4	0,02%
Colocation	2	0,01%	7	0,03%
Détention	15	0,08%	14	0,06%
Dispositif hivernal	2	0,01%	0	0,00%
Dispositif médical (LHSS / LAM, autre)	10	0,06%	15	0,07%
Domicile conjugal	126	0,69%	129	0,56%
Errance résidentielle	4	0,02%	4	0,02%
Expulsion locative du privé	18	0,10%	18	0,08%
Expulsion locative du public	4	0,02%	9	0,04%
Expulsion squat	1	0,01%	3	0,01%
Hébergé chez amis - autre	321	1,77%	478	2,09%
Hébergé chez famille	182	1,00%	260	1,14%
Hébergement de stabilisation	1	0,01%	2	0,01%
Hébergement d'insertion	16	0,09%	10	0,04%
Hébergement d'urgence	148	0,82%	59	0,26%
Hôtel (hors 115)	26	0,14%	49	0,21%
Hôtel 115	11	0,06%	5	0,02%
HUDA	7	0,04%	3	0,01%
Institutions publiques (hôpital, maison de retraite)	99	0,55%	151	0,66%
Location parc privé	19	0,10%	38	0,17%
Location parc public	11	0,06%	14	0,06%
Logement accompagné	0	0,00%	4	0,02%
Logement foyer	8	0,04%	5	0,02%
Maison relais	1	0,01%	0	0,00%
PEC-ASE	2	0,01%	0	0,00%
Propriétaire	3	0,02%	3	0,01%
Résidence Sociale	4	0,02%	2	0,01%
SAS Grand Est desserrement IdF	0	0,00%	1	0,00%
Service Social	1	0,01%	9	0,04%
TOTAL	18156	100,00%	22866	100,00%

Tableau V: Motif de la demande (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
	2022		2023	
	NB demandes	% demandes	NB demandes	% demandes
Absence de ressources	20	0,11%	52	0,23%
Arrivée en France	182	1,00%	206	0,90%
Autre	157	0,86%	181	0,79%
Départ du département initial	83	0,46%	103	0,45%
Dort dans la rue	16111	88,74%	20376	89,11%
Evacuation de camp/bidonville	4	0,02%	0	0,00%
Expulsion locative	77	0,42%	118	0,52%
Expulsion SQUAT	2	0,01%	12	0,05%
Fin de PEC MHL (mission hébergement logement)	1	0,01%	1	0,00%
Fin de prise en charge ASE	4	0,02%	6	0,03%
Fin de prise en charge Conseil Général	1	0,01%	5	0,02%
Fin d'hébergement chez des tiers	694	3,82%	845	3,70%
Fin d'hospitalisation	82	0,45%	111	0,49%
Inadaptation du logement	18	0,10%	37	0,16%
Logement insalubre	26	0,14%	15	0,07%
Logement repris par le propriétaire	12	0,07%	31	0,14%
Rapprochement du lieu de travail	5	0,03%	1	0,00%
Regroupement familial	1	0,01%	2	0,01%
Risque d'expulsion locative	12	0,07%	19	0,08%
Séparation ou rupture des liens familiaux	229	1,26%	343	1,50%
Sortie de détention	39	0,21%	62	0,27%
Sortie de Logement accompagné	0	0,00%	4	0,02%
Sortie d'hébergement	192	1,06%	110	0,48%
Sortie dispositif asile	24	0,13%	28	0,12%
Violences familiales-conjugales	180	0,99%	198	0,87%
TOTAL	18156	100,00%	22866	100,00%

La répartition en 2023 reste sensiblement la même qu'en 2022. La grande majorité, plus de 93%, se déclare à la rue au moment de l'appel. L'évaluation faite par les écoutants sociaux 115 permet, même si cela reste du déclaratif, d'avoir un bon niveau de fiabilité de réponse. Il est probable que dans quelques situations la personne ne soit pas réellement à la rue comme déclaré mais cela est à la marge.

Ces chiffres sont consolidés par le motif de la demande, 89% des appelants déclarent dormir à la rue.

