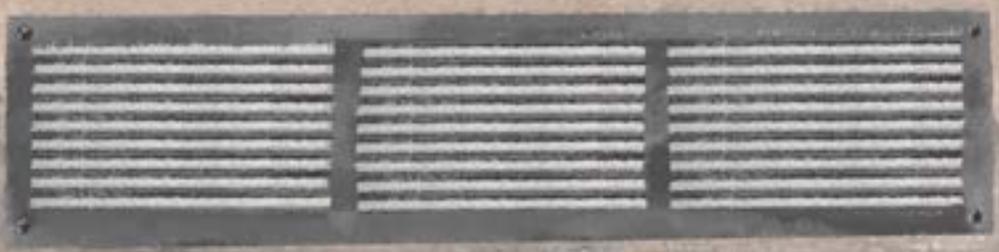


QUE  
SERAIIS-JE  
SANS  
TOIT?





# Sommaire

4	<b>RAPPORT MORAL</b>
6	<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE</b>
8	<b>GOUVERNANCE DE L'ASSOCIATION</b>
9	<b>REPRÉSENTATION</b>
10	<b>RESSOURCES HUMAINES ET BUDGET</b>
11	<b>ORGANIGRAMME</b>
12	<b>LE RÉSEAU INTERLOGEMENT<sup>93</sup></b>
16	<b>ANIMATION RÉSEAU ET PLAIDOYER</b>

## 17 **DIRECTION SIAO ET ACTIONS TRANSVERSALES**

18	<b>MISE À L'ABRI / 115</b>
22	1. L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE
23	2. LES DEMANDES DE MISE À L'ABRI
24	3. LES DEMANDES POURVUES
27	4. LES DEMANDES NON POURVUES
28	5. L'ACTIVITÉ DE LA CELLULE 115
29	6. LA RÉGULATION DES ÉQUIPES MOBILES D'AIDE (REMA)
30	7. LES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

32	<b>RÉGULATION DES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT ET DE LOGEMENT</b>
36	1. LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE PAR LE SIAO 93
36	A. LES DEMANDES REÇUES
37	B. LA COMMISSION DU SIAO
38	2. LA RÉGULATION DES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT
40	3. RÉGULATION DES DISPOSITIFS DE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ/ADAPTÉ (HORS SOLIBAIL)
42	4. RÉGULATION DU DISPOSITIF SOLIBAIL
44	5. LA LABELLISATION SYPLO
45	6. LE RÉFÉRENT CEJ-JR ET LA CELLULE MOBILE D'APPUI (CMA CEJ-JR)

48	<b>ACTIONS TRANSVERSALES</b>
52	1. LA COORDINATION DES ACTEUR-RICE-S DE LA VEILLE SOCIALE (AVS)
52	2. L'INSERTION PROFESSIONNELLE
53	3. LA COORDINATION ET LA RÉGULATION DES ÉQUIPES MOBILES MÉDICO-SOCIALES
55	4. LE PROJET DE RECHERCHE ACTION MEDSO93
56	5. LES ÉQUIPES MOBILES SANTÉ PRÉCARITÉ
57	6. L'OBSERVATION SOCIALE
57	7. LE DÉPLOIEMENT ET DÉVELOPPEMENT D'OUTILS
59	8. LES FORMATIONS

## 61 **DIRECTION DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT**

62	<b>LA PLATEFORME D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL À L'HÔTEL</b>
66	1. LES ACTIVITÉS PASH 93
66	2. LE PROFIL DES MÉNAGES
67	3. LA CELLULE D'ÉVALUATION ET DE SUIVI (CES)
68	4. L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES À L'HÔTEL (AMH)

72	<b>LE LOGEMENT</b>
76	1. PERMANENCE PRÉVENTION DES EXPULSIONS
77	2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT
79	3. SOLIBAIL : DISPOSITIF D'INTERMÉDIATION LOCATIVE
82	4. LE LOGEMENT D'ABORD

88	<b>PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET QUALITÉ</b>
90	<b>GLOSSAIRE</b>

# Rapport Moral

2024 aura été une année contrastée pour Interlogement93, marquée à la fois par une certaine forme d'apaisement et par de profondes inquiétudes.

Apaisement, dans la mesure où, après une année 2023 particulièrement contrainte sur le plan de la mise à l'abri, le 115 a pu s'appuyer en 2024 sur un plafond hôtelier sensiblement relevé (de 10 107 à 11 833 places en moyenne). Dès les premiers jours de l'année, le Gouvernement a annoncé une augmentation significative des moyens attribués à l'hébergement et l'insertion des personnes vulnérables. La perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques à Paris laissait espérer une amélioration de la prise en charge des personnes les plus vulnérables, notamment les personnes isolées — un public à la fois peu connu du 115 et fortement concerné par le non-recours aux droits.

Hélas, avec les soubresauts de la vie institutionnelle qu'a connus le pays en 2024 (pas moins de quatre gouvernements se sont succédé), ces perspectives se sont rapidement muées en inquiétudes : les moyens annoncés n'ont pas été concrétisés, la création de places d'hébergement « JOP » pérennisables au titre de l'héritage des Jeux l'a été quasi-exclusivement à Paris, alors que nombre de sites olympiques étaient en Seine-Saint-Denis. Dans ce contexte difficile, Interlogement93 a été au rendez-vous, portant haut la voix des oublié-e-s de cet événement mondial.

Nous ne pouvons, une nouvelle fois, que constater l'ampleur des besoins : en décembre, la journée « 100 % décrochés » au 115 se traduisait par un nouveau pic de demandes : 763 personnes ayant appelé le 115 ce jour-là n'ont pas pu obtenir une orientation, faute de places disponibles. Ce chiffre est, en soi, un appel à réagir : la précarité ne peut pas et ne doit pas devenir banale et normale !

L'association a connu aussi des difficultés internes : par le jeu des priorisations, nous sommes de plus en plus souvent contraints d'accueillir sur des dispositifs Solibail des ménages qui n'ont pas l'autonomie suffisante pour utiliser et entretenir correctement leur logement ; le niveau de financement Solibail ne permet plus de mettre en place un accompagnement à la hauteur des difficultés rencontrées. Ce décalage se traduit par de nombreux sinistres et litiges avec les propriétaires et le voisinage, et dégrade fortement le modèle économique de ce dispositif, comme en témoignent les résultats de l'année. Par ailleurs, la prime « Ségur pour tous » que l'association appelait de ses vœux a été entérinée en droit dès le mois d'avril, mais les financements correspondants ne nous ont été attribués qu'en toute fin d'année, entraînant des tensions avec nos propres équipes.

Il s'en est suivi une forte pression sur notre trésorerie, qui, conjuguée aux inquiétudes sur les perspectives budgétaires, limite fortement notre capacité d'intervention et d'innovation.

Le PDALHPD, dont une révision a été lancée en 2024, nous rappelle que rien n'est jamais acquis, mais qu'ensemble, institutions et associations, nous pouvons poser les bases d'une politique plus juste et plus ambitieuse. À nous de nous en saisir !

Au-delà de notre participation à l'action publique, notre association fédérative poursuit son plaidoyer incessant en faveur des plus démunis : alors que nous constatons, depuis peu, que sur d'autres territoires, des décisions publiques sont parfois prises en rupture avec les principes fondamentaux de l'hébergement, notre mobilisation ne faiblit pas, et ne faiblira pas. De la même manière, nous restons attentifs à la tentation de créer ou de généraliser les « prises en charge humanitaires » au risque de ne pas garantir la continuité de l'accompagnement et réaffirmons que les principes d'inconditionnalité et de continuité ne se négocient pas. L'accueil digne et durable reste notre cap ! Nous continuerons d'alerter, d'anticiper et de construire des réponses.

En 2024, dans un contexte marqué par les crises et les incertitudes, Interlogement93 a tenu bon. Mieux encore : notre réseau s'est enrichi avec l'arrivée de deux nouveaux membres, AMLI et Germinal, qui viennent renforcer notre force collective au service des plus fragiles.

En 2025, plus que jamais, nous aurons besoin de nous appuyer sur notre collectif :

- pour continuer à défendre les principes fondamentaux du droit au logement,
- pour innover face aux nouvelles contraintes,
- pour porter ensemble une parole forte, crédible et solidaire.

Chaque adhérent-e, chaque partenaire, chaque salarié-e d'Interlogement93 a un rôle à jouer. Ensemble, nous avons montré que nous pouvons résister et proposer. Ensemble, nous pouvons construire pour mieux vivre ensemble demain.

Merci à toutes et tous pour votre action, votre énergie et votre engagement en faveur de notre cause commune.



**GÉRARD BARBIER**  
Président  
d'Interlogement93

# Introduction générale

Nous tenons tout d'abord à remercier l'ensemble des salarié-e-s de l'association pour leur investissement quotidien dans les missions qui nous sont confiées. La qualité du travail engagé par toutes et tous permet l'identification d'Interlogement93 comme une actrice majeure de la prise en charge des personnes sans domicile et de l'accompagnement vers et dans le logement en Seine-Saint-Denis, mais également en Ile-de-France.

Nous avons enfin atteint nos objectifs de recrutements sur la quasi-totalité des dispositifs, notamment à la Plateforme d'accompagnement des ménages à l'hôtel, où le volume de postes vacants était le plus important depuis plusieurs exercices. Si cela traduit sans doute une certaine qualité des conditions de travail et des outils à dispositions de nos professionnel-le-s, la visibilité d'Interlogement93 dans le paysage francilien contribue aussi au plein emploi.

De nombreux évènements ont été organisés tout au long de l'année, mais nous retiendrons deux temps particulièrement importants : l'**assemblée générale** ouverte à l'ensemble des salarié-e-s de l'association et de son réseau au mois de juin et la "**journée des salarié-e-s**" au mois de novembre. L'assemblée générale nous aura permis une présentation des points importants de l'activité, un dialogue entre les différentes fonctions opérationnelles mise en œuvre sur le territoire, SIAO et dispositifs d'accompagnement, et une table ronde de grande qualité nous permettant une certaine prise de hauteur. La "**journée des salarié-e-s**" aura quant à elle proposé une table ronde particulièrement riche en matinée sur le sujet de l'immigration, d'une part pour déconstruire les fantasmes et visions biaisées autour de ce phénomène, et d'autre part pour échanger sur les problématiques, souvent juridiques et institutionnelles, que nos équipes rencontrent pour accompagner les personnes concernées.

La réalisation des missions opérationnelles de l'association a pu s'opérer, notamment grâce aux renforts de moyens humains arbitrés par la Dihal

en milieu d'année dans le cadre du plan Logement d'abord 2. Ce sont 11 équivalents temps plein qui ont été accordés au SIAO 93 et un volume équivalent de postes dévolus aux acteur-ric-e-s de la veille sociale dans le cadre du renforcement de la mission d'évaluation des personnes à la rue. Ces renforts sont particulièrement nécessaires dans une période où le volume de places d'hébergement à disposition du SIAO 93 a connu une diminution en 2024. La saturation de la chaîne étant particulièrement forte, l'évaluation sociale constitue un besoin majeur pour l'attribution des places aux ménages prioritaires.

Depuis le début de l'exercice 2024, nous mettons en œuvre les principes de la feuille de route régionale des SIAO, notamment les critères de priorisation des demandes de mise à l'abri. Si nous aspirions initialement à une harmonisation des critères de priorisation au niveau régional dans la perspective d'une meilleure équité de traitement, nous ne pouvons que regretter la limitation des entrées du 115 aux seules femmes victimes de violences et femmes enceintes et sortants de maternité. En effet, le plafond hôtelier qui nous était dévolu n'a pas pu être atteint en 2024 en raison notamment des difficultés rencontrées par Delta dans la captation de nuitées. L'absence de réponse à destination des publics isolés, hommes et femmes, renforce davantage la problématique du non-recours.

Concernant l'accès à l'hébergement et au logement à la main du SIAO 93, la feuille de route régionale n'était pas encore finalisée en 2024. Nous avons constaté une augmentation de la demande (23% en personnes), une diminution de l'accès à l'hébergement, mais une augmentation du volume de ménages accédant au logement temporaire et au logement locatif social.

Afin de permettre une meilleure gestion du traitement des demandes et de la régulation des places et logements d'insertion, l'équipe du pôle actions transversales a mis en œuvre une nouvelle brique à notre outil Ariane en 2024.

Les études réalisées en 2024 ont particulièrement traité des plus jeunes, des publics vieillissant en demande au SIAO 93 et de la qualité des interventions des équipes mobiles en santé, sans oublier le sujet récurrent du non-recours au 115.

Après le succès à l'appel à projet CEJ-JR en 2023, c'est l'appel à projet O2R que nous avons remporté en 2024, renforçant ainsi les capacités de la Cellule mobile d'appui du SIAO 93. Ces interventions spécifiques à destination des plus éloigné·e·s de l'emploi viennent renforcer la pluridisciplinarité du modèle 93 déjà largement à l'œuvre depuis la mise en place des équipes mobiles en santé et de leur régulation par le SIAO 93.

La Plateforme d'accompagnement des ménages à l'hôtel a atteint son objectif de recrutement en fin d'année 2024. Il nous faut désormais stabiliser son fonctionnement au vu du cadrage régional et traiter de l'enjeu majeur de fluidité du parc hôtelier sans lequel nous ne pourrions répondre aux ménages à la rue. Nous constatons une augmentation des sorties positives des ménages accompagnés sur l'exercice. L'annonce, en fin d'année, d'une minoration du nombre de ménages dans les files actives des travailleur·euse·s sociaux·ales nous semble de bon augure pour favoriser la fluidité.

Le pôle Logement fait également état d'une augmentation du volume de ménages relogés ou maintenus dans leurs logements, que ce soit sur le dispositif Solibail, l'ASLL, le dispositif de préventions socio-juridique des expulsions ou le Logement d'abord. Concernant ces différents dispositifs, ce sont leurs modalités de financement et les exigences de gestions qui nous ont posé des difficultés en 2024.

Dans un contexte global de non atteinte des objectifs de construction de logements sociaux en Île-de-France et de diminution de l'offre de logement social en Seine-Saint-Denis, nous sommes fier·ère·s d'avoir pu contribuer en 2024 à une augmentation du volume de ménages relogés.



**PHILIPPE AVEZ**  
*Directeur général  
d'Interlogement93*



**MAXENCE DELAPORTE**  
*Directeur général adjoint  
d'Interlogement93*

# Gouvernance de l'association

**4** réunions en bureau

**7** conseils d'administration

Assemblée générale – 12 juin 2024 à la Générale à Montreuil

## ASSOCIATIONS POUR L'ACCOMPAGNEMENT, L'HÉBERGEMENT ET L'INSERTION (AHI)

Nadia AMEUR **AUORE**

Marthe YONH **CITÉS CARITAS - CITÉ MYRIAM**

Brahim OUADAH **EMMAÛS SOLIDARITÉ**

Florence GIANCATARINA **FRANCE HORIZON**

Farida BENABI **GROUPE SOS SOLIDARITÉS**

Gérard BARBIER **HÔTEL SOCIAL 93**

Vanessa LALLEMAND **LA SAUVEGARDE 93**

Armand NZOULOU **LE REFUGE**

Pauline MENAUT **SOS FEMMES SEINE-SAINT-DENIS**

## ASSOCIATIONS « SPÉCIALISATION JEUNES »

Aurélie BILLAUD **ALJT**

..... **AEPC CONCORDE**

Gaëlle QUEYRON **AMICALE DU NID**

Sophie ROYER **ASMAE LA CHRYSALIDE**

Istande ROCQUES **AVVEJ**

Delphine GABRIEL **DEVENIR**

Marie-Laure ECOTO **EMPREINTES - SECTEUR 93**

Vicent MONTALBÁN AROCA **ESSOR 93**

Antoine BEAUFORT **FONDATION A. GLASBERG**

## PERSONNES PHYSIQUES

Patrice FLEURY

Patricia LÉGER

Vivien GASQ

## MEMBRES DU BUREAU

Gérard BARBIER **PRÉSIDENT**

Patricia LÉGER **et** Nadia AMEUR **VICES-PRÉSIDENTES**

Patrice FLEURY **SECRÉTAIRE**

Armand N'ZOULOU **TRÉSORIER ADJOINT**

Vivien GASQ **SECRÉTAIRE ADJOINT**

Farida BENABI **SANS FONCTION**

# Représentation

## LA CONTRIBUTION À L'ÉLABORATION DES POLITIQUES PUBLIQUES LOCALES

En tant qu'association défendant les personnes en situation d'exclusion mais aussi en tant qu'opérateur du SIAO 93, Interlogement93 est partie prenante des espaces inter-institutionnels mis en place par les politiques publiques. Aux côtés des services de l'État, des collectivités locales, des bailleurs sociaux, d'autres associations et de représentants des usager·ère·s, Interlogement93 contribue à la mise en œuvre de politiques locales et dispositifs destinés à faciliter l'accès ou le maintien dans le logement des personnes les plus fragiles.

### CONFÉRENCES INTERCOMMUNALES DU LOGEMENT (CIL) – PILOTAGE ÉTAT / EPT

Les positions défendues par Interlogement93 dans les 4 CIL du territoire, aussi bien lors des groupes de travail liés à la cotation des demandes (PPGDID) que des assemblées plénières, concernent principalement le public du SIAO et la priorité que nous souhaitons voir accordée à ces demandeur·euse·s dans le cadre des obligations de relogement des collectivités, des bailleurs et d'Action Logement.

### COMITÉ RÉGIONAL HÉBERGEMENT LOGEMENT (CRHH) – PILOTAGE ÉTAT / RÉGION

L'association siège au bureau du CRHH, participe activement aux réunions plénières et s'implique dans la commission ALHPD.

### COMITÉ RESPONSABLE DU PDALHPD – PILOTAGE ÉTAT / DÉPARTEMENT

Le comité responsable du PDALHPD ne s'est pas réuni en 2024, mais nous avons participé activement en fin d'année aux ateliers organisés autour du bilan du précédent plan.

### COMMISSION DE COORDINATION DES ACTIONS DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS (CCAPEX) ET COMMISSION DE MÉDIATION DALO (COMED) – PILOTAGE ÉTAT / DÉPARTEMENT

Nous avons régulièrement siégé en CCAPEX et en COMED au cours de l'année 2024

### OBSERVATOIRE FRANCILIEN DES PERSONNES À LA RUE ET HÉBERGÉES (OFPRUH) – PILOTAGE ÉTAT / FAS IDF

En 2024, l'OFPRUH n'a pas produit de travaux particuliers.

### GROUPEMENT « UN CHEZ-SOI D'ABORD »

Depuis 2021, nous sommes co-gestionnaires du GCSMS « Un chez-soi d'abord » aux côtés de l'EPS Ville-Evrard, du CSAPA d'Aurore, du CAARUD de Proses et d'Hôtel Social 93. La mise en œuvre du dispositif en Seine-Saint-Denis avec 100 appartements de coordination thérapeutique proposés à autant de personnes atteintes de troubles psychiques sévères constitue une ressource très importante pour le territoire.

## LA PARTICIPATION À LA GOUVERNANCE ET AUX RÉFLEXIONS DU MOUVEMENT ASSOCIATIF ET D'ORGANISMES PUBLICS

Au-delà des espaces cités précédemment, où Interlogement93 siège en tant que membre de droit, l'association s'investit là où l'on l'invite.

### REPRÉSENTATION AU SEIN DES CONSEILS D'ADMINISTRATION DE FÉDÉRATIONS ASSOCIATIVES ET PROFESSIONNELLES :

• Adil 93 • AFFIL • C2DI • Fédération des acteurs de la solidarité IDF

### REPRÉSENTATION AU SEIN D'ORGANISMES PUBLICS :

• CCAS de Saint-Denis • Conseil de surveillance de l'EPS Ville-Evrard • CALEOL de Montreuil Habitat

### PARTICIPATION À DES GROUPES DE TRAVAIL INTER-ASSOCIATIFS :

• Groupe d'appui national « 115/SIAO » de la FAS • Groupe d'appui national « Santé » de la FAS • Groupe d'appui national « Jeunes » de la FAS

# Ressources humaines

(données du 31 décembre 2024)

## EFFECTIFS ET RECRUTEMENTS

Interlogement93 comptabilise 192 salarié·e·s, toutes formes de contrats confondues : CDI, CDD et contrats d'apprentissage. Cette progression s'inscrit dans une dynamique de renforcement des équipes, avec une augmentation constante des effectifs ces dernières années : 175 salarié·e·s en 2023 et 168 en 2022.

L'année 2024 a été marquée par 56 recrutements (dont 45 en CDI et 11 en CDD) et 39 départs (avec 28 sorties en CDI et 11 en CDD)

### PERSONNES PRESENTES

Interlogement93 compte un effectif de **192 salarié·e·s**, dont une large majorité de femmes.



**139 femmes**, soit **72,4 %** des effectifs



**53 hommes**, soit **27,6 %** des effectifs

### RÉPARTITION DE EFFECTIFS PAR PÔLE

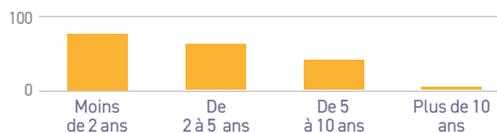
Les pôles PASH (61 salarié·e·s) et mise à l'abri (50 salarié·e·s) concentrent à eux seuls plus de la moitié des effectifs.



### ANCIENNETÉ DES SALARIÉ·E·S

- **74 salarié·e·s** soit **38,5 %** des effectifs ont une ancienneté inférieure à 2 ans
- **60 salarié·e·s** **31,3 %** sont en poste depuis 2 à 5 ans
- **38 salarié·e·s** **19,8 %** comptent entre 6 et 10 ans d'ancienneté
- **20 salarié·e·s** **10,4 %** ont plus de 10 ans d'ancienneté

ANCIENNETÉ DES SALARIÉS AU 31/12/2024



### DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET FORMATION

En 2024, Interlogement93 a poursuivi ses efforts en matière de développement des compétences en proposant des actions de formation adaptées aux besoins des salarié·e·s et aux exigences du secteur.

- 133 salarié·e·s, soit près de **69 %** des effectifs, ont bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année.
- 38 sessions de formation ont été organisées, représentant un total de **2 839 heures** de formation

# Budget

## LES FINANCEURS

Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement d'Île-de-France (DRIHL)	13,7 %
Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement - Unité Départementale Seine-Saint-Denis (DRIHL UD)	79,3 %
Agence Régionale de santé d'Île-de-France (ARS)	3,4 %
Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis	1,2 %
Direction Régionale et Interdépartementale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités.(DRIEETS)	1 %
Fondation Abbé Pierre	0,4%
Autres	1 %

### CHIFFRES CLÉS 2024

**PRODUITS D'ACTIVITÉS :**  
**15 723 558 €**

**SUBVENTIONS :**  
**13 169 939 €**

**DOTATION GLOBALE :**  
**383 889 €**

**PRESTATIONS :**  
**2 169 730 €**

# ORGANIGRAMME INTERLOGEMENT93

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### DIRECTION GÉNÉRALE

DIRECTION DES  
RESSOURCES HUMAINES

DIRECTION DE L'ADMINISTRATION  
ET DES FINANCES

LOGISTIQUE

ANIMATION RÉSEAU ET  
COMMUNICATION

QUALITÉ ET DPO

### DIRECTION SIAO - ACTIONS TRANSVERSALES

#### Pôle mise à l'abri 115

- Écoute sociale
- Gestion hôtelière
- Régulation des équipes mobiles d'aide
- Cellule d'évaluation des signalements

#### Pôle régulation Hébergement/Logement

- Service hébergement
- Service accès logement
- Cellule mobile et d'appui : CEJ-JR et O2R

### DIRECTION DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

#### Pôle plateforme d'accompagnement social à l'hôtel

- Service évaluation et suivi
- Service accompagnement
- Actions transversales
- Service administratif

#### Pôle logement

- Service accompagnement Solibaïl
- Service accompagnement Logement d'abord
- Service accompagnement ASLL
- Service gestion locative
- Prévention des expulsions

### Pôle actions transversales

#### Systèmes d'informations

- SI-SIAO
- Outils internes (Ariane, etc.)

#### Observation sociale

- Indicateurs
- Enquêtes
- Études

#### Santé

- Régulation des équipes mobiles
- Équipe mobile santé précarité

#### Insertion professionnelle

- Insertion par l'activité économique
- Accès à l'emploi

#### Veille sociale

- Coordination des acteurs de la veille sociale

# Le réseau d'Interlogement93

**EN 2024, INTERLOGEMENT93 COMPTE 43 ASSOCIATIONS MEMBRES DU RÉSEAU.**

Depuis sa création en 1990, Interlogement93 agit en réseau avec des associations intervenant pour l'accueil, l'hébergement et l'insertion de personnes en situations de précarité en Seine-Saint-Denis. Au-delà des valeurs humanistes partagées, ce réseau fédérateur permet un échange de connaissances autour des dispositifs existants et des besoins du territoire afin de mener des actions en direction des publics de façon collective et innovante<sup>4</sup>. L'association est aussi le porte-parole du réseau auprès des pouvoirs publics. Pour voir comment devenir adhérent, rendez-vous sur le site internet [Interlogement93.net](http://Interlogement93.net).

## ACCUEIL HEBERGEMENT INSERTION

### ADEF HABITAT

L'ADEF HABITAT, acteur associatif du logement accompagné gérant 9 établissements en Seine-Saint-Denis, propose des solutions de logement prêt-à-vivre, principalement au sein de résidences sociales, à des personnes n'ayant pas directement accès à un logement pérenne ou à la recherche d'un logement temporaire. Le soutien des parcours résidentiels, l'accès aux droits et la qualité de vie des personnes logées sont au cœur de son projet.

### ADEPT

L'Adept agit depuis 1969 auprès des Tsiganes/Gens du voyage dans l'objectif de permettre la reconnaissance de leurs besoins en habitat et de promouvoir leur création. Pour cela, elle a développé des actions d'insertion sociale diversifiées. Elle est agréée Centre Social par les CAF du 93 et de Paris, ainsi qu'au titre de l'accompagnement social et l'ingénierie sociale, notamment dans le cadre de la référence RSA sur le 93.

### ALJT

L'ALJT accueille, loge et accompagne les jeunes avec un accompagnement individuel et des actions collectives sur les thèmes du logement, de l'emploi, de la citoyenneté, de la santé, de la culture et des loisirs. Elle offre les clés d'une autonomie complète. Dans le 93, l'association compte 6 Résidences Jeunes Travailleurs de 18 à 25 ans et 3 Résidences pour Jeunes Actifs en Mobilité de 26 à 32 ans.

### ALTERALIA

L'association a pour objectif d'apporter un soutien aux personnes en situation de grande précarité et en particulier d'exclusion liée au logement. L'association vise la promotion de l'autonomie et de l'inclusion sociale des personnes qu'elle accompagne. En Seine St Denis, ALTERALIA gère un FJT, un CHU, une structure de logement transitoire, un dispositif d'accueil des déplacés d'Ukraine, et des établissements d'accueil relevant de la protection de l'enfance.

### AMICALE DU NID

L'Amicale du Nid est une association qui s'engage auprès des personnes victimes, majeure·s et mineur·e·s, de violences sexistes et sexuelles, et plus particulièrement en situation de prostitution ou victimes de la traite des êtres humains à des fins d'exploitation sexuelle. L'établissement de SSD les accompagne dans leur parcours d'émancipation à travers ses missions de 1er accueil, d'aller-vers, d'accompagnement global, de prévention et de sensibilisation, et propose également des solutions d'hébergement et de logement adapté.

### AMLI

AMLI agit pour l'inclusion sociale des publics fragiles. Elle propose des solutions diversifiées de logement et d'hébergement, pour les jeunes (Le Blanc-Mesnil) ou pour les seniors (Sevran), un accompagnement personnalisé et des activités collectives favorisant l'autonomie et le lien social, à travers des initiatives comme le tiers-lieu de l'Espace Canal à Noisy-le-Sec.

### ATD QUART MONDE

ATD Quart Monde a pour but d'éradiquer la misère pour permettre à tous et toutes de vivre à égale dignité. Le Centre de Promotion Familiale d'ATD Quart Monde à Noisy le Grand est un CHRS accueillant des familles avec au moins un enfant de moins de 3 ans et proposant un accompagnement global social et culturel à chaque membre qui les compose. Un accent important est mis sur les questions de parentalité et de vivre ensemble.

### AUORE

Organisée autour de 3 missions - hébergement, soin et insertion - l'association Aurore déploie différents services dans le 93 : dispositifs d'urgence et d'hébergement, de logement accompagné, de soin (addiction et maladies chroniques), d'insertion par l'emploi et le travail pour les personnes en situation de handicap, de formation et d'accueil des réfugiés et demandeurs d'asile ainsi que des mineurs non accompagnés.

### **CASP / ARAPEJ 93**

Le CASP accueille et accompagne vers l'autonomie les publics précaires de façon inconditionnelle en CHU et CHRS collectifs ou en logement diffus. L'association a la spécificité d'accueillir des personnes sortant de prison ou ayant un passé carcéral. Le CASP ARAPEJ développe des permanences juridiques individuelles pour lever les freins à l'autonomie. Des actions collectives sont réalisées sur l'accompagnement à vivre dans un logement.

### **CITÉS CARITAS**

À travers ses activités d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement social global, la branche hébergement 93 94 95 - Cité Myriam agit pour l'inclusion sociale et professionnelle des personnes en situation de vulnérabilité. Les établissements s'inscrivent dans une démarche proactive de soutien des populations vulnérables et répondent de manière inconditionnelle au SIAO.

### **COALLIA**

Coallia est une association créée en 1962 qui agit dans les domaines du logement accompagné, de l'hébergement social, de l'accompagnement socio-éducatif et de la formation auprès des populations immigrées ou réfugiées, des publics en difficulté d'insertion sociale et professionnelle et des personnes âgées ou handicapées. Dans le 93, Coallia gère 17 résidences sociales, 2 FTM, 1 SPADA, 2 CADA, 2 HUDA et 1 CPH.

### **EMMAÛS ALTERNATIVES**

L'association Emmaüs alternatives aide les personnes en situation de grande précarité et prône des valeurs d'entraide. Ses missions sont très diverses : accompagnement des personnes pour le respect de leurs droits et leur reconnaissance, services d'accompagnement, d'hébergement et d'insertion par l'activité économique et l'accès au logement, ventes d'objets et de vêtements, dons alimentaires et matériels, etc.

### **EMMAÛS SOLIDARITÉ**

Emmaüs Solidarité accompagne les personnes en situation de précarité, quels que soient leurs origines et leurs parcours : personnes à la rue ou ayant subi des ruptures sociales ou familiales, migrants en situation d'exil. Avec 157 places dans le 93, l'association accueille des familles et personnes isolées en CHU familles, au CHRS Prost, en Altho, aux pensions de famille Berger, Jean Jaurès et Courvilliers.

### **FRANCE HORIZON**

En Seine-Saint-Denis, France Horizon déploie 7 dispositifs comprenant notamment un CHRS, un service AVDL, un centre de stabilisation, deux CHU. Auprès des publics accueillis - familles, femmes victime de violence, mères isolées, personnes seules, etc - les hébergements et accompagnements déployés répondent à deux objectifs : permettre un accès à des conditions de vie dignes et construire l'autonomie sociale de chacun.e.

### **FONDATION COS ALEXANDRE GLASBERG**

Le COS Les Sureau est un établissement de la Fondation COS Alexandre Glasberg qui a ouvert en 1967 à Montreuil. Via 227 places en hébergement diffus comme en collectif, il accueille en mixité des demandeurs d'asile au sein du CADA et des jeunes isolés de 18 à 35 ans au sein du CHRS. Les objectifs des 22 professionnels sont de tisser du lien avec et autour de la personne, de préserver sa dignité et favoriser son autonomie.

### **GERMINAL**

Les Agences Locales d'Insertion (ALI), de Noisy-le-Grand et de Neuilly-sur-Marne portées par l'association Germinal, et mandaté par le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis, accompagnent les personnes au RSA éloignées de l'emploi via un suivi socio-professionnel, structuré en quatre parcours personnalisés. Membre du Groupe SOS, Germinal soutient aussi les entrepreneurs en insertion grâce à son dispositif EITI. »

### **GROUP'AISSE**

L'association GROUP'AISSE est une structure d'hébergement temporaire pour un public en voie d'insertion socio-professionnelle avec l'adhésion à un suivi social.

### **GROUPE SOS SOLIDARITÉS**

L'Antenne Logement Accompagné du Groupe SOS Solidarités basée à Pantin déploie son action sur le territoire du 93 et du 77 à travers le dispositif Solibail et le dispositif Prélude 93. L'enjeu majeur de ces dispositifs d'intermédiation locative est de développer l'autonomie des personnes accompagnées, afin qu'elles accèdent à terme à un logement pérenne de droit commun.

### **HÔTEL SOCIAL 93**

Hôtel Social 93 lutte contre l'exclusion liée à la rupture de logement ou d'hébergement, à l'errance et à l'habitat indigne à travers des services de premier accueil (centre d'accueil de jour, Samu Social 93), des centres d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion, des logements adaptés (maison relais, résidence sociale) et des services d'accompagnement vers et dans le logement de ménages non hébergés.

### **IKAMBERE**

Fondée en 1997 par Bernadette Rwegera, l'association Ikambere accompagne des femmes en situation de précarité vivant avec une maladie chronique (VIH, diabète, obésité, hypertension artérielle) vers l'autonomie grâce à une prise en charge globale. Ikambere mène également des actions « hors les murs » de médiation en santé pour favoriser l'accès aux soins et le dépistage des personnes les plus éloignées du système de soins.

### LA MAIN TENDUE

La Main Tendue a commencé par proposer des soins au public d'Aubervilliers en très grande pauvreté, puis a intégré dans ses services la lutte contre l'alcoolisme et le soutien social aux familles. Confrontée à des demandes d'hébergement d'urgence de la part de femmes victimes de violence, victimes de réseaux de prostitution, de SDF, etc. l'association a développé une réponse spécifique en plus de l'accueil d'un public large.

### LA MARMITE

La Marmite, association de solidarité locale, offre au sein de son accueil de jour les services répondant aux besoins de première nécessité et une médiation sociale/santé à des personnes en situation de grande exclusion. Elle permet aussi à des personnes éloignées de l'emploi de participer à une action de solidarité via un chantier d'insertion en restauration.

### LE CHANTIER D'INSERTION DES RESTOS DU CŒUR

Les chantiers d'insertion des Restos du cœur du 93 comprennent le Jardin du cœur de Montreuil, l'entrepôt logistique (préparateurs de commandes, caristes) à Villepinte et le chantier de rénovation de logements/second œuvre à Montreuil. En plus du suivi autour de l'emploi, les enjeux de cohésion sociale font partie des éléments centraux dans la (re)construction d'une estime de soi et d'un projet de vie.

### LE REFUGE

Le Refuge de Pantin est au service des personnes en situation de grande précarité. L'association propose des services appropriés en fonction de la situation de chacun à travers 3 établissements : un centre d'hébergement d'urgence, une pension de famille et un accueil de jour. Tous sont reçus de manière inconditionnelle pour un petit déjeuner, une collation, une douche, utiliser une machine à laver, la bagagerie, etc.

### LES PETITS FRÈRES DES PAUVRES

Depuis 1946, les petits frères luttent contre l'isolement et la solitude des personnes âgées, prioritairement les plus démunies. L'association recrée des liens leur permettant de reprendre goût à la vie et faire partie du monde qui les entoure. Elle incite la société à changer de regard sur la vieillesse, témoigne, alerte et favorise l'engagement citoyen. En Seine Saint Denis, l'association a également développé une équipe spécifique qui met à l'abri et accompagne vers le logement des personnes âgées sans domicile.

### SECOURS CATHOLIQUE

En Seine-Saint-Denis, les 22 équipes locales viennent en aide aux personnes en situation de précarité grâce à différentes actions : accueils de jour, domiciliations administratives, cours de français, accompagnements dans les démarches, aides financières, boutique solidaire, épicerie sociale, aide au départ en vacances, ateliers artistique, accompagnement à l'emploi, permanences d'accès aux droits des étrangers, etc.

### SOS FEMMES EN SEINE-SAINT-DENIS

Les militant-e-s et les professionnel-le-s qualifié-e-s de SOS Femmes en Seine-Saint-Denis œuvrent ensemble, pour accueillir, écouter, croire, mettre en sécurité, héberger et accompagner les femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants co-victimes. Pour prévenir ces violences, l'association spécialisée propose des actions d'information, de sensibilisation, de formation et interpelle les pouvoirs publics.

### TAF ET MAFFÉ

L'association Taf et Maffé gère 2 chantiers d'insertion dans des résidences sociales de travailleurs migrants à Saint-Denis et Aubervilliers. Elle salarie chaque année environ 70 personnes sur des contrats d'insertion d'employés polyvalents de restauration. L'association vend les plats à des prix socialement abordables (moins de 5 euros un plat) aux résidents et à toutes les personnes qui viennent dans la résidence.

## SPÉCIALISATION JEUNES

### AEF 93/94

Issue de l'association nationale d'entraide féminine, elle propose 3 services d'hébergement dans le 93 avec un foyer de jeunes filles, un service d'accompagnement de jeunes majeures (18 places) et une Mecs à Montreuil (14 places mixtes jeunes mineurs) ainsi qu'un service de placement à domicile à Rosny (Adophé - famille et enfant 60 mesures).

### AEPC CONCORDE

AEPC Concorde accueille et accompagne les enfants et adolescents orientés par l'Aide Sociale à l'Enfance du 93 et de la Protection Judiciaire de la Jeunesse. Elle est dotée de plusieurs Mecs, de divers services (semi-autonomie, Adophé, accueil des mineurs non accompagnés), d'un atelier de jour avec un accompagnement scolaire et un restaurant pédagogique, d'un dispositif d'accueil personnalisé dédié aux jeunes en très grande difficulté et de 2 structures d'urgence.

### MISSION LOCALE AUBERVILLIERS - LA COURNEUVE - STAINS

La mission locale d'Aubervilliers, La Courneuve, Stains (AIS-PJA) est une association chargée d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les jeunes de 16 à 25 ans dans leur parcours d'insertion professionnelle. Elle propose également une offre de services diversifiée et gratuite aux entreprises souhaitant être accompagnées dans leur processus de recrutement. <https://aispja.com/>

### ALJ

L'Association pour le Logement des jeunes est un dispositif qui héberge et accompagne un public âgé de 18 à 25 ans en insertion professionnelle et ayant un minimum de ressources de 350 euros. L'accompagnement social est une aide à la prise d'autonomie avec l'objectif d'être prêt au relogement au terme des 18 mois d'hébergement et d'accompagnement.

### **ASMAE LA CHRYSALIDE**

La Chrysalide est un établissement géré par l'association Asmae-Sœur Emmanuelle située à Bobigny. Il est constitué d'un centre maternel de 19 logements et d'une crèche familiale de 29 places. Il accueille des mères entre 18 et 25 ans accompagnées de leurs enfants de moins de 3 ans. Ses missions relèvent de la prévention et de la protection de l'enfance (soutien à la relation mère enfant) et de l'insertion.

### **AVVEJ**

L'AVVEJ est une association francilienne de protection de l'enfance. Dans le 93, l'association compte 3 établissements : le SIOAE 93, un service de milieu ouvert (AE-MO-AED, MJIE) à Bobigny, Rencontre 93, un établissement qui comprend des services d'hébergement (SAUO, Mecs) et des services de jour (Club Parents, Espace Petite Enfance...) à Saint-Denis, et Le Prélude, un centre maternel de 51 places d'accueil en diffus à Montreuil.

### **CAP À CITÉ**

Cap À Cité est une association de prévention spécialisée intervenant auprès des jeunes en difficulté dans plusieurs quartiers des municipalités de Bobigny, Bondy et Rosny-sous-Bois. Elle prévient la marginalisation et favorise et favorise l'insertion de mineurs, de jeunes majeurs et de leurs familles.

### **DEVENIR**

L'association Devenir a pour mission la protection des mineurs et des jeunes majeurs rencontrant des difficultés familiales et d'insertion sociale difficile, en collaboration étroite avec les services de l'ASE. Forte de ses 3 établissements (Mecs, SAUO et Service de suite), l'association place également l'accès au logement au cœur du travail éducatif autour et avec le jeune.

### **DROIT D'ENFANCE / LES NOUVEAUX CÈDRES**

Droit d'enfance est une fondation de protection de l'enfance qui accueille et accompagne au quotidien des enfants de la naissance à 21 ans et des familles confrontées à des difficultés sociales et familiales. En Seine-Saint-Denis, la fondation gère deux MECS, un service de semi-Autonomie, un service de placement à domicile intervenant sur 5 communes, un Service d'Accueil d'Urgence et prochainement en juin 25, un service d'accompagnement pour les Tiers Digne de Confiance ou Accueillant Durables et Bénévoles.

### **EMPREINTES**

À Saint-Ouen, l'association Empreintes regroupe 6 dispositifs : un Centre Mère et Enfants de 75 places, 117 places pour des Mineurs Non Accompagnés, 73 places pour l'Altho, 180 places pour le CHU, 37 places pour les Pré-Post Maternité et deux cuisines solidaires à Pantin et Bobigny. Dans le cadre des missions, 75 professionnels et 145 logements en diffus sont mis à dispositions pour les personnes accompagnées.

### **ESSOR 93**

L'association Essor 93 héberge et accompagne le public issu de la protection de l'enfance à partir de 18 ans et gère un dispositif Altho. Engagé dans différents réseaux et dans le collectif « Cause Majeur ! », l'association milite pour un accompagnement obligatoire jusqu'à 25 ans et pour le strict respect des nouvelles orientations législatives, comme la fin des sorties sèches, le droit au retour, etc.

### **GRAJAR 93**

Le GRAJAR93 est une association fondée en 1979 et qui intervient sur les quartiers prioritaires des villes d'Aulnay-sous-Bois, du Blanc-Mesnil et de Dugny. Ses équipes composées d'éducateurs spécialisés et d'accompagnants sociaux sont présentes au plus près des réalités quotidiennes des jeunes de 11 à 25 ans et de leurs familles. Leur mission : soutenir, accompagner et valoriser les parcours de vie, en favorisant l'autonomie, l'insertion sociale et l'accès à une place digne pour chacun au sein de la société.

### **LA SAUVEGARDE 93**

Les trois principales missions de la Sauvegarde 93 sont la protection de l'enfance et de l'adolescence, le traitement et la prévention de la délinquance et l'aide au logement. L'association mène des actions éducatives en milieu ouvert, opère des placements familiaux chez des assistants familiaux salariés, accueille des adolescents en rupture ou en situation de danger familial, accompagne les familles menacées d'expulsion, etc.

### **LE DOMAINE DES POSSIBLES (EX LEDA ALJM)**

**PÆNSER** -PArents ENfants SErvice- avec l'accueil de femmes, hommes ou couples âgés de 16 ans minimum, enceintes et/ou avec au moins un enfant de moins de 3 ans, en situation régulière ou irrégulière, femmes enceintes, public avec des pathologies somatiques, psychiques, psychiatriques ou en situation de handicap, sous-main de justice. **SAVHL** : service d'Accompagnement Vers l'Hébergement et le Logement. **LARPE** : lieu d'Accueil et de Rencontre Parents Enfants.

### **MÉTABOLE 93**

Métabole accueille des adolescents et de jeunes adultes en souffrance psychique, présentant des troubles du comportement et de la conduite de la personnalité. L'accompagnement psychosocial est réalisé par un psychologue clinicien. Les modes d'accueil sont : Mecs (5 nuits par semaine en petit collectif et 2 nuits en studio, pour une préparation progressive à l'autonomie) ou hébergement en studio avec des places en FTJ pour les plus fragiles.

### **RUES ET CITÉS**

Rues et Cités, fondée en 1974, a été pionnière de la prévention spécialisée. Aujourd'hui, elle porte deux secteurs distincts mais complémentaires pour le public jeunes et adultes : un service de prévention et un pôle d'activités départemental emploi/insertion/formation. Le service de prévention porte deux axes de travail spécifiques : l'accompagnement des Roms et des actions pour les jeunes filles en danger.

# L'animation du réseau et le plaidoyer

L'animation du réseau Interlogement93 a pour but de favoriser la compréhension mutuelle des acteurs locaux de l'accueil, de l'insertion, de l'hébergement et du logement grâce à :

- l'organisation d'événements réguliers de présentation de dispositifs et de rencontres entre acteurs du territoire ;
- une newsletter mensuelle sur notre actualité ;
- la possibilité de participer à des commissions thématiques entre salariés du réseau.

## RENCONTRES PLURIDISCIPLINAIRES

Interlogement93 propose des événements afin de **découvrir les dispositifs liés au secteur social ou d'échanger entre professionnels. Les événements de l'année 2024 :**



- L'accompagnement social des personnes migrantes allophones » avec ISM Interprétariat ;
- « Travail social, décentrage et interculturelité » avec Stéphanie Larchanché du Centre Minkowska ;
- « Le questionnement systématique » avec la Maison des femmes ;
- La présentation du dispositif « contrat d'engagement jeune-jeune en rupture (CEJ-JR) d'Interlogement93 ;
- « L'accompagnement des personnes en situation de précarité et la continuité des parcours » avec des structures de soins résidentiels LAM, LHSS, ACT ;

- « La grossesse dans un contexte de précarité » avec Solipam ;
- Rencontre avec SOS Femmes Seine-Saint-Denis ;
- Rencontre avec le dispositif Camping Care ;
- Découverte du centre ressources mères enfants Jane Vialle (CRJV) ;
- Découverte du dispositif « Droit de regard – Hors les murs » qui lutte contre le renoncement à la santé visuelle.

## PLAIDOYER

### Stratégie de plaidoyer

En 2024, nous avons engagé une démarche autour de la stratégie de plaidoyer de notre réseau associatif. Ce travail, qui devrait porter ses fruits à partir de 2025, a vocation à professionnaliser nos actions de plaidoyer, notamment pour protéger l'association des potentiels risques qu'elles pourraient entraîner sur l'activité, mais surtout pour qu'elles touchent davantage les objectifs et les cibles visées.

### Interlogement93 membre du collectif « le revers de la médaille »

Interlogement93 s'est ralliée au collectif « le revers de la médaille » qui a eu à cœur de mesurer les effets négatifs de l'organisation des JOP sur les personnes à la rue.

## DIRECTION SIAO ET ACTIONS TRANSVERSALES

Pour la direction SIAO et actions transversales, l'année 2024 suit la tendance des années précédentes. Des événements exogènes viennent contraindre fortement l'activité des différentes équipes, ce qui rend difficile la mise en œuvre d'une stratégie opérationnelle sur le long terme.

En effet, après avoir passé la moitié de l'année 2023 à réduire le nombre de nuitées mobilisables par le SIAO 93 (à la demande des services de l'État), le dispositif de mise à l'abri a continué à être très contraint en 2024, cette fois-ci en raison de la saturation du dispositif hôtelier à l'échelle régionale. Concrètement, cette tendance de durcissement de l'entrée au 115 qui s'installe année après année semble conduire les personnes qui en ont besoin à solliciter de moins en moins le 115. Les délais de réponse désengagent peu à peu le service d'une dynamique de gestion des situations d'urgence, à part pour certains types de publics identifiés comme étant prioritaires : les personnes victimes de violence ou les femmes enceintes et sortantes de maternité.

Après plusieurs années d'augmentation exponentielle du nombre de nuitées hôtelières mobilisables par le SIAO 93, la mise en place d'un plafond annuel, donc d'une gestion plus stricte des entrées réalisées, accentue le besoin de fluidité dans le dispositif. Si cette dynamique apparaît comme étant nécessaire, elle intervient dans un contexte de contraintes fortes pour de nombreux services liés entre eux selon un principe de vases communicants. En lien notamment avec des vacances de postes, les files actives des partenaires sociaux sont de plus en plus importantes, ce qui rend difficile la bonne complétude des dossiers SI-SIAO. Parallèlement, les opérateur-ric-e-s de dispositifs d'hébergement et de logement, également engagé-e-s dans une dynamique de fluidité grandissante, sont de plus en plus exigeant-e-s quant aux profils qui peuvent entrer dans leurs structures.

L'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris (JOP) cette année a également fortement impacté l'activité des services en lien avec les acteur-ric-e-s de la veille sociale.

En 2024, le secteur intervient donc dans un contexte de plus en plus contraint. Néanmoins, des réflexions de fond sont entamées à plusieurs niveaux.

D'abord, dans le cadre du second plan quinquennal pour le logement d'abord, le SIAO de la Seine-Saint-Denis obtient une augmentation de ses effectifs qui se matérialise par la création de 10 postes supplémentaires, permettant notamment la pérennisation de la cellule mobile 115 expérimentée depuis la fin de l'année précédente. Elle permet également la pérennisation d'un poste dédié à l'insertion professionnelle des publics accueillis.

Puis, à la suite des travaux menés en 2023 entre les services de l'État et les associations porteuses du dispositif, un cadre unifié régional d'intervention des SIAO est mis en place dès le 1er janvier 2024.

Par ailleurs, les activités sur le champ de la santé se développent dans le territoire. À ce titre, un projet de recherche action élaboré en collaboration avec des universités a vu le jour, une première pour Interlogement93. Le déploiement des équipes mobiles médico-sociales dans le département a été observé et analysé dans le but d'améliorer leur efficacité. De la même manière, dans un but d'amélioration continue de l'organisation des activités mais également dans l'objectif de mieux connaître les besoins du territoire, les travaux d'observation sociale se poursuivent.

Enfin, de nombreux outils à destination des équipes internes et externes continuent à être développés, toujours au service des besoins identifiés.

# Mise à l'abri 115





**403 106**

**APPELS REÇUS**

SOIT UNE DIMINUTION DE  
**34%** PAR RAPPORT À 2023



**114 057** APPELS  
**DÉCROCHÉS**

SOIT UNE BAISSSE DE  
**7%**



**TEMPS MOYEN  
D'ATTENTE : 1H30**



**181 841** PERSONNES  
AYANT FAIT UNE  
DEMANDE  
DE MISE À L'ABRI

**4768** EN MÉNAGES  
DIFFÉRENTS - **11 049** EN  
PERSONNES DIFFÉRENTES



**175 852**

**PERSONNES EN  
DEMANDES  
NON POURVUES,**

SOIT UNE  
AUGMENTATION DE **5%**



**2 150**

**DEMANDES  
POURVUES À L'HÔTEL**

**759** DEMANDES POURVUES  
EN STRUCTURES



**4 159 663**

**NUITÉES  
HÔTELIÈRES**

SOIT UNE BAISSSE DE **-4%**

**8 485** DEMANDES DE  
RENCONTRE ENREGISTRÉES  
PAR LA RÉGULATION  
DES ÉQUIPES

**MOBILES D'AIDES,**



CONCERNANT  
**4133** PERSONNES  
DIFFÉRENTES

# INTRODUCTION

L'année 2024 est marquée par une baisse importante du volume d'appels reçus (-34% par rapport à 2023). Cette tendance, déjà à l'œuvre depuis quelques années, peut notamment s'expliquer par un effet dissuasif engendré par la saturation du dispositif. Elle s'est accentuée en 2024 en raison de la mise en place d'un limiteur d'appels, décision prise pour des raisons financières.

En complément du repérage des situations par les écoutant·e·s sociaux·ales, la cellule 115 a poursuivi son activité relais sur les situations des ménages relevant possiblement de dispositifs d'insertion et de logement. En 2024, cette activité a été renforcée et a contribué à l'amélioration du service en agissant significativement sur la fluidité du dispositif.

En termes de solutions de mise à l'abri, si le plafond de nuitées hôtelières a connu une augmentation théorique entre 2023 et 2024 (passant de 11 300 à 11 837), la saturation du dispositif hôtelier n'a pas permis de mobiliser toutes les places, et cette année encore, le nombre de nouvelles personnes ayant eu une réponse positive a continué à diminuer (-14%). En termes de demandes de mises à l'abri, leur volume continue d'augmenter mais le nombre de personnes concernées continue lui aussi à diminuer, atteignant les volumes pré crise sanitaire. Ces données traduisent néanmoins une saturation du dispositif impliquant le fait que les ménages doivent le solliciter longtemps et plusieurs fois avant d'obtenir une réponse positive.

Le manque de fluidité dans le dispositif hôtelier, ainsi que la priorisation de certains publics, constituent des marqueurs prégnants et impactants pour l'équipe, son organisation et le pilotage de l'activité. Cependant, l'accroissement des capacités d'accueil en centre d'hébergement d'urgence "115" constitue un élément pondérant la baisse capacitaire d'accueil en hôtel. Au cumul, si la volumétrie globale des solutions d'accueil reste maintenue, elles est sous-dimensionnée par rapport à la demande constatée.

Lors du dernier trimestre 2024, et en lien avec les directives du cadrage régional des SIAO, la cellule mobile 115 a pu être renforcée et pérennisée. Son activité est principalement liée à l'explication du dispositif et à la recherche de solutions diverses pour qu'une évaluation sociale puisse être réalisée, par un prescripteur extérieur ou par l'équipe elle-même, dans le but de réorienter les personnes vers d'autres dispositifs plus adaptés dès que cela est possible.

Dans ce contexte de saturation du dispositif de mise à l'abri, de fortes attentes ont reposé sur les équipes mobiles d'aide, dont l'activité est régulée par le SIAO. Néanmoins, l'organisation des Jeux Olympiques de Paris en 2024 a rendu leur intervention plus complexe en raison d'un détournement partiel de leur activité et d'une difficulté accrue à rencontrer les ménages à la rue dans un contexte de sécurité renforcée et de zones proscrites.

Fort de la multiplicité des contraintes et des enjeux qui ont eu un impact sur l'activité à destination des ménages en 2024, le pôle mise à l'abri a dû faire preuve d'agilité en maintenant une dynamique de mobilisation orientée vers la qualité des réponses apportées. De surcroît, des changements importants de l'organisation de l'activité, liés notamment à la mise en œuvre du cadrage régional, sont venus mettre en tension les équipes.

**Le 115 constitue le premier maillon dans la chaîne qui va de la régulation des dispositifs “d’aller vers” pour les personnes en situation de rue à la réinsertion sociale. À ce titre, le service assure une mission d’accueil, d’écoute, d’information, de diagnostic et d’orientation. Il contribue également à l’observation sociale du territoire.**

## MISSIONS

## ÉQUIPES

### Le plateau d’écoute 115

Lors d’un appel téléphonique, les écoutant-e-s sociaux-ales assurent une première écoute bienveillante et attentive envers les ménages sollicitant le 115.

Iels traitent les demandes reçues en évaluant le danger de rue et déterminent le 115 de référence en fonction des ancrages des personnes.

En fonction des vulnérabilités repérées et face à la saturation du dispositif, les écoutant-e-s peuvent demander une évaluation approfondie de la situation auprès de la cellule qui relaiera ensuite aux différents services internes ou externes le cas échéant. Iels émettent alors des signalements.

De manière complémentaire, les écoutant-e-s informent et orientent les ménages vers les dispositifs sociaux composant la veille sociale du territoire (accueil de jour, maraude, etc.) mais également vers des dispositifs d’aide alimentaire, de suivi social et de soins.

Une mise à jour des informations liées à la situation socio-économique des ménages est opérée lors de l’écoute afin de pouvoir rechercher les orientations les plus adaptées. C’est aussi l’occasion de transmettre une demande d’intervention auprès des partenaires identifiés.

**4**  
ETP  
coordinateur-riche-s

**24**  
ETP  
d’écouter-e-s  
sociaux-ales, dont  
4 ETP écoutant-e-s  
sociaux-ales nuit

Présence de l’équipe  
7 jours/7  
et 24h sur 24

### La gestion hôtelière

L’équipe de gestion hôtelière prend contact et informe les ménages sur leur orientation en hôtel.

Elle assure un suivi et adapte la prise en charge des ménages à l’hôtel orientés par le 115 de Seine-Saint-Denis, en lien avec Delta, lorsqu’il survient des difficultés au cours du séjour. Celles-ci peuvent concerner l’émission et le suivi de retour de médiation et de vérification concernant des ménages absents, les difficultés remontées par les hôteliers liées à des comportements inadéquats et des doléances des ménages vis-à-vis de leur prise en charge. Cet ensemble conduit à des prises de contacts téléphoniques avec les ménages concernés.

En outre, l’équipe concours au suivi de la régulation des places sur le dispositif hôtelier, notamment lors de sorties des ménages du dispositif d’urgence.

La gestion hôtelière traite les demandes des plateformes d’accompagnement social à l’hôtel (PASH), en lien avec Delta, concernant l’édition de certificats d’hébergement à la demande des ménages, le suivi de changement de composition des ménages conduisant à des changements d’hôtels et la régulation des problèmes à l’hôtel.

### La régulation des places

La chargée de mission assure la régulation des places spécifiques au 115 en lien avec les opérateur-riche-s, et concours à la fluidité du dispositif. Ainsi, suivant les critères de priorisation et de disponibilité des places, elle positionne des ménages. De manière ponctuelle, elle assure la régulation des places, agit de manière transverse au sein du SIAO et assure notamment le positionnement des ménages 115 vers des dispositifs hivernaux. Elle assure, en lien avec le SIAO hébergement / logement, la décrue des dispositifs voués à la fermeture pour proposer des orientations aux ménages concernés.

**1**  
coordinateur  
**7,5**  
ETP

Gestion hôtelière  
  
Et  
  
Chargée  
de missions  
régulation

### La régulation des équipes mobiles d’aide (REMA)

Cette équipe régule les équipes mobiles d’aide, coordonne les équipes de terrain et organise le parcours des équipages afin de déclencher une rencontre avec les ménages pour lesquels des signalements ont été émis par le plateau 115 (appel des ménages, de tiers ou de partenaires).

**4**  
ETP

### La cellule 115

La cellule “fixe” regroupe et traite l’ensemble des signalements émis par le plateau 115 et les partenaires extérieurs. Elle assure les inclusions des ménages 115 du département en long séjour à l’hôtel auprès des PASH de la région.

La cellule “mobile” vise à rencontrer les ménages primo-entrant à l’hôtel dans le cadre de la prise en charge initiale. La première rencontre donne lieu à une explication de cette modalité de prise en charge. Cette équipe contacte le prescripteur lorsqu’il est présent ou réalise elle-même une demande de réorientation vers un autre dispositif sur le SI-SIAO si besoin.

**1**  
ETP coordinateur  
**2,5**  
ETP cellule fixe  
**6**  
ETP cellule mobile

### L’encadrement de l’équipe

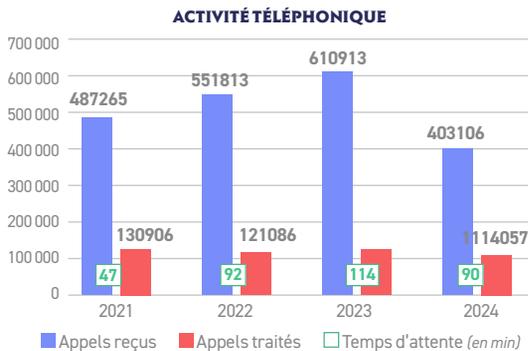
Pilotage du pôle

**2** ETP  
1 responsable de pôle  
1 responsable de pôle  
adjointe

## 1. L'ACTIVITÉ TÉLÉPHONIQUE

L'année 2024 est fortement marquée par une baisse des appels adressés au 115-93. Le service a enregistré un total de 403 106 appels, soit une baisse de près de 34 % par rapport à 2023 (610 913 appels). Cette baisse est en contradiction avec la tendance haussière observée depuis 2021, où les appels n'avaient cessé de croître, notamment en raison des difficultés croissantes d'accès au dispositif de mise à l'abri, entraînant une forte réitération des appels.

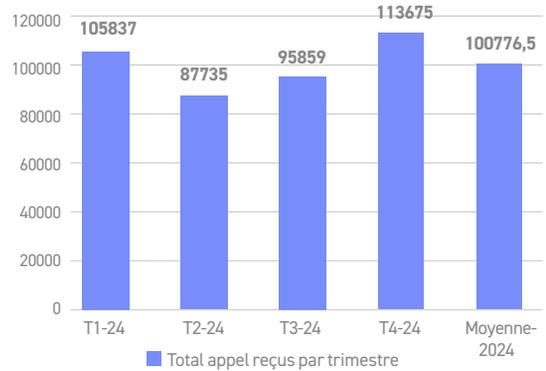
Cette diminution peut notamment s'expliquer par la mise en place en janvier 2024 d'un limiteur d'appels fixant à 50 le nombre de numéros pouvant être inscrits en file d'attente. Le déploiement de ce dispositif implique une baisse artificielle du nombre d'appels reçus. Cette limitation a vraisemblablement eu comme effet de diminuer la joignabilité du 115, ayant pour corolaire un effet dissuasif. Pour autant, seule cette limitation ne peut expliquer cette baisse prononcée du nombre d'appels. La chronicité du manque de places, corrélée à une baisse des possibilités du fait d'un dispositif saturé, pourrait expliquer que certains ménages se résignent à ne plus avoir recours au dispositif de mise à l'abri.



Le service enregistre en moyenne **100 777 appels reçus par trimestre**. Le deuxième et le troisième trimestre sont particulièrement marqués par la baisse enregistrée. Au-delà du fait que les périodes hivernales sont habituellement propices à un accroissement du nombre d'appels reçus, la baisse du plafond hôtelier en 2023 a eu des répercussions en 2024. Le desserement partiel du plafond en juin 2024 a progressivement eu pour effet une reprise des appels sans pour autant retrouver la volumétrie des années précédentes.

Le 115 traite en moyenne par jour 312 appels, ce qui reste relativement stable par rapport à l'année dernière.

**TOTAL APPEL REÇUS PAR TRIMESTRE**



La qualité de service s'améliore cependant, avec un taux de traitement des appels de 30,75 % en 2024, soit une augmentation de 10 points par rapport à 2023. La durée moyenne d'attente des appels décrochés passe de 1h50 en 2023 à 1h30 en 2024.

Néanmoins, il est à noter que cette baisse ne reflète pas totalement une amélioration de l'accès au service : la joignabilité reste limitée et le temps d'attente pour obtenir un-e écoutant-e continue d'avoir un impact sur la qualité des échanges. Ces délais peuvent générer une tension accrue chez les appelant-e-s, rendant les interactions plus complexes pour les écoutant-e-s sociaux-ales.

Les ménages contactent le 115 principalement pour les motifs suivants :

- des demandes de mises à l'abri;
- demandes de prestations;
- des sollicitations qui atraient aux conditions d'accueil;
- la mise à jour des dossiers liés au renouvellement des prises en charges.

In fine, ces demandes aboutissent :

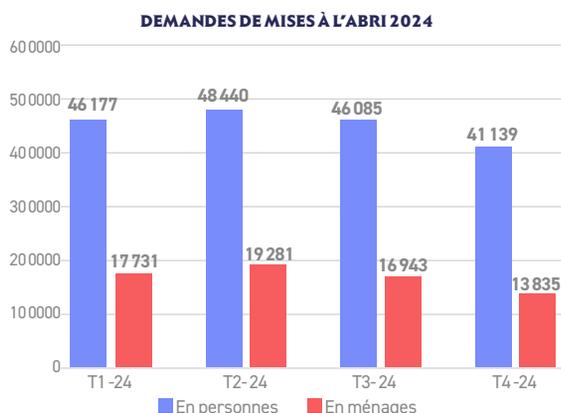
- à la constitution d'un nouveau dossier dans le cas d'un premier appel (ménage non connu d'un 115) ;
- à la mise à jour des données du ménages faisant suite à l'évolution de la situation socio-économique du ménage ;
- au renouvellement d'une demande de prise en charge ;
- à l'évolution de la composition familiale ;
- au recueil et traitement vers Delta des difficultés rencontrées par les ménages au sein de l'hôtel ;
- à l'édition d'un certificat de prise en charge ;
- à l'inscription vers un dispositif d'aide alimentaire ;
- à une orientation vers des lieux de soutien et d'accompagnement (accueils de jour / lieux ressources).

Chaque appel nécessite donc un traitement administratif qui est reporté sur le SI-SIAO. En outre, en fonction des situations, il y a un traitement complémentaire sur des outils tiers développés en interne. Les écoutant-e-s sociaux-ales peuvent notamment solliciter d'autres services du SIAO en fonction des situations rencontrées.

En effet, certains appels nécessitent un traitement particulier de la situation. Ainsi ces "signalements" suivent un circuit dédié et sont adressés à la cellule fixe en vue d'un deuxième niveau de diagnostic et d'évaluation. Le but étant de pouvoir à la fois révéler une situation en favorisant son traitement mais également de parfaire son orientation vers le service compétent, tout en triangulant avec le prescripteur. Malgré des contraintes fortes, une réponse qualitative aux ménages est toujours recherchée.

## 2. LES DEMANDES DE MISE À L'ABRI

Au cours de l'année 2024, le service a enregistré un total de **181 841 demandes de mise à l'abri** (exprimées en personnes), soit une augmentation de 5,5% par rapport à 2023. Exprimées en ménages, ces demandes s'élevaient à **69 289**, marquant une hausse de 4%.

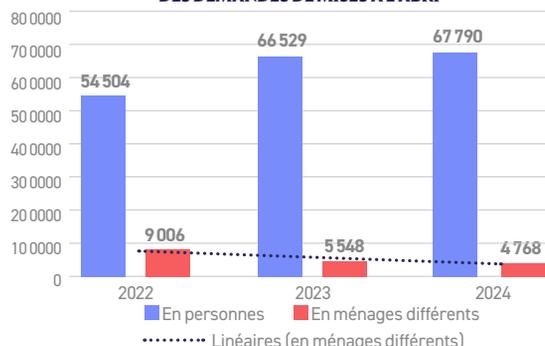


Dans la continuité de 2023, il est observé une confirmation et un renforcement des dynamiques précédemment identifiées : une augmentation de la demande qui se superpose à une baisse significative du nombre de ménages différents concernés (**moins 14%**).

Cette évolution s'explique par deux dynamiques complémentaires : d'une part, le maintien des sollicitations par des ménages sans domicile, qui doivent formuler à plusieurs reprises leur demande avant d'obtenir une réponse favorable ; d'autre part, le découragement progressif d'autres ménages, qui renoncent à solliciter le 115 en raison d'un manque de solutions adaptées dans les délais requis par leur situation.

En moyenne, le nombre de réitérations a doublé en trois ans, passant de 6 à 12 demandes par ménage, avec de fortes disparités selon la composition familiale. Dans ce contexte, seuls les ménages en situation de grande précarité, en situation de précarité durable et en capacité de renouveler leur demande, peuvent espérer une orientation.

**COMPARAISON ENTRE 2022 ET 2024 DES DEMANDES DE MISES À L'ABRI**



La demande de mise à l'abri reste stable sur les trois premiers trimestres de 2024, avec une moyenne de 46 901 demandes par trimestre (en personnes). En revanche, le 4e trimestre marque une rupture avec une baisse à 41 139 demandes, soit une diminution de 12,3 %.

Ce phénomène peut notamment s'expliquer par l'ouverture de places hivernales, la capacité retrouvée par Delta de proposer à nouveau des solutions hôtelières et la possibilité de mobiliser des places en CHU-115. De manière relative, cela a permis de pourvoir plus favorablement à la demande de mise à l'abri, réduisant pour partie la demande des ménages en attente de solution.

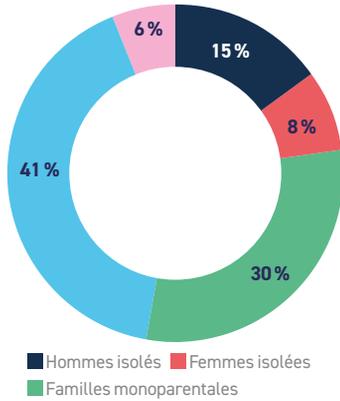
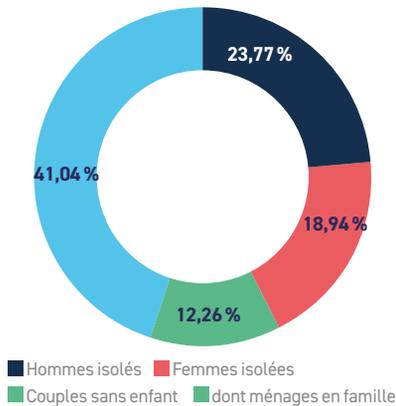
En 2024, 186 ménages, soit 497 personnes en moyenne quotidienne, ont sollicité le 115 de Seine-Saint-Denis en vue d'une demande de mise à l'abri.

La demande concerne 4 768 ménages différents et affiche une segmentation différenciée entre les typologies des ménages :

Typologies des ménages en demande	en ménages	en %
Hommes isolés	1 117	23,77%
femmes isolées	890	18,94%
couples sans enfant	576	12,26%
ménages en famille	2 117	45,04%
total	4 700	100,00%

**Typologie demande totale en personnes**

Couple ou groupe avec enfant(s)	4753	43%
Familles monoparentales	3016	27%
Couple ou groupe sans enfant	1238	11%
Homme seul	1121	10%
Femme seule	903	8%
Autre	18	0%
	11049	

**TPOLOGIE DES DEMANDEUR · EUSE · S EN MÉNAGES**

**COMPOSITION DES MÉNAGES EN DEMANDES DE MISE À L'ABRI (EXPRIMÉ EN %)**


Si la répartition par composition des ménages en demande de mise à l'abri demeure relativement stable comparée à l'année passée, il est à noter que la part des ménages sans enfants (regroupement des hommes isolés, femmes isolées et couples sans enfant) représentent près de 56% des demandes. Cela induit, en proportion, une diminution de 5 points de la demande des ménages avec enfants.

Pour l'ensemble des demandes, la moyenne d'âge s'élève à 36 ans pour les adultes et de 6 ans pour les enfants (mineurs de moins de 18 ans).

**Les primo demandeurs**

En 2024, 2 353 ménages différents, soit 5691 personnes différentes, ont réalisé leur première demande au 115 de Seine-Saint-Denis. Suivant la tendance de l'évolution globale, cela représente une diminution de près de 25,44%. La part des ménages primo-demandeurs représente 49% des demandes différentes en 2024. La joignabilité limitée du 115, couplée à un manque de solution de prise en charge, engendre très probablement un effet dissuasif à procéder à une première demande.

## 3. LES DEMANDES POURVUES

2910 personnes orientées  
(hôtel + structure)  
soit 1324 ménages en 2024  
=> diminution de 14%

**74% des demandes pourvues**  
le sont à l'hôtel en 2024 (83% en 2023)

### A. LA MISE À L'ABRI HÔTELIÈRE

**2150 personnes,**  
soit 922 ménages nouvellement orientés  
sur une place de mise à l'abri à l'hôtel 115  
=> Diminution de 23%

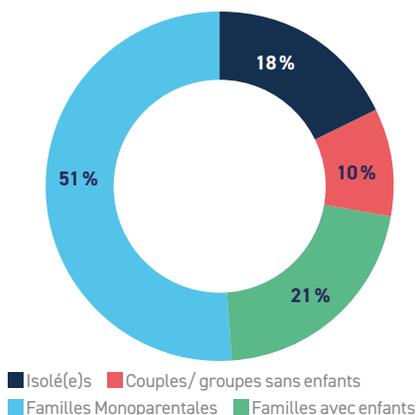
**79% des orientations** se font dans le 93

Principale interface avec Delta (prestataire de réservation hôtelière à l'échelle de l'Île-de-France), l'équipe de la gestion hôtelière (GH) du 115 de Seine-Saint-Denis occupe une place stratégique consistant à recevoir les places disponibles et à y orienter les ménages en demande au 115. La mission principale de la GH est ainsi de mettre en adéquation les besoins spécifiques de mise à l'abri des ménages (localisation, besoins d'équipement spécifiques, etc.) avec les disponibilités des places qui sont communiquées par le prestataire Delta.

De manière concomitante, l'équipe de la GH assure en lien avec les équipes du plateau 115, le recueil et le traitement des difficultés de prise en charge rencontrées par les ménages accueillis en hôtel. De ce fait, l'équipe de la GH émet des demandes de médiation et/ou de vérification auprès de l'opérateur Delta, entraînant des interventions directement sur place. Bien souvent, il s'agit de difficultés liées à l'équipement, aux conditions d'existence dans les hôtels et éventuellement de gestion de conflits avec les équipes hôtelières ou les autres ménages accueillis. En retour, la GH œuvre au traitement des signalements qui lui sont adressés.

En 2024, 14 780 personnes distinctes, soit 4 786 ménages, ont été mises à l'abri à l'hôtel par le 115-93 (toute l'année ou une partie de l'année). 72% sont des ménages avec enfants et 28% sont des isolés ou des couples sans enfant, souvent comprenant des femmes enceintes.

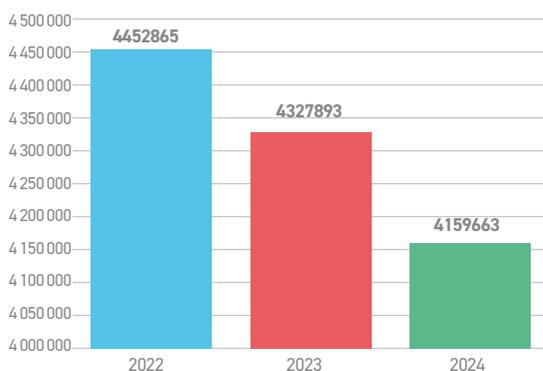
### RÉPARTITION DES MÉNAGES PAR COMPOSITION (EN NOMBRE DE MÉNAGES DISTINCTS)



Au cours de l'année, 11 365 personnes étaient mises à l'abri en moyenne chaque jour, soit une baisse de 4% par rapport à 2023.

Malgré la stabilisation du plafond hôtelier à 11 300 nuitées décidée par l'État fin 2023, ainsi que l'augmentation de ce même plafond annuel à 11 833 à partir de juin 2024, le nombre de nuitées hôtelières consommées durant l'année 2024 a de nouveau fortement diminué cette année.

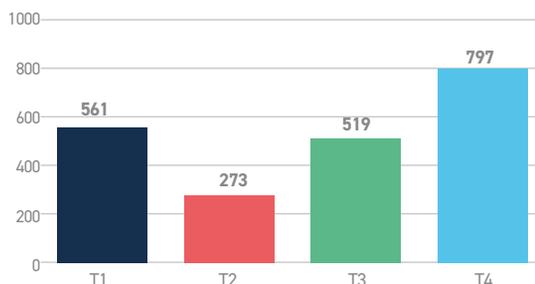
### ÉVOLUTION DES NUITÉES HÔTELLIÈRES



Cette perte de 168 230 nuitées hôtelières était liée en 2024 aux difficultés rencontrées par l'opérateur régional Delta à mettre à disposition du 115-93 des chambres d'hôtel en vue de l'orientation de nouveaux ménages. Le 115-93 n'a donc jamais atteint le nouveau plafond de nuitées hôtelières en 2024, restant même en dessous des 11 400 nuitées jusqu'au moins d'octobre. Il a atteint son niveau le plus élevé le 31 décembre 2024, avec 11 650 nuitées consommées ce jour-là.

En conséquence, le nombre de personnes ayant intégré le dispositif de mise à l'abri a diminué de 23% entre 2023 et 2024 passant de 2 812 à 2 150.

### ÉVOLUTION DES ORIENTATIONS EN HÔTEL EN 2024 (EN PERSONNES)



Dans la continuité du dernier trimestre de 2023, la hausse des orientations à l'hôtel s'est poursuivie durant le premier trimestre 2024 (et notamment le mois de janvier). Cependant, du fait de l'absence de places mises à disposition par l'opérateur régional hôtelier Delta, le nombre d'orientations à l'hôtel a très fortement chuté au deuxième trimestre 2024, atteignant un niveau similaire à celui de la période des restrictions de 2023.

Les deux derniers trimestres de 2024 ont été marqués par une reprise des orientations à l'hôtel. En effet, 61% des personnes orientées à l'hôtel en 2024 l'ont été sur cette période. Cette augmentation est liée à plusieurs facteurs. Premièrement, le déroulement des Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de juillet à septembre 2024 a nécessité la mise à l'abri des personnes présentes au sein des maternités du territoire ainsi que celles qui étaient installées sur les nombreux sites présents dans le département de la Seine Saint Denis. Enfin, l'opérateur régional Delta a été en mesure de proposer de nouvelles chambres au 115-93 à partir du mois d'octobre, permettant l'orientation de 797 personnes sur le dernier trimestre de l'année (37% des orientations hôtel de 2024). Concernant la répartition géographique des prises en charge hôtelières du 115-93, cette donnée est en légère hausse avec 79% des prises en charge implantées en Seine-Saint-Denis.