6.5.5 Tableau VI : Lieu où le ménage a dormi la veille

Tableau VI: Lieu où le ménage a dormi la veille (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
	2022		2023	
lieu où le ménage a dormi la veille	NB demandes	% demandes	NB demandes	% demandes
Autre	72	0,40%	89	0,39%
Commissariat de police	26	0,14%	20	0,09%
Domicile parental	125	0,69%	132	0,58%
Domicile personnel ou conjugal	406	2,24%	464	2,03%
Etablissement de cure, postcure	5	0,03%	2	0,01%
Foyers	29	0,16%	35	0,15%
Hébergement mobile ou de fortune	85	0,47%	88	0,38%
Hébergement par des tiers	1233	6,79%	1644	7,19%
Hôpital général	124	0,68%	173	0,76%
Hôpital psychiatrique	62	0,34%	65	0,28%
Hôtel financé par une association	18	0,10%	12	0,05%
Hôtel payé par le 115	19	0,10%	17	0,07%
Hôtel payé par le conseil général	3	0,02%	9	0,04%
Hôtel payé par le ménage	72	0,40%	173	0,76%
Information non renseignée	1928	10,62%	1939	8,48%
Lieu religieux (église, mosquée, synagogue...)	0	0,00%	7	0,03%
Maternité	2	0,01%	2	0,01%
Orienté par le PADA	1	0,01%	0	0,00%
Prison	51	0,28%	48	0,21%
Refus de répondre	6	0,03%	9	0,04%
Rue	3392	18,68%	7045	30,81%
Squat	175	0,96%	175	0,77%
Structure d'insertion	36	0,20%	57	0,25%
Structure d'urgence	10284	56,64%	10658	46,61%
Structure de stabilisation	2	0,01%	3	0,01%
TOTAL	18156	100,00%	22866	100,00%

Le lieu où a dormi le ménage la veille est une donnée qui donne sens aux appels dans la prise en compte du parcours de la personne. C'est une donnée importante à prendre en compte dans l'évaluation de la demande et du besoin. Solliciter le 115 ne s'inscrit dans le temps qu'à un instant « t » ou à une période « p », de durée variable, mais qui s'inscrit toujours dans la vie, l'expérience et le parcours de la personne qui le sollicite.

Ainsi, le fait que près de la moitié des ménages sollicitant le 115 aient dormi la veille dans une « structure d'urgence » est bien révélateur que ces personnes sont bien dans une précarité au regard

de l'hébergement chronicisée. Le fait que le deuxième indicateur ayant le taux le plus élevé soit « rue » (30%) renforce cet état de fait. Soit un total cumulé d'environ 80%.

Le troisième indicateur le plus représenté, « Information non renseignée » est révélateur du travail à mener au niveau de la saisie pour que cet item soit le moins souvent utilisé et ce au profit de la situation des personnes au moment de l'appel.

6.5.6 *Tableau VII.A : Tranche d'âge des Hommes isolés, Tableau VII.B: Tranche d'âge des Femmes Isolées*

Tableau VII.A: Tranche d'âge des Hommes isolés (distincts)						
	2023			2022		
Tranche d'âge	NB personnes	NB demandes (hors renouv.)	Moyenne dem/pers	NB personnes	NB demandes (hors renouv.)	Moyenne dem/pers
18 à 24 ans	321	2408	7,50	399	4230	10,6
25 à 35 ans	498	3742	7,51	614	5641	9,19
36 à 45 ans	404	3475	8,60	482	4410	9,15
46 à 59 ans	261	2498	9,57	337	3642	10,81
60 à 69 ans	58	368	6,34	62	278	4,48
70 ans et plus	19	38	2,00	19	49	2,58
Inconnu/Erreur	8	15	1,88	11	12	1,09
TOTAL	1569	12544	7,99	1924	18262	9,49
Age Moyen des hommes isolés (distincts)	36,2			36,02		

La pyramide des âges des appelants chez les hommes isolés est la même que les années précédentes **avec un pic pour la tranche des « 25 à 35 ans »** puis une baisse sur les tranches suivantes. La moyenne d'âge des appelants est la même qu'en 2022. Nous pouvons constater que plus de **75% des appelants ont moins de 45 ans, et 95% ont moins de 60 ans**. Même s'il y a quelques écarts dans le nombre de personnes par tranche, la précarité, notamment au regard de l'hébergement, est bien quelque chose qui concerne les hommes isolés appelants, quel que soit l'âge.