## B. LA MISE À L'ABRI EN STRUCTURE

**759 personnes orientées** en 2024, soit une hausse de 30% par rapport à 2023

**26% des demandes pourvues** concernent une orientation en structure 115-93 temporaire ou pérenne (contre 17% en 2023)

### Places structures pérennes régulées par le 115-93

Hommes seuls	203
Femmes seules	20
Tout public	478
Familles	21
<b>Total</b>	<b>722</b>

En tenant compte des ouvertures et des fermetures de places, l'année 2024 a été marquée par une augmentation du parc de CHU –régulé 115 de 176 places, ce qui participe à la possibilité d'orienter 443 personnes dans ce type de structure. Une structure de 200 places tout public a ouvert le 1<sup>er</sup> juillet 2024. À l'approche des JOP, la provenance des ménages initialement orientés sur cette structure a été établie en lien avec les consignes de la Drihl93, en fonction de la typologie des chambres et des critères d'entrés établis : ménages sortants de maternités, ménages rencontrés dans le cadre des maraudes spécifiques JOP, ménages prioritaires faisant appel au 115.

En septembre 2024, une seconde nouvelle structure 115-93 pérenne, dédiée au public hommes seuls, a été mise à disposition du 115-93 avec une capacité de prise en charge de 31 personnes.

Cependant, il est à noter que 42% des orientations en structure 115-93 ont été réalisées dans le cadre des ouvertures de places temporaires. Cette donnée est en forte augmentation par rapport à l'année dernière (24% en 2023). En effet, 268 places temporaires ont été mises à disposition du 115-93 en 2024 en lien avec un plan Grand Froid (période hivernale 2023-2024), les JOP et la période hivernale 2024-2025.

#### Places Grand Froid 2024

Typologie accueillie	Nombre de places
Familles	176
Hommes seuls	10
Femmes seules	4
Couples sans enfant	4
<b>TOTAL</b>	<b>194</b>

Un plan "Grand Froid" a été déclenché le 7 janvier 2024. Dans ce cadre, 6 gymnases ont ouvert pour un total de 194 places. Les ouvertures ont eu lieu entre le 7 et le 19 janvier 2024.

Durant cette période de grand froid, 236 personnes, soit 89 ménages, ont été orientées et ont passé au moins une nuit dans l'un de ces gymnases. Les orientations ont concerné en grande majorité les familles avec enfants. Cette année, très peu de places ont été ouvertes pour le public "homme isolé" : 10 seulement contre 105 lors du grand froid 2022-2023. De même, lors du grand froid 2022-2023, 10 places étaient réservées aux femmes isolées contre 4 seulement cette année et 40 places étaient dédiées au public "couples sans enfant" contre 4 cet hiver.

Les fermetures ont été échelonnées entre le 19 janvier

2024 et le 2 février 2024 et la totalité des ménages sortants des gymnases grand froid ont pu bénéficier d'une continuité de prise en charge en hôtel 115 ou en hébergement pérenne.

Entre novembre et décembre 2024, aucun plan "Grand Froid" n'a été déclenché sur le territoire de la Seine-Saint-Denis.

#### Places paroisses JOP

Dans le cadre du déroulement des JOP, le dispositif « Paroisses » géré par Cités Caritas a ouvert le 22 juillet 2024 pour un total de 15 places familles dans le département du Val-de-Marne. Au total, 8 ménages (19 personnes) ont été orientés sur ces places et la totalité de ces ménages ont bénéficié d'une réorientation par le SIAO93 à l'issue de cette prise en charge temporaire.

#### Places hivernales 2024-2025

Dans le cadre de la période hivernale 2024-2025, ce sont 59 places temporaires qui ont été mises à disposition du 115-93 avec des ouvertures échelonnées entre le 2 et le 18 décembre 2024 et des fermetures annoncées entre le 1<sup>er</sup> février et le 31 mars 2025. Au 31 décembre 2024, 61 personnes ont été concernées par une orientation au sein d'une structure hivernale en gymnase, paroisse ou place dédiée dans un CHU déjà existant. Il est à noter que l'ensemble des places ouvertes fin 2024, dans le cadre de l'hiver, ont concerné uniquement les public "familles" et "femmes seules".

Aucune place dédiée aux couples sans enfant n'a été mise à disposition du 115-93 durant cette période, et seul Cité Caritas a annoncé qu'une paroisse ouvrirait début janvier 2025 pour un public "hommes seuls" (3 places).

#### Places hivernales 2024

Typologie accueillie	Nombre de places
Familles	24
Femmes seules	29
Tout public	6
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>

En 2024, l'augmentation de 32% du nombre de places en structures pérennes avec accès direct via le 115-93 a permis une amélioration de l'accès à l'hébergement d'urgence pour les publics en situation de rue. En effet, ces places sont accessibles sans évaluation sociale préalable et permettent l'orientation de ménages dits « non prioritaires », au regard des critères de priorisations issus du cadrage régional, pour accéder à l'hôtel, pour lesquels la prise en charge hôtelière n'est pas adaptée et/ou qui ont besoin d'un accompagnement social de proximité.

## 4. DEMANDES NON POURVUES

**175 852 demandes non pourvues en 2024**  
soit 5 % d'augmentation

**9 296 personnes différentes concernées**  
soit 4023 ménages différents en 2024

C'est 14% de ménages en moins par rapport à 2023

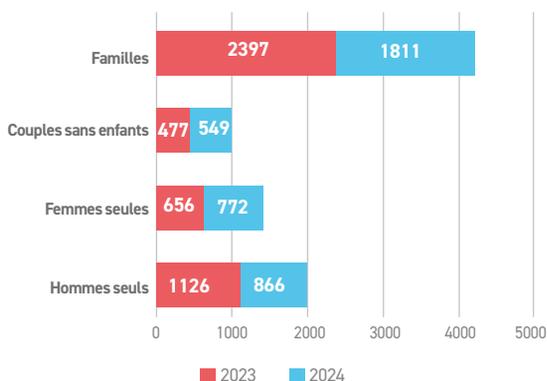
Les demandes non pourvues (DNP) correspondent à une réponse négative donnée à une demande de mise à l'abri, en raison de l'indisponibilité de places correspondant à la typologie du ménage.

Les demandes non pourvues poursuivent leur augmentation en 2024, passant de 460 DNP en moyenne par jour en 2023 à 481 en 2024, avec un total de 175 852 DNP en personnes sur l'année, soit une augmentation de 5%. En 2024, 97% des nouvelles demandes de mise à l'abri ont conduit à une réponse négative de la part du 115-93. Cette donnée est encore plus élevée qu'en 2023, qui avait pourtant été marquée par une restriction des orientations durant presque deux trimestres.

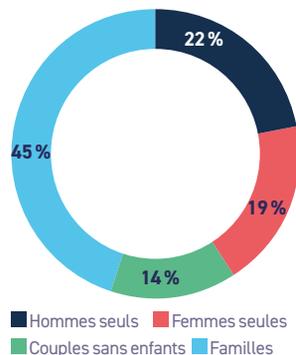
En revanche, le nombre ménages différents en DNP est à nouveau en baisse de 10%. Ce constat, identique à 2023, montre cette année encore que les ménages qui maintiennent le contact avec le 115-93 réitèrent encore plus leurs demandes de mise à l'abri, faute de solution.

La difficulté persistante à accéder à une place de mise à l'abri semble par ailleurs décourager un certain nombre de personnes se trouvant en situation de précarité vis-à-vis du logement.

COMPARAISONS DES MÉNAGES EN DNP 2023/2024



TYPOLOGIES DES MÉNAGES EN DNP EN 2024

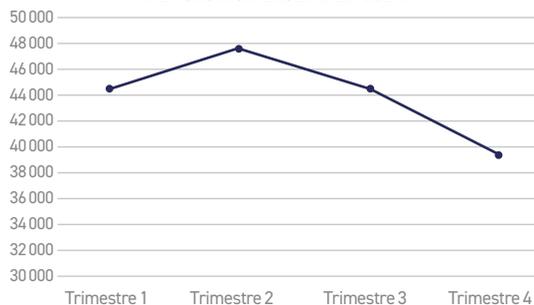


En 2024, les familles demeurent le public le plus concerné par les demandes de mise à l'abri et de fait, par les DNP (45%). Cependant, il est à noter que le nombre de ménages en famille en DNP a diminué de 24% par rapport à 2023.

De même, une forte diminution (23%) du nombre de DNP pour les hommes seuls est constatée en 2024 : c'est le deuxième public le plus concerné par les DNP (22%).

À l'inverse, le nombre de ménages en couples sans enfant et les femmes seules, qui était en forte diminution en 2023, ont respectivement augmenté de 15% et 18%.

L'ÉVOLUTION DES DNP EN 2024



L'évolution du nombre de DNP durant l'année a logiquement suivi l'évolution du nombre de personnes orientées et a atteint son niveau le plus élevé au second trimestre avec un total de 47 540 DNP pour ensuite progressivement baisser sur les deux derniers trimestres 2024. Ces données peuvent s'expliquer d'une part par l'ouverture de deux structures 115 en juillet et en septembre, et d'autre part, par la capacité de l'opérateur régional hôtelier Delta à proposer de nouvelles chambres d'hôtels au 115-93 à partir d'octobre 2024. En effet, malgré l'absence de déclenchement de plan "Grand Froid" en fin d'année 2024 et la faible quantité de places ouvertes dans le cadre de la période hivernale, les chambres proposées par Delta au dernier trimestre de l'année ont permis d'orienter 759 personnes à l'hôtel et ont, par conséquent, entraîné la baisse du nombre de DNP sur cette période.

## 5. L'ACTIVITÉ DE LA CELLULE 115

### A. LA CELLULE FIXE

Composée initialement de 3 travailleur·euse·s sociaux·ales (2,5 ETP), la cellule dite "fixe" intervient en deuxième ligne et sur signalement du plateau 115 autour des situations repérées comme complexes ou comme pouvant accéder rapidement à un dispositif logement. Après cette évaluation, ces signalements amènent à :

- l'éventuelle possibilité d'intégrer la file d'attente pour un dispositif logement ;
- apporter une attention particulière aux femmes enceintes ou sortantes de maternité ;
- faire preuve d'une vigilance accrue vis-à-vis de situations jugées particulièrement vulnérables ;
- signaler aux PASH les ménages mis à l'abri à l'hôtel mais ne disposant pas encore d'accompagnement social.

À cette fin, l'équipe contacte les ménages signalés afin de parfaire le diagnostic et apporte des précisions nécessaires en favorisant le lien avec leurs référent·e·s sociaux·ales. In fine, la cellule assure la transmission du dossier du ménage aux équipes adaptées et aux partenaires identifiés (périnatalité, PASH 93, santé, SIAO hébergement / logement, etc.).

Par ailleurs, la cellule participe à l'inscription des ménages pris en charge à l'hôtel sur les files actives des différentes PASH d'Île-de-France lorsqu'un besoin d'accompagnement social est nécessaire.

Au second semestre de l'année 2024, un poste supplémentaire a été attribué à cette équipe dans le cadre des financements LDA2 permettant d'augmenter l'effectif à 4 travailleur·euse·s sociaux·ales (3,5 ETP).

### B. LA CELLULE MOBILE

La cellule dite « mobile » a été mise en place en septembre 2023, afin d'accélérer la fluidité dans le dispositif hôtelier dans le cadre de l'injonction préfectorale à diminuer le nombre de nuitées hôtelières.

Pérennisée par la DRIHL 93 en novembre 2023 à hauteur de 3 ETP, cette équipe intervient dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau cadrage régional des SIAO franciliens. Ce dernier prévoit, à partir du 1er janvier 2024, une période initiale de mise à l'abri à l'hôtel 115 d'une durée maximale d'un mois, durant laquelle le SIAO doit s'assurer qu'une évaluation approfondie est réalisée et qu'une demande "insertion" est transmise via l'application nationale SI-SIAO (par tout prescripteur). Ces démarches sont désormais des prérequis obligatoires à la prise en charge dite « stabilisée » à l'hôtel (anciennement long séjour). Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, la cellule mobile du 115-93 est

chargée d'intervenir auprès des ménages nouvellement orientés par le 115-93 afin d'expliquer le cadre de la prise en charge et de veiller à la réalisation de l'évaluation approfondie et de la demande insertion sur le SI-SIAO. Si le ménage ne bénéficie pas d'un accompagnement social actif au moment de la rencontre, ce sont les travailleur·euse·s sociaux·ales de la cellule mobile qui les réalisent dans le cadre d'un entretien physique. Dans le cas où les ménages disposent de référent·e·s sociaux·ales, les membres de l'équipe se mettent en lien avec les prescripteur·rice·s existant·e·s afin de demander la création/mise à jour/complétude des évaluations et demandes d'insertions.

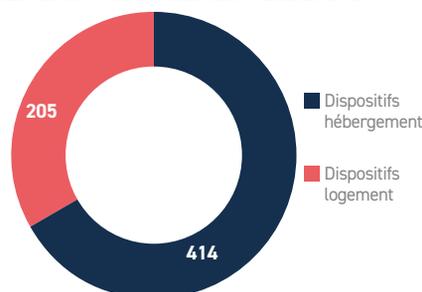
Afin de déployer ces nouvelles modalités de mise à l'abri, le SIAO 93 a mis en place en septembre 2024 un hôtel dit « SAS », d'une capacité de 60 places, destiné à accueillir les nouveaux ménages entrants dans le dispositif hôtelier 115, dans le cadre de la prise en charge initiale. Une fois la prise en charge « stabilisée » actée, les ménages sont réorientés dans le dispositif hôtelier classique ou dans une structure d'hébergement/logement régulée par le SIAO 93.

Entre septembre et décembre 2024, 62 personnes, soit 108 ménages, ont été orientées en prise en charge "initiale" au sein du SAS.

L'intégralité des orientations de prise en charge initiale n'ont pas forcément lieu sur le SAS, étant donné que les chambres de cet hôtel ne permettent pas l'accueil de toutes les compositions familiales à tout moment. Des prises en charge initiales continuent donc de se dérouler au sein d'hôtels 115 classiques. De fait, la cellule mobile du 115-93 est amenée à intervenir sur l'ensemble de la région francilienne.

Au cours de l'année 2024, la cellule mobile 115-93 a réalisé l'évaluation et la transmission de la demande "insertion" de 461 ménages et a effectué des relances auprès de 133 prescripteur·rice·s. L'ensemble de ces démarches ont permis la transmission de 619 préconisations de réorientation vers des dispositifs d'hébergement (67%) / logement (33%).

PRÉCONISATIONS SIAOS TRANSMISES SUITE À L'INTERVENTION DE LA CELLULE MOBILE EN 2024



Dans le cadre des financements LDA2, l'équipe de la cellule mobile du 115-93 a été renforcée de 3 ETP supplémentaires à partir du dernier trimestre de 2024 et est désormais composée de 6 travailleur·euse·s sociaux·ales.

## 6. LA RÉGULATION DES ÉQUIPES MOBILES D'AIDE (REMA)

La régulation des équipes mobiles d'aide a pour objectif de coordonner les actions des équipes mobiles d'aide (EMA) afin que soit rendue cohérente la couverture territoriale des maraudes qui interviennent dans le département. Dès lors, la REMA fait interface auprès des différentes EMA afin de coordonner les actions auprès du public à la rue. À ce titre, la REMA coordonne l'activité des équipes des maraudes salariées et bénévoles :

- du Samu-Social 93 portés par l'association Hôtel Social 93 (équipes professionnelles et bénévoles) ;
- de la Croix-Rouge Française (équipes professionnelles et bénévoles) ;
- du Secours islamique France (équipes bénévoles).

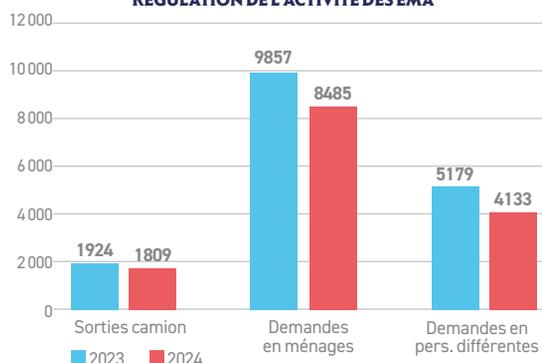
Les maraudes professionnelles et bénévoles rencontrent les ménages en situation de rue selon les modes d'intervention suivants :

- signalement : la REMA centralise l'ensemble des signalements internes et externes concernant les demandes de rencontres par une maraude régulée par le SIAO 93 dans le territoire de la Seine-Saint-Denis. Chaque soir, la REMA attribue les signalements reçus aux équipes de maraudes professionnelles ou bénévoles selon les besoins identifiés et les territoires concernés ;
- veille : les ménages repérés comme étant les plus vulnérables sont inscrits sur une liste de "veilles" afin d'être rencontrés de manière régulière (hebdomadaire ou bi-hebdomadaire) ;
- maraude exploratoire : elles concernent les rencontres réalisées en dehors des signalements et des veilles. Les EMA réalisent, de leur propre initiative, de "l'aller vers" les personnes qu'elles ont identifiées comme étant en situation de rue. Ces rencontres permettent notamment de repérer des personnes qui sont en situation de non-recours des dispositifs de droit commun et de la veille sociale (115, accueil de jour).

En 2024, le 115-93 a recensé 1 809 sorties de camions (en baisse de 6% par rapport à 2023) et la REMA a émis 8 485 demandes qui concernaient 4 133 personnes différentes. Cet ensemble constitue **une baisse des demandes de 14% et de près de 20% en personnes différentes** comparée à l'activité de 2023.

	2023	2024
Sorties camion	1924	1809
Demandes en ménages	9857	8485
Demandes en personnes différentes	5179	4133

RÉGULATION DE L'ACTIVITÉ DES EMA



La diminution des sorties de camions, combinée à la présence plus durable des ménages à la rue, impacte directement leur volonté de solliciter une maraude, même si le 115 propose systématiquement une rencontre dès qu'un ménage est en situation de rue. Renforcé par le constat d'un manque de solution immédiate, un certain nombre de ménages refusent ou ne mettent pas de sens dans la rencontre avec une maraude.

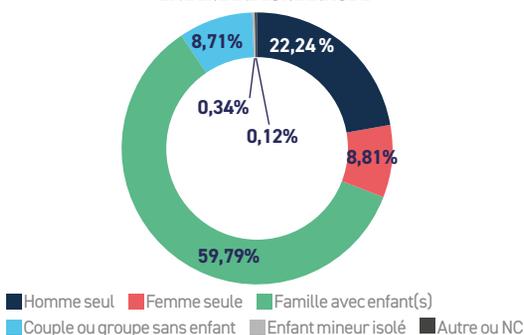
Les rencontres s'effectuent suite à des sollicitations qui proviennent de différents canaux. Ainsi, sur les 4 133 demandes différentes en personnes concernées par une demande de maraude, 3 961 concernent des demandes dans le cadre de signalement et de maraudes exploratoires. Pour cette partie, cela représente une baisse de près de 20%. La volumétrie des veilles est également impactée par une baisse de 30% par rapport à l'année précédente. La diminution des demandes faites aux 115-93 influe directement et négativement sur les signalements qui sont adressés au EMA. Par ailleurs, si en 2023 les EMA ont pu bénéficier de renfort, cela n'a pas été le cas en 2024. Cependant, il est à noter que la baisse constatée de l'activité ne reflète pas totalement la réalité. En effet, une partie de l'activité a été consacrée à l'organisation des JOP et les équipes n'ont donc pas pu assurer leurs missions régulières.

DEMANDES SELON LE MODE D'INTERVENTION (EN PERSONNES DIFFÉRENTES)



Sur les 4 133 demandes (en personnes différentes) émises, près de 60% concernent des familles avec enfant(s). Notons que les personnes isolées (femmes et hommes) représentent près de 30% des demandes, tout en constatant une prévalence de demandes faites par des hommes isolés. Le manque de solutions apportées par le dispositif actuel ne permet que très partiellement la mise à l'abri rapide des publics isolés. Ainsi, ils demeurent plus durablement encore que les familles en situation d'errance et de sans-abrisme, ce qui nécessite une approche spécifique par les maraudeurs.

RÉPARTITION DES TYPOLOGIES DES MÉNAGES EN DEMANDES MARAUDE



Notons que sur les 8 485 demandes en ménages, 2 727 (soit 32%) n'ont pu être réalisées ou n'ont pas donné lieu à un échange avec les personnes.

## 7. LES DISPOSITIFS SPÉCIFIQUES

### A. LE DISPOSITIF PÉRINATALITÉ

La mise en place d'un dispositif dédié aux femmes enceintes et sortantes de maternités par le SIAO 93 permet depuis maintenant 8 ans un repérage fin et de plus en plus exhaustif des situations.

Le dispositif permet de proposer aux maternités régionales et aux services de protection maternelle et infantile (PMI) du département un·e interlocuteur·rice dédié·e et un traitement spécifique pour les femmes enceintes ou sortantes de maternité et leurs familles sans solution d'hébergement. Ce besoin peut également être identifié par le service du 115, qui le signale alors à cet·e interlocuteur·rice.

Le dispositif périnatalité a reçu **1 511 demandes** sur l'année 2024 (moins 9% par rapport à 2023). 790 demandes proviennent des PMI et des maternités, et **576 ménages** sont signalés de la part du 115.

Les autres demandes ont été transmises par des partenaires de proximité : les accueils de jour du territoire, les autres structures d'hébergement, les équipes mobiles d'aide, l'équipe mobile LHSS périnatalité et le réseau So-

lipam. Elles peuvent donner lieu à une intervention en fonction du besoin identifié : transmission interne vers une équipe d'intervention sociale, orientation vers des partenaires identifiés, orientation vers la travailleuse sociale en cas de fragilité.

Les demandes émanant des maternités concernaient plus de femmes avant l'accouchement (60%) qu'en sortie de maternité. En ce sens, le dispositif démontre son intérêt dans l'anticipation des demandes d'hébergement et l'augmentation de la probabilité qu'une solution adaptée soit déjà identifiée au moment de l'arrivée du nourrisson.

Parmi les 790 demandes reçues de la part des PMI et des maternités, **509 ont conduit à une orientation** vers un dispositif de mise à l'abri ou d'hébergement dont 344 en hôtel 115 (67,5%).

En 2024, **28 ménages n'ont pas eu de solution à la sortie de la maternité** et **42 ménages sont restés en attente d'une place jusqu'à l'accouchement** (ces demandes concernaient des femmes enceintes restées à la rue jusqu'à l'accouchement malgré les recherches 115).

### B. PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCES ET SERVICE DE MISE EN SÉCURITÉ (SMS)

Une priorité forte est accordée aux personnes victimes de violences intrafamiliales et un circuit est dédié aux femmes victimes de violences conjugales. Les femmes victimes de violences conjugales constituent un public prioritaire au regard de la situation de détresse et de danger immédiat dans laquelle elles se retrouvent, notamment à la suite du départ du domicile conjugal. Le premier niveau de réponse apporté par le 115, et également mobilisable par les commissariats via une ligne 115 dédiée, est l'émission d'une demande de mise en sécurité dans une chambre d'accès mise à disposition par une association. Les personnes bénéficiant de ce dispositif sont ensuite réorientées vers des places dédiées, gérées par l'association SOS Femmes Seine-Saint-Denis, pour une durée théorique de 7 nuits, puis réorientées par le SIAO (115 ou hébergement/logement) en structures pérennes ou à l'hôtel. Il est à noter que les commissariats et l'accueil de jour de SOS Femmes Seine-Saint-Denis peuvent également directement solliciter le service de mise en sécurité (SMS).

En 2024, 251 personnes (femmes et enfants) ont fait l'objet d'une demande de mise en sécurité et 189 personnes (femmes et enfants) ont bénéficié d'une mise en sécurité sur le dispositif SMS de SOS Femmes Seine-Saint-Denis ou au sein d'un hôtel 115. Ce public reste le moins concerné par les demandes non pourvues (9% des ménages). En effet, lorsque le 115-93 identifie une situation de femme victime de violences, une alerte est transmise par mail et téléphone au prestataire hôtelier Delta pour une orientation immédiate si jamais la mise en sécurité au sein du dispositif SMS de SOS Femmes Seine-Saint-Denis n'est pas possible, faute de place disponible.

# Perspectives



Dans une perspective d'amélioration continue du service, plusieurs axes de travail ont été identifiés. Tout d'abord, la mise en place d'un serveur vocal interactif (SVI) permettra aux appelants de mieux orienter leurs demandes en sélectionnant directement le motif de leur appel.

Par ailleurs, le bon fonctionnement de certaines composantes de l'activité, notamment la régulation des équipes mobiles d'aide, devra être perfectionné.

L'amélioration du maillage territorial constituera également une priorité, à travers la constitution de nouveaux partenariats et le renforcement de ceux déjà existants, en particulier avec les accueils de jour. Il sera également essentiel d'améliorer la remontée d'informations sur ce sujet afin de valoriser les actions réalisées sur le terrain.

La traduction opérationnelle des éléments issus du cadrage régional devra se poursuivre.

En parallèle, la gestion du dispositif hôtelier devra s'effectuer dans le respect du plafond de nuitées fixé, tout en poursuivant le travail engagé avec les CHU 115, notamment par la formalisation des modalités de régulation. L'évolution du parc devra être anticipée pour compenser les pertes de nuitées hôtelières.

Enfin, il conviendra d'accompagner le déploiement de la cellule mobile en veillant à l'optimisation de son fonctionnement, et de procéder à la mise à jour des procédures du 115 afin de garantir leur adéquation avec les réalités du terrain.

# Régulation des dispositifs d'hébergement / logement



**24 911** PERSONNES  
DIFFÉRENTES  
EN DEMANDE  
D'HÉBERGEMENT  
OU DE LOGEMENT  
SOIT 11 578 MÉNAGES



**55 %**  
DE PRÉCONISATIONS  
LIÉES À UN DISPOSITIF  
D'HÉBERGEMENT  
**45 %**  
DES PRÉCONISATIONS  
LIÉES À UN DISPOSITIF  
DE LOGEMENT



**757**  
MÉNAGES ADMIS  
SUR UNE PLACE  
D'HÉBERGEMENT,  
SOIT **1 345** PERSONNES



**6 953** PLACES  
D'HÉBERGEMENT  
OUVERTES DONT  
**750** PLACES DU  
CHU-115 FIN 2024



**248** MÉNAGES  
ADMIS DANS  
UN LOGEMENT  
ACCOMPAGNÉ  
OU ADAPTÉ



**316** MÉNAGES,  
ADMIS DANS  
LE DISPOSITIF  
D'INTERMÉDIATION  
LOCATIVE SOLIBAIL,  
SOIT **1 043**  
PERSONNES



**1 808** DEMANDES  
DE LOGEMENT SOCIAL  
RECONNUES  
PRIORITAIRES  
POUR **3 729**  
PERSONNES



**899** MÉNAGES  
RELOGÉES  
APRÈS  
LABELLISATION,  
SOIT **2 012**  
PERSONNES



## INTRODUCTION

En 2024, le pôle de régulation des dispositifs d'hébergement et de logement du SIAO 93 a jonglé entre des fluctuations internes et une stabilité externe.

L'ensemble de l'année a été marquée par la préparation puis le déploiement du nouvel outil "Ariane" en septembre. Cet outil unique, en interconnexion avec le SI-SIAO, a pour vocation de faciliter le suivi de l'ensemble du parc AHI et permettre une meilleure articulation entre les différentes équipes du pôle dans le traitement des demandes SI-SIAO. Un travail hebdomadaire avec les collègues du pôle actions transversales ainsi que plusieurs groupes de travail avec les équipes du pôle ont été nécessaires pour assurer d'abord la définition des besoins et ensuite une prise en main dès le quatrième trimestre. En parallèle, un travail de recensement plus précis de l'ensemble du parc a été mené. Les effets tangibles en termes de pratique et d'analyse sont attendus pour l'année 2025.

En termes de ressources humaines, 2 professionnels ont rejoint l'équipe dans le cadre du lancement de la nouvelle Cellule Mobile d'Appui CEJ, qui en complément du travail du référent CEJ-JR co-accompagne des publics en fin d'hébergement ASE/PJJ. Un coordinateur a également été recruté pour cette équipe, mais également pour structurer l'activité de l'équipe hébergement, dans un contexte déjà connu d'augmentation du parc, de hausse des sollicitations et de contraintes externes.

En fin d'année, la réponse à un nouvel appel à manifestation d'intérêt implique une nouvelle extension d'activité sur l'accompagnement direct des publics éloignés de l'emploi en 2025. Concernant les liens avec les autres acteur·rice·s du territoire, l'année 2024 s'inscrit dans la continuité de 2023. Les travaux d'harmonisation des pratiques des SIAO franciliens se sont poursuivis. Le parc régulé a connu peu d'évolutions, et les difficultés constatées sur le territoire sont restées les mêmes : inadéquation d'une partie des dispositifs avec les publics connus du SIAO et surreprésentation des ménages en emploi, notamment pérenne (Solibail, logement accompagné/adapté), pression financière sur les capacités d'accompagnement des associations recevant les orientations du SIAO (hébergement, Solibail), difficulté d'identification des publics avec des dossiers prêts à l'orientation (Solibail, logement intermédiaire, RS-ASLL).

Certes, le nombre des labellisations SYPLO et des relogements en logement social pour les publics labellisés par le SIAO a augmenté, mais la fluidité reste limitée pour certains dispositifs accueillant de grandes compositions familiales ou bien des ménages dont les situations administratives sont bloquées. Autant de situations qui entraînent une augmentation du nombre d'aller-retours entre SIAO et prescripteur·rice·s, et génère des défauts d'actualisation des dossiers.

Ce constat confirme l'importance du travail du pôle de régulation des dispositifs d'hébergement et de logement, tant en termes d'accompagnement que d'harmonisation des pratiques des prescripteur·rice·s, en complément du travail de régulation des places et de traitement des demandes.

## MISSIONS

### Analyse des besoins et suivi des pratiques

- Recenser l'ensemble des places d'hébergement, de logements adaptés, accompagnés et intermédiés.
- Participer au traitement équitable des demandes et faire des propositions adaptées aux besoins des personnes.
- Contribuer au suivi des parcours des personnes prises en charge, jusqu'à la stabilisation de leur situation.
- Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social.
- Accompagner/former les gestionnaires quant aux potentialités de sorties des personnes.
- Former les prescripteurs quant aux orientations possibles dans les différents dispositifs.
- Animer les diverses commissions.

### Relogement

- Orienter les publics vers les logements adaptés à leurs besoins et capacités
- Assurer la traçabilité des demandes, des propositions entrantes et des orientations.
- Assurer la mise à jour quotidienne des outils

### Contrat d'engagement jeune - jeune en rupture (CEJ-JR)

Accompagner les prescripteur-riche-s travaillant auprès des jeunes adultes ayant signé un CEJ-JR, dès lors que ces jeunes rencontrent des difficultés d'hébergement-logement.

#### Cellule mobile d'appui (CMA)

- Répondre aux sorties complexes de jeunes en fin de mesures ASE et/ou PJJ afin de réduire le risque de rupture d'hébergement
- co-accompagnement avec le référent ASE/PJJ et la mission locale en vue de trouver des solutions de relogement (hébergement / Logement)

### Responsables

Encadrer l'équipe

## ÉQUIPES



**6**  
chargé-e-s de missions  
dispositifs d'hébergement

**4**  
chargées de missions  
dispositifs logements

**7**  
chargées de relogement

**7**  
chargées de relogement

**2**  
travailleuses sociales

**1**  
chargé de mission référent  
« jeunes, CEJ-JR »

**1** responsable de pôle

**1** responsable adjoint

**1** coordinateur dispositif hébergement  
et CMA CEJ-JR

# 1. LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE AU SIAO 93

## A. LES DEMANDES REÇUES

Le SIAO 93 applique une durée de validité de 4 mois pour chacune des demandes reçues par l'intermédiaire du système d'information SI-SIAO. Si la première demande ne donne pas lieu à une orientation, un même ménage peut alors faire l'objet de plusieurs demandes au cours d'une même année. Aussi, un même ménage peut disposer de plusieurs demandes émanant de prescripteur-riche-s différent-e-s, en lien avec l'instabilité des parcours et le turn-over important au sein des services d'accompagnement du territoire. Chaque demande reçue fait l'objet d'un traitement en partie automatisé : celui-ci vise à s'assurer de la complétude, de la cohérence des éléments indiqués avec la préconisation du de la prescripteur-riche, ainsi que d'une identification de vulnérabilités spécifiques. Cette démarche permet d'améliorer l'efficacité du traitement des demandes reçues. En effet, le contexte de forte augmentation du volume limite la capacité de traitement du SIAO 93 dans un délai correct. L'ensemble des demandes avec une préconisation "logement" sont lues et traitées par les équipes du SIAO 93. Certaines demandes, dont la préconisation est "hébergement", notamment lorsqu'elles ne semblent pas indiquer de vulnérabilité aiguë, sont traitées de manière automatique (inscription sur la liste d'attente "hébergement"), puis relues en commission.

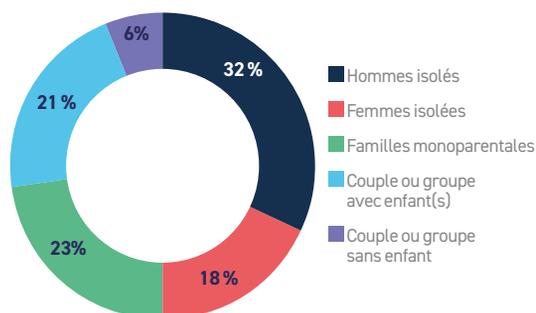
### 1. LE PROFIL DES DEMANDEURS ET DES DEMANDEUSES

En 2024, le SIAO 93 a reçu 28 794 demandes, exprimées en personnes, soit une augmentation de 23 % par rapport à l'année 2023. L'augmentation est également importante en ménages différents (+17 %) entre 2023 et 2024, passant de 9 906 en 2023 à 11 578 en 2024. Ces indicateurs témoignent de l'augmentation significative de demandes d'hébergement et de logement reçues et en partie traitées par le pôle hébergement / logement. A titre indicatif, en 2020, les demandes "insertion" reçues représentaient 6 745 ménages différents. En somme, le nombre de demandes hébergement / logement reçues par le SIAO 93 a été multiplié par deux en l'espace de 4 années.

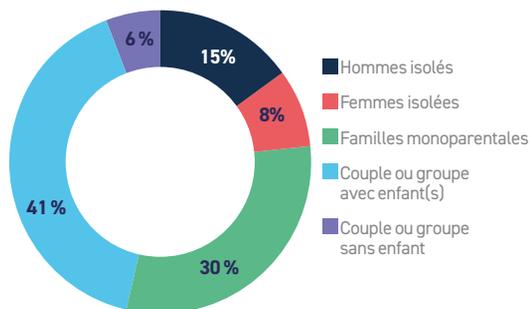
Demandes en personnes	28 794
Demandes en personnes différentes	24 911
Demandes en ménages	13 614
Demandes en ménages différents	11 578

## 2. TYPOLOGIE DES MÉNAGES DES DEMANDEURS ET DES DEMANDEUSES EN MÉNAGES

TYPOLOGIE DES DEMANDEUR · EUSE · S EN MÉNAGES



TYPOLOGIE DES DEMANDEUR · EUSE · S EN PERSONNES



L'ensemble des demandes reçues concernent 11 578 ménages différents en 2024. Les hommes seuls représentent la typologie de ménage la plus représentée parmi l'ensemble des ménages en demande au cours de l'année 2024 (32 %) et les personnes isolées représentent la moitié des ménages demandeurs.

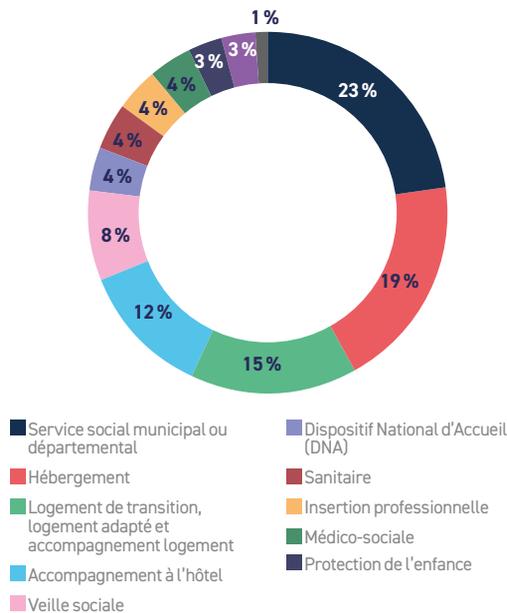
### → PRÉCONISATIONS D'ORIENTATION

55,40 % des demandes reçues en 2024 avaient une préconisation de type "Hébergement" : CHU, CHS, CHRS, ALTHO. 44,60 % des demandes reçues en 2024 avaient une préconisation de type "Logement" : résidence sociale avec ou sans accompagnement, Solibail, pension de famille, foyer de jeunes travailleurs, accès au logement social. Ces données restent stables par rapport à 2023.

## 2. LES PRESCRIPTEURS ET LES PRESCRIPTRICES

Près d'un quart des demandes reçues par le SIAO 93 en 2024 étaient transmises par un service social dit "de droit commun", essentiellement composé du service social du Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis. Ensuite, les professionnel-le-s exerçant au sein des dispositifs d'hébergement et de logement représentent les deux autres catégories les plus représentées.

DEMANDES D'INSERTION PAR TYPE DE PRESCRIPTEURS



## B. LA COMMISSION DU SIAO

### 1. La commission du traitement de la demande (CTD) hébergement

Cette instance a lieu tous les mercredis matin en présentiel. Elle est animée par les chargé-e-s de mission hébergement et est composée de tous les partenaires du SIAO qui souhaitent s'y impliquer. Cette instance est aussi à visée pédagogique puisqu'elle permet à chacun-e d'appréhender au mieux les éléments nécessaires à la complétude d'une évaluation sociale transmise au SIAO 93.

**Zoom sur le processus :** après une vérification de la complétude des informations, les demandes sont inscrites sur la liste d'attente « hébergement » dans le SI-SIAO. En CTD, il s'agit plus particulièrement de vérifier la conformité des prétraitements réalisés et de vérifier que les informations indiquant une vulnérabilité ou une urgence particulière ont bien été prises en compte.

Les demandes reçues relevant d'un dispositif d'hébergement sont lues et les professionnel-le.s valident alors le dispositif adapté et l'inscription sur la liste d'attente correspondante

**48 commissions**

avec une moyenne de participation de 9 personnes

**4 383 demandes traitées en CTD**

**316 participant-e-s**

dont 59 % professionnel-le-s du travail social internes à l'association

### 2. Le traitement des demandes « logement »

Cette instance est composée de professionnel-le-s internes. Elle vise à étudier l'ensemble des demandes dont la préconisation relève d'un dispositif lié au logement (accompagné, adapté et intermédiation locative, logement social, reconnaissance du caractère prioritaire de la demande de logement social.). Elle est assurée par les chargées de relogement et les chargées de mission logement du SIAO.

**Zoom sur le processus :** le traitement de ces demandes relève de l'utilisation de 3 outils : le SI-SIAO, le Système national d'enregistrement et SYPLO.

Le SIAO s'assure de la conformité de l'ensemble des pièces justificatives et des informations renseignées dans les différents outils et valide l'adéquation entre ces éléments et le dispositif de logement demandé en inscrivant la demande sur la liste d'attente appropriée.

### 3. La concertation territoriale du SIAO (CTS)

La CTS se tient tous les vendredis matin depuis 11 ans. En 2024 cette instance se poursuit toujours sans inscription en format mixte présentiel et distanciel. Cette instance permet à tous les partenaires du territoire de venir présenter une situation complexe et/ou d'apporter des éclairages sur les poursuites de l'accompagnement.

La CTS est un espace d'échanges pluridisciplinaires qui permet également de créer du lien entre les professionnel-le-s de la Seine-Saint-Denis. Chaque participant-e

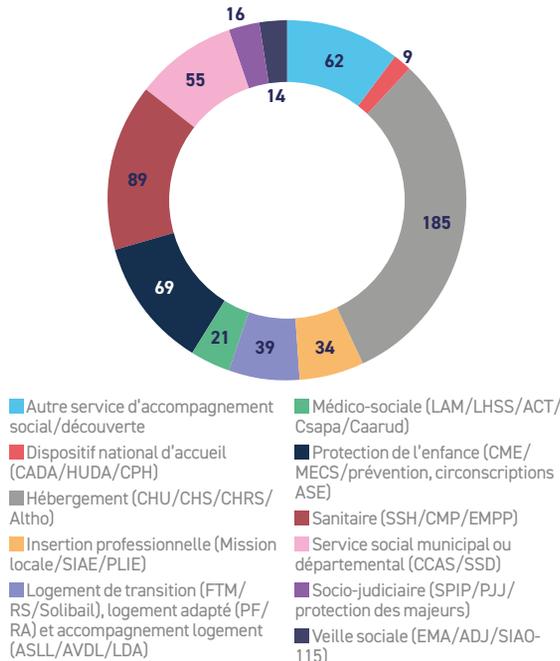
peut présenter une situation d'accompagnement et apporter son expertise, l'objectif étant de permettre au·à la professionnel·le qui présente une situation de repartir avec des pistes et/ou axes de travail et de réflexion. La CTS n'a pas vocation à trouver des places d'hébergement/logement mais permet plutôt un temps de réflexion collectif autour des situations présentées. Cette instance permet également de partager les informations et les actualités du SIAO : données du 115, ouvertures ou fermetures de structures, etc.

La CTS est animée par les chargé·e·s de mission du SIAO

**46 commissions**  
**534 participant·e·s**  
 soit une moyenne de 12 participant·e·s par CTS  
**156 situations étudiées**

La fréquentation de l'instance et la multitude des situations présentées confirment que la CTS continue de répondre aux besoins des professionnel·le·s du territoire dès lorsqu'ils sont confronté·e·s à des situations complexes. Les professionnel·le·s qui fréquentent les commissions sont majoritairement issu·e·s des secteurs de l'hébergement (31 %), du sanitaire (15 %) et de la protection de l'enfance (7 %). Viennent ensuite les autres services d'accompagnement social et découverte.

ORIGINE PROFESSIONNELLE DES PERSONNES INSCRITES EN COMMISSIONS



## 2. LA RÉGULATION DES DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT

Par rapport aux années précédentes, l'extension du parc d'hébergement a été très limitée, avec seulement trois nouvelles ouvertures en fin d'année, totalisant 62 places, soit une augmentation de 1 %. D'autre part, la régulation des places hivernales pérennisées a été confiée au pôle mise à l'abri. La régulation de quelques centres d'hébergement y a également été transférée. Enfin, en 2023, l'opération « Fluidité Accélérée » (OFA) avait conduit à la transformation de places hôtelières en places d'hébergement pérennes, ce qui ne s'est pas reproduit en 2024. De telles transformations sont néanmoins attendues en 2025. En conséquence, le nombre de mises à disposition, d'orientations et d'admissions a diminué de manière similaire, une tendance intégralement reflétée dans les données des CHU.

### Le parc d'hébergement régulé par le SIAO 93

Equipe	Dispositifs	Nombre de structures	Nombre de places (pers)
Hébergement	Généraliste	89*	5 594*
	FVV	13	442
	Périnatalité	18	734
	Jeunes	4	137
	Addiction	3	46

\*dont 9 structures (750 personnes) de CHU régulées par le pôle mise à l'abri

### Mises à disposition, orientations et admissions

	Nbre de places*	Mises à disposition		Positionnements		Refus connus		Admissions	
		Pers.	Mén.	Pers.	Mén.	Pers.	Structures	Mén.	Pers.
CHU	4 957*	581	1 087	690	1 232	74	42	533	910
CHS	281	42	72	62	91	10	8	44	80
CHRS	1 338	167	266	199	317	12	20	145	222
ALTHO	337	64	225	58	209	3	11	35	133
<b>Total</b>	<b>6 953</b>	<b>854</b>	<b>1 651</b>	<b>1 009</b>	<b>1 849</b>	<b>99</b>	<b>81</b>	<b>757</b>	<b>1 345</b>

\*Inclut les 750 places de CHU régulées par le pôle mise à l'abri - non incluses dans les données de mises à disposition, d'orientations et d'admissions.

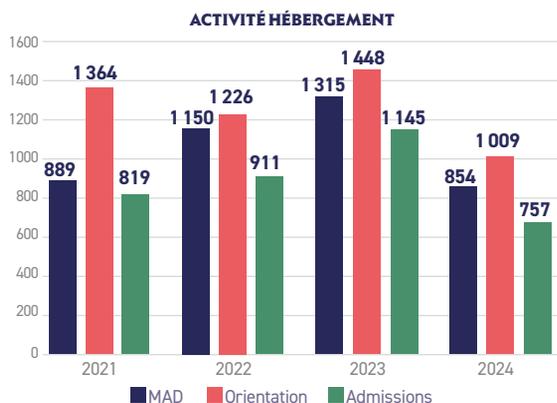
En 2024, l'équipe hébergement a donc positionné 1 009 ménages (orientation vers une place dans une structure qui doit ensuite conduire à une admission ou un refus).

Parmi ceux-ci, la part concernant des ménages déjà pris en charge en structure d'hébergement est passée de 22 % en 2023 à 30 % en 2024. À l'inverse, la proportion de ménages pris en charge à l'hôtel 115 est passé de 27 % à 17 % (l'année 2023 avait été marquée par une priorisation particulière des publics de l'hôtel 115 dans le cadre de l'opération fluidité accélérée). 35 % des orientations concernent par ailleurs des personnes en hébergement chez des tiers (6 %), ou bien dites « sans solution connue », pouvant être en situation de rue ou en squat (29 %), ce qui est stable par rapport à 2023.

## Évolution pluriannuelle du dispositif hébergement

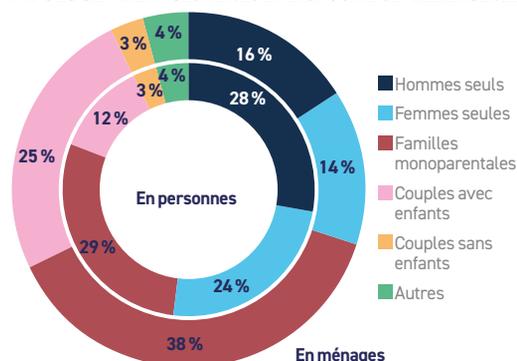
### TYPE DE PRISE EN CHARGE DES MÉNAGES ADMIS EN HÉBERGEMENT

dont issus de l'hôtel 115	17 %
dont issus de CHU / CHRS (SIAO 93)	30 %
dont hébergement chez des tiers/ ex loc	6 %
dont sans solution connue (rue, squat...)	29 %
dont DNA (CADA, HUDA, CPH...)	2 %
dont autres PEC (Etat, dépt, santé...)	13 %
dont issus de IML / RS (SIAO 93)	3 %



Malgré une diminution indéniable de la part des ménages pris en charge à l'hôtel 115 parmi les orientations, il est probable que l'écart entre la situation initialement déclarée et la réalité au moment de l'orientation entraîne une surestimation de cette tendance, ainsi qu'une augmentation apparente du nombre de personnes sans solution connue. Cela est dû aux défauts de remplissage du SI-SIAO et aux délais de réponse du SIAO aux demandes, des problèmes déjà présents en 2023, rendant difficile l'évaluation précise de leur ampleur. Par ailleurs, l'action de ce service reste très contrainte par des priorisations qui doivent être réalisées en lien avec des fermetures de sites et des réorientations nécessaires.

### TYPOLOGIE - MÉNAGES ADMIS EN DISPOSITIFS D'HÉBERGEMENT



Tout comme en 2023, les personnes isolées représentent la moitié des ménages orientés (51 % en 2024, 45 % en 2023, 49 % en 2022) et la moitié des ménages admis. Si l'on observe en personnes admises, la situation est toute autre puisque près de 65 % des personnes admises font parties de ménages avec enfant(s) (familles monoparentales ou couples) qui intègrent une structure d'hébergement en 2024 (contre 80 % en 2023).

La typologie des ménages orientés est dépendante des types de places mises à disposition. Ce qui pose le sujet de l'adéquation entre le besoin et les capacités de prise en charge, ainsi que l'adéquation entre les différents dispositifs de l'AH. En effet, la moitié des ménages admis en centre d'hébergement comptent plus de 2 personnes et font face à des perspectives de sortie vers des dispositifs de logement plus limités : près de 75 % des relogements des publics prioritaires connus par le SIAO concernent des ménages de moins de 2 personnes, la typologie des logements du parc Solibail est également plus adaptée aux petites compositions familiales, et le parc de logement d'insertion s'adresse quasi exclusivement aux personnes isolées.

Si le nombre de mises à disposition a diminué par rapport à 2023, la tendance principale demeure la densification de l'activité générale de l'équipe « hébergement » ces dernières années. Plusieurs raisons l'expliquent.

Le parc a connu un accroissement de près de 100 % en 5 ans et le nombre de structures partenaires a logiquement augmenté. Les besoins du territoire sont plus grands comme le montrent le nombre de signalements ou le nombre de demandes sur le SI-SIAO. Enfin, les sollicitations des structures pour des réorientations sont également à la hausse, en conséquence de plus grandes difficultés de sorties de ménages pris en charge vers le logement social (baisse de la construction et des attributions, délais de décisions en préfecture ouvrant accès aux dispositifs logement).

Ainsi, le renforcement nécessaire de l'équipe hébergement s'est matérialisé par l'arrivée d'un coordinateur dont la mission consiste à assurer la priorisation et l'articulation des différentes missions, entre orientations des publics, réponses aux sollicitations des prescripteur-rices mais aussi suivi et accompagnement des acteur-rices de l'hébergement.

### 3. RÉGULATION DES DISPOSITIFS DE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ/ADAPTÉ (HORS SOLIBAIL)

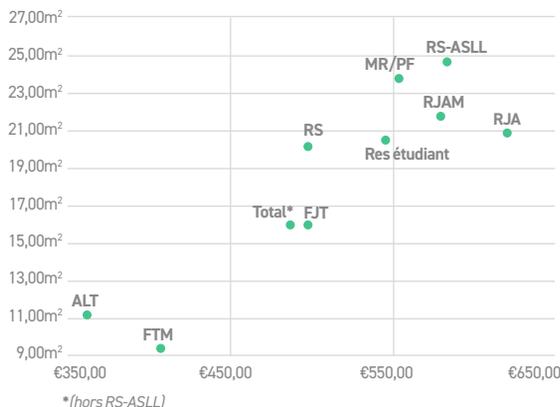
Logement accompagné/adapté - mises à disposition, orientations et admissions

	Nbre de places*			Mises à disposition		Positionnements		Refus connus		Admissions	
	Logt.	Mén.	Pers.	Mén.	Pers.	Mén.	Structures	Mén.	Pers.		
ALT	180	62	62	69	69	8	6	21	21		
Dispo Jeunes*	4 594	236	236	185	185	32	13	54	54		
FTM	4 733	118	118	55	55	12	5	10	10		
PF/MR/RA	382	22	22	17	17	4	1	14	14		
RS	7729	382	606	461	725	108	61	149	255		
dont RS-ASLL	234	216	440	255	519	92	48	102	208		
Total	17 618	820	1 044	787	1 051	164	86	248	354		

\*(dont résidences étudiantes)

Au cours de l'année 2024, le SIAO a reçu 820 mises à dispositions (904 en 2023), qui ont abouti à 248 admissions (270 en 2024). L'ensemble de ces baisses repose exclusivement sur le parc hors résidences sociales avec accompagnement social (RS-ASLL, renommées RS-ASLA – pour lesquelles le nombre de mises à disposition a augmenté). Pour ce dispositif, le niveau d'admission a légèrement augmenté, et la baisse des relogements a donc été moins importante que la baisse des mises à dispositions.

LOGEMENT ACCOMPAGNÉS/ADAPTÉ (Hors Solibail) - SUPERFICIE ET REDEVANCE



Le nombre de positionnements a augmenté et 62 % des places ont fait l'objet d'au moins un positionnement (47 % et 48 % en 2022 et 2023). Cette augmentation est attribuable à une évolution de l'approche du SIAO, visant à maximiser le nombre d'orientations, quitte à essayer plus de refus, pour pouvoir établir une habitude de relevé des pratiques de refus. D'autre part, le travail de conserve avec le référent contrat d'engagement jeune – jeune en rupture (CEJ-JR) a permis de fluidifier les échanges avec les prescripteur·rice·s principaux·ales des publics jeunes (ASE, PJJ, etc.). C'est ainsi que les taux de positionnements ont été très élevés sur les principaux dispositifs jeunes : ALT (95 %), FJT (89 %), mais aussi sur les résidences sociales sans accompagnement (82 %), alors que le taux de positionnement ne dépassait pas les 58 % sur ces trois dispositifs en 2023.

Pour les autres dispositifs, il y a une confirmation de la tendance observée en 2023 : en raison de l'inadéquation entre les profils des personnes en demande et les critères et exigences des gestionnaires, les autres dispositifs présentent des taux d'orientations faibles (pourcentage de places mises à disposition ayant fait l'objet d'au moins un positionnement) : RJA (20 %), résidence étudiante (6 %) et RJAM (35 %) FTM (30 %).

Bien que l'équipe de régulation des dispositifs de logement accompagné/adapté a fonctionné en effectif réduit une partie importante de l'année, il est à souligner que le nombre d'admissions a été maintenu et que le taux d'orientation sur une partie des dispositifs a été augmenté. Afin de faire face à ces absences, 3 intérimaires sont venu.e.s renforcer l'équipe au cours de l'année.

L'augmentation du nombre d'orientations n'a pas donné lieu à une dégradation du taux de réussite, et le nombre d'admissions par mise à disposition a donc légèrement augmenté. Cependant, les niveaux généraux restent faibles : entre 30 % et 40 % des logements mis à disposition ont été pourvus pour les meilleurs dispositifs (ALT, FJT, RS – 47 % en RS-ASLL).

Un obstacle à l'orientation en RS-ASLL repose sur la restriction de l'éligibilité aux seuls publics identifiés et labellisés en amont par le Conseil départemental. Certains publics labellisés n'ont pas trouvé de places adaptées sur le parc ASLL. À l'inverse, certains publics connus du SIAO n'ont pas pu prétendre au dispositif au moment de la lecture de leur dossier, faute de labellisation. Une partie du travail a donc consisté à informer les prescripteur·rice·s et les rediriger vers une étape intermédiaire de dossier FSL avant de revenir vers le SIAO. Lors du dernier trimestre 2024, un travail a été engagé par le Conseil départemental, avec la participation du SIAO 93, pour modifier les modalités de gestion

du dispositif RS-ASLL et faciliter l'identification de publics éligibles.

Il apparaît d'autre part que le nombre d'admissions souffre d'une sous-estimation liée à un faible niveau de retours des gestionnaires, tous dispositifs de logement adapté/accompagné confondus, qui laissent beaucoup d'orientations en attente de réponse au SIAO (pas de retours mails, pas de remplissage du SI-SIAO). Par exemple, au 30 septembre 2024, 30 % des orientations faites sur l'ensemble de l'année 2024 étaient sans réponse reçue par les services compétents.

Le travail de suivi des orientations génère une très importante activité qui s'ajoute au travail continu de recherche de candidatures qui implique de nombreux échanges avec les prescripteurs avant d'aboutir à un dossier mobilisable par le SIAO, a fortiori au sein d'une équipe réduite.

### TYPLOGIE DES MÉNAGES ADMIS

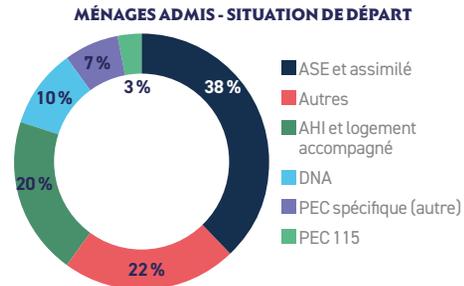
Comme les années précédentes, les hommes isolés sont largement bénéficiaires de ces dispositifs de logement accompagné hors RS-ASLL (72 % des admis), les femmes seules représentent elles 25 %. Les couples et ménages avec enfants restent très à la marge dans ces admissions (3 %). Le dispositif RS-ASLL se présente alors, comme en 2023, comme une voie de recours indispensable pour les autres compositions familiales. Les isolé·e·s représentent 32 % des admis sur le dispositif, tandis que la majorité des ménages sont des compositions de 2 (42 %) ou 3 personnes (18 %). 61% des ménages admis sont plus spécifiquement des familles monoparentales (comme en 2023).

L'origine des ménages admis présente une plus grande variété que sur d'autres dispositifs. 30 % étaient en situation d'errance résidentielle, 25 % étaient pris en charge par l'ASE, 18 % en AHJ (14 % en structure d'hébergement ou de logement accompagné, dont 4 % en hôtel 115), et 15 % sur d'autres dispositifs de prise en charge institutionnelle (établissements de santé, département, DNA). Au sein de ce constat, les tendances suivantes sont à noter :

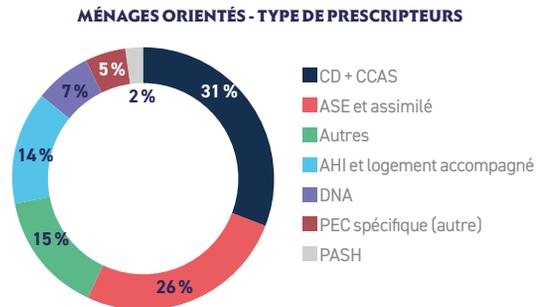
- la part des ménages en errance résidentielle parmi ceux admis sur le parc hors RS-ASLL est revenue au niveau de 2022 qui était de 17 % (30 % en 2023) ;
- la part des ménages issus du DNA est remontée à 11% (6 % en 2023, 17% en 2022)
- Près de la moitié (41 %) des ménages admis sur le parc hors RS-ASLL vient des prises en charge de l'ASE ;
- en cohérence avec la différence entre publics visés, seuls 4% des ménages admis viennent de l'hôtel, et 10 % des structures d'hébergement ;

- la proportion des ménages issus de l'hôtel 115 parmi ceux orientés sur le parc RS-ASLL s'établit à 7 % en 2024, contre 16 % en 2023, année marquée par l'opération fluidité accélérée (OFA), et fait écho à la baisse constatée des ménages en hôtel 115 parmi ceux orientés sur des places d'hébergement.

### Type de prise en charge des ménages admis en logement accompagné/adapté



### Type de prescripteur·rice·s des ménages orientés en logement accompagné/adapté

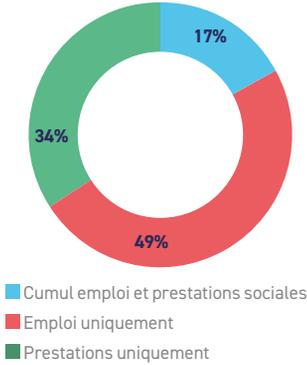


En termes de types de prescripteur·rice·s accompagnant les ménages orientés et admis, les équipes de régulation ont principalement travaillé avec l'ASE et autres services d'accompagnement des publics jeunes (31 % - 38 % sur le parc hors RS-ASLL), et les travailleur·euse·s sociaux·ales des circonscriptions et centres communaux d'action social (31%). La baisse de la part des prescripteur·rice·s du département est à l'image de la baisse constatée de la part de l'ensemble des demandes d'insertion portées par l'institution. L'activité sur le parc RS-ASLL fait exception avec un maintien. 57% des demandes admises sont issues de prescripteur·rice·s du département.

A l'inverse, le SIAO 93 observe une augmentation des admissions des demandes portées par les missions locales, à mettre en lien avec l'activité du chargé de mission CEJ-JR, auprès des prescripteur·rice·s des publics jeunes.

**PROFILS DES RESSOURCES DES MÉNAGES ADMIS**

**Type de ressources des ménages admis en logement accompagné/adapté**



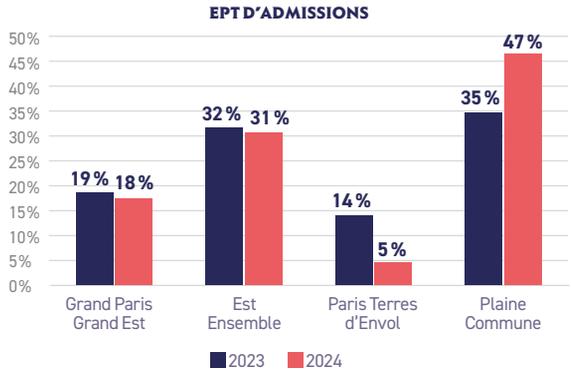
Les ménages admis en 2024 présentent un profil de ressources similaire à celui des ménages admis en 2023. La majorité sont en emploi (58 % en RS-ASLL, 68 % sur le reste du parc, 66 % sur l'ensemble). Parmi les ménages admis en RS-ASLL, une plus grande part cumule emploi et prestations : 28 % contre seulement 8 % sur le reste du parc. La faiblesse de cette dernière catégorie sur le parc hors RS-ASLL est à mettre en lien avec l'accessibilité limitée du public jeune aux prestations sociales. Néanmoins, le taux de succès des orientations ne semble pas varier au gré de la nature des ressources.

Parmi les ménages admis en emploi, 48 % sont en CDI, et 36 % en emploi d'insertion, en lien plus spécifiquement avec les publics jeunes auxquels s'adressent plusieurs dispositifs. Les ménages en CDD occupent une part plus faible (10 %), surtout sur le parc hors RS-ASLL (6 %). Les taux de succès des orientations sont d'ailleurs inférieurs pour les publics en CDD par rapport à ceux en CDI.

En RS-ASLL, la part des ménages positionnés dont les revenus ne se composent que de prestations est supérieure à celle observée sur le reste du parc (38 % contre 28 %). Cela fait écho aux profils visés par l'accompagnement social disponible, à savoir des ménages qui ont un besoin d'accompagnement en insertion professionnelle.

Le revenu moyen des ménages admis a diminué de 1 135 euros à 1 097 euros (-4%). Ce revenu est légèrement supérieur pour les ménages admis en RS-ASLL (1233 EUR), en lien avec l'accès plus général aux prestations sociales (âge moyen plus élevé) et familiales (présence d'enfants).

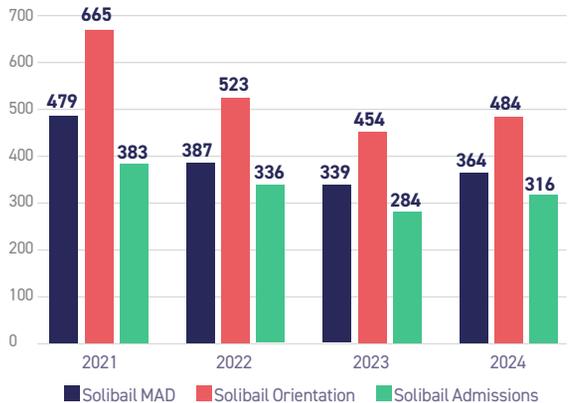
**EPT d'admission - Logement accompagné/adapté**



Le bilan de l'année 2024 conduit à un renouvellement des constats faits lors des années précédentes. Le travail de proximité auprès des prescripteur-riche-s et le financement d'accompagnement sur certains dispositifs semble permettre un calibrage plus adapté aux publics visés, dont les situations sont plus précaires (RS-ASLL, dispositifs jeunes). En revanche, les profils privilégiés sur les autres dispositifs semblent davantage correspondre à des publics en attente d'attributions d'un logement social qu'à des publics en besoin de stabilisation socio-professionnelle, et/ou à des publics plus susceptibles de solliciter des places sans passer par le SIAO. La faiblesse de la part des orientations de publics depuis les structures d'hébergement, en dépit d'un certain nombre de contraintes qui incitent au maintien d'un parcours en escalier, renforce ce constat.

**4. RÉGULATION DU DISPOSITIF SOLIBAIL**

**Activité du Solibail**



L'année 2024 a été similaire à l'année 2023 pour la régulation du dispositif Solibail. Le nombre de logements mis à disposition et d'orientations ont légèrement augmenté (+7 %). Le nombre d'admissions a connu un accroissement plus important (+11 %). Si le SIAO 93 a donc été plus efficace dans son travail d'orientation, les difficultés déjà connues ont perduré.

L'équipe Solibail, déjà contrainte par les critères d'éligibilité formels du dispositif (prise en charge 115 en priorité 1, prise en charge en centres d'hébergement ou reconnaissance DAHO en priorité 2, situation administrative régulière pour au moins un adulte), a continué de faire face à deux obstacles majeurs dans l'identification des publics pouvant être éligibles : l'adaptation des compositions familiales aux typologies des logements proposés et la constitution de dossiers complets.

Alors qu'une grande part des ménages pris en charge à l'hôtel 115 sont des grandes compositions, les logements captés sur le dispositif Solibail sont en premier lieu adaptés à des petites compositions. Certes, la superficie moyenne des logements mis à disposition s'élève à 52m<sup>2</sup> (pouvant donc a priori accueillir jusqu'à 5/6 personnes), la superficie médiane s'élève à 50m<sup>2</sup> et 95 % de ces logements ont une superficie supérieure à 43m<sup>2</sup> (pouvant accueillir jusqu'à 4/5 personnes). Néanmoins, il s'agit à 86 % de grands T2/T3 plus adaptés à des compositions familiales de 3/4 personnes au maximum, voire moins dans le cas de familles monoparentales avec des enfants ne pouvant cohabiter dans la même chambre. Ce sont autant de caractéristiques qui limitent l'occupation d'une unité de vie à une personne.

### Typologie des logements mis à disposition en Solibail et superficie moyenne

Typologie des logements mis à disposition	%	Superficie moyenne
T1	5 %	31m <sup>2</sup>
T2	47 %	42m <sup>2</sup>
T3	43 %	62m <sup>2</sup>
T4	10 %	77m <sup>2</sup>

En plus d'un temps de recherche important au sein d'un "vivier" réel réduit, l'équipe Solibail s'est engagée dans de multiples aller-retours avec les prescripteur-riche-s, voire avec les ménages, pour construire des dossiers dits « orientables », c'est-à-dire susceptibles d'être reçus favorablement par les gestionnaires. La complexité des situations administratives et de leurs évolutions, les projections sur d'éventuelles change-

ments de la composition familiale et l'instabilité des ressources sont autant d'éléments à établir alors que les gestionnaires sont de plus en plus exigeants (près de 30% de taux de refus sur les orientations).

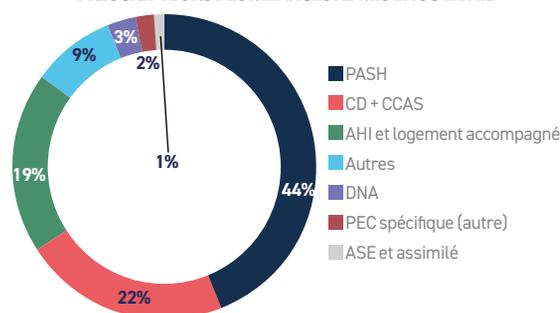
Le travail sur un nouveau référentiel débuté en 2023 n'a pas encore abouti, laissant une marge d'interprétation qui complexifie le travail d'orientation. Ce sont pour partie les sorties de CHU Ukraine et CHU 115, notamment en priorité 1 après demandes de dérogations, qui ont permis à certains moments de maintenir un rythme d'orientations et d'admissions satisfaisant.

### TYPOLOGIE DES MÉNAGES ADMIS

Le SIAO 93 relève une stabilité des profils des ménages positionnés et admis par rapport à 2023. 76 % des ménages admis en 2024 résidaient en hôtel 115 ou sur des places saisonnières (78 % en 2023). Une légère augmentation des ménages issus de l'AHI est constatée (17 % en 2024 contre 13 % en 2023). Que cette réalité soit liée à une plus grande demande de dérogations ou bien une plus grande exploitation des orientations en second rang, elle fait écho à la difficulté de trouver les compositions familiales adaptées en hôtel 115.

Les types de prescripteur-riche-s accompagnant les ménages orientés et admis sont également stables. La PASH93 accompagnait 41% des ménages (44 % toutes PASH confondues). Les services d'action sociale ou de circonscription sont prescripteurs de 22% des ménages (24 % en 2023) et les structures de l'AHI de 19 % d'entre eux, comme en 2023.

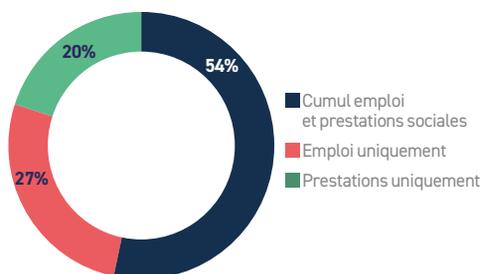
PRESCRIPTEURS DES MÉNAGES ADMIS EN SOLIBAIL



2024 s'inscrit également dans la continuité de 2023 en matière de profils de revenus des ménages admis. 80 % étaient en emploi et 20 % ne disposaient que de prestations sociales. Le SIAO 93 observe que les ménages tirant leurs revenus de l'emploi uniquement ont un taux de succès d'orientation supérieur à ceux qui cumulent emploi et prestations, mais similaire à celui des ménages uniquement en prestations. Parmi les ménages en emploi, le degré de stabilité de l'emploi occupé n'affecte pas le niveau de succès des orientations.

Pour autant, le constat est clair. Le dispositif Solibail, comme les autres dispositifs de logement accompagné/adapté, s'adresse principalement aux personnes en emploi (80% des ménages admis) et parmi celles-ci, surtout aux personnes en CDI : 62 % des ménages avec des ressources issus de l'emploi étaient en CDI, 19 % en CDD, 11,6 % en intérim ou indépendant, 7,3 % en emploi d'insertion (CDDI, contrat aidé, formation rémunérée). Au regard de la spécialisation du dispositif sur le logement des personnes prises en charge en hôtel 115 ou en structures d'hébergement, il semble pertinent là aussi de s'interroger sur l'adéquation entre le public visé et le public attendu.

TYPOLOGIE PAR TYPE DE RESSOURCES POUR LES MÉNAGES ADMIS



## 5. LA LABELLISATION SYPLO

En 2024, le SIAO a reconnu 1 808 ménages prioritaires (3 729 personnes) au titre de l'article L.441-1 du Code de la Construction et de l'Habitat, soit une augmentation de 23% du nombre de labellisations par rapport à 2023. Cette hausse s'inscrit dans une tendance déjà observée en 2023, caractérisée par une augmentation du nombre de sollicitations par les prescripteur·rice·s du territoire. Il s'agit de la continuité des effets des décisions prises en 2022/2023.

D'une part, la publication d'une section dédiée à l'article L.441-1 dans le Repères en 2023 a participé à cet effort de clarification des dispositions légales et réglementaires, d'autre part, le SIAO 93 a continué à opérer une distinction entre les attentes du SIAO pour la reconnaissance du caractère prioritaire et les attentes pour l'identification comme étant « prêt au relogement ». La première analyse vérifie uniquement la présence dans la demande de logement social du minimum légal attendu (justificatifs d'éligibilité au logement social, à savoir régularité de séjour et respect des plafonds de ressources via l'avis d'imposition sur les revenus en année N-2 ; situation de départ conforme aux situations listées

dans l'article L.441-1). La deuxième vérifie la présence de justificatifs supplémentaires renseignant sur les capacités et les besoins du ménage (ressources mensuelles récentes, cohérence de la composition familiale à reloger, etc.). En conséquence, le taux de réponses positives aux demandes de labellisation est resté au niveau observé en 2023, plus élevé par rapport aux années précédentes.

Le profil des ménages labellisés est constant par rapport aux données de 2023. 56 % des ménages labellisés sont des personnes isolées (57 % en 2023) et 15 % sont des ménages de deux personnes (16 % en 2023).

88 % des ménages labellisés ne bénéficiaient pas d'une reconnaissance de priorité au titre du DALO (87 % en 2023). Le profil des ménages au regard de l'hébergement/ logement est conforme également à 2023. 47 % des ménages labellisés étaient accueillis en logement accompagné/adapté (dont 13 % en Solibail). 31 % des ménages étaient accueillis en structure d'hébergement (dont 7 % en dispositif DNA, 8 % en hôtel, et 13 % en hébergement d'urgence ou d'insertion).

### Motifs de labellisation SYPLO

alinéa b) – sortants d'ACT, LAM, CSAPA, CAARUD, LHSS	0 %
alinéa d) – prise en charge sur un dispositif de l'AH1	86 %
alinéa k) – dépourvue de logement propre et signalé par un acteur de la veille sociale : accueil de jour, CCAS, Service social départemental, maraude	7 %
alinéa m) – Jeunes ASE pris en charge au titre de l'hébergement	6 %
Non renseigné	1 %

### Le relogement des ménages labellisés

La diminution du nombre de ménages relogés constatée depuis 2021 (747 ménages relogés en 2023, 830 en 2022, 929 en 2021) s'est inversée en 2024, avec 899 ménages relogés. Cette augmentation est portée principalement par l'augmentation du nombre de relogements sur le contingent État (+43% entre 2023 et 2024). Le nombre de relogements sur les autres contingents (bailleur, collectivité locale, Action Logement) a baissé. La répartition par compositions familiales est similaire à celle observée les deux années précédentes et suit le profil des ménages labellisés par le SIAO 93 : 45 % des

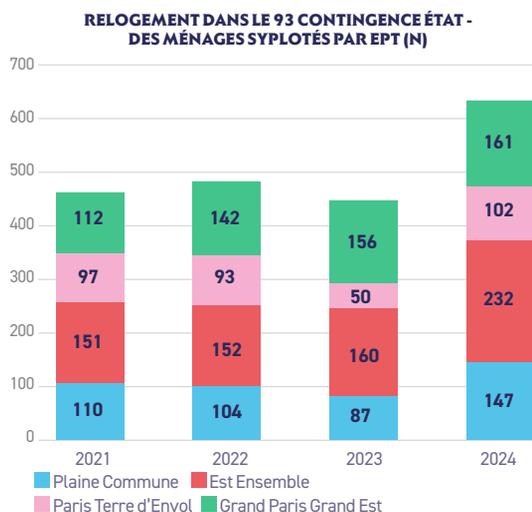
relogements concernaient des ménages d'une personne (47% en 2023 et 51 % en 2022) et 37 % des relogements concernaient des ménages de 2 ou 3 personnes (35% en 2023 et 33 % en 2022).

Ces compositions familiales sont les plus représentées parmi les ménages pris en charge dans les dispositifs associés à des labellisations au titre de l'article L.441-1 par le SIAO 93. Ces dispositifs sont ceux qui accueillent les ménages les plus proches du relogement (logement accompagné/adapté, Solibail) et pour lesquels des conditions de situation administrative et de ressources s'appliquent, contrairement aux dispositifs d'hébergement. Dans la continuité des deux dernières années, le travail de proximité entre le SIAO 93 et le bureau d'accès au logement de l'UD-DRIHL 93 a permis, en volume, qu'un quart de l'ensemble des ménages reconnus prioritaires par le SIAO toutes années confondues soit relogé. Le SIAO a ainsi entretenu de façon mensuelle un "vivier" de 300 à 400 ménages dont le caractère « prêt au logement » avait été établi depuis moins de 3 mois. 22% des ménages labellisés en 2024 ont été relogés cette même année.

Plus largement, le bilan des ménages reconnus prioritaires est en légère augmentation par rapport à 2023. 72 % de l'ensemble des ménages reconnus prioritaires par le SIAO 93 au 31 décembre 2024, toutes dates de labellisation confondues, avaient reçu au moins une proposition de logement (c'était le cas de 69% de cet échantillon le 31 décembre 2023). C'est le cas de 53 % des ménages labellisés en 2024 (47% en 2023). Ceci étant, ces taux sont à relativiser dans la mesure où un logement donne lieu à 3 propositions, donc à 2 échecs.

Au 31 décembre 2024, ce sont 3 311 ménages, soit 4 167 personnes ayant fait l'objet d'une labellisation par le SIAO 93, qui sont toujours en attente de relogement.

En dépit d'une amélioration des données en matière de relogement, le stock total de ménages labellisés et en attente de relogement a augmenté. L'identification de ménages « prêts au relogement » reste soumise aux capacités d'accompagnement limitées du territoire et des défis du maintien à jour des demandes de logement social, a fortiori pour des publics dont les situations financières sont changeantes. Le relogement reste enfin une option théorique pour toute une partie des ménages, en raison de la prédominance des petits logements. Cet état de fait a une incidence directe sur les possibilités de fluidité dans les dispositifs accueillant une part non négligeable de grandes compositions familiales (hôtel 115, dispositifs d'hébergement).



Constat : dans la répartition géographique des relogements opérés sur la contingence « État » en Seine-Saint-Denis, on observe un rééquilibrage entre Plaine Commune (19% des relogements en 2023, 23% en 2024) et Grand Paris Grand Est (34% des relogements en 2023, 25% en 2024). Paris Terres d'Envol prend une part légèrement plus importante (de 11% à 16%). Est Ensemble demeure l'EPT sur lequel le plus de relogements ont lieu.

## 6. LE RÉFÉRENT CEJ-JR ET LA CELLULE MOBILE D'APPUI (CMA CEJ-JR)

### Référent Contrat engagement jeunes - jeunes en rupture (CEJ-JR)

En 2024, le chargé de mission référent CEJ-JR a traité 205 sollicitations concernant 167 jeunes. 60 % de ces sollicitations provenaient d'acteur-ric-e-s institutionnel-le-s en charge de publics jeunes (22% ASE, 13% missions locales, 13% CAMNA, 12% PJJ). 32% provenaient d'associations diverses, et le reste provenait de sollicitations des équipes du SIAO 93. 60% des jeunes étaient pris-e-s en charge par l'ASE au moment de la sollicitation, 13% l'étaient par la PJJ, 23% étaient en situation d'errance résidentielle ou à la rue, tandis qu'une petite proportion (3%) résidait en structure AHI.