Tableau VII.B: Tranche d'âge des Femmes Isolées (distinctes)						
	2022			2023		
Tranche d'âge	NB personnes	NB demandes (hors renouv.)	Moyenne dem/pers	NB personnes	NB demandes (hors renouv.)	Moyenne dem/pers
18 à 24 ans	138	327	2,37	181	493	2,72
25 à 35 ans	142	331	2,33	141	605	4,29
36 à 45 ans	89	459	5,16	108	699	6,47
46 à 59 ans	92	178	1,93	92	441	4,79
60 à 69 ans	22	91	4,14	28	78	2,79
70 ans et plus	7	7	1,00	9	9	1
Inconnu/Erreur	1	1	1,00	2	2	1
TOTAL	491	1394	2,84	561	2327	4,15
Age Moyen des femmes isolées (distinctes)	35,44			35,02		

Chez les femmes isolées, la tranche des « 18 à 24 ans » est devenue majoritaire, avec un écart, nouveau, avec la tranche des 25 à 35 ans (7% de plus). C'est une nouvelle tendance qui montre que les femmes sont également touchées par la précarité, et ce de plus en plus jeune.

Ainsi cette précarité s'installe très vite dans la vie et le parcours de ces femmes, probablement même avant leur majorité.

L'âge moyen, pour les hommes et pour les femmes est sensiblement le même et aucune variation significative n'est à noter entre 2022 et 2023.

Ce tableau met également en lumière le fait que chaque homme isolé sollicitant le 115 le fait en moyenne plus qu'une femme isolée, du simple au double. Le public fréquentant les lieux de mise à l'abri à la nuitée, qui nécessitent un appel au 115 chaque jour, est majoritairement masculin. Pour les femmes isolées, moins marginalisées, le SIAO 115 essaie, en fonction des disponibilités, de proposer un hébergement d'urgence plus pérenne et sécurisant.

Précisions concernant le SI SIAO :

Les personnes ayant fait des demandes avec des ménages différents n'apparaissent qu'une seule fois dans l'extraction en demandeur distinct. Ce qui peut fausser quelque peu le calcul du nombre d'hommes isolés distincts et de femmes isolées distinctes. Le SI-SIAO ne propose pas d'extraction en groupe de demandeur distinct.

La statistique a été établie à partir du calcul de l'âge au moment de la demande. Cet âge ne remonte pas dans l'export. Il a été calculé à partir de la date de naissance et la date de la demande.

Les personnes ayant des âges < à 18 ans ou > à 100 ans ont été comptabilisées dans la catégorie « erronés » : 11 hommes concernés, 2 femmes concernées

Les âges moyens ont été comptabilisés sans prendre en compte les personnes ayant des âges inconnus ou erronés.

6.5.7 Tableau VIII : Répartition par nationalité du demandeur principal

Tableau IX: Nationalité du demandeur principal (en groupe de demande + renouvellements exclus)				
	2022		2023	
Nationalité	Nb demandes	% demandes	Nb demandes	% demandes
Française	8178	45,04%	10104	44,19%
Hors UE	3012	16,59%	9951	43,52%
UE	355	1,96%	793	3,47%
Apatride	0	0,00%	11	0,05%
NR	6611	36,41%	2007	8,78%
TOTAL	18156	100,00%	22866	100,00%

Nous pouvons observer en 2023 une nouvelle distribution de la répartition. Si en 2022 nous avions des personnes de nationalité française, comme en 2023, avoisinant les 50%, la part des « Hors UE » est passée de 17% à 44%. Celle-ci est désormais égale aux personnes de nationalité Française.

Ceci s'explique par une meilleure utilisation et une meilleure complétude des dossiers SI. En effet nous sommes passés de 36% de « non renseigné » à moins de 9%. Ceci met en évidence le travail mené par les écoutants sociaux 115 quant à l'utilisation du SI. A noter que le SIAO 115 mène également un travail auprès des opérateurs HU pour que les dossiers soient repris et mis à jour régulièrement lors des prises en charge sur les dispositifs d'urgence.