82 des 167 jeunes relevaient d'une orientation vers un dispositif régulé par le SIAO, dont les deux tiers d'un dispositif d'hébergement et un tiers d'un dispositif logement, soulignant par-là la confirmation d'un besoin d'accompagnement social pour permettre la poursuite de leur parcours de vie. →

53 de ces jeunes ont bénéficiés d'une orientation, dont 75% sur des dispositifs proposant de l'accompagnement social global (41% en ALT jeune), et 34% en hébergement jeune ou généraliste. 23% ont été orientés vers un FJT.

### Cellule Mobile d'Appui CEJ-JR

En 2024, Interlogement93 a répondu à l'appel à manifestation d'intérêt 2024-2025 pour mettre en place une démarche de remobilisation et d'accompagnement vers la mission locale en vue de la signature d'un contrat engagement jeune (CEJ). Interlogement93 a souhaité cibler cette démarche sur les jeunes en fin de prise en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) et/ou la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ).

Dans ce cadre, la Cellule Mobile d'Appui CEJ-JR a été créée afin d'anticiper les risques de ruptures liés aux fins de prise en charge ou fin de peine en y associant les missions locales, en vue d'une solution adaptée en matière d'hébergement, de logement et d'insertion. Un coordinateur et deux travailleuses sociales ont été recrutées pour cette mission.

### Données clés de l'accompagnement

En 2024, la CMA a accompagné 77 jeunes. 71 % d'entre eux étaient des hommes et 29 % des femmes. Les sollicitations provenaient majoritairement de l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) (83%). 17 % venaient de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ).

Les travailleuses sociales de la CMA ont organisé 263 rencontres avec les jeunes et leurs référent-e-s pour assurer un suivi personnalisé et adapté aux besoins de chacun-e.

La CMA a maintenu également un contact régulier avec 16 antennes de missions locales du territoire.

### Résultats de l'accompagnement

La mise en place de la Cellule Mobile d'Appui CEJ-JR a permis d'apporter des solutions concrètes en matière d'hébergement, d'accès à la formation et à l'emploi.

- Parmi les jeunes accompagné-e-s, 57 % ont signé un Contrat d'Engagement Jeune (CEJ-JR) ou se sont inscrit-e-s dans une formation rémunérée. Les autres n'étaient pas en besoin (CEJ-JR déjà signé) ou n'était pas éligibles.
- 68% des jeunes ont été accompagné-e-s pour trouver une solution à leur problématique de logement.
- 88% des jeunes ont exprimé un besoin en matière d'ouverture et d'accès aux droits ; 48% d'entre eux-elles ont été accompagné-e-s sur cette thématique.

Les résultats obtenus en 2024 montrent l'importance d'un accompagnement structuré et coordonné pour éviter les ruptures d'hébergement et favoriser l'insertion des jeunes les plus en difficultés. En 2025, la CMA continuera à renforcer ses actions pour garantir la continuité de la prise en charge des jeunes.





En 2025, la régulation des places hébergement et logement d'insertion sera confrontée à plusieurs dynamiques, tant internes qu'externes.

Le SIAO 93 prévoit de finaliser le recensement de données précises sur le parc régulé, facilitant ainsi la définition d'actions spécifiques. La mise en place d'Ariane, en septembre 2024, devrait conduire à des améliorations supplémentaires, avec une prise en main complète par les équipes en 2025. Des bénéfices sont déjà visibles, notamment en termes de partage de connaissances. En combinant cet outil avec une formalisation accrue de certaines activités, comme les visites de structures d'hébergement, les chargé-e-s de mission disposeront de davantage d'informations clés pour conduire des partenariats et optimiser leurs interactions à travers visites, colloques et groupes de travail.

Les équipes du pôle participeront ou animeront 3 groupes de travail en 2025, dont le but sera de définir et formaliser des modes de fonctionnement entre SIAO et autres acteur-ric-e-s du territoire. Un groupe réunira les structures d'hébergement dédiées aux femmes enceintes ou sortantes de maternités, un deuxième visera à traiter de l'accompagnement, de l'orientation et de l'accueil des publics sous-main de justice ou sortants de prison. Un troisième visera à harmoniser les pratiques des CHU régulés par le pôle mise à l'abri (CHU-115).

Les préparations amorcées en 2024 pour les visites de structures d'hébergement devraient se concrétiser en 2025, et plusieurs chantiers nécessitant une formalisation seront abordés : méthode de traitement de la demande, gestion des demandes de réorientations entre structures d'hébergement, fonctionnement des instances partenariales (CTD, CTS) et signature d'une nouvelle convention SIAO-SPIP organisant la présence du SIAO au sein des centres de détention du département.

Pour le dispositif RS-ASLL, une nouvelle procédure de labellisation «a posteriori», établie en décembre 2024, sera instaurée, permettant au Conseil départemental de disposer d'un droit de veto final sur les orientations, tout en laissant au SIAO 93 le soin d'identifier des ménages pertinents parmi l'ensemble des demandes logement sur le SI-SIAO. Concernant Solibail, le nouveau référentiel régional est en cours d'élaboration, bien qu'aucune échéance ne soit fixée.

Le pôle hébergement / logement continuera de diversifier ses activités dans le but de supporter les prescripteur-ric-e-s et publics et de lever certains blocages à l'accès aux dispositifs régulés. Dans la continuité de la création de la cellule mobile d'appui CEJ, une cellule mobile d'appui O2R (offre de repérage et de remobilisation) verra le jour en 2025. Sa mission sera d'identifier des ménages hébergés en CHU-115, ou rencontrés par des accueils de jour ou des maraudes, et de les accompagner dans leur projet d'insertion professionnelle pour, in fine, faciliter leur accès au logement.

Ces démarches auront lieu dans un contexte plus général de redéfinition et d'harmonisation régionale des missions et fonctionnements des SIAO. À ce titre, le pôle participera à plusieurs groupes de travail organisés par la DRIHL région, ainsi que des groupes de travail inter-SIAO. La feuille de route régionale aura un impact sur l'ensemble des activités logement du pôle. À l'échelle départementale, un vade-mecum devrait voir le jour et formaliser les règles de fonctionnement entre le pôle et les structures du territoire.

Enfin, l'évolution de la gestion des nuitées hôtelières, la conversion de places d'hôtel en hébergement et la fermeture de structures pérennes influenceront également l'ensemble des activités du pôle.

# Actions Transversales



**2 914**

**PROFESSIONNEL·LE·S**



*DISPOSENT D'UN  
COMPTE SI-SIAO*

**96** **SESSIONS DE  
FORMATIONS**



*AU FONCTIONNEMENT  
DU SIAO ET DU SI-SIAO*

**1 091** **PARTICIPANTS**



**20**

**RENCONTRES  
PARTENARIALES**

*AVEC DES ACTEUR·RICE·S  
DE L'INSERTION  
PROFESSIONNELLE*



**11** **INSTANCES DE  
COORDINATION**

*DES ACTEUR·RICE·S  
DE LA VEILLE SOCIALE*

**3** **APPLICATIONS  
ARIANE**



**131** **UTILISATEURS**

**379** **DEMANDES  
REÇUES POUR  
L'INTERVENTIONS**



*D'UNE ÉQUIPE  
MÉDICO-SOCIALE*

**221** **ACCOMPAGNEMENTS**

*RÉALISÉS PAR  
L'ÉQUIPE MOBILE  
SANTÉ PRÉCARITÉ  
(EMSP)*



## INTRODUCTION

Le pôle Actions transversales regroupe à la fois des missions qui sont transversales à l'ensemble des autres pôles, des missions qui visent à développer et entretenir des relations partenariales sur des sujets spécifiques et des actions directes à destination de certains publics.

En 2024, le pôle est structuré autour de 7 missions :

- l'accès aux soins et à la santé des personnes accompagnées ;
- l'accès à l'emploi des personnes accompagnées ;
- un projet de recherche action sur le déploiement des équipes mobiles médico-sociales en Seine-Saint-Denis ;
- la production d'indicateurs et l'observation des besoins des publics ;
- la coordination des acteur·rice·s de la veille sociale ;
- la production et le déploiement d'outils métiers auprès des professionnel·le·s ;
- l'organisation de formations à destination des prescripteur·rice·s.

La santé et l'insertion professionnelle constituent deux axes de travail forts du SIAO 93, dans la mesure où ils représentent des problématiques importantes pour l'accès au logement des personnes connues du SIAO. Le développement de missions spécifiques sur ces thématiques permet d'identifier des leviers et d'expérimenter des actions ciblées auprès de certains publics et auprès des professionnel·le·s qui les accompagnent. Le SIAO poursuit également ses liens avec les acteur·rice·s de la veille sociale (accueils de jour, halte de nuit, maraudes) pour élaborer des solutions à destination des personnes à la rue, dans un contexte de tension très forte sur les dispositifs de mise à l'abri.

En 2024, Interlogement93 a conduit un projet de recherche-action portant sur le déploiement des équipes mobiles médico-sociales sur le territoire. Cette démarche réflexive a été menée en collaboration avec les personnes accompagnées, les professionnel·le·s des équipes et les partenaires concernés. L'inscription de l'association dans cette démarche constitue un axe de développement fort pour accroître sa connaissance des dispositifs à l'œuvre et des besoins des publics séquanodyonisiens.

Le service observation sociale et celui dédié à la production des outils travaillent en collaboration pour faciliter la prise en main, la complétude, et in fine, la production de données fiables pour le pilotage des activités et l'appui à la décision publique du secteur. L'application SI-SIAO constitue l'outil de référence du secteur. Un socle applicatif complémentaire développé par Interlogement93 (Ariane) permet de répondre aux besoins métiers des équipes concernées tout en conservant les données issues du SI-SIAO.

Tout au long de l'année, le SIAO 93 organise des formations et des commissions à destination de l'ensemble des prescripteur·rice·s du département, poursuivant sa volonté d'information et d'accessibilité aux services par les partenaires. L'ensemble des salarié·e·s du pôle a contribué à la réalisation de ces missions en 2024 et l'activité est détaillée dans ce rapport.

## MISSIONS

## ÉQUIPES

### Outils

Déploiement du SI-SIAO.....  
Développement et déploiement de l'application Ariane  
Développement d'outils métier internes  
Supports et formations internes et externes

**1** responsable de pôle adjoint  
**1** chef de projet  
**2** chargées de mission SI-SIAO  
**1** assistante de pôle  
**1** développeur alternant

### Observation sociale

Consolidation et analyse des indicateurs du SIAO  
Enquêtes et études relatives aux publics  
  
Pilotage et mise en œuvre d'un projet de recherche action sur le déploiement des équipes mobiles médico-sociales en Seine-Saint-Denis

**1** chefs de projet  
**1** chargé de mission  
  
**1** cheffe de projet  
**2** stagiaires

### Santé

Régulation des équipes mobiles médico-sociale du territoire  
Coordination des acteur-ric-e-s concourant à l'accès au soin des publics hébergés ou accompagnés  
  
Équipe mobile santé précarité  
Intervention médico-sociale auprès de publics éloignés du système de soins  
Coordination des parcours dits "complexes"

**1** cheffe de projet  
**1** chargé de mission  
  
**1** coordinatrice  
**3** chargées de missions "parcours de soins complexes"  
**1** psychologue

Coordination des acteur-ric-e-s concourant aux dispositifs de veille sociale

**1** chef de projet

Coordination des acteur-ric-e-s concourant à l'insertion professionnelle des publics hébergés ou accompagnés

**1** chargée de mission

Organisation des instances du SIAO  
Communication du SIAO à destination des prescripteur-ric-e-s

**1** chargée de mission SIAO

Pilotage du pôle

**1** responsable de pôle

## 1. LA COORDINATION DES ACTEUR-RICE-S DE LA VEILLE SOCIALE (AVS)

En 2024, onze réunions AVS ont été tenues. Ces réunions ont totalisé 212 participant.e.s, soit en moyenne 20 personnes par réunion. Quatre principaux éléments ont marqué le champ de la veille sociale en 2024 : **les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris (JOP), la première année de fonctionnement de la Halte de nuit de Saint-Denis, le renforcement du partenariat et des dotations nouvelles en faveur des accueils de jour.**

**Les JOP 2024 se sont tenus en partie sur le territoire de la Seine-Saint-Denis.** Les enjeux pour les dispositifs de veille sociale étaient doubles : comment assurer une continuité de leur fonctionnement au regard des contraintes liées à l'événement ? Comment obtenir une amélioration des réponses pour les publics à cette occasion ? Ce sujet a occupé les échanges dans le champ des AVS, en lien avec la DRIHL, une grande partie de l'année. Finalement, les aménagements ont permis aux dispositifs les plus impactés de maintenir une activité en continu, moyennant certaines adaptations, notamment davantage de suivi des personnes accueillies et accompagnées à distance. Par ailleurs, 200 nouvelles places ont permis l'hébergement de publics divers mais les jeux ont induit également le déplacement de personnes de leurs lieux de vie, sans que des solutions alternatives n'aient toujours pu être trouvées. Bien qu'ayant peu souffert des restrictions de déplacement, les équipes de maraudes ont vu leur activité partiellement détournée au profit de l'organisation des JOP. Finalement, l'organisation de cet événement en Seine-Saint-Denis aura généré moins de perturbation que ce que les acteur-ric-e-s du secteur redoutaient, mais elle n'aura pas non plus engendré une augmentation significative des moyens du territoire.

**L'année 2024 a été l'occasion de faire le bilan sur la première année d'exercice de la Halte de nuit de Saint-Denis,** gérée par le groupe Abri. En 2024, il y a eu 7 776 passages contre 6 605 en 2023, soit une augmentation de 17 %. En 2024, l'ajustement des procédures d'orientation a occupé les AVS pour permettre de soustraire le maximum de personnes de la rue, dans un contexte de grave pénurie de places d'hébergement. Ce travail est appelé à se consolider en lien avec le SIAO, surtout dans la perspective de l'ouverture prévue en 2025 d'une deuxième Halte de nuit portée par la Croix-Rouge Française sur la commune de Bagnolet.

L'instance des AVS s'est enrichie du retour d'acteur-ric-e-s historiques, à savoir, les Restos du cœur et

le Secours Catholique qui reviennent élargir le cercle partenarial de la veille sociale. Le partenariat s'est renforcé avec les acteur-ric-e-s de l'insertion professionnelle. Des connexions ont été faites avec des structures comme Convergences93 et Carton Plein pour développer ou améliorer l'inscription des publics des accueils de jour et des maraudes dans des dispositifs type Premières Heures en Chantier. Par ailleurs, le partenariat s'est renforcé avec le service observation social du pôle, avec une première lecture des données des accueils de jour dans le baromètre trimestriel du SIAO. Cette dynamique est appelée à se renforcer en 2025 pour améliorer la connaissance des interventions des acteur-ric-e-s de la veille sociale et leur pilotage par le SIAO.

Deux ans après un état des lieux des besoins remonté à la DRIHL par le SIAO, dans le cadre du Logement d'abord 2 (LDA2), les accueils de jour ont reçu un renfort de 8 ETP. Grâce à ces moyens supplémentaires, en articulation avec le SIAO, les AVS devront produire de manière plus conséquente des évaluations sociales des personnes en errance, et ainsi améliorer leur prise en charge dans l'optique d'un accès à l'hébergement et au logement. C'est un des principaux chantiers de l'année 2025.

## 2. L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Depuis 2022, Interlogement93 porte une mission dédiée **au rapprochement entre le secteur de l'hébergement/logement et celui de l'insertion par l'activité économique (IAE).**

L'objectif de la mission insertion professionnelle est double : fluidifier les parcours en structure hébergement/logement par l'accès à l'emploi des personnes hébergées et faciliter l'accès au logement des salarié-e-s en insertion par une meilleure appréhension du secteur hébergement/logement de la part des professionnel-le-s. Après une interruption de la mission pendant quelques mois, le poste dédié a finalement été reconduit courant 2024.

**17 rencontres partenariales avec des SIAE ont eu lieu en 2024,** aboutissant à 21 sollicitations au sujet de salarié-e-s en insertion en difficulté d'hébergement/logement. Un autre effet de ce lien de collaboration renforcé a été la participation de **28 professionnel-le-s de SIAE aux instances et formations du SIAO et la création de 10 nouveaux accès à l'application SI-SIAO pour les SIAE.** 3 rencontres partenariales ont eu lieu à destination des professionnel-le-s de structures d'hébergement/

logement et 9 sollicitations de travailleur·euse·s sociaux·ales du secteur de l'AHl concernant des questions liées à l'insertion professionnelle de personnes hébergées ont été traitées.

Par ailleurs, la programmation de nouvelles sessions de formation à l'écosystème de l'IAE et à l'utilisation de la plateforme des emplois de l'inclusion est prévue en 2025, elles continueront de s'adresser aux professionnel·le·s des structures d'hébergement du territoire.

De nouvelles perspectives s'ouvrent au sein de la mission insertion professionnelle : **Interlogement93 a été lauréat du dispositif national Offre Repérage et Remobilisation (O2R) fin 2024.** Ce dispositif va permettre d'élargir l'offre d'insertion professionnelle à l'accompagnement d'un nouveau public en grande précarité. Il sera mené en collaboration avec les professionnel·le·s des CHU 115, accueils de jour et maraudes de Seine-Saint-Denis.

### 3. LA COORDINATION ET LA RÉGULATION DES ÉQUIPES MOBILES MÉDICO-SOCIALES

En 2024, les équipes mobiles médico-sociales déployées dans le cadre de la mesure 27 du Ségur de la Santé sur le territoire de la Seine-Saint-Denis, coordonnées et régulées par le SIA093, ont poursuivi et renforcé leurs activités.

La communication auprès des acteur·rice·s du territoire a été intensifiée, notamment en poursuivant les rencontres avec les partenaires du département, facilitant ainsi une meilleure identification et une appropriation des dispositifs par les professionnel·le·s.

Une 7<sup>e</sup> équipe mobile médico-sociale a été mise en place : l'ACT hors-les-murs, portée par l'association Emmaüs Alternatives. Cette nouvelle équipe vient compléter l'offre existante, qui comprend désormais 7 équipes aux missions spécifiques, gérées par différentes associations :

- 3 équipes mobiles santé précarité (EMSP), portées par le Groupe SOS, Hôtel Social93 et Interlogement93 ;
- 1 équipe lits haltes soins santé (LHSS) mobile, spécialisée en périnatalité, portée par le Groupe SOS ;
- 1 équipe spécialisée de soins infirmiers précarité (ESSIP), portée par La Main tendue ;
- 2 équipes appartement de coordination thérapeutique

(ACT) hors-les-murs, portées par Aurore et Emmaüs Alternatives.

#### A. LA RÉGULATION DES DEMANDES

La régulation des équipes mobiles médico-sociales réceptionne, analyse et oriente les sollicitations des partenaires. Selon la nature de la demande, celle-ci est soit adressée à une équipe mobile, soit une information sur le dispositif adapté est communiquée au partenaire.



##### La sollicitation des équipes

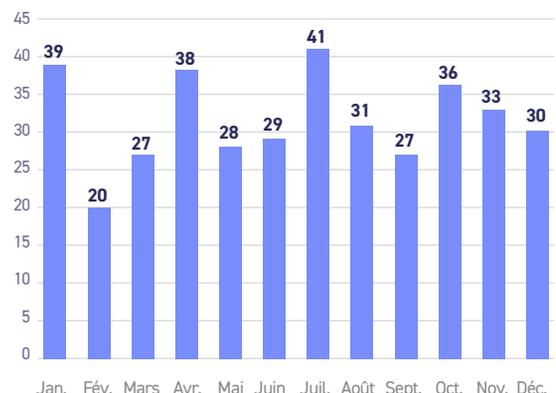
En 2024, 379 sollicitations ont été reçues, soit une augmentation de 27 % par rapport à 2023 (299 demandes). Cette hausse semble révéler une meilleure identification des équipes mobiles par les acteur·rice·s du territoire. Le délai moyen de retour au·à la professionnel·le est inférieur à 24h.

Parmi ces demandes, 286 (75 %) ont été orientées vers une équipe mobile médico-sociale, elles se répartissent comme suit :

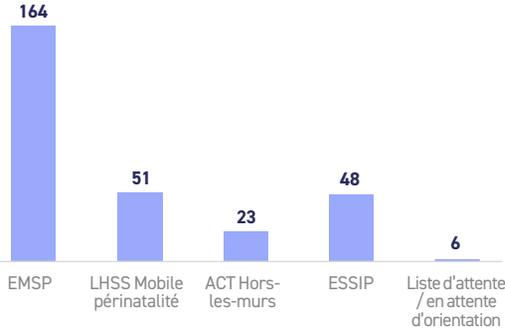
- 57 % vers une EMSP ;
- 17 % vers un LHSS mobile périnatalité ;
- 16 % une ESSIP ;
- 8 % vers un ACT hors-les-murs.

Les demandes ne relevant pas de l'intervention des équipes mobiles (23%) ont été principalement redirigées vers des dispositifs sanitaires ou médico-sociaux adaptés. 2 % des demandes sont en attente de traitement ou de complément d'informations.

NOMBRES DE DEMANDES



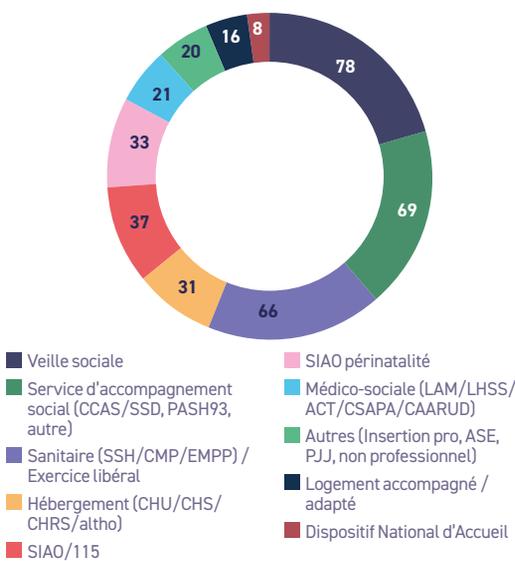
NOMBRE D'ORIENTATIONS PAR TYPE D'ÉQUIPES



**Prescripteur-ric-es des demandes en 2024**

Les principaux-aes prescripteur-ric-es sollicitant l'intervention d'une équipe mobile médico-sociale sont issus-es des secteurs de la veille sociale (ADJ, HDN, REMA, EMA), les services d'accompagnement social généraliste et le secteur sanitaire. Ces prescripteur-ric-es représentent 56 % des demandes.

NOMBRE DE DEMANDES PAR SECTEUR PROFESSIONNEL

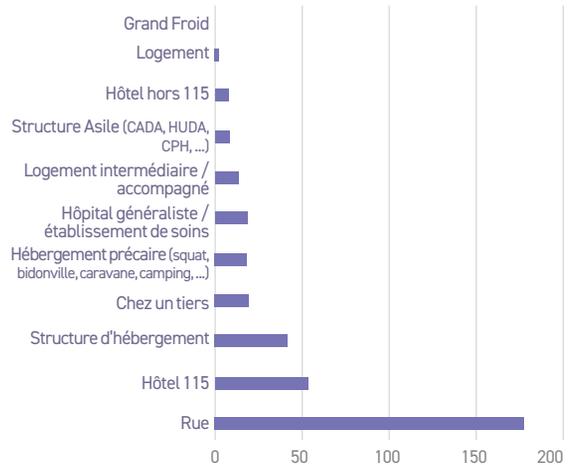


Les professionnel-le-s ont principalement sollicité les équipes mobiles pour des besoins d'évaluation et d'orientation médico-sociale ou sanitaire (n=191), et des besoins de soins infirmiers (n=129), représentant 84 % des demandes.

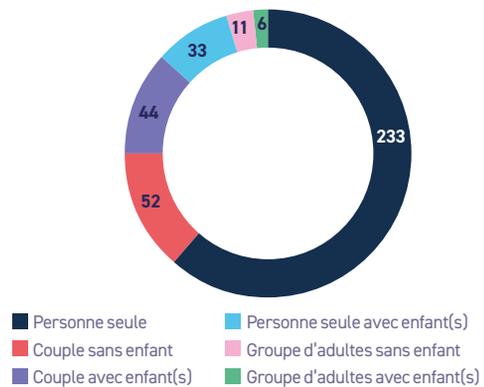
**Public cible**

Les demandes d'intervention ont majoritairement concerné des personnes en situation de rue (47 %), hébergées en hôtel 115 (14 %) et en structure d'hébergement (11 %). La moyenne d'âge des personnes est de 43 ans, avec une prédominance de personnes seules (61 % des demandes).

LIEU DE VIE DES PERSONNES CONCERNÉES



NOMBRE DE COMPOSITION FAMILIALE



**B. LA COORDINATION DES ÉQUIPES MOBILES MÉDICO-SOCIALES**

En 2024, 5 rencontres de coordination ont réuni les différents gestionnaires d'équipes mobiles médico-sociales du territoire. Ces espaces de collaboration visent à suivre les réalités de terrain de chacune des équipes, à construire des projets communs et à identifier les ajustements nécessaires au bon déploiement du dispositif.

Une rencontre inter-équipes a été organisée pour mutualiser les pratiques et travailler sur des outils communs, notamment le bilan médico-social et le circuit de gestion des demandes d'intervention jusqu'à la sortie de file active.

**Coordonnations dans le cadre des interventions exceptionnelles « bidonvilles »**

La coordination des équipes a également contribué à la réflexion et à la mise en œuvre d'interventions exception-

nelles en campements et bidonvilles, en partenariat avec d'autres associations, pour réaliser des bilans de santé et des soins infirmiers auprès des populations concernées.

**53 rencontres ont été menées auprès des acteur·rice·s du territoire pour présenter le dispositif et en faciliter l'appropriation.**

Le renforcement de la mission de régulation des équipes sera une priorité, avec le recrutement d'un.e chargé.e de mission "régulation et parcours de santé". Ce poste permettra une continuité de l'orientation des demandes et la fluidité des interactions entre les dispositifs en tenant compte des besoins spécifiques des publics.

Par ailleurs, Interlogement93 assurera une nouvelle mission de coordination des psychologues de la mesure 9 du Ségur de la Santé à l'échelle de la Seine-Saint-Denis. Cette coordination favorisera une meilleure articulation entre les psychologues et une lecture approfondie des besoins du territoire

### **C. LA COMMISSION PARCOURS DE SOINS COMPLEXES (CPSC)**

Cette instance, co-piloté avec l'hôpital Delafontaine et la ville de Saint-Denis, est dédiée à la réflexion entre professionnel·le·s issu·e·s du secteur social, médico-social et sanitaire autour de situations complexes. Elle travaille à la fluidification des parcours ainsi qu'à l'amélioration de l'interconnaissance entre les professionnel·le·s.

5 commissions parcours de soins complexes ont été organisées en 2024, rassemblant au total 212 participant·e·s et permettant d'examiner 4 situations par commission.

## **4. LE PROJET DE RECHERCHE ACTION MEDSO93**

Fin 2023, Interlogement93 a été lauréat d'un appel à projet sur une recherche-action portant sur les équipes mobiles médico-sociales de Seine-Saint-Denis. L'étude MedSo93 est co-financée par l'Agence Régionale de Santé et la Fondation Hospitalière pour la Recherche sur la Précarité et l'Exclusion sociale.

L'équipe de recherche pluridisciplinaire dédiée à ce projet est constituée d'une cheffe de projet, d'une étudiante du master Études et évaluations dans les secteurs de la santé et du social (EVSAN) de l'Université Paris Cité et enfin d'une étudiante du master Territoire Ville et Santé (TVS) de l'Université Paris Nanterre et de l'Université Paris Est Créteil.

Le calendrier de ce projet se présente de la façon suivante : une première phase de bibliographie, élaboration de la méthodologie et rencontre des partenaires (novembre 2023 à mars 2024), une deuxième phase de terrain comportant la passation de questionnaires et d'entretiens (mars à août 2024) et une troisième et dernière phase consistant à l'analyse des résultats, la rédaction d'un rapport et l'organisation d'un événement de restitution (septembre 2024 à mars 2025).

**L'étude Medso93 porte sur les équipes mobiles médico-sociales (EMMS) de Seine-Saint-Denis, mises en place dans le cadre de la mesure 27 du Ségur de la Santé pour favoriser l'accès aux soins des personnes en situation de grande précarité. Ce travail vise à contribuer à faire évoluer les connaissances et les pratiques, avec 2 objectifs principaux :**

- documenter et analyser les trajectoires de vie et parcours de soins et d'accès aux soins des personnes en situation de grande pauvreté ;
- réaliser un suivi-évaluation du dispositif en précisant les modalités opérationnelles et territoriales d'intervention de ce dernier tout en situant les EMMS dans l'écosystème médico-social.

L'étude repose sur une approche mixte combinant :

#### **Analyses quantitatives :**

- un questionnaire du « cycle de suivi » adressé aux personnes accompagnées par les EMMS ayant pour objectif de mesurer les effets de l'intervention d'une EMMS (69 répondants) ;
- Un questionnaire auto-administré aux « prescripteur·rice·s SIAO » visant à mesurer la connaissance et la satisfaction du dispositif (281 réponses).

#### **Analyses qualitatives :**

- 72 entretiens semi-directifs menés avec des personnes accompagnées, prescripteur·rice·s, partenaires et professionnel·le·s des EMMS ;
- Immersions de terrain au sein des équipes mobiles et observation participante dans plusieurs réunions.

Les résultats et les recommandations qui en découlent ont été présentés aux acteur·rice·s du territoire lors d'un événement de restitution qui s'est déroulé le 17 mars 2025. La matinée de restitution des principaux enseignements de l'étude a réuni 140 participant·e·s et la journée a été complétée par des ateliers thématiques l'après-midi.

Le rapport d'étude et sa synthèse sont disponibles en ligne.

## 5. LES ÉQUIPES MOBILES SANTÉ PRÉCARITÉ

L'année 2024 est la seconde année d'exercice de l'équipe mobile santé précarité, créée en juin 2022.

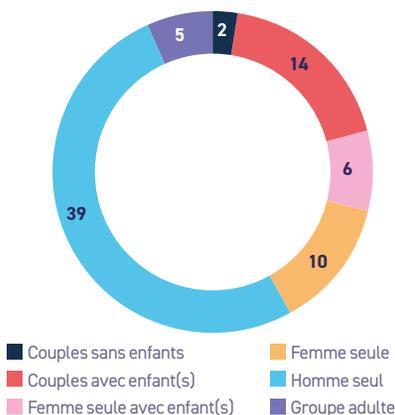
S'appuyant sur le principe de l'aller-vers, l'équipe mobile santé précarité a pour objectif de favoriser l'accès aux soins des personnes présentant un parcours de soin dit "complexe" du fait du cumul de plusieurs problématiques (multiplicité des problématiques de santé, difficulté d'accès au droit commun, absence de logement, etc.). L'EMSP se positionne dans une logique de coordination de parcours de santé : elle intervient en proposant un accompagnement personnalisé sans condition d'âge, de lieu de vie (centre d'hébergement, rue, hôtel 115, bidonville, etc.) et de situation administrative.

L'équipe est mobile sur l'ensemble du département et se déplace au plus près des lieux de vie des personnes. Elle est composée de deux infirmières, d'une travailleuse sociale et d'une coordinatrice, puis a été complétée en 2024 par le recrutement d'une psychologue.

### Activité

En 2024, l'EMSP a accompagné 76 personnes, 29 femmes et 47 hommes, dont la moyenne d'âge s'élève à 44 ans. La personne la plus jeune a 4 ans et la plus âgée 81 ans au moment de leur entrée dans la file active. La tranche d'âge représentée en majorité est celle des 18-45 ans. Composition des ménages accompagnés par l'EMSP en 2024

COMPOSITION DES MÉNAGES



### Missions

Chacune des personnes rencontrées (orientées par la régulation des équipes mobiles du département ou par des partenaires de l'équipe mobile santé précarité) a bénéficié d'une évaluation médico-sociale afin de définir le besoin précis d'accompagnement au regard de la santé :

- bilans infirmiers ;

- accompagnements vers des structures sociales et médicales adaptées.

L'EMSP a aussi pour mission de soutenir les professionnel-le-s référent-e-s de la personne dans l'évaluation et l'orientation vers un dispositif adapté.

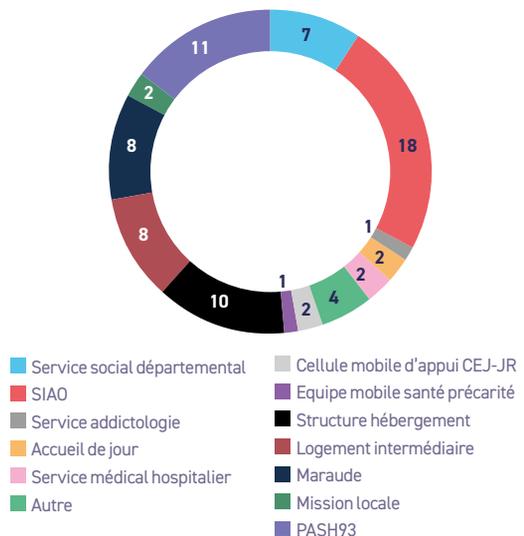
En 2024, l'EMSP a été mobilisée pour 98 accompagnements vers des structures médicales, médico-sociales et sociales, 114 visites aux personnes accompagnées sur leur lieu de vie et 9 accompagnements vers des structures d'hébergement.

Parmi la file active de l'année 2024, la grande majorité des personnes étaient mises à l'abri à l'hôtel 115.

Logement intermédiaire	9
Structure d'hébergement CHU, CHRS	9
Mise à l'abri (hôtel 115, CHU 115, gymnases, grand froid)	30
Rue	20
Hébergement précaire (squat, hôtel hors 115, chez un tiers etc.)	8

L'intervention de l'équipe fait suite à la sollicitation d'un-e professionnel-le du secteur social ou médical présent-e sur le territoire. En 2024, la majorité des sollicitations a été reçue de la part des professionnel-le-s exerçant au SIAO de Seine-Saint-Denis (écoutant-e-s, cellule mobile 115, gestion hôtelière, etc.).

PROFESSIONNEL·LE·S À L'ORIGINE DE LA DEMANDE



L'équipe est également intervenue dans le cadre d'opérations exceptionnelles en bidonville, en partenariat avec d'autres acteur·rice·s du territoire (Médecins du monde, équipe mobile de la protection maternelle et infantile) pour réaliser des soins et des actions de prévention.

L'EMSP s'inscrit aussi dans une dynamique de sensibilisation des professionnel·le·s du secteur social et du secteur sanitaire aux spécificités de la prise en charge des publics en situation de grande précarité. Dans ce cadre, elle est intervenue auprès des équipes socio-éducatives de 6 structures d'hébergement.

Au cours de l'année 2024, l'équipe a également réalisé 11 rencontres avec des partenaires spécifiques dans les champs de la santé mentale et de l'accompagnement médico-social. L'EMSP a participé à 48 concertations territoriales du SIAO (CTS) et 5 commissions parcours de soins complexes (CPSC).

Dans l'objectif de poursuivre la diversification des modalités d'aller-vers de l'EMSP, la mise en œuvre de permanences au sein d'accueils de jour sur le département se dessine à l'horizon 2025.

## 6. L'OBSERVATION SOCIALE

L'année 2024 a été l'occasion pour le service d'observation sociale de consolider des outils permettant une connaissance plus fine de l'activité, des publics et de la fluidité au sein des différents dispositifs du SIAO 93. A l'instar des années précédentes, le pôle a également produit des notes, des enquêtes et des études.

Les principales missions du service d'observation sociale se déclinent en trois grandes parties :

- la production d'indicateurs et d'outils pour faciliter le pilotage et le suivi des différentes activités ;
- la production de notes, d'études et d'enquêtes ;
- la participation à des groupes de travail extérieurs, notamment en lien avec les autres SIAO franciliens.

Une mission importante de l'observation sociale consiste en la production automatisée d'indicateurs, de sorte à disposer d'un suivi de l'activité des différents services du SIAO mais aussi de suivre l'évolution des profils des publics en demande aussi bien au 115 qu'auprès des dispositifs d'hébergement / logement. Les indicateurs du 115 sont adressés quotidiennement aux services de l'État et présentent les données des appels

reçus et décrochés, les demandes des personnes et les réponses qui ont pu être apportées. Les indicateurs de l'ensemble de l'activité du SIAO 93 sont compilés pour chaque trimestre et sont diffusés grâce à l'édition d'un baromètre SIAO. Cette année un outil d'observation du public mis à l'abri à l'hôtel a été développé afin de disposer de données sur les parcours des ménages concernés et assurer un meilleur suivi du dispositif hôtelier particulièrement en tension. Des outils permettant le suivi des demandes d'hébergement et de logement réalisées par différents partenaires (ADJ, EMMS, etc.) ont aussi été créés.

Des notes thématiques ont été produites sur des fractions du public en demande au SIAO 93. Des notes sur les jeunes (18-25 ans) ainsi que sur les personnes âgées (60 ans et plus) ont permis de souligner les singularités de ces deux publics. La publication de "notes SIAO" d'informations, de données sur des publics ou des dispositifs spécifiques s'intensifiera pour l'année 2025.

L'enquête Flash sur le non-recours au 115 qui se déroule deux fois par an depuis 2017 a également eu lieu en 2024. En fin d'année, l'observation sociale, en concertation avec les acteur·rice·s de la veille sociale (AVS), a transformé le format de cette enquête aussi bien sur la forme (passage à un format numérique de recueil des réponses) que sur le fond, en intégrant des nouvelles questions sur la situation socio-professionnelle et sur les trajectoires résidentielles des ménages qui fréquentent un accueil de jour. Les premiers résultats de cette nouvelle version de l'enquête Flash seront publiés en début d'année 2025 et les nouvelles modalités de cette enquête régulière seront de nouveau discutées avec les AVS. Enfin, une étude sur les parcours des publics mis à l'abri au sein du dispositif est en cours de finalisation.

## 7. LE DÉPLOIEMENT ET DÉVELOPPEMENT D'OUTILS

### A. LE DÉPLOIEMENT DU SI-SIAO

L'équipe dédiée au déploiement du SI-SIAO a participé à 8 ateliers animés par la DIHAL et a suivi 13 mises en production d'évolutions du SI-SIAO en 2024.

Ces évolutions se sont traduites par un renforcement de la sécurité et l'amélioration des outils métiers et ont concernés différentes fonctionnalités (gestion des comptes, des mots de passes, protection des données,

apparition du module dédié aux évaluations approfondies, etc.). Pour chacune de ces évolutions, l'équipe dédiée assure :

- la communication auprès des prescripteur-riche-s du territoire ;
- la mise à jour des tutoriels et supports de formations ;
- la réponse aux interrogations ou difficultés des partenaires par mail ou via la permanence téléphonique ;
- les échanges et le suivi avec les équipes techniques de la DIHAL sur les difficultés constatées.

Le soutien aux professionnel-le-s s'est intensifié avec **72 formations** et une augmentation de 2,25 % des comptes prescripteur-riche-s, atteignant **2 914 comptes**. Le nombre de structures d'hébergement / logement créé sur le SI-SIAO s'est aussi renforcé, avec **302 structures actives en 2024**.

Les prescripteur-riche-s ont accès à une assistance technique par mail à tout moment. Une permanence téléphonique est également ouverte chaque après-midi pour les accompagner et leur apporter un soutien technique.

En 2025, de nouvelles évolutions de l'application sont prévues (refonte du volet "offre" de l'application), et l'équipe développe également de nouvelles missions en lien avec la mise en œuvre d'outils internes interconnectés au SI-SIAO (applications Ariane).

## B. ARIANE

### 131 utilisateur-riche-s actifs :

- Ariane Pash : **71**
- Ariane Santé : **35**
- Ariane PHL : **25**

Nombre d'utilisateur-riche-s prévu-e-s Ariane REMA : **30**



Ariane est une application développée par Interlogement93 depuis 2020. Elle repose sur une technologie conçue pour être à taille humaine, permettant réactivité et adaptabilité à chaque étape du processus de conception et de production de l'application. Elle permet une connexion en ligne avec des accès individuels, facilitant la récupération des informations saisies dans le SI-SIAO, évitant ainsi toute double saisie pour les professionnel-le-s. Les modules d'Ariane sont partagés entre les différentes versions de l'application, incluant des fiches ménages avec des items sélectionnés en fonction des besoins spécifiques, des mécanismes de régulation et de gestion des équipes via des référents et des affectations, un suivi des interventions sociales à travers des modules de démarches, ainsi que des indicateurs d'activité. Les accès et les règles de gestion sont configurés selon les profils utilisateur-riche-s (coordinateur-riche-s, professionnel-le-s du travail social, infirmier-ère-s, etc.), et des fonctionnalités d'export sous Excel sont disponibles. Ariane permet aussi l'historicisation de certaines informations tout en assurant un stockage sécurisé des données (HDS).

Trois applications Ariane sont actuellement en place et une quatrième verra le jour en 2025. Sur l'année 2024, 41 ateliers ont été réalisés avec les équipes concernées pour la production et l'amélioration continue de ces applications. Le développement technique est assuré par deux prestataires informatiques, et un chargé de mission en alternance a rejoint les équipes d'Interlogement93 en 2024 sur cette mission de développement.



Ariane PASH a été mise en production en février 2021 pour l'équipe PASH afin de réguler les files actives et de suivre l'accompagnement social. Dès 2021, cet outil est devenu l'outil principal de l'équipe PASH93, utilisé quotidiennement par 71 utilisateur-riche-s.



Ariane Santé, lancée en mars 2023, est dédiée à sept équipes mobiles médico-sociales avec des porteurs associatifs distincts et est utilisée quotidiennement par 35 utilisateur-riche-s. Son objectif est de réguler les demandes reçues par le SIAO 93 puis de permettre le suivi des ménages par les équipes mobiles en santé.



Ariane PHL a été mise en production en septembre 2024. Elle est destinée au Pôle Hébergement-Logement du SIAO 93 et permet la régulation du parc d'hébergement et de logement accompagné. L'interconnexion au SI-SIAO permet aux équipes d'avoir une visibilité sur l'ensemble des demandes reçues et d'optimiser la ges-

tion des listes d'attente. Elle est utilisée quotidiennement par 25 professionnel·le·s.

Perspective :



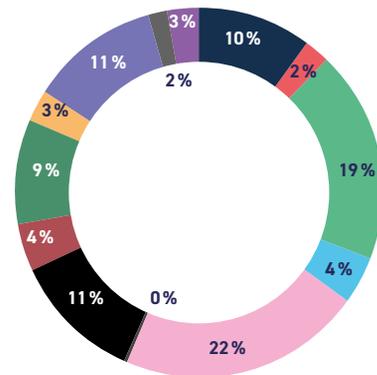
**Ariane Rema, prévue pour 2025**, sera un outil spécifique aux équipes de maraudes du territoire et aux équipes de régulation du SIAO. Il permettra de réguler le travail des équipes de maraudes au quotidien, de gérer la répartition territoriale et de suivre le parcours des ménages à la rue.

## 8. LES FORMATIONS

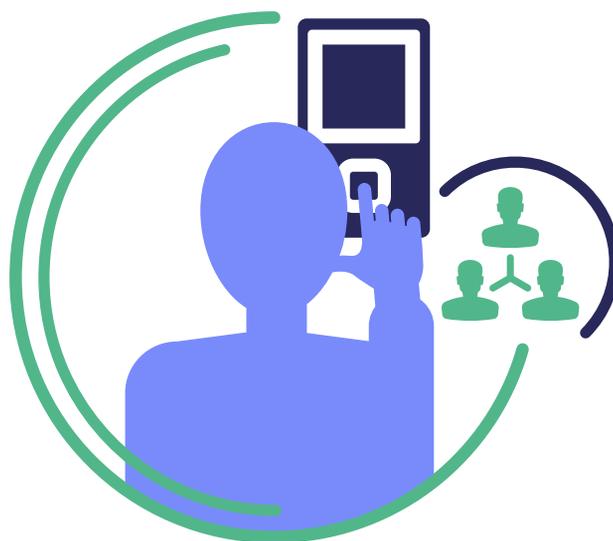
Le SIAO 93 organise de manière régulière deux formations : l'une, bimensuelle, vise à comprendre les missions et le fonctionnement du SIAO 93, l'autre, hebdomadaire, est dédiée à l'utilisation technique de l'application SI-SIAO.

En 2024, 96 sessions de formations ont eu lieu, 1 091 professionnel·le·s se sont inscrit·e·s et ces formations ont accueilli en moyenne 18 participant·e·s chacune. Les secteurs de l'hébergement et de l'insertion professionnelle sont les plus représentés parmi les inscrits.

RÉPARTITION DES INSCRITS PAR DISPOSITIFS AUX FORMATIONS SIAO ET SI SIAO 93



- Autre service d'accompagnement social/découverte
- Dispositif national d'accueil (CADA/HUDA/CPH)
- Hébergement (CHU/CHS/CHRS/Altho)
- Interlogement93
- Insertion professionnelle (Mission locale/SIAE/PLIE)
- Logement (FTM/RS/Solibail); (PF/RA); (ASLL/AVDL/LDA)
- Logement de transition (FTM/RS/Solibail), logement adapté (PF/RA) et accompagnement logement (ASLL/AVDL/LDA)
- Médico-sociale (LAM/LHSS/ACT/Csapa/Caarud)
- Protection de l'enfance (CME/MECS/prévention, circonscriptions ASE)
- Sanitaire (SSH/CMP/EMPP)
- Service social municipal ou départemental (CCAS/SSD)
- Socio-judiciaire (SPIP/PJJ/protection des majeurs)
- Veille sociale (EMA/ADJ/SIAO-115)



# Perspectives



Dans la continuité des dynamiques engagées, l'année 2025 sera marquée par un renforcement des outils et des pratiques en soutien aux équipes mobiles et aux dispositifs de l'Accueil, Hébergement et Insertion (AHI). En premier lieu, la production de nouveaux outils « Ariane », notamment autour de la régulation des équipes mobiles d'aide, constituera un axe prioritaire. Ces développements s'inscrivent en cohérence avec les travaux en cours sur l'évolution du SI-SIAO, afin d'assurer une meilleure intégration des données et une fluidité accrue dans le suivi des parcours.

Parallèlement, l'accompagnement du déploiement des équipes mobiles médico-sociales se poursuivra activement à l'échelle départementale. Une étude interne, réalisée au sein du service, servira de socle pour identifier les besoins, ajuster les interventions et renforcer la coordination des acteur-ric-e-s. Ce volet sera complété en 2025 par la mise en place d'une action structurante de coordination des psychologues intervenant dans les dispositifs de l'AHI, contribuant ainsi à une meilleure prise en compte des dimensions psychiques dans l'accompagnement global des personnes.

La production de connaissance restera également un pilier de l'activité du service, avec la poursuite de la collecte et de l'analyse des données, qu'il s'agisse de données d'activité ou d'études approfondies, visant à documenter les dynamiques en cours et éclairer les décisions publiques.

Les travaux engagés pour favoriser l'articulation entre l'emploi et le secteur de l'AHI seront également poursuivis, dans une logique de décloisonnement et de renforcement des parcours d'insertion.

Enfin, la coordination des acteur-ric-e-s de la veille sociale sera renforcée, dans un contexte où le soutien aux personnes à la rue représente un enjeu majeur. L'objectif est d'assurer une meilleure lisibilité de l'offre, une continuité des interventions, et une capacité renforcée à répondre aux situations d'urgence et aux besoins de long terme des personnes sans abri.

# DIRECTION DES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT

L'année 2024 a été une année de consolidation et de montée en charge pour la direction des dispositifs d'accompagnement. En fin d'année, nous avons atteint le plein emploi sur la quasi-totalité des postes à pourvoir ce qui traduit, dans un contexte de fortes tensions des ressources humaines dans le travail social, une certaine qualité des conditions de travail des équipes et du sens porté par nos projets.

Soucieuse d'apporter des réponses d'accompagnement adaptées aux différents moments de vie – de la prise en charge à l'hôtel jusqu'au logement pérenne –, la direction regroupe plusieurs dispositifs mêlant différentes thématiques spécifiques d'intervention.

Afin de répondre au besoin important d'accompagnement des familles mises à l'abri à l'hôtel 115, 10 travailleur·euse·s sociaux·ales sont venu·e·s agrandir les rangs de la PASH permettant d'inclure de nouveaux ménages en file active. 8 008 personnes ont été accompagnées par la PASH en 2024 soit 1 034 personnes en plus qu'en 2023. Toujours afin de continuer de répondre à des besoins non pourvus, nous avons augmenté le nombre de boîtes de domiciliation proposée (passage de 50 à 100 boîtes de domiciliation). De plus, des ateliers «logement-hébergement» ont été mis en place par l'équipe de la PASH93 afin de permettre aux ménages accompagnés de mieux comprendre les différents parcours possibles.

Au sein du pôle logement, nous avons consolidé les dispositifs, l'ensemble des équipes a été au complet tout au long de l'année.

La permanence de prévention des expulsions locatives, dont l'utilité n'est plus à démontrer, s'est révélée d'autant plus précieuse face au durcissement des lois et aux dysfonctionnements observés au sein des administrations (délais, qualité de traitement, durcissement des doctrines...).

Interlogement93 est aussi un des opérateurs du dispositif Solibail, une des solutions de sortie principale des familles mises à l'abri à l'hôtel 115. En 2024, nous avons capté 21 nouveaux logements, nous permettant de proposer 253 solutions de logements en intermédiation locative. Des difficultés avec nos prestataires techniques ont malheureusement freiné nos mises à disposition de certains logements.

Innovant et structurant pour nous, le dispositif Logement d'abord permet à des jeunes majeurs en fin de prise en charge par l'Aide sociale à l'enfance et des ménages pris en charge en hôtel ou en HAPECH (solution d'hébergement alternative à la prise en charge hôtelière) d'accéder à un logement pérenne. L'approche du logement d'abord rompt avec la logique du parcours en escalier pour prioriser l'accès à un logement autonome avec l'appui d'un accompagnement social adapté aux besoins des personnes. 44 personnes ont pu être accompagnées dans ce cadre.

Enfin, les problématiques d'impayés et de risque d'expulsion demeurant majeures, Interlogement93 se mobilise aux côtés du Conseil Départemental et d'Action Logement Service pour mettre en œuvre les mesures d'accompagnement social global nécessaires aux familles les plus vulnérables, notamment pour leur maintien dans le logement.

# Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel





**2095** MÉNAGES  
EN FILE ACTIVE  
D'ACCOMPAGNEMENT,  
SOIT **8008** PERSONNES



**415** MÉNAGES  
EN ATTENTE D'UN  
ACCOMPAGNEMENT  
À L'AMH



**830** MÉNAGES  
RENCONTRÉS  
DANS LE CADRE  
D'UN DIAGNOSTIC



**581**  
MÉNAGES  
INCLUS  
EN FILE ACTIVE  
D'ACCOMPAGNEMENT  
ET DE SUIVI



**469** MÉNAGES  
SONT SORTIS DE L'HÔTEL  
DONT **75%** VERS  
UN HÉBERGEMENT OU  
UN LOGEMENT PÉRENNE



**25 017**  
COLIS ALIMENTAIRES  
DISTRIBUÉS  
VIA LA RÉGULATION  
ALIMENTAIRE



**110** MÉNAGES  
DONT LE BESOIN  
DE SOUTIEN  
ALIMENTAIRE  
N'A PU ÊTRE SATISFAIT

## INTRODUCTION

La PASH 93 s'est employée à accroître le nombre de ménages accompagnés sur le territoire de la Seine-Saint-Denis dans le but de pouvoir soutenir au mieux les personnes en situation de vulnérabilité et permettre à celles qui le peuvent de sortir du dispositif vers un hébergement ou un logement pérenne.

Les efforts de recrutement et de formation initiés en 2023 se sont poursuivis et ont porté leurs fruits. Ils ont permis à la PASH 93 d'augmenter significativement le nombre de salarié-e-s, passant de 46 à 56 professionnel-le-s à la fin de l'année. Cette montée en effectifs a notamment permis la création d'une nouvelle équipe d'accompagnement social à l'hôtel (AMH). Ces renforts ont facilité l'intégration d'un grand nombre de ménages en file active d'accompagnement, offrant ainsi une meilleure visibilité sur les situations de vulnérabilité. Aujourd'hui, l'équipe de la PASH 93 est quasiment au complet.

L'équipe des chargé-e-s de missions transversales a pu intervenir auprès de ces ménages selon les thématiques définies. Le service a également renforcé les liens avec la mission périnatalité du SIAO et avec les structures de soins du département via l'intervention des deux psychologues de la PASH93. L'expérimentation du questionnement systématique des violences a perduré tout le long de l'année.

Cette année est aussi marquée par la création de temps d'échanges et de réflexions tant avec les salarié-e-s sur le projet de service de la PASH qu'avec les ménages lors d'ateliers hébergement/logement initiés par les équipes de professionnel-le-s. Ces temps ont facilité la compréhension des différents dispositifs accessibles à la sortie de l'hôtel et un partage des questionnements et des expériences de chacun-e.

Enfin, la PASH a continué son action de domiciliation et de régulation du dispositif Distrib 'Hôtel, observant un nombre croissant de ménages sans solution de soutien alimentaire.

## MISSIONS

Évaluer l'ensemble des ménages mis à l'abri à l'hôtel 115 sur le territoire de la Seine-Saint-Denis, les orienter vers les dispositifs adaptés et saisir l'instruction d'une demande SI-SIAO favorisant la sortie du dispositif hôtelier.

Mettre en œuvre une mission de suivi en lien avec les acteur·rice·s de l'accompagnement social de droit commun, principalement en collaboration avec le service social départemental.

Intervenir en urgence auprès des situations les plus complexes.

Assurer une intervention sociale globale auprès d'une file active de ménages mis à l'abri à l'hôtel 115 et dépourvue d'accompagnement social de droit commun.

Proposer une coordination de parcours social en cas de besoin, en collaboration avec les partenaires du territoire.

Assurer une intervention sociale spécialisée sur une thématique spécifique : violences, parentalité et périnatalité, insertion professionnelle, droits des étrangers et santé mentale.

Intervenir en collaboration avec les autres professionnel·le·s du pôle en cas de besoin.

Favoriser la construction d'une dynamique partenariale avec les acteurs spécifiques.

Assurer une joignabilité et une réactivité du pôle.

Accueillir le public au sein des locaux.

Favoriser la bonne mise à jour des outils du pôle.

Soutien au reporting des données dans l'outil de gestion « Ariane ».

Gestion opérationnelle du dispositif de régulation alimentaire et de la domiciliation

Pilotage du pôle

## ÉQUIPES

### Cellule d'évaluation sociale (CES)

13

travailleur·euse·s sociaux·les -

1

coordinateur

### Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH)

31

travailleur·euse·s sociaux·ales -

3

coordinatrices

### Équipe transversale

4

chargées de mission

2

psychologues

### Équipe administrative

2

assistantes de gestion

1 responsable de pôle et  
1 responsable de pôle adjointe

## 1. ACTIVITÉS PASH 93

La PASH 93 a pour mission d'assurer une référence aux ménages mis à l'abri par un 115 de manière stable sur le territoire de la Seine-Saint-Denis. Cette référence est assurée de deux manières :

- par une intervention de suivi en complémentarité du droit commun ;
- par une intervention d'accompagnement social global si le ménage ne bénéficie pas d'un accompagnement de droit commun.

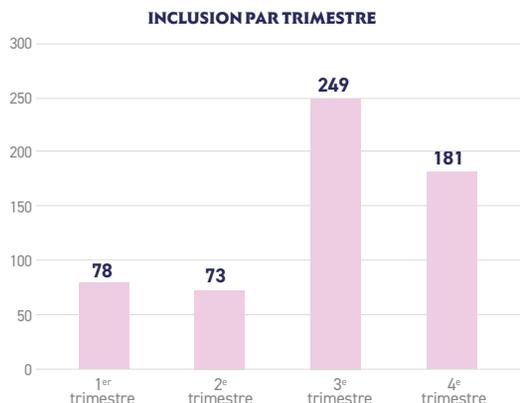
Pour cela, la PASH est organisée en 3 entités : l'équipe de diagnostic et de suivi, les équipes d'accompagnement et l'équipe transversale. Ces trois entités collaborent au quotidien afin d'identifier, d'accompagner et de soutenir les ménages mis à l'abri, dans le but de fluidifier le dispositif hôtelier et de permettre des sorties positives pour ces ménages.

→ 3 111 ménages sont stabilisés à l'hôtel en Seine-Saint-Denis et constituent notre public cible.

Des principes d'intervention forts guident l'action menée par les équipes de la PASH 93 :

- **un accompagnement social global et individualisé** : chaque membre d'un ménage peut bénéficier d'un accompagnement social ;
- **l'inconditionnalité et la durabilité** : nous soutenons les personnes dans l'élaboration et la mise en œuvre de leur projet jusqu'à la sortie de l'hôtel ;
- **l'adhésion des personnes et le non-jugement** : l'accompagnement social n'est pas obligatoire, il est proposé. En cas de non-adhésion, les ménages sont recontactés à plusieurs mois d'intervalle pour échanger sur la possible mise en place d'un accompagnement. Dans tous les cas, les objectifs sont définis en fonction des demandes des personnes afin de trouver une sortie d'hôtel adaptée à leur situation ;
- **l'aller-vers et l'écoute** : les travailleur·euse·s sociaux·ales de la PASH se déplacent dans les hôtels à la rencontre des ménages sur leurs lieux de vie et prennent le temps de recueillir la parole de ces personnes qui vivent souvent dans des conditions difficiles ;
- **le travail en réseau** : les équipes travaillent au quotidien avec les équipes du SIAO 93 mais également avec les équipes de Delta. Un maillage partenarial est également mis en place avec et au profit des ménages afin de répondre au mieux aux enjeux de l'accompagnement social global.

Au cours de l'année 2024, 10 travailleur·euse·s sociaux·ales sont venu·e·s agrandir les rangs de la PASH, permettant d'inclure de nouveaux ménages en file active :



**Au 31 décembre 2024 :**

La Seine-Saint-Denis comptait 3 111 ménages stabilisés à l'hôtel. Ils représentent le public cible de la PASH.

Parmi eux :

• **2 095 ménages** pour lesquels la PASH assure une référence. Plus précisément :

- **578 ménages** sont accompagnés par le droit commun

- **1 517** bénéficient d'un accompagnement social par la PASH. À savoir :

• **415 ménages** en attente d'intégrer une file active AMH

• **1 102 ménages** accompagnés par l'AMH

**1 016 ménages** sont en attente d'être rencontrés par un·e travailleur·euse social·e de la PASH

L'activité de la PASH 93 a également été marquée par un certain nombre de groupes de travail inter-PASH ainsi qu'avec les services de l'État. L'objectif visé était de permettre le déploiement d'un nouveau cadrage régional des PASH, en lien avec le nouveau cadrage SIAO, réaffirmant les missions de chacune de ses entités et leur nécessaire collaboration et complémentarité. Un travail de clarification des missions de chacune (y compris Delta) est en cours de réalisation auprès des ménages et des nouveaux·elles professionnel·le·s pour un fonctionnement plus efficient.

## 2. LES PROFILS DE MÉNAGES

Les 2 095 ménages en file active PASH représentent 8 008 personnes. Les ménages avec enfants constituent une grande majorité des ménages accompagnés. En effet, la PASH accompagne 3 803 enfants dont 1 084 enfants de moins de 3 ans.

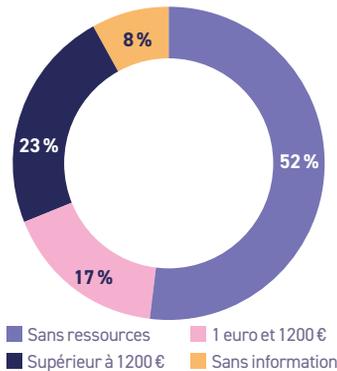
29 % des ménages avec enfants sont des familles monoparentales et 95% d'entre elles sont des femmes avec enfants. Les familles monoparentales et les personnes isolées (12%) ne représentent pas la majorité des ménages accompagnés mais peuvent cumuler des critères

de vulnérabilité auxquels les intervenant-e-s de la PASH prêtent une attention particulière : santé physique et psychique, isolement, non recours aux droits, etc.

	Nombre de ménages avec enfants	<b>1 709</b>
	Nombre de ménages sans enfants	<b>386</b>
	Nombre de ménages avec enfants	<b>1 709</b>
	DONT nombre de ménages monoparentaux	<b>494</b>
	DONT nombre de ménages monoparentaux avec enfants de moins de 3 ans (femme)	<b>233</b>
	Nombre de ménages sans enfants	<b>386</b>
	DONT nombre de ménages isolés	<b>255</b>

Plus de la moitié des ménages accompagnés par la PASH sont sans ressources. Pour les ménages qui en disposent, il arrive que seul l'un des membres du couple déclare des ressources d'activités ou de prestations sociales.

RESSOURCES DES MÉNAGES ACCOMPAGNÉS



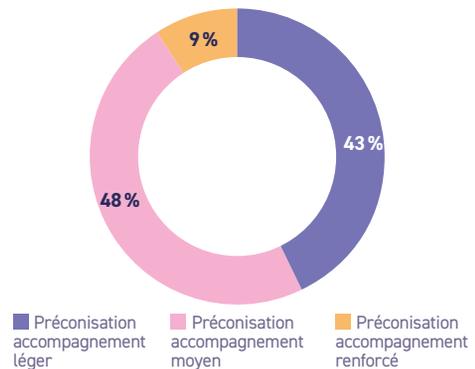
### 3. LA CELLULE D'ÉVALUATION ET DE SUIVI (CES)

L'équipe de la CES a rencontré 830 ménages dans le cadre d'un diagnostic au cours de l'année. Ces diagnostics ont pour but de permettre d'analyser par une photographie, à un instant T, les possibilités de sortie du ménage et de repérer des fragilités ou des besoins d'accompagnement spécifiques. Une fiche SIAO Insertion est rédigée lors de ce diagnostic. Les mises à jour de ces demandes sont

également effectuées par les intervenant-e-s de la CES PASH.

L'équipe de la CES effectue les ouvertures de droit nécessaires et les orientations vers des lieux ressources dans l'attente de la mise en place d'un accompagnement avec l'AMH (accompagnement social à l'hôtel) ou avec le droit commun. Ces intervenant-e-s sociaux-ales ont également pour missions d'élaborer une fiche SIAO et de la tenir à jour dans l'optique d'une sortie du ménage vers un dispositif d'hébergement ou de logement. L'équipe de la CES préconise également un niveau de mesure d'accompagnement en fonction des besoins et demandes du ménage.

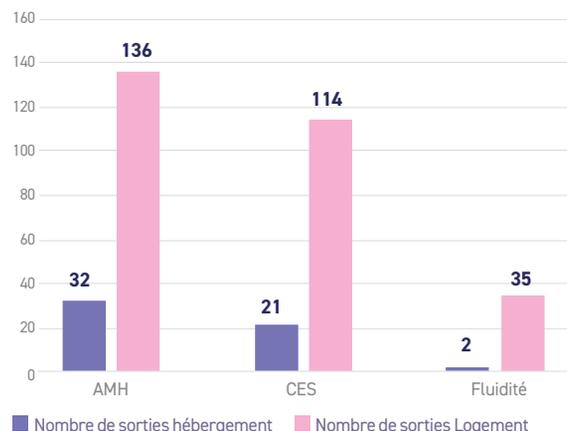
PRÉCONISATION NIVEAU DE MESURE



Ces niveaux de mesures sont utilisés au sein de l'équipe AMH afin d'équilibrer les files actives des travailleur-euse-s sociaux-les et de leur permettre d'adapter leur intervention.

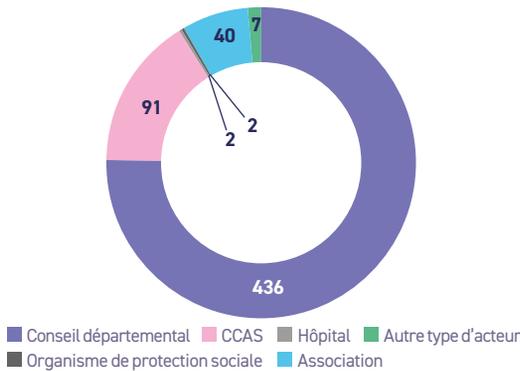
Certains ménages vus par la CES ont été directement inclus en file actives AMH au vu des vulnérabilités repérées, d'autres ont été orientés vers un-e travailleur-euse social-e « fluidité », permettant un accompagnement orienté vers le logement. D'autres ont accédé à un dispositif de sortie grâce à l'accompagnement des travailleur-euse-s sociaux-ales de l'équipe de la CES.

RÉPARTITION DES SORTIES PAR ÉQUIPE



Certains ménages rencontrés sont **accompagnés par le droit commun**. La PASH 93 n'a pas vocation à se substituer au droit commun mais d'intervenir en subsidiarité. Les équipes de la CES travaillent en lien avec les circonscriptions du conseil départemental de la Seine-Saint-Denis afin de les soutenir dans leur lien avec le 115 et dans la création des fiches SI-SIAO. Le conseil départemental et les CCAS sont les partenaires les plus actifs auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel.

TYPÉ DE SUIVI DE DROIT COMMUN



L'équipe de la CES est également intervenue **en urgence auprès de 25 ménages**. Les signalements urgents émanent des 115 prenant en charge des ménages et touchent principalement les thématiques de l'aide alimentaire, des violences conjugales ou intrafamiliales ou de protection de l'enfance. Les chargées de mission interviennent en binôme avec des travailleur-euse-s sociaux-ales de la CES au besoin afin d'être présent-e-s auprès des personnes au plus vite et avec un étayage plus important.

**Articulation entre la cellule 115 et la cellule d'évaluation et de suivi de la PASH 93**

L'année 2024 a été marquée par **la création des CES 115 au sein des SIAO**.

L'évaluation, l'orientation et l'accompagnement des ménages mis à l'abri reposent sur une complémentarité d'actions entre la cellule 115 et la cellule de la PASH 93. Chacune intervient à des étapes distinctes du parcours des ménages, avec des missions spécifiques qui garantissent une prise en charge efficace et cohérente.

Le rôle de la cellule 115 est d'effectuer une évaluation sociale initiale et un enregistrement des situations lors de leurs entrées sur le dispositif de mise à l'abri. Elle effectue une première évaluation sociale et acte une stabilisation du ménage à l'hôtel lorsque ce mode de prise en charge est adapté.

L'action de la cellule d'évaluation et de suivi de la PASH 93 est d'effectuer un diagnostic approfondi de la situation sociale, de mettre à jour la demande insertion si elle existe, d'identifier la présence d'un accompagnement de droit commun et d'accompagner le ménage jusqu'à une inclusion sur une file active AMH ou une sortie du dispositif hôtelier. La CES PASH intervient en premier lieu auprès des ménages déjà présents sur le dispositif hôtelier.

Grâce à cette organisation, les ménages bénéficient d'un suivi structuré, leur offrant ainsi les meilleures chances d'accéder rapidement à un accompagnement durable ou à une orientation adaptée.

**Mission fluidité : un dispositif consolidé au service de l'accompagnement vers le logement**

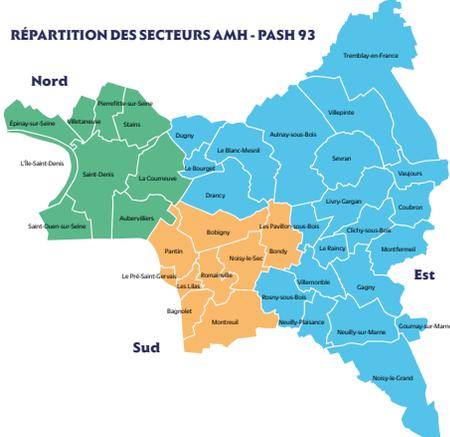
La mission fluidité, désormais pérennisée, constitue un atout majeur dans l'accompagnement des ménages vers **une sortie pérenne et rapide de l'hôtel**. Grâce à la présence d'un-e travailleur-euse social-e dédié-e, ce dispositif permet d'optimiser les parcours d'orientation en garantissant un suivi renforcé et une meilleure réactivité face aux enjeux administratifs et techniques liés au relogement.

En 2024, 37 ménages ont pu bénéficier d'une sortie vers un logement, avec une moyenne de 3 sorties par mois. L'intervention du-de la travailleur-euse social-e, centrée sur un suivi rigoureux des démarches administratives et une coordination étroite avec les partenaires (AVDL, SIAO, Solibail, Action Logement), a permis d'accélérer et de sécuriser les parcours résidentiels.

L'intégration du poste au sein de la cellule d'évaluation et de suivi a également renforcé la synergie entre les collègues, facilitant l'identification des ménages prioritaires et l'ajustement des stratégies d'accompagnement. Ce fonctionnement permet d'adapter l'accompagnement aux spécificités de chaque situation et d'explorer des solutions telles que l'orientation vers le logement privé ou l'activation de dispositifs de mobilité nationale.

**4. L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES À L'HÔTEL (AMH)**

Les équipes d'accompagnement de la PASH 93 se sont largement développées au cours de l'année 2024. Dix nouveaux intervenant-e-s ont rejoint les équipes et 2 ont quitté les effectifs. Ces arrivées ont permis le recrutement d'une nouvelle coordinatrice et le redécoupage des secteurs d'intervention de chaque équipe avec la séparation de l'ouest en deux secteurs : nord et sud.



L'arrivée de ces nouveaux-elles professionnel-le-s a également demandé, aux encadrant-e-s comme aux équipes, un travail important de formation et d'intégration afin que chacun-e puisse appréhender ses missions et les rouages de nos dispositifs. Le souhait de miser sur la formation, initié au cours de l'année 2023, a perduré au cours de cette année. Les travailleur-euse-s sociaux-ales ont pu bénéficier de formations internes et externes sur le droit au séjour des personnes étrangères ainsi que sur la communication non violente, l'interculturalité et la compréhension des troubles psychiques.

Les équipes ont également travaillé sur les étapes de la mise en place du cadre relationnel avec les ménages lors des premières rencontres. Le cadrage SIAO, mettant en place la remise systématique de documents expliquant la prise en charge hôtelière, a permis aux intervenant-e-s de s'appuyer sur ceux-ci dans la création de leur relation de soutien et dans la prévention des refus d'orientation. C'est également dans cette perspective que les ateliers hébergement/logement ont été créés.

### **Mise en place des ateliers hébergement et logement pour les familles mises à l'abri à l'hôtel 115**

Dans le cadre d'un travail sur la sortie d'hôtel et d'une volonté d'accompagner les personnes vers la découverte de dispositifs plus pérennes, des ateliers spécifiques ont été mis en place par les travailleur-euse-s sociaux-ales de la PASH 93 auprès des familles hébergées à l'hôtel. Ces ateliers, centrés respectivement sur l'hébergement et l'accès au logement, visent à **apporter une information claire et à orienter les bénéficiaires vers des solutions adaptées à leurs situations.**

L'atelier dédié à l'hébergement s'inscrit dans une logique de transition et de stabilisation. Il permet d'informer les familles sur les différentes structures existantes et sur les conditions d'accès à chacune d'elles. En effet, le passage par une structure d'hébergement constitue quelquefois une étape nécessaire avant un accès au logement autonome. Cet atelier permet ainsi d'aborder les dispositifs tels que les CHU, les CHR, l'ALTHO ou les centres maternels, et d'évoquer la diversité de leurs modalités d'accueil. L'enjeu principal de ces échanges est d'aider les familles à mieux comprendre les parcours d'hébergement et à se positionner dans une démarche proactive de sortie de l'hôtel.

Dans le prolongement de cet accompagnement, l'atelier logement a pour vocation d'explicitier les mécanismes d'accès au logement et les différentes solutions envisageables pour les familles en situation de précarité. Il s'agit ici de lever certains freins liés à l'accès au logement social en expliquant les critères d'attribution et les démarches à entreprendre, tout en sensibilisant les participant-e-s aux dispositifs d'intermédiation locative. De plus, l'accent est également mis sur les aides financières et administratives existantes, afin de permettre aux ménages d'anticiper les aspects matériels et budgétaires de leur projet résidentiel.

L'ensemble de ces actions vise ainsi à donner aux familles les outils et les connaissances nécessaires pour mener à bien leurs projets de sortie de l'hôtel, autrement que par la relation individualisée entre le-la travailleur-euse social-e et le ménage. En assistant à des actions collectives, les familles entendent les témoignages de personnes étant dans le même processus et partageant leurs craintes et interrogations. En favorisant la compréhension des dispositifs et effectuant un accompagnement dans les démarches, ces ateliers constituent un levier essentiel pour une sortie du dispositif hôtelier. Au cours de l'année, **ces 12 ateliers (6 ateliers logement et 6 ateliers hébergement) ont eu lieu avec la participation de 75 ménages.**

D'autres ateliers collectifs ont pu voir le jour comme l'atelier « prévention des écrans », un atelier d'apprentissage du vélo pour adulte et la sortie annuelle « PASH ta mer », regroupant plus de 90 personnes sur deux journées.

### **L'équipe transversale**

L'activité de l'équipe transversale a été dense au cours de cette année. Leur action s'est déployée auprès de 389 ménages accompagnés et de la totalité des équipes de la PASH pour lesquelles elles sont présentes au quotidien dans un rôle de conseil, d'écoute et de soutien dans des accompagnements complexes. Cela représente environ 320 sollicitations de la part des travailleur-euse-s sociaux-ales.

Sur la thématique des violences, lors de l'année 2024, le pôle mise à l'abri 115 a travaillé sur l'amélioration de ses processus de fléchage de ces situations. Ce travail a entraîné une plus grande visibilité de ces situations.. Par conséquent, le nombre de signalements a augmenté ainsi que les besoins d'interventions de la chargée de mission. Ces derniers n'ont pu tous être absorbés par la chargée de mission violences et ont donc nécessité des relais. La plupart de ces situations ont ensuite fait l'objet d'une inclusion dans la file active de la chargée de mission ou d'un relais AMH.

Les liens avec la mission SIAO périnatalité ont été consolidés pour un meilleur traitement des signalements et une identification accrue des ménages vulnérables. L'éducatrice en charge de cette mission au sein de la PASH 93 a reçu 129 signalements émanant du service périnatalité du SIAO 93. Elle a pu évaluer le besoin d'intervention auprès de ces ménages et est intervenue auprès de 28 d'entre eux. Elle a également traité 14 signalements de partenaires extérieurs. L'intervenante a effectué 151 rencontres au sein des hôtels, des locaux de la PASH 93 ou lors d'accompagnements extérieurs.

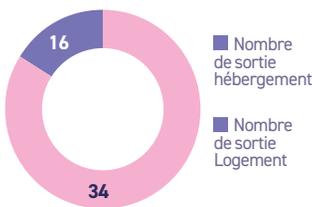
Les psychologues, quant à elles, ont pu intervenir auprès de 98 patient-e-s sur un principe d'aller-vers et traiter 10 signalements urgents. Les rôles centraux des psychologues auprès de nos publics, ainsi que des équipes, ont été démontrés tout au long de l'année. Les entretiens de soutien avec les ménages ont permis d'orienter une trentaine de ménages vers une prise en charge de droit commun. La PASH 93 souhaite continuer à développer et consolider les

liens avec les services d'accompagnement en santé mentale malgré un engorgement très important des services. Sur le champ de l'insertion professionnelle, 33 ménages ont été accompagnés par la chargée de mission et un travail en partenariat avec France travail a permis la mise en place d'une convention de partenariat sur le dispositif accompagnement global. 95 sollicitations de travailleur·euse·s sociaux·ales auprès de l'intervenante ont permis d'orienter des ménages vers les dispositifs de droit commun adaptés. Enfin, le sujet du droit des étrangers a de nouveau été central dans l'accompagnement des ménages au cours de l'année. 244 ménages ont été rencontrés lors des permanences par notre chargée de mission juridique, et les sollicitations des travailleur·euse·s sociaux·ales ont été nombreuses. Les permanences sont complètes dès l'ouverture de nouveaux créneaux, démontrant ainsi les besoins des ménages accompagnés sur le sujet, notamment pour lever les freins administratifs à une insertion pleine en tant que citoyen·ne.

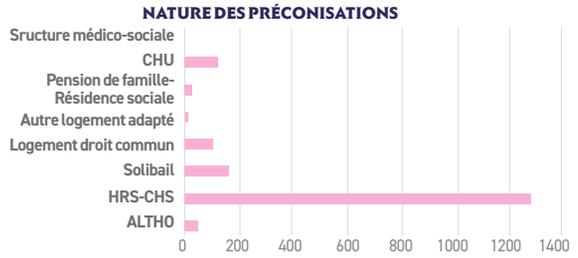
**Les sorties**

**454 ménages sont sortis du dispositif au cours de l'année 2024**, dont 75% sur des dispositifs d'hébergement ou de logement. Les autres sorties regroupent des départs avec solution personnelle ou des départs sans information sur leur typologie. Notons également 63 arrêts de prise en charge pour absence, comportement ou non adhésion à l'accompagnement et 15 sorties de file active car le ménage a été orienté sur un hôtel hors département. Comme les années précédentes, la grande majorité des sorties s'effectue sur des dispositifs de logement ou logements de transition. Les sorties hébergement ne représentent que 16% des sorties des files actives de la PASH 93.