6.5.8 Tableau IX : Répartition par ville d'appel

Plus de 85% de appels proviennent de la Métropole du Grand Nancy. Le SIAO 115 et les antennes SIAO 115 continuent leurs efforts pour être toujours plus précis dans le recueil et la saisie des informations.

On notera qu'environ 12% des appels concernent le nord du département, Longwy et Briey. La Halte de Nuit à Longwy pour le dispositif hivernal 2022-2023 et 2023-2024 concentre probablement une partie de ses appels 115 en janvier, février, mars 2023 et novembre et décembre 2023 puisque nous étions dans le cadre de mise à l'abri à la nuitée nécessitant un appel quotidien.

6.5.9 *Tableau XIII : Nombre de nuitées effectuées*

Tableau XIII: Nombre de nuitées effectuées					
	2019	2020	2021	2022	2023
MOYENNE NB PERSONNES HEBERGEES / JOUR	693,78	605,05	603,5	677,09	628
VARIATION PAR RAPPORT A L'ANNEE PRECEDENTE		-12,79%	-0,26%	12,19%	-7,25%
TOTAL	253229	221449	220276	247137	229221

Le nombre de nuitées d’hébergement d’urgence effectuées durant l’année 2023 est à la baisse par rapport à 2022.

Cela peut, en partie, s’expliquer par la fermeture de certains hôtels, même si le stock de places d’hébergement d’urgence s’est partiellement reconstitué au cours de l’année.

Précisions concernant le SI SIAO :

Le calcul ne peut pas être établi en tenant compte de la date d’entrée car la date d’entrée remontant dans l’export n’est pas la date d’entrée réelle dans le cas d’un transfert ou d’un renouvellement.

Le calcul a donc été établi en tenant compte de la date de création de la demande, car à priori un hébergement 115 commence à la date de la demande.

7 PERSPECTIVES 2024

Le SIAO 54 va poursuivre son évolution et la mise en œuvre de l'instruction du gouvernement du 31 mars 2022, celle-ci constituant la feuille de route du développement des SIAO et de leurs missions.

Dans cette perspective, suite à une enquête de la DIHAL fin 2023, le SIAO 54, conjointement avec la DDETS 54 a fait son auto-évaluation quant à la mise en œuvre de l'instruction. Cette enquête visait entre autres à évaluer les besoins en personnel. En effet la DIHAL a décidé d'accorder sur les 3 années à venir 500 ETP à l'échelle nationale. Les premières attributions de postes devraient avoir lieu au premier semestre 2024.

Concernant le SIAO 115, la DIHAL va mener sur la période 2024 – 2026 un plan de modernisation du 115. Un calendrier des objectifs et de mise en œuvre devrait être diffusé au premier trimestre 2024.

Ce chantier concernera autant les aspects techniques de téléphonie et d'outils de gestion des appels que sur des choses plus en lien avec les missions avec notamment un travail à venir sur les évaluations flash et approfondie.

Enfin, le SI SIAO continue son développement. Un chantier de refonte est en cours. Cela concernera notamment les modalités de renseignement des structures et des places que l'interface.

A une échelle plus locale, le SIAO 54 va continuer à se développer et à élargir son champ d'action. Le travail d'intégration des partenaires hors AHL va se poursuivre et s'intensifier. Les résidences sociales doivent au cours de 2024 être intégrées au SI SIAO.

La formation des professionnels va également se poursuivre avec pour objectif, sauf exception, de ne plus accepter de formulaires papier de demandes à la fin du premier trimestre.

En lien avec la DDETS, le travail sur le conventionnement avec les opérateurs doit démarrer.

En 2024, SIAO 54 participera au développement du logement accompagné sous toutes ses formes (pension de famille, résidence accueil, intermédiation locative).

Un travail sera également mené avec les antennes territoriales SIAO 115 afin de les inclure pleinement dans l'harmonisation des pratiques 115 à l'échelle du département.

Enfin, les psychologues du SIAO 54, financés par l'arS Grand Est, vont déployer leur action au sein des établissements.