**TYPES DE SORTIES : HÉBERGEMENT / LOGEMENT**

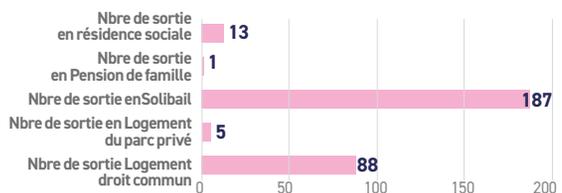


Le manque de places d'hébergement sur le département ne permet pas de désengorger le dispositif hôtelier. L'accompagnement des travailleur·euse·s sociaux·ales de la PASH vise à lever les freins à l'accès au logement. Toutefois, certains critères d'accès ou situations administratives échappent au champ d'action de nos services. La plupart des situations des ménages accompagnés nécessitent une préconisation sur un dispositif d'hébergement. Le dispositif Solibail représente la majorité des sorties vers un dispositif de logement pour les ménages accompagnés à l'hôtel (63%). Les équipes de la PASH préparent les ménages à l'accès à ce dispositif qui peut être coûteux, afin qu'il puisse être une ultime étape avant un logement pérenne. Solibail est l'une des opportunités de sortie identifiée par les ménages et quelque fois plébiscitée comme une alternative au logement pour lequel l'attente peut être longue.



L'accès en direct au logement de droit commun représente 30% des sorties logement. La possibilité d'accéder à un logement social est, pour beaucoup de ménages, le projet d'une vie. Cet accès est souvent compromis par des démarches administratives complexes. Un travail de fond sur le syplotage des ménages a été effectué auprès des nouveaux·elles travailleur·euse·s sociaux·ales comme l'un des prérequis à une proposition effective. Notons que la possibilité d'un accès au logement privé est travaillée avec certaines familles et ont permis la sortie de 5 ménages au cours de l'année.

**NATURE DES SORTIES DU LOGEMENT**



**Domiciliation**

En 2024, l'action de domiciliation de la PASH 93 s'est développée, passant de 50 à 100 boîtes aux lettres. Les conditions d'accès sont restées identiques. En effet, la PASH peut domicilier les ménages qui ont effectué une demande auprès d'un CCAS mais qui ont essuyé un refus, le plus souvent pour manque d'ancrage sur la commune. Au 31 décembre 2024, la PASH 93 domicilie 78 ménages qui représentent 245 personnes. 53 ménages sont entrés sur le dispositif au cours de l'année et 25 ménages ont bénéficié d'un renouvellement de leur domiciliation.

**La régulation alimentaire**

Comme en 2023, la PASH 93 a continué à réguler le dispositif distrib'Hôtel. En plus des trois associations déjà présentes (SOLID'R, la Croix-Rouge française et le Secours Islamique France), l'association REVIVRE a intégré Distrib'Hôtel. Chaque semaine, la PASH régule 11 distributions de colis alimentaires à destination des ménages à l'hôtel sur le territoire de la Seine-Saint-Denis. Cela représente 439 distributions sur l'année pour 25 017 colis distribués. Cette année, le nombre de colis distribués par SOLID'R a diminué du fait d'un manque de financements. À la suite d'une demande des pouvoirs publics, les barèmes de ressources permettant d'accéder au dispositif ont été resserrés. Dorénavant, seuls les ménages n'ayant aucune ressource peuvent prétendre à un colis alimentaire. La PASH comptabilise chaque semaine entre 100 et 150 ménages en attente de soutien alimentaire restant sans solution.

# Perspectives



En 2025, la PASH 93 souhaite poursuivre son travail sur la création de son projet de service. L'intérêt est de déterminer notre ligne conductrice sur les années à venir et les moyens à mettre en place au quotidien pour accéder à l'objectif de la PASH : permettre aux ménages accompagnés de gagner en autonomie et de sortir de l'hôtel, vers un dispositif adapté à leurs souhaits et besoins. Pour cela, le service déterminera collectivement les axes de travail et thématiques centrales à traiter : accompagnement social global, sortie d'hôtel, profils des ménages, etc. Ce projet visera l'harmonisation des pratiques au sein de la PASH, la réflexion collective autour de nos postures, nos processus et nos paradoxes, afin de continuer à travailler pour le bien des ménages.

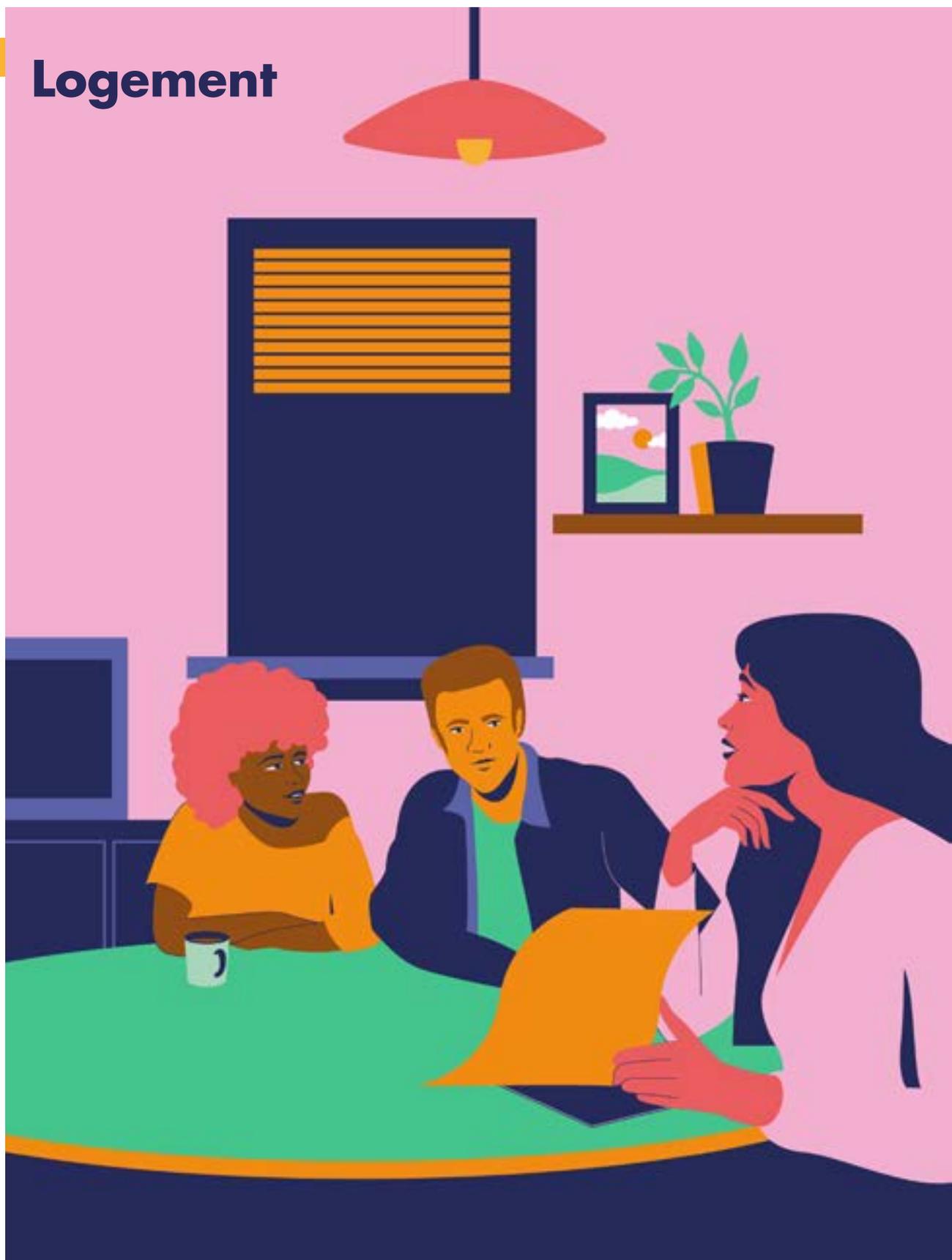
La PASH continuera les efforts de recrutement de l'année 2024 dans le but d'arriver à la complétude des équipes et de permettre l'accompagnement de ménages supplémentaires. Il faudra également continuer la formation des nouveaux-elles intervenant-e-s sociaux-ales et veiller à la formation continue des équipes. Des sessions de formation au droit des étrangers, au psycho traumatisme et à l'accompagnement des majeur-e-s vulnérables sont prévues en ce sens. Un travail autour du livret d'accueil des nouveaux-elles salarié-e-s sera également engagé.

L'expérimentation autour de l'approche du questionnement systématique des violences va se terminer en début d'année 2025. Un bilan de ce travail sera établi par le comité de pilotage et présenté à la direction afin de déterminer si cette pratique intégrera de manière officielle le projet de service de la PASH 93.

De plus, l'équipe transversale de la PASH souhaite mettre en place, en fin d'année, un forum santé d'une journée dédié aux personnes accompagnées par la PASH ainsi qu'aux travailleur-euse-s sociaux-ales de la PASH. Cette journée aura pour but de sensibiliser les ménages à un certain nombre d'actions santé mais également à une meilleure connaissance des partenaires du territoire auxquels ils peuvent accéder en direct. Des acteur-ric-e-s du territoire seront présent-e-s pour intervenir sur des thématiques de santé diverses : le trauma lié aux violences de l'exclusion, la sécurité du nourrisson à l'hôtel, l'hygiène bucco dentaire, la dépression post partum, etc.

Enfin, faisant toujours face à un enjeu important de fluidité, la PASH 93 continuera à améliorer ses pratiques de façon continue afin d'augmenter le nombre de sorties de l'hôtel.

# Logement



**PERMANENCE  
DE PRÉVENTION  
DES EXPULSIONS  
LOCATIVES (PPEX) :**  
**96** PERSONNES  
ACCOMPAGNÉES  
**90** EXPULSIONS ÉVITÉES



## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT – ACTION LOGEMENT

**35** MÉNAGES ACCOMPAGNÉS  
DONT **8** EN ACCÈS  
ET **27** EN MAINTIEN



## ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT - GÉNÉRALISTE

- AIDE À L'INSTALLATION : **1**
- MAINTIEN DANS LE LOGEMENT : **27**
- FACILITER L'ACCÈS : **10**



**SOLIBAIL :**  
**253** LOGEMENTS  
EN GESTION  
**30** NOUVEAUX  
MÉNAGES  
**39** FAMILLES  
RELOGÉES



## LOGEMENT D'ABORD

**44** ADULTES  
ACCOMPAGNÉS  
**3** PERSONNES  
SONT SORTIES  
DU DISPOSITIF  
CAR AUTONOMES



## INTRODUCTION

Le pôle Logement a pour objectif de **favoriser l'accès au logement et de permettre le maintien dans leurs logements de ménages rencontrant diverses difficultés**. À travers l'ensemble des dispositifs mis en œuvre, notre volonté est d'apporter des réponses adaptées aux diverses situations rencontrées par les ménages mais aussi de proposer un accompagnement transversal (social, emploi, santé, juridique...) aux ménages que nous accueillons.

L'année 2024 a permis la consolidation de nos dispositifs et la stabilisation des équipes de travailleur·euse·s sociaux·ales. En effet, en 2024, l'effectif de ces dernier·ère·s a été au complet.

**Au total, 448 ménages ont été accompagnés au sein du pôle Logement.**

Cette année 2024 aura été marquée par plusieurs nouveautés et montées en charge.

L'arrivée en début d'année 2024 de notre chargée d'insertion professionnelle (CIP) a permis de renforcer cet enjeu important de notre accompagnement et de permettre l'accès à des formations ou à l'emploi de nombreuses personnes que nous accompagnons, mais aussi de développer notre réseau de partenaires (solutions de mode de garde, chantiers d'insertion, acteurs de la formation...).

La montée en charge depuis 2023 du dispositif Logement d'abord a permis le recrutement du deuxième poste de travailleur·euse social·e, prévu dans le projet. Un travail sur les outils et le parcours d'accompagnement a également permis de renforcer notre action.

De plus, nous avons capté plus d'une vingtaine de nouveaux logements sur le dispositif Solibail, nous permettant de dépasser notre objectif et d'atteindre un parc de 253 logements en fin d'année.

**Grâce à notre accompagnement, 244 ménages ont pu accéder à un logement pérenne ou s'y maintenir.**

Enfin, nous avons déployé les nouvelles modalités de mise en œuvre du dispositif ASL Action Logement, permettant un accompagnement au plus proche des besoins des familles.

Le rayonnement territorial de notre action reste large : nous intervenons sur toutes les villes du département de la Seine-Saint-Denis et continuons de développer notre réseau de partenaires tant au niveau départemental que local. C'est dans ce cadre que nous intensifions notre partenariat avec la Fondation pour le logement, la ville de Saint-Denis et le département autour de la prévention sociojuridique des expulsions locatives. **Les difficultés rencontrées par nos familles sont de plus en plus prégnantes et complexes** : difficultés budgétaires accrues, problématiques de santé et de souffrance psychosociale ainsi qu'un accès aux administrations qui continue de se complexifier. Cela nous oblige à revisiter régulièrement nos outils, nos compétences et nos modalités d'intervention.

## MISSIONS

## ÉQUIPES

### Logement d'abord (LDA 2)

Proposer l'accès direct au logement social de publics sans-domicile du territoire et favoriser leur maintien dans ce logement.

0.2 ETP coordinatrice

2 ETP travailleur-euse social-e

1 ETP chargée d'insertion professionnelle

### Intervention sociale Solibail

Proposer des logements temporaires au sein du parc privé destinés à des ménages en situation d'hébergement précaire, principalement à l'hôtel 115 ou en structure d'hébergement d'Etat, en risque d'expulsion, exposés à des violences, etc.

0.8 ETP coordinatrice

8 ETP travailleur-euse-s sociaux-ales

### Gestion locative sociale

Assurer l'intermédiation entre les propriétaires bailleurs et les ménages accompagnés et assurer le suivi technique des logements.

1 ETP chargée de gestion locative occupants

2 ETP techniciens de gestion locative

0.8 ETP technicien

(service commun aux dispositifs Solibail et LDA2)

### Permanence prévention des expulsions - Saint Denis

Accompagner les ménages de la ville menacés d'expulsion locative.

1 ETP chargé de mission sociojuridique

### Accompagnement social lié au logement

Mettre en œuvre des mesures d'accompagnement social destinées à soutenir l'accès ou le maintien dans le logement de publics fragilisés.

ASLL généraliste :

1 ETP travailleur social

ASL pour Action Logement Services :

1 ETP travailleur social

### Encadrement de l'équipe

1 ETP responsable de pôle

Le Pôle Logement a pour objectif de favoriser l'accès au logement à travers divers dispositifs, et de permettre le maintien au sein de logements pérennes de familles rencontrant des difficultés. Afin de répondre à ces enjeux, nous mettons en œuvre plusieurs dispositifs :

- une **permanence de prévention des expulsions locatives** ;
- deux **dispositifs d'accompagnement social lié au logement (ASLL)** afin de stabiliser des situations financières et locatives et d'éloigner le risque d'expulsion locative ;
- le **dispositif Solibail** qui propose à des ménages principalement issus du 115 une solution locative temporaire et l'opportunité de disposer d'un accompagnement social afin d'accéder à un logement pérenne ;
- le **dispositif Logement d'abord** dont l'approche rompt avec la logique du parcours en escalier pour prioriser l'accès à un logement autonome avec l'appui d'un accompagnement social adapté aux besoins des personnes.

## 1. PERMANENCE DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS

A l'initiative de la Fondation pour le logement des défavorisés, de la mairie de Saint-Denis, du conseil départemental de Seine-Saint-Denis et d'Interlogement93, la permanence d'accompagnement sociojuridique de prévention des expulsions locatives a poursuivi son activité sur la commune de Saint-Denis pour sa troisième année consécutive.

En complément du travail réalisé par les autres acteurs institutionnels du secteur, ces permanences, organisées sur **3 sites distincts de la ville de Saint-Denis** (maisons de quartier et centre social) a de nouveau confirmé son utilité.

### Fonctionnement de la permanence

Des prescripteurs, parmi lesquels le CCAS de la ville de Saint-Denis, les services sociaux du secteur, l'ADIL93, la CCAPEX et la Fondation pour le logement des défavorisés, peuvent solliciter des rendez-vous à la permanence sociojuridique, pour des ménages logés dans le parc public, privé ou résident en logement temporaire, repérés en difficultés locatives plus ou moins avancées.

Les personnes sont reçues par notre chargé de mission, juriste de formation, au sein des 3 sites de Saint-Denis, dans un souci de proximité avec les ménages en difficulté. La permanence propose en effet un **accueil personnalisé**, un diagnostic de la situation, des conseils sociojuridiques, et, le cas échéant, peut orienter vers les partenaires répondant aux problématiques sociales repérées. Un travail collaboratif est d'ailleurs mené avec le CCAS pour l'accompagnement social des ménages.

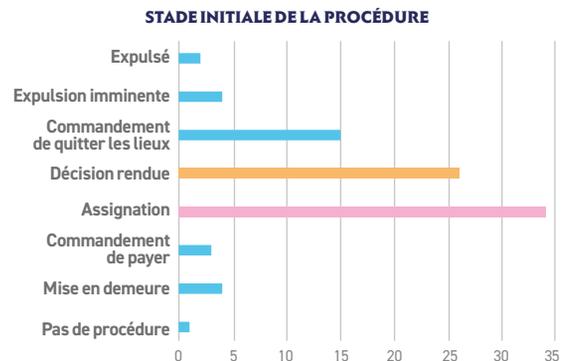
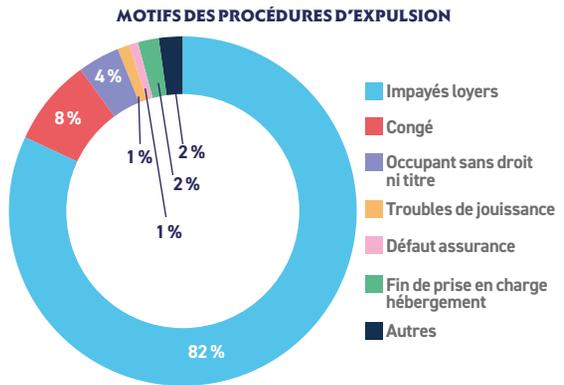
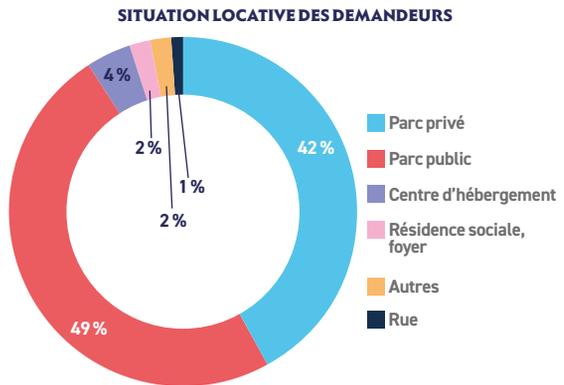
La permanence propose également un accompagnement pour la réalisation de démarches juridiques, le suivi des

procédures, la coordination avec les services sociaux ou les avocats afin de faciliter la compréhension des dossiers et maintenir les ménages dans une bonne dynamique.

La permanence intervient quel que soit :

- le stade de la procédure ;
- le type de domicile (parc public ou privé, logement de transition, structure d'hébergement...) ;
- le motif de la procédure.

**96 personnes ont été suivies en 2024**



### La permanence en quelques chiffres :

**5 ménages**  
relogés

**2 départs** en cours  
de procédure

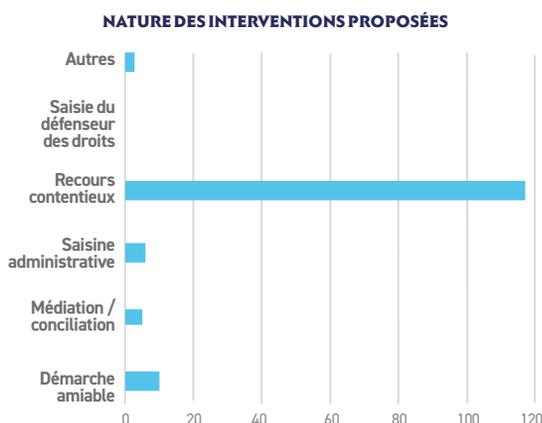
**13 ménages maintenus**  
dans leur logement

Et des décisions toujours en attente de délibérés...

**37 recours DALO**  
amicales déposés

**32 délais accordés**

**6 expulsions**  
avec CFP à déplorer



Pour mener à bien ses missions, notre juriste s'entoure de partenaires sociojuridiques (service social départemental, CCAS, Réseau d'avocat·e·s spécialisé·e·s), à même de soutenir son action, ou de prendre le relais le cas échéant. Le rapprochement avec des partenaires spécialistes de la santé mentale est également en cours d'expérimentation pour apaiser la souffrance psychique provoquée par le risque d'expulsion.

De façon plus large, la permanence de prévention des expulsions participe à la réflexion commune menée par un réseau composé de différent·e·s acteur·rice·s du travail social, les associations et les institutions du mal-logement en Seine-Saint-Denis. Ces réflexions se sont tenues par exemple lors des journées thématiques organisées par le département, la CCAPEX, le Comité de Veille DALO, ou pendant les ateliers de la FAP, etc.

Les actions de prévention des expulsions déployées sur le territoire demeurent essentielles. Toutefois, avec le durcissement des lois et les dysfonctionnements observés au sein des administrations (délais, qualité de traitement, durcissement des doctrines internes, etc.), les démarches menées par et pour les ménages, dans l'objectif de faire valoir des droits élémentaires, se transforment de plus en plus souvent en combats injustifiés.

## 2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

Principale actrice de la mise à l'abri en Seine-Saint-Denis, l'association Interlogement93 mesure au quotidien les difficultés rencontrées par les ménages pour accéder au logement, et les conséquences d'une expulsion locative. Face à ces situations, Interlogement93 est convaincue que l'accompagnement social lié au logement demeure un outil précieux.

Ainsi, Interlogement93 se mobilise au travers de deux dispositifs d'accompagnement social lié au logement : ASLL Généraliste piloté par le Conseil Départemental et l'ASL Action Logement Services mandaté par Action Logement Services.

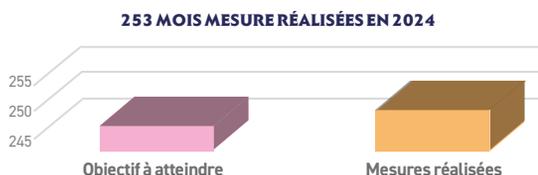
### A. ASLL GÉNÉRALISTE

Opérateur de l'ASLL généraliste depuis plus de 20 ans, Interlogement93 se mobilise aux côtés du Conseil Départemental pour mettre en œuvre les mesures d'accompagnement social global nécessaires aux familles les plus vulnérables, présentant un risque d'impayé, voire un risque d'expulsion locative.

Les mesures d'ASLL sont à solliciter via le formulaire FSL, par les travailleur·euse·s sociaux·ales référent·e·s. Validées en commission locale ou départementale, les mesures sont adressées aux opérateur·rice·s en fonction de leur territoire d'intervention, pour la mise en œuvre de l'accompagnement social.

À Interlogement93, un poste à temps plein est affecté à cette mission depuis plusieurs années. Les familles sont rencontrées dans nos locaux ou à leur domicile. La mesure commence par un bilan diagnostic qui détermine les thèmes d'intervention et les objectifs à atteindre. Tous les 6 mois, les mesures font l'objet d'une évaluation, en vue d'une prolongation ou d'un arrêt.

**En 2024, ce sont 35 ménages qui ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de l'ASLL généraliste.**



Nos interventions se sont essentiellement déroulées sur notre secteur, à savoir les communes de Romainville, Bagnolet, Pantin, Les Lilas et Le Pré-Saint-Gervais. Nous pouvons toutefois être amenés à intervenir exceptionnellement sur d'autres communes pour couvrir les besoins du territoire. Cette année, quelques mesures de La Courneuve nous ont été confiées.

L'objectif de cette action est de permettre aux ménages accompagnés de stabiliser leurs situations financières et locatives, afin d'éloigner le risque d'expulsion locative.

On identifie 2 types de mesures d'accompagnement social lié au logement :

Les mesures « accès », pour les ménages nouvellement locataires, et les mesures « maintien », pour les ménages en difficultés locatives.

Cependant, il n'est pas rare d'engager des actions de type « Maintien » avec de récents locataires, ou de soutenir des ménages dans la recherche de solution locative lorsqu'ils ne peuvent plus se maintenir dans leur logement.

**Notre objectif :** leur permettre de stabiliser leur situation, de s'établir durablement et de façon sécurisée dans leur logement.

La durée nécessaire au déroulement des mesures varie peu d'une année sur l'autre. En moyenne les mesures « Accès » se déroulent sur 13 mois, tandis que les mesures « Maintien » nécessitent de 15 à 18 mois d'accompagnement.

Bien utilisées, sollicitées au bon moment avec la pleine adhésion des ménages, les mesures ASLL s'avèrent très efficaces car adaptées en intensité et en savoir-faire aux problématiques locatives des ménages. Toutefois, comme toute intervention sociale, elles nécessitent l'adhésion du public et suffisamment d'anticipation dans les cas d'expulsion.

Cette année, 2 expulsions n'ont malheureusement pu être évitées. La procédure d'expulsion était bien trop avancée au moment de la prise en charge.

## B. LES MISSIONS D'ACCOMPAGNEMENT CONFIEES PAR ACTION LOGEMENT SERVICES

Interlogement93 est mandatée par Action Logement Services pour réaliser des mesures d'accompagnement social auprès d'un public principalement salarié se retrouvant en difficulté locative en raison d'accidents de la vie, quel que soit le statut de la personne au regard du logement.

Ce dispositif s'adresse à des salarié-e-s exerçant dans une entreprise du secteur privé, non agricole, d'au moins 10 salarié-e-s, ou à des demandeur-euse-s d'emploi de moins de 12 mois, traversant des difficultés locatives en raison d'un événement conjoncturel.

Dans son offre de services, Action Logement propose un soutien spécifique via les conseillers du CIL PASS Assistance. Ce service est accessible soit directement, soit par l'intermédiaire d'un conseiller social d'entreprise par exemple. Une fois saisi, le conseiller du CIL PASS ASSISTANCE réalise un premier bilan diagnostique de la situation. Selon les cas, soit il intervient directement avec les outils à sa disposition, soit il mandate un partenaire pour la mise en place d'une mesure d'accompagnement social. C'est dans ce cadre précis qu'Interlogement93, prestataire d'Action Logement Service depuis plusieurs années, intervient pour la réalisation de mesures d'accompagnement social.

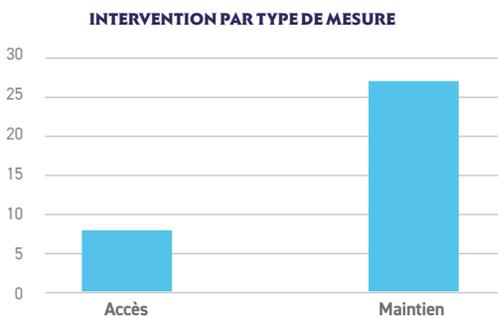
Les interventions se déclinent en 3 grands thèmes :

**Faciliter l'accès au logement**

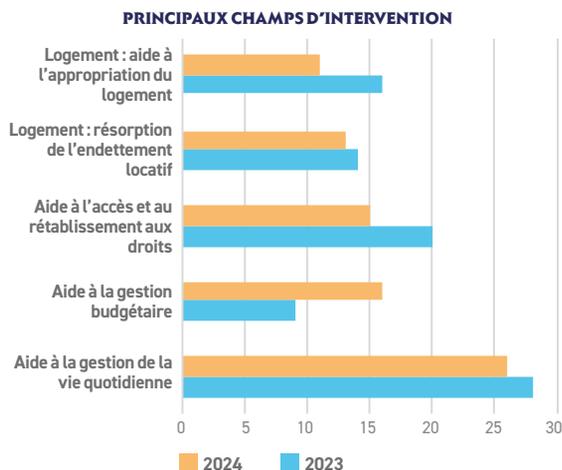
**S'installer dans le logement**

**Se maintenir dans le logement**

### L'ACTIVITÉ ASLL GÉNÉRALISTE EN QUELQUES CHIFFRES :



Les interventions sont multiples mais se concentrent majoritairement autour de l'aide à la gestion de la vie quotidienne, l'aide à la gestion budgétaire, l'accès ou le rétablissement des droits, la résorption de l'endettement locatif, et de plus en plus vers l'aide à la prise en charge des problèmes de santé.



Selon les situations, l'objectif est de :

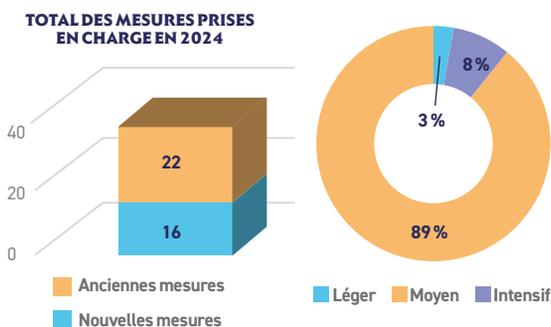
- Lever les freins
- Aider à la réalisation des démarches
- Aider à la compréhension et l'application des droits
- Sécuriser la situation financière
- Prévenir les risques d'expulsion
- Orienter vers les partenaires adéquats, et coordonner si besoin les interventions

#### Nouveautés 2024 :

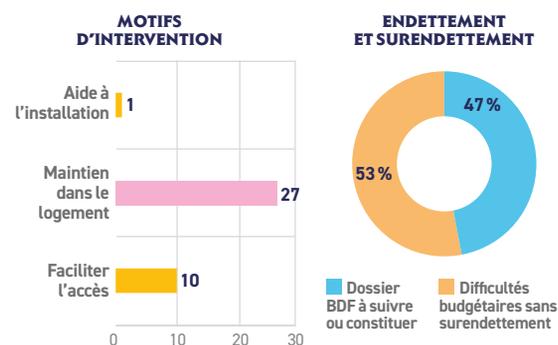
Action Logement Services identifie désormais 3 niveaux d'accompagnement : léger, moyen et intensif. Cette distinction était très attendue par les opérateur-ric-es qui peuvent à présent faire valoir un financement mensuel à hauteur de la complexité des mesures réalisées.

### L'ASL ACTION LOGEMENT SERVICES EN QUELQUES CHIFFRES :

Action Logement Services a mandaté Interlogement93 pour l'accompagnement de 38 ménages, dont 22 nouvelles mesures. 8% d'entre-elles étaient à juste titre identifiées comme intensives.



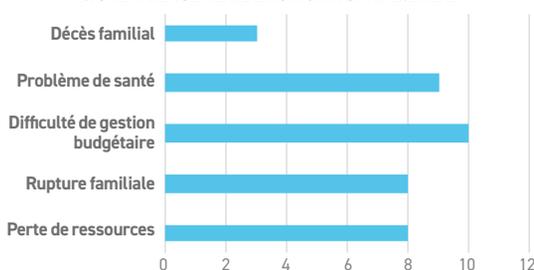
Depuis plusieurs années, nous constatons que l'aide sollicitée porte principalement sur le maintien dans le logement.



Ces situations, souvent urgentes, traduisent la présence d'impayés locatifs, et plus largement de situations de surendettement qui peuvent entraîner un fort risque d'expulsion, quand les procédures ne sont pas déjà engagées.

Nous constatons que la constitution ou le suivi de dossiers de surendettement concerne par conséquent la moitié des suivis.

#### MOTIF PRINCIPAL DE LA SITUATION D'IMPAYÉ



## 3. SOLIBAIL : DISPOSITIF D'INTERMÉDIATION LOCATIVE

Le dispositif Solibail propose à des ménages, principalement issus du 115, une solution locative temporaire, ainsi que l'opportunité de disposer d'un accompagnement social dédié.

Les objectifs du dispositif sont de :

- proposer une solution alternative pour des ménages proches du relogement ;
- proposer une expérience locative, support de l'apprentissage du "savoir-habiter" ;
- soutenir l'accès au logement des ménages à l'issue de leur séjour.

Le service gestion locative et l'équipe sociale travaillent en étroite collaboration, en vue d'accompagner au mieux les ménages accueillis dans leur apprentissage du « savoir habiter ».

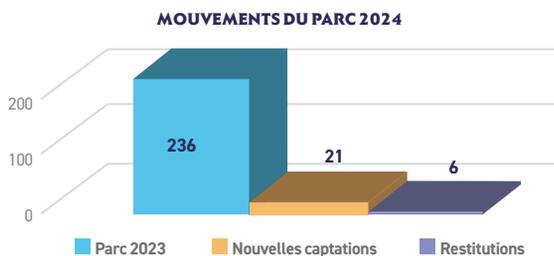
### A. LA GESTION DU PARC LOCATIF

L'objectif 2024 était d'atteindre un volume de 250 Logements.

Issus du parc privé, ces logements sont sélectionnés par des opérateur-ric-es en charge de la captation et proposés aux différents opérateur-ric-es Solibail en fonction des besoins exprimés par chacune, pour étendre leur parc ou compenser des opérations de restitution.

Chaque année, le défi est de composer avec les demandes de restitution. Ces dernières sont majoritairement sollicitées par des propriétaires qui font le choix de vendre leur bien après un engagement de plusieurs années. Sur les 6 restitutions actées cette année, 4 étaient effectivement en gestion depuis plus de 12 ans.

Malgré ces quelques restitutions, notre objectif de 250 logements a été atteint dès le mois de juillet, pour arriver à 253 logements en fin d'année, notamment grâce à la réalisation de 21 nouvelles captations en 2024.



La gestion du patrimoine est assurée par le service « gestion locative » composé d'une équipe technique et d'une équipe en charge de la facturation et du contenu, encadrées par une coordinatrice.

**Le service de la gestion locative a notamment pour missions :**

- le suivi du parc (captation, restitution, mise en location, mutations) ;
- la relation avec les propriétaires (prise à bail, conseils, travaux, restitution) ;
- la relation avec les familles lors de la mise à disposition des logements ;
- la réalisation des états des lieux (entrant et sortant) ;
- le suivi technique du parc et la réalisation des travaux ;
- les déclarations des sinistres et le suivi des indemnités des assurances ;
- le quittancement, le suivi des impayés (mise en place de mesure contentieuses si nécessaire).

L'année 2024 a connu une succession inhabituelle de mouvements internes (départs, absences longues durées, etc.), ainsi qu'un réexamen des pratiques et des collaborations avec les prestataires techniques historiques. Ces mouvements ont engendré un certain nombre de retards dans la gestion des travaux et les remises en location. En 2024, ce nombre plus important de logements vacants a impacté la situation budgétaire du dispositif. Au-delà de cet impact budgétaire, la vacance des logements est aussi un enjeu social. C'est pourquoi, dès la fin de l'année 2024 et au début de l'année 2025, un important travail de mise en travaux des logements a été mis en œuvre.

**B. ADMISSIONS : LE TRAITEMENT DES CANDIDATURES**

En cas de nouvelles captations ou de rotations, le même processus d'attribution s'enclenche :



Comme chaque année, notre taux d'attribution est très positif. Sur un volume de 39 candidatures étudiées en 2024, seules 9 ont été rejetées, principalement en raison de l'insuffisance des ressources. 1 famille a également

fait le choix de décliner l'offre de logement en raison de l'éloignement géographique de son circuit emploi/mode de garde qui entraînait le risque d'une perte d'emploi.

L'évaluation de la candidature consiste à rencontrer le ménage en rendez-vous, dans l'objectif de recueillir les éléments de son parcours, ses projets, ses besoins, de mesurer son adhésion au futur accompagnement et son éligibilité au dispositif (éléments administratifs, maîtrise de la langue française, ressources suffisantes, autonomie, etc.).

Par ailleurs, cet entretien est l'occasion de rappeler le principe du dispositif. Les familles peuvent être déçues de ne pas encore accéder au logement de droit commun, et que le choix de la localisation ne leur appartienne pas. Après validation de la candidature en commission, la famille est informée de sa sélection et invitée à un nouveau rendez-vous pour la signature de la convention d'occupation et l'état des lieux d'entrée.

Ce logement non meublé est souvent source d'inquiétude. Les familles avec enfants sont inquiètes pour l'organisation des premières semaines. Une fois la convention signée, elles doivent quitter rapidement l'hôtel 115. Elles ont peu de temps pour se procurer le mobilier de première nécessité ou tout simplement un budget insuffisant.

Des aides financières pourront bien sûr être débloquées, mais il est primordial que les familles disposent d'une épargne minimale pour affronter plus sereinement cette étape d'installation.

La tension est souvent palpable lors de cette nouvelle étape, parfois une des premières démarches engageantes pour la famille qui vit ici ses premiers pas de futur locataire. L'accompagnement social proposé est indispensable dans ses premières étapes pour apporter l'étayage nécessaire.

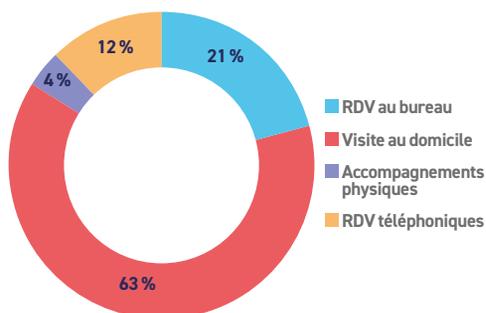
**C. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL**

Stabilisée en 2024, l'équipe sociale s'est dotée cette année d'un 8<sup>e</sup> poste de travailleur social à compter du mois d'octobre. L'accompagnement social proposé dans le cadre du dispositif Solibail a pour objectif de permettre aux ménages d'acquérir un « savoir-habiter » et de favoriser l'accès des ménages à un logement pérenne. Le dispositif prévoit une durée de séjour de 18 mois, renouvelable 1 fois. L'objectif est donc de mobiliser les ménages pour qu'ils soient rapidement « prêts » à accéder à un logement de droit commun.

- Au cours du séjour, différents aspects sont abordés :
- l'entrée dans le logement : installation dans le logement, dans le quartier, dans la commune ;
  - l'aide à la gestion budgétaire : paiement régulier des redevances et des charges liées au logement, traitement

- des situations d'endettement, notion d'épargne, etc. ;
- **l'aide à l'acquisition du « savoir habiter »** : entretien du logement, gestion des tâches administratives liées au logement, maîtrise des consommations de fluides, respect de la vie en collectivité, etc. ;
- **La préparation à la sortie du dispositif Solibail** : appréhension des règles d'attribution du logement social et de la réalité francilienne de l'offre locative sociale ainsi que des démarches administratives et numériques de recherche de logement.

MODALITÉS D'INTERVENTION



L'élément central du dispositif étant l'apprentissage du statut de locataire, la **priorité est donnée aux rendez-vous à domicile dans le cadre de l'accompagnement social, ainsi qu'aux visites-conseils d'ordre techniques.**

Au total, ce sont **1606 entretiens** qui ont été organisés en 2024 (soit 31 en plus par rapport à 2023).

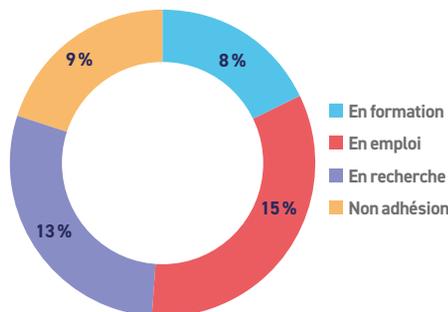
Malgré l'investissement quotidien de l'équipe sociale, l'accompagnement social de type « vers et dans le logement » proposé sur le dispositif Solibail peut s'avérer insuffisant pour répondre aux problématiques exprimées par les familles.

Nous estimons qu'au minimum 10% des familles nécessiterait un accompagnement soutenu de type « accompagnement global ». Les démarches administratives, de régularisation, de surendettement, les problématiques de santé ou familiales ou encore la barrière de la langue sont autant de thématiques que nous ne pouvons aborder que partiellement. Rares sont cependant les familles qui bénéficient d'un suivi social sur leur secteur d'habitation en parallèle de notre action, faute de compréhension de nos modalités d'action, ou faute de moyen sur les territoires.

Concernant l'insertion professionnelle, Interlogement93 a fait le choix de doter le pôle Logement d'une conseillère en insertion professionnelle (CIP) afin de sensibiliser les travailleur·euse·s sociaux sur cette thématique et d'accompagner les publics vers la concrétisation de leur projets professionnels.

En recherche d'emploi, de formation, ou en démarche de reconversion professionnelle, ce sont 45 personnes du dispositif Solibail qui ont ainsi été orientées vers la CIP en 2024. Ce soutien est une réelle plus-value pour le service qui voit les ménages se mobiliser plus rapidement.

SITUATION AU 31/12/24 DES PERSONNES ORIENTÉES VERS LA CIP



### La notion de « Prêt au logement »

Lorsque l'expérience locative au sein du dispositif Solibail se déroule dans de bonnes conditions, que les notions de droits et devoirs du locataire sont en bonne voie d'acquisition et que les documents administratifs utiles aux bailleurs au moment de l'attribution sont en ordre, le ménage est estimé « prêt au logement », c'est-à-dire en capacité de recevoir et/ou postuler à une proposition de logement en toute sérénité.

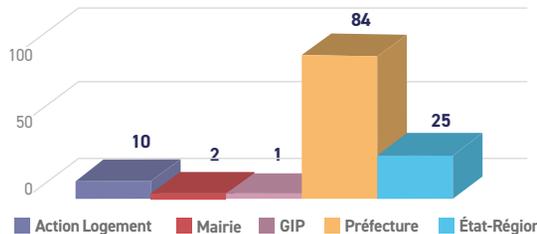
Enregistré au plus tôt dans le logiciel SYPLO en raison de son statut prioritaire (lié à sa situation locative au sein du dispositif temporaire Solibail), le ménage augmente ainsi sa visibilité auprès des différents réservataires (bailleurs, Préfecture, mairie, Action Logement.).

**NB :** L'insertion professionnelle n'est pas obligatoire pour être « prêt » au logement. Seules la stabilité financière et la capacité à payer son loyer sont appréciées.

## D. LES SORTIES DU DISPOSITIF

Les propositions de logement ne manquent pas. Cette année encore, ce sont 124 propositions de logement qui ont été adressées aux ménages Solibail. Ces propositions proviennent de tous les réservataires, mais majoritairement de la préfecture.

ORIGINE DES PROPOSITIONS DE LOGEMENT



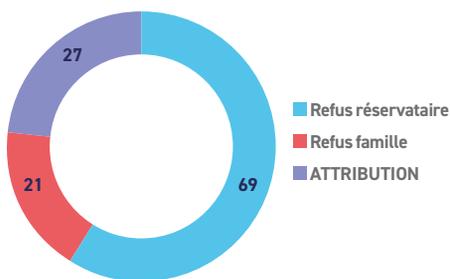
A première vue, ce volume semble réjouissant, mais l'effectivité des sorties est tout autre.

En effet, sur ces **124 propositions**, seules 27 ont abouti à un logement effectif. Dans les faits, 2 à 3 candidats sont mis en concurrence sur chaque proposition, il est donc fréquent que la proposition se solde par un refus ou une attribution au motif « *Logement attribué ...en rang*

2 ou 3 ». Il n'est pas rare que les ménages obtiennent une attribution de logement après plusieurs propositions infructueuses.

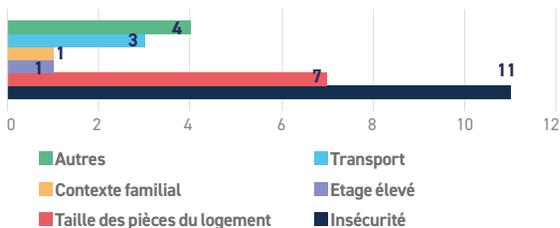
De la même façon, nous observons que certains ménages présents sur le dispositif depuis un temps significatif n'ont jamais eu de proposition de logement. Nous ne sommes pas en mesure d'expliquer ce phénomène qui n'est pas spécialement lié au type de logement demandé.

SUITES DONNÉES AUX PROPOSITIONS DE LOGEMENT



Par ailleurs, nous déplorons encore cette année un trop grand nombre de ménages qui refusent les propositions qui leur sont adressées. L'accompagnement aux visites, l'écoute active des craintes exprimées, le rappel des obligations contractuelles et du contexte du territoire, y compris avec le concours de la DRIHL, ne parviennent pas à infléchir ce phénomène.

MOTIFS DE REFUS DES PROPOSITIONS DE LOGEMENT



L'insécurité, réelle ou supposée, reste le premier motif de refus. Cependant, la taille du logement ou des pièces reviennent assez régulièrement dans les motifs énoncés, de même que l'agencement du logement ou l'absence d'équipements que les familles jugent obligatoires, comme l'absence de volets, des WC indépendant, etc.). Le service poursuit sa réflexion sur ce sujet.

**Des aléas techniques récurrents**

Pour maximiser les chances d'obtenir une proposition de logement, la cohérence des éléments est essentielle. Cela passe par la mise à jour régulière de la demande de logement social (ressources, situation familiale, etc.), du SNE (système national d'enregistrement des demandes de logement), ainsi que du logiciel SYPLO après un refus en commission d'attribution. En effet, si le statut apparaît

comme « proposition en cours », aucune autre proposition ne sera faite au ménage. Or, des problèmes techniques récurrents et/ou la lenteur administrative des mises à jour viennent contrecarrer la réactivité nécessaire à la réussite de ces démarches. Les moyens d'action ne sont malheureusement pas au niveau des opérateurs Solibail.

**SOLIBAIL en résumé :**

- 253 logements du T1 au T5 en gestion, dont 21 nouvelles captations.
- 30 nouveaux ménages
- 39 ménages sortis vers du logement dont 27 nouvelles attributions enregistrées en 2024

**4. LE LOGEMENT D'ABORD**

Territoire de mise en œuvre accélérée dans le cadre du plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme, le département de la Seine-Saint-Denis se mobilise pour le relogement des publics sans domicile ou en difficulté d'accès ou de maintien dans le logement.

L'approche du Logement d'abord (LDA) rompt avec la logique du parcours en escalier pour prioriser l'accès à un logement autonome avec l'appui d'un accompagnement social adapté aux besoins des personnes.

Les nombreuses expérimentations ont montré que « l'approche Logement d'abord » permet une prise en charge plus digne, plus efficace et globalement moins coûteuse de la problématique du sans-abrisme.

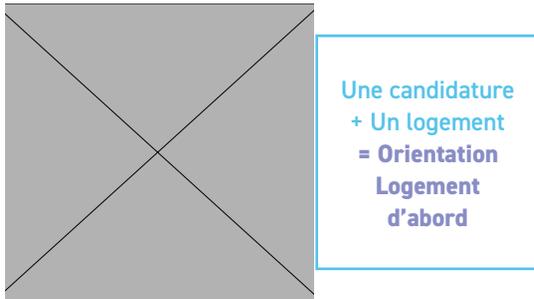
Le Logement d'abord part du principe que l'accès à un logement pérenne conditionne par la suite la résolution de nombreuses problématiques sociales, sanitaires et professionnelles. Retenue dans le cadre du nouvel appel à projet 2023, Interlogement93 s'est engagé auprès du Conseil Départemental pour mettre en œuvre les modalités d'un accompagnement social adapté, modulable et pluridisciplinaire, ainsi qu'une gestion locative spécifique afin de reloger durablement les ménages.

Partie prenante du projet depuis janvier 2024, le Fonds Social Européen cofinance le dispositif Logement d'abord. À ce titre, des outils et des actions spécifiques ont été mis en place pour faciliter le suivi des opérations.



## A. FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF

Pour ce nouveau projet, le public nous est orienté par le service solidarité logement du Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis.



### Le public

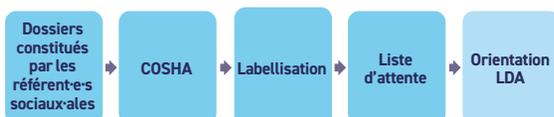
Le dispositif s'adresse à des ménages sans solution de logement pérenne pris en charge par le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis. Il s'agit majoritairement de jeunes majeure-s en fin de prise en charge par l'Aide sociale à l'enfance et des ménages pris en charge en hôtel ou en HAPECH (solution d'hébergement alternative à la prise en charge hôtelière).

### La procédure d'orientation

- Les référent-e-s sociaux-ales des ménages concernés adressent les demandes à la COSHA (commission d'orientation et de suivi des hébergement alternatifs) du Conseil Départemental. Ces dernières sont étudiées, sans préjuger de leur capacité à habiter, en vue d'obtenir une « labellisation ».
- Les ménages ainsi labellisés sont inscrits sur liste d'attente puis orientés, selon leur profil et les disponibilités, sur un des dispositifs de relogement de la COSHA, dont fait partie le dispositif Logement d'abord.

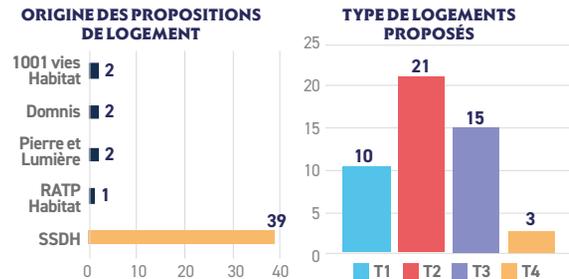
Pour bénéficier d'une orientation LDA, le ménage doit remplir les conditions suivantes :

- justifier d'une régularité de séjour ;
  - disposer de ressources régulières et suffisantes pour accéder à un logement ;
  - avoir besoin d'un accompagnement.
- Lorsqu'une proposition de logement parvient au Conseil Départemental, cette dernière est adressée au service Logement d'abord, en même temps qu'un ménage dont la situation/la composition familiale correspond à la typologie du logement. La prise en charge peut alors démarrer.



### Les propositions de logements

Les logements sont proposés au Département dans le cadre de conventions partenariales signées avec les principaux organismes HLM du territoire. À ce jour, la majorité des logements sont mis à disposition du Conseil Départemental par Seine-Saint-Denis Habitat.



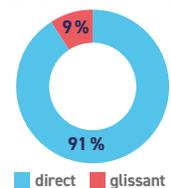
### Quels types de baux ?

Les dossiers de candidatures sont étudiés lors de la commission d'attribution du bailleur (CALEOL) comme n'importe quelle candidature. Dans la majorité des cas, une attribution est prononcée et le ménage devient locataire en titre de son logement. On appelle cela un bail « direct ».

Dans quelques rares situations, surtout pour des raisons administratives, l'attribution est accordée en bail « glissant », le temps de compléter le dossier et permettre au ménage d'être éligible à 100%. Interlogement93 devient alors le locataire du logement pendant quelques mois.

Dès que la situation le permet, le dossier est représenté en commission d'attribution et le glissement du bail accordé au bénéfice du ménage.

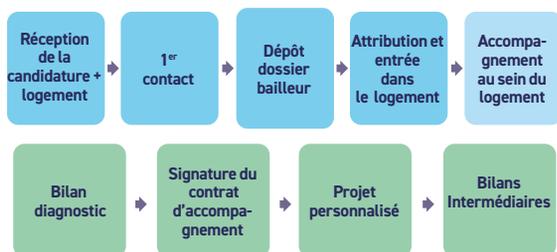
LDA2 - TYPE DE BAUX



### L'accompagnement proposé

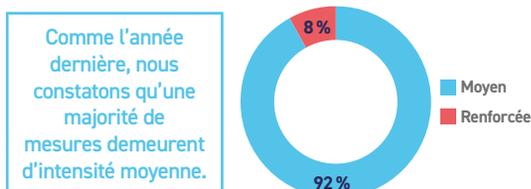
Depuis début 2024, l'équipe est complète et consolidée : 2 travailleurs sociaux (arrivés en avril et octobre 2023), une conseillère en insertion professionnelle (CIP) à temps partiel et une coordinatrice.

L'équipe du Logement d'abord est en mesure de proposer un accompagnement social global et flexible pour répondre à la multiplicité des problématiques qui pourraient empêcher un accès et/ou un maintien dans le logement. Dès les premiers contacts, un bilan diagnostic est réalisé pour évaluer la situation de départ et permettre à la personne d'exprimer ses besoins. En découleront la signature d'un contrat d'accompagnement social et la mise à plat d'un projet personnalisé qui pourra évoluer avec le temps. Un bilan intermédiaire est ensuite réalisé environ tous les 6 mois pour mesurer les actions menées et à venir.



Une fin de prise en charge peut être décidée conjointement si le ménage a acquis suffisamment d'autonomie et n'exprime plus le besoin d'être accompagné. La prise en charge est prévue pour une **durée maximale de 18 mois**. De façon exceptionnelle, elle peut être prolongée de quelques mois sur demande motivée.

Le dispositif Logement d'abord prévoit d'**ajuster le niveau d'intensité** de l'accompagnement social : léger, moyen ou renforcé. En raison des démarches nécessaires à l'entrée dans le logement (mise à jour de documents, visite du logement, constitution du dossier bailleur), l'intensité de l'accompagnement est souvent moyenne, voire intensive au démarrage, puis fluctue en cours de séjour selon les périodes et les besoins exprimés.



## B/ L'ACTIVITÉS EN 2024

### LES OBJECTIFS CONVENTIONNELS

Le dispositif Logement d'abord est dimensionné pour un suivi de 20 ménages par travailleur-euse social-e, donc 40 ménages en file active mensuelle pour nos deux travailleur-euse social-e. L'objectif initial prévoyait une montée en charge progressive en 2023 pour atteindre une file active de 40 ménages en fin d'année. Pour 2024, la prévision portait sur la sortie positive du dispositif pour la moitié des ménages, permettant la prise en charge de 20 nouveaux ménages.

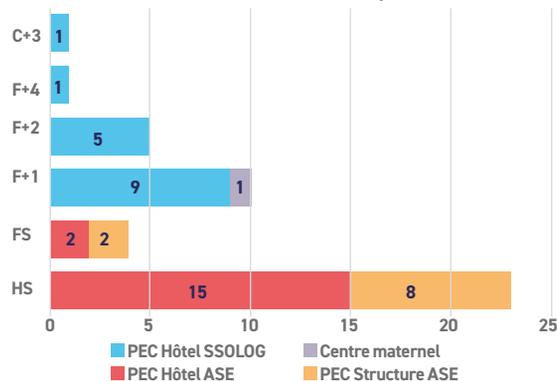
Dans les faits, ce prévisionnel n'est pas encore atteint. D'une part, l'activité a démarré plus tardivement que prévue en 2023 et les ménages entrés sur le dispositif ont nécessité la poursuite de l'accompagnement social au-delà des prédictions. Pour rappel, la mesure d'accompagnement social peut se poursuivre jusqu'à 18 mois. Nous avons par conséquent acté moins de sorties que prévu au cours des années 2023 et 2024. Nous devrions enregistrer plus de mouvements et nous approcher de nos objectifs en 2025.

	2023	2024
<b>Objectifs conventionnels : Nombre total de logements mis à disposition</b>	40	+20
	2023	2024
Nombre d'entrées	35	+ 9
Nombre de sorties	1	3
<b>Total réalisé sur la convention</b>	<b>35</b>	<b>44</b>

### LES CARACTÉRISTIQUES DU PUBLIC ACCUEILLI

Le dispositif Logement d'abord n'impose aucune restriction concernant la **composition familiale des ménages**. Toutefois, il y a inévitablement une corrélation entre la composition familiale et l'origine de l'orientation. Ainsi, nous accueillons des personnes seules jusqu'au couple avec 3 enfants. À noter que la majorité des orientations proviennent de structures de l'aide sociale à l'enfance et plus de la moitié des ménages suivis sont des personnes seules, dont 85% d'hommes.

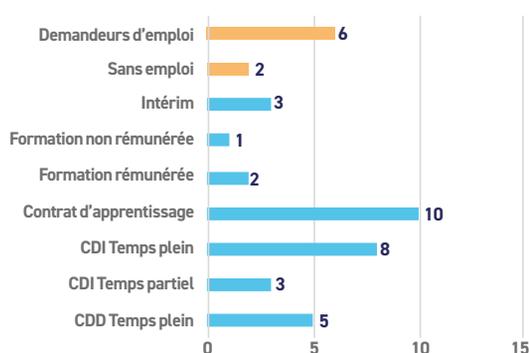
#### RAPPROCHEMENT TYPE DE PRISE EN CHARGE / COMPO FAMILIALE

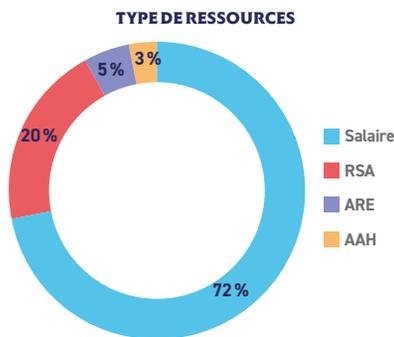


### La situation professionnelle et financière à l'entrée

Les ménages orientés sur le dispositif Logement d'abord sont majoritairement en emploi lors de leur admission : 72% des ménages suivis en 2024 étaient en emploi contre 7,5% en formation et 20% sans emploi.

#### SITUATION PROFESSIONNELLE DES MÉNAGES SUIVIS EN 2024





Tous les ménages suivis dans le cadre du dispositif Logement d'abord sont rencontrés au moins une fois par la conseillère en insertion professionnelle pour faire un point sur leur situation. En fonction des besoins exprimés, les ménages peuvent bénéficier d'une prise en charge plus soutenue pour se remobiliser, soutenir un projet professionnel, une recherche de formation, une recherche d'emploi ou une reconversion professionnelle.

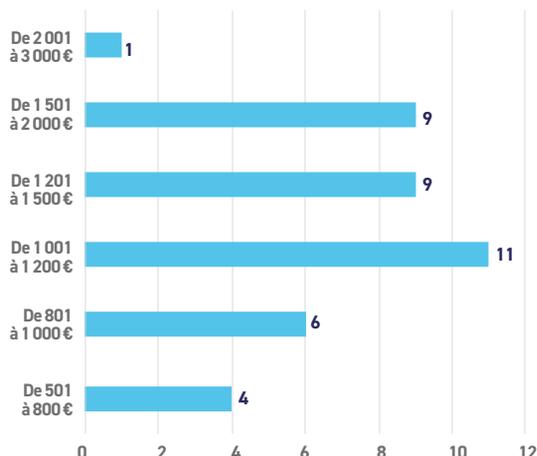
La majorité des personnes accueillies sur le dispositif étant des jeunes majeur·e·s âgé·e·s de moins de 21 ans, ils ne peuvent prétendre au RSA. Sans rémunération suffisante, ils ne peuvent être éligibles au dispositif car sans capacité financière pour assurer les charges afférentes à un logement.

Il n'est donc pas surprenant de constater qu'une majorité de personnes dispose d'un salaire à l'entrée sur le dispositif. Pour autant, elles occupent souvent un emploi « alimentaire » et aspirent quelquefois à changer d'emploi.

### Les ressources disponibles

La majorité des ménages accompagnés disposent de ressources inférieures à 1500€, ce qui nécessite une bonne gestion budgétaire afin d'éviter les situations d'endettement et permettre le maintien dans le logement.

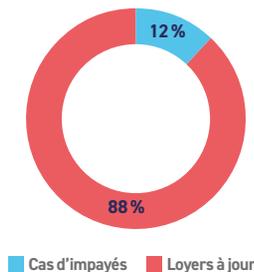
**MONTANT DES RESSOURCES DES MÉNAGES SUIVIS EN 2024**



### Les impayés

Malgré tout le soin porté à l'accompagnement des ménages et particulièrement à la gestion budgétaire, quelques situations d'impayés sont apparues au fil des mois.

**PART DES SITUATIONS D'IMPAYÉS**



Ces situations concernent **5 ménages**, dont **2 en baux glissants**.  
Montant total de l'impayé en 2024 : **2463 €**

Les motifs sont multiples et souvent liés à des événements conjoncturels (décès familial, perte d'emploi, blocage du dossier CAF, etc.). Tout l'enjeu de l'accompagnement est d'aborder l'importance de la gestion budgétaire pour faire face aux aléas de la vie, et des notions sont à enseigner ou à renforcer auprès de personnes qui démarrent l'apprentissage des droits et devoirs du/de la locataire.

Pour d'autres, moins nombreux·euses, tout l'enjeu sera de prendre conscience des priorités budgétaires. À ce stade, ces impayés font l'objet d'un suivi en partenariat avec notre service gestion locative et/ou les bailleurs concernés. Des plans d'apurement ont été mis en place et respectés dans la majorité des cas.

### Les rendez-vous

Ils se déclinent de différentes façons selon les besoins et disponibilités : accompagnements physiques, visites à domicile, rendez-vous au bureau, rendez-vous téléphoniques. Leur fréquence varie selon l'intensité de la mesure. Dans tous les cas, le maintien du lien et la disponibilité sont des éléments essentiels du dispositif. Les rencontres peuvent se dérouler de façon classique ou plusieurs fois par semaine si nécessaire.

Lors de cette année 2024, la mise en œuvre de ce dispositif s'est améliorée mais quelques éléments sont encore à travailler.

Des difficultés rencontrées en 2023 sont encore d'actualité en 2024 :

- Le dispositif Logement d'abord, tout comme le processus mis en place pour ses attributions, restent encore méconnus pour certains bailleurs ou certaines antennes. Cela se traduit par des maladroites qui font perdre du temps ou provoquent de la confusion chez les ménages.

*Exemple 1 : une date de signature du bail proposée directement aux ménages sans prévenir Interlogement93.*

*Exemple 2 : un bailleur vient d'assigner un ménage pour une dette locative naissante, sans même nous informer ni engager un travail collaboratif pour la résolution de l'impayé.*

- Certains bailleurs ne réalisent pas les travaux nécessaires dans les logements.
- La fragilité financière de certains ménages à l'entrée a pu entraîner une installation compliquée dans le logement attribué (pas de lit, pas d'électroménagers, etc.).

#### **Des perspectives d'amélioration pour 2025 :**

- poursuivre la communication auprès des bailleurs afin d'améliorer la connaissance du dispositif. Les services du Conseil Départemental soutiennent cette action de communication ;
- développer le partenariat pour répondre aux diverses fragilités des ménages.

#### **TÉMOIGNAGE :**

**M**adame X et son fils sont entrés sur le dispositif Logement d'abord en 2023. Avant leur entrée sur le dispositif, la famille a essuyé de nombreux refus de lieux d'hébergement en raison de la complexité de leur situation et de la barrière de la langue. Elle ne disposait d'aucun prérequis pour répondre aux exigences des dispositifs d'hébergement/logement.

*Sous mesure de tutelle à son arrivée, la situation de Madame a en effet nécessité beaucoup de démarches pour la mise à jour de sa situation administrative. Tout était à faire : numéro de sécurité sociale, compte CAF, documents d'état civil. Le travailleur social a fait preuve d'une grande disponibilité, en contact quasi journalier avec la famille. De son côté, Madame s'est accrochée, a suivi les conseils, fait les démarches indiquées et s'est inscrite dans un parcours d'insertion qui a porté ses fruits. Une main levée de la tutelle a finalement été accordée à Madame. La situation s'est améliorée, la famille s'est stabilisée. Arrivée en fin d'accompagnement, Madame vient de refaire sa vie, s'est mariée et a donné naissance à son deuxième enfant.*

*«L'accès à un logement pérenne conditionne par la suite la résolution de nombreuses problématiques.»*





Les enjeux sont nombreux pour le pôle logement en 2025. Un enjeu majeur pour le dispositif Solibail sera de réduire significativement le nombre de logements vacants et de renforcer l'équipe technique ainsi que les processus d'intervention. De plus, les actions préventives à destination des familles afin de les sensibiliser à l'importance de l'entretien de leur logement seront renforcées.

Nous espérons un nombre de sorties plus important pour le dispositif Logement d'abord afin de permettre à des nouvelles familles d'accéder à un logement pérenne dans le cadre de ce dispositif.

Pour ces deux dispositifs, nous souhaitons mettre en place des ateliers collectifs auprès de nos ménages afin de leur permettre une montée en compétence sur l'entretien de leur logement.

Notre volonté est de permettre un développement des activités liées au maintien dans le logement à travers le développement des actions relatives à la prévention des expulsions locatives mais aussi par la réalisation d'ateliers collectifs sur les problématiques budgétaires des ménages.

Plus généralement, nous souhaitons renforcer l'accompagnement global proposé, notamment en développant nos compétences internes, notre réseau partenarial et en favorisant les orientations vers les acteurs de la santé.

Enfin, une attention sera portée à la vie du pôle, au renforcement des interactions et au partage entre dispositifs.

# PROTECTION DES DONNÉES/ QUALITÉ

## DÉLÉGUÉE À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPO)

L'équipe DPO d'Interlogement93 a continué en 2024 à mettre en œuvre la conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), avec pour priorité le renforcement de la sécurité des données et la protection des droits et libertés des personnes accueillies. L'année a été caractérisée par une implication accrue dès la phase initiale des projets, ainsi que par des actions de sensibilisation et d'accompagnement des professionnel.le.s.

### SENSIBILISATION

Dans un contexte où la protection de la vie privée est essentielle à l'ère du numérique, l'équipe DPO assure une veille, analyse et diffuse les informations, mettant en avant les actualités clés du secteur. Par ailleurs, la sensibilisation des salarié.e.s est désormais intégrée au parcours d'intégration, permettant à 30 nouveaux.elles salarié.e.s d'en bénéficier en 2024.

### ACTIONS MENÉES EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ ET DE GESTION DES RISQUES

L'équipe DPO accompagne tous les pôles d'Interlogement93 dès lors que leurs activités impliquent le traitement de données.

À ce titre, une attention particulière a été portée au registre des activités de traitement de l'association et sa mise à jour. En particulier, le registre relatif à la gestion des ressources humaines a fait l'objet d'un travail de refonte et de réactualisation en collaboration avec la responsable des ressources humaines.

En outre, un contrôle de conformité a priori et systématique des conventions proposées par des partenaires et des contrats de sous-traitance est à l'œuvre. A noter que ces actions se traduisent également par de la rédaction de contrats ou de clauses visant à sécuriser l'association et les personnes concernées.

## 2024 en Chiffres

**15**  
RÉUNIONS DE TRAVAIL DPO  
DONT 6 AVEC LA CNIL

**11**  
ACTIONS DE CONSEIL  
DONT 3 CONTRÔLES  
PRÉALABLES

**10**  
FICHES D'ACTIVITÉ DE  
TRAITEMENT MISES À JOUR

**4**  
DEMANDES D'EXERCICE  
DES DROITS

**4**  
CONTRATS  
DONT 1 CONVENTION  
DE COMMUNICATION  
À UN TIERS

**2**  
ANALYSES D'IMPACT  
SUR LA PROTECTION  
DES DONNÉES  
(AIPD)

**8**  
SESSIONS  
DE SENSIBILISATION

Dans le même temps, l'analyse d'impact initiée en fin d'année 2023 pour la recherche-action MEDSO93 a été conduite à son terme, tout en intégrant la conformité de cette étude à la méthodologie de référence en matière de recherche n'impliquant pas la personne humaine (MR004)

### **GESTION DES DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES**

Les demandes d'exercice des droits ont été plus nombreuses en 2024, ce qui traduit un haut niveau de sensibilisation des professionnel.e.s. Ainsi, l'équipe DPO a enregistré une demande d'exercice du droit d'accès, une demande d'information et deux demandes d'exercice du droit de suppression. À noter que l'essentiel des demandes d'exercice des droits porte sur le droit à l'image. Par ailleurs, il convient de souligner qu'aucun incident interne en lien avec la protection des données n'a été enregistré en 2024.

En revanche, une violation d'ampleur a été détectée chez un organisme sous-traitant et l'alerte a été immédiatement déclenchée. Ainsi, la direction et les salarié.e.s ont été rapidement informé.e.s des mesures à adopter afin d'éviter toute conséquence notable : aucun désagrément n'a été rapporté.

### **COOPÉRATION AVEC L'AUTORITÉ DE CONTRÔLE ET LES PARTENAIRES**

Interlogement93 a intégré le groupe de travail « social et médico-social », piloté par la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Ce groupe réunit divers établissements du secteur de l'accueil et de l'accompagnement social et médico-social, ainsi que des acteur.rice.s clés de la protection des données, comme l'Association française des délégué.e.s à la protection des données (AFCDP). Son objectif est d'adapter les exigences du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) aux spécificités du secteur. En 2024, les travaux ont porté sur l'élaboration de mentions d'information destinées aux publics accueillis. En 2025, les échanges se concentreront sur le thème du consentement.

En parallèle, Interlogement93 interagit régulièrement avec la CNIL notamment lorsque les projets incluent des données de santé.

Par ailleurs et dans la continuité des années précédentes, Interlogement93 poursuit sa collaboration étroite avec le Samu Social de Paris autour de sujets majeurs

en matière de protection des données. Parmi les projets phares, figurent notamment le Contrat de séjour résultant du cadre unifié des SIAO ainsi que le projet de Convention tripartite de partenariat initiée par la DIHAL. Enfin, Interlogement93 a également été sollicitée pour apporter son expertise en protection des données dans le cadre du dispositif national « Un chez soi d'abord France ».

### **Ce qui a marqué 2024**

La hausse du nombre de demandes d'exercice des droits témoigne de l'intérêt grandissant des professionnels et des bénéficiaires pour la protection de leurs données personnelles. Cette tendance reflète l'efficacité des actions menées par l'association pour promouvoir une véritable culture de la protection des données. Elle se traduit également par une intégration systématique des enjeux de conformité dès la phase de conception des projets

## **DÉMARCHE QUALITÉ**

### **ÉVALUATION EXTERNE EQUIPE MOBILE SANTÉ PRÉCARITÉ**

À l'approche de sa première évaluation externe, initialement prévue en décembre 2024, l'EMSP et la Qualité se sont mobilisées pour répondre aux exigences du référentiel d'évaluation de la Haute Autorité de Santé.

Dans cette perspective, une évaluation interne a été menée permettant de faire le bilan sur la documentation obligatoire existante et d'identifier les éléments à compléter afin de garantir le succès de l'évaluation externe.

### **ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES**

À l'issue de l'expérimentation menée en 2023, le bilan présenté a mis en évidence le manque de ressources dédiées à une gestion des risques optimale dans le parc hôtelier. En effet, bien que les événements indésirables soient systématiquement signalés et traités les acteurs concernés rencontrent des difficultés pour mobiliser les moyens nécessaires pour prévenir leur récurrence.

À l'instar de 2023, les événements indésirables signalés en 2024 portent sur des situations de violence à l'hôtel. C'est pourquoi, Interlogement93 a décidé de placer la gestion des risques au cœur de ses priorités en 2025.

# GLOSSAIRE

- AAH** : Allocation adulte handicapé
- ACD** : Accord collectif départemental
- Adophé** : Accompagnement à domicile avec possibilité d'hébergement
- AHI** : Accueil hébergement insertion
- Altho** : Alternative à l'hôtel
- AME** : Aide médicale d'État
- AMH** : Accompagnement des ménages à l'hôtel
- AMI** : Appel à manifestation d'intérêt
- Ansa** : Agence nouvelle des solidarités actives
- ARE** : Allocation chômage d'aide au retour à l'emploi
- ARS** : Agence régionale de santé
- ASLL** : Accompagnement social lié au logement
- AVDL** : Accompagnement vers et dans le logement
- Bop** : Budget opérationnel prévisionnel
- BPI** : Bénéficiaire de la protection internationale
- Caarud** : Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers de drogues
- Cada** : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile
- CALEOL** : Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements
- Ccapex** : Commission de coordination des actions de prévention des expulsions
- CCAS** : Centre communal d'action sociale
- CEJ-JR** : contrat d'engagement jeune-jeunes en rupture
- CES** : Cellule d'évaluation et de suivi
- CHU** : Centre d'hébergement d'urgence
- CHS** : Centre d'hébergement de stabilisation
- CHRS** : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale
- Cil** : Conférence intercommunale du logement
- CIP** : conseillère en insertion professionnelle
- Comed** : Commission de médiation Dalo
- CME** : Centre mères-enfants
- CNIL** : Commission nationale de l'informatique et des libertés
- CPH** : Centre provisoire d'hébergement
- CRHH** : Comité régional pour l'hébergement et l'habitat
- Csapa** : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie
- CTD** : Commission du traitement de la demande
- CTS** : Concertation territoriale du SIAO 93
- Dalo** : Droit au logement opposable
- DGCS** : Direction générale de la cohésion sociale
- DHUP** : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages
- Dihal** : Direction interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement
- DLS** : Demande de logement social
- DNP** : Demandes non pourvues
- DPO** : Délégué à la protection des données
- DPP** : Droit de priorité préfectoral
- Drhl** : Direction régionale et interdépartementale à l'hébergement et au logement
- EMPP** : Équipe mobile psychiatrie précarité
- EMSP** : équipe mobile santé précarité
- Etude PIPASE** : Parcours et insertion post-ASE
- FJT** : Foyer de jeunes travailleurs
- FSL** : Fonds de solidarité logement
- FTM** : Foyer de travailleurs migrants
- GCSMS** : Groupement de coopération sociale et médico-sociale
- GIP** : Groupement d'intérêt public
- GT – DPO** : Groupe de travail délégués à la protection des données
- HAS** : Haute Autorité de Santé
- Huda** : Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile
- IML** : Intermédiation locative
- LHSS** : Lit halte soin santé
- MAD** : Mise à disposition
- MDPH** : Maison départementale des personnes handicapées
- Mecs** : Maison d'enfants à caractère sociale
- MNA** : Mineur non accompagné
- MR** : Maison relais
- O2R** : offre de repérage et de remobilisation
- Ofii** : Office français pour l'immigration et l'intégration
- Ofpruh** : Observatoire francilien des publics à la rue et hébergés
- Pash** : plateforme d'accompagnement social à l'hôtel
- PDALHPD** : Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des publics défavorisés
- PF** : Pension de famille
- PTFTM** : Plan de traitement des foyers de travailleurs migrants
- RA** : Résidence accueil
- RHVS** : Résidence hôtelière à vocation sociale
- RJA** : Résidence jeunes actifs
- RSA** : Revenu de solidarité active
- RS** : Résidence sociale
- Rema** : Régulation des équipes mobiles d'aide
- RGPD** : Règlement général sur la protection des données
- SIAO** : Service intégré d'accueil et d'orientation
- SI-SIAO** : Système d'information du Service intégré de l'accueil et de l'orientation
- SMS** : Service de mise en sécurité, opéré par SOS Femmes Seine-Saint-Denis
- SI-ARIANE** : système d'information???
- SIRH JAVELO** : Système d'information ressources humaines et « javelo »
- SNE** : Système national d'enregistrement de la demande de logement social
- Syplo** : Système priorité logement
- Spada** : structure de premier accueil des demandeurs d'asile

**Ce rapport a été réalisé grâce à la mobilisation de  
l'ensemble des services de l'association.**

**Gestion du projet :**

Emmanuelle HAU,

*responsable de la communication et de l'animation du réseau,  
avec le soutien de la direction opérationnelle & la direction  
générale d'Interlogement93.*

**Illustration de la couverture :** Noémie Pulido

**Illustrations des pôles :** Nelly GARREAU

**Mise en page & pictogrammes :** Chantal CARAMAN

**Impression :** Arco Iris

Interlogement93 est un réseau qui se donne pour mission la mise à l'abri, l'hébergement et l'accès au logement des personnes en situation de précarité, notamment en Seine-Saint-Denis. Ce rapport d'activité a vocation à restituer les actions engagées par le réseau sur l'année écoulée, mais aussi les actions déclinées par les deux directions opérationnelles : « SIAO/actions transversales » et « accompagnement des ménages ».

Interlogement93



*info@interlogement93.net*

**Les 43 associations adhérentes d'Interlogement93**

ADEF HABITAT – Adept – AEF 93/94 – AEPC Concorde – AISPJA – ALJ – ALJT – ALTERALIA – Amicale du Nid 93 – AMLI – ASMAE La Chrysalide – ATD Quart Monde – Aurore – AVVEJ – Cap à Cité – CASP / ARAPEJ 93 – Cités Caritas – Coallia – Devenir – Droit d'enfance / Les nouveaux cèdres – Emmaüs Alternatives – Emmaüs Solidarité – Empreintes – Essor 93 – Fondation A. Glasberg – France Horizon – Germinal – Les petits frères des pauvres – GRAJAR93 – Group'Aisse – Groupe SOS Solidarités – Hôtel Social 93 – Ikambere – La Main Tendue – La Marmite – Le chantier d'insertion des Restos du Cœur – Leda ALJM – Le Refuge – Métabole 93 – Rues et Cités – Sauvegarde 93 – Secours Catholique – SOS Femmes Seine-Saint-Denis – Taf et Maffé