



Le baromètre du SIAO 93 présente une synthèse des principales données relatives à l'activité de mise à l'abri, ainsi qu'à la régulation de l'offre et de la demande de places d'hébergement et de logement en Seine-Saint-Denis. Le trimestre est marqué par le changement d'opérateur téléphonique et le déploiement d'un serveur vocal interactif (SVI) multilingue avec file d'attente virtuelle. Cette évolution améliore l'exhaustivité du comptage et entraîne une forte hausse apparente des volumes d'appels, **14 983/jour en moyenne**, avec un temps d'attente moyen de 1 h 52, tandis que les appels effectivement traités progressent (+10 %). En moyenne mensuelle, **6 441** demandes de mise à l'abri (ménages) ont été enregistrées, une demande en forte hausse par rapport au trimestre précédent, tandis que **52 orientations** vers une mise à l'abri ont été réalisées, confirmant la baisse des entrées à l'hôtel déjà observée au trimestre précédent, du fait de l'atteinte du plafond de nuitées hôtelières autorisées pour le SIAO 93. Du côté de l'hébergement et logement accompagné/adapté, **306 ménages** ont été admis en structure - en baisse surtout à cause d'un recul des admissions **Solibail** - et **283 ménages labellisés SYPLO** ont accédé à un logement.

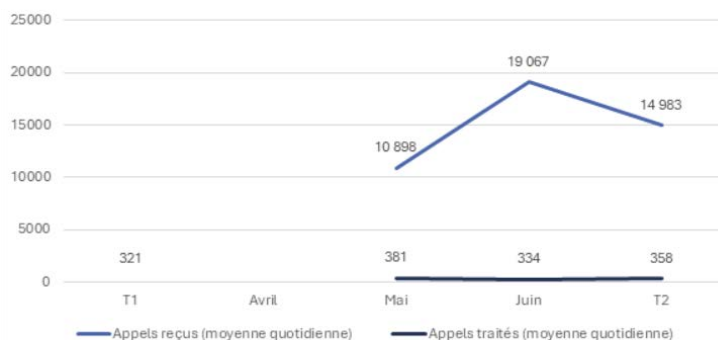
Mise à l'abri

Appels

Le deuxième trimestre 2025 est marqué par le passage à un nouvel opérateur téléphonique pour la réception des appels au 115¹ et par la mise en place d'un SVI multilingue, qui oriente les appels selon leur catégorie. Une fonctionnalité de file d'attente virtuelle, permettant aux appelants de conserver leur place et d'être rappelés sans rester en ligne, a également été testée. Ce changement d'opérateur s'accompagne d'une nouvelle méthode de comptabilisation : l'ensemble des appels entrants est désormais dénombré, y compris ceux qui ne peuvent pas entrer en file d'attente lorsque la capacité maximale est atteinte. Il en résulte une hausse mécanique des statistiques d'appels reçus, qui s'établissent à **14 983** en moyenne par jour sur le trimestre.

Le temps d'attente moyen atteint **1 h 52**, un niveau supérieur aux derniers trimestres. Cette difficulté à joindre le 115 demeure l'une des principales raisons du non-recours au service de mise à l'abri². S'agissant des appels effectivement traités, la moyenne quotidienne est de **358** sur le trimestre, en hausse de **+10 %** par rapport au trimestre précédent, et atteint son plus haut niveau depuis deux ans.

1. Graphique 1 : Moyenne quotidienne des appels reçus et des appels traités au 2ème trimestre 2025



1 Du fait de cette transition, les données concernant les appels ne sont pas disponibles pour le mois d'avril.

2 Voir les résultats de l'enquête flash sur le non-recours au 115 de l'hiver 2025

Demandes de mise à l'abri et orientations

Les demandes de mise à l'abri augmentent nettement au 2e trimestre 2025 par rapport au trimestre précédent. Le 115-93 enregistre en moyenne **6 441** demandes par mois sur la période (6 397 en avril, **6 723** en mai, 6 204 en juin). Au total, **1 673** ménages distincts ont formulé une demande, contre 1 547 au 1er trimestre 2025. Le taux moyen de réitération s'établit ainsi à 11,55 demandes par ménage, en hausse de +35 % par rapport au trimestre précédent.

Sur le trimestre, **155** ménages ont été orientés, contre **396** au trimestre précédent. Cette baisse prolonge les niveaux observés à la fin du 1er trimestre 2025 (56 en mars) et s'explique par l'atteinte du plafond de nuitées hôtelières allouées au SIAO-93. **Un tiers** des orientations du trimestre ont été réalisées vers le dispositif **CHU-115**, contre **un quart** au trimestre précédent.

Enfin, le niveau des demandes non pourvues (DNP) reste très préoccupant, avec en moyenne **212 ménages**, représentant **556 personnes**, en DNP chaque jour au cours du trimestre.

Acteurs de la Veille Sociale (EMA / ADJ)

Accueil de Jour

Ces structures accueillent des travailleurs sociaux habilités à effectuer des demandes d'insertion via le SI-SIAO. Sur le trimestre, **160 nouvelles demandes d'insertion ont été enregistrées, et 243 dossiers ont fait l'objet d'une mise à jour.**

Régulation des équipes mobiles d'aide

La régulation des équipes mobiles d'aide (REMA) vise à coordonner l'action des équipes de maraude afin d'assurer une couverture territoriale cohérente sur l'ensemble du département. Au cours du deuxième trimestre 2025, la REMA a enregistré **2 539** demandes de prestations en ménage. Ces sollicitations ont donné lieu à 524 sorties de camions, permettant **la rencontre de 3 324 personnes en situation de rue, un chiffre augmentation de 11% par rapport au trimestre précédent.**

Dispositifs spécifiques

La Cellule 115

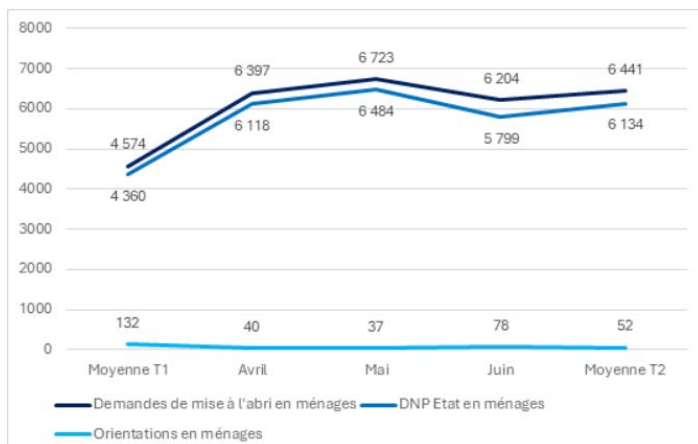
La cellule fixe du plateau 115 traite les signalements émanant des écoutants du 115, des CCAS du territoire, du Conseil départemental ou d'autres partenaires de la veille sociale. Ces signalements concernent des ménages nécessitant une attention particulière. Au cours du premier trimestre 2025, **541 signalements internes ont été enregistrés.** Ces signalements peuvent déclencher différentes actions : intervention des équipes mobiles médico-sociales, orientation vers des travailleurs sociaux de droit commun ou encore transmission du dossier du ménage vers le service logement, afin de faciliter un éventuel accès **aux dispositifs adaptés. Parmi les situations traitées, 56% concernaient des personnes dont la situation a été reconnue comme « particulièrement préoccupante » et 28% des personnes identifiées comme pouvant relever d'un dispositif de logement.**

La Cellule Mobile

La cellule mobile veille à ce que les ménages mis à l'abri par le 115 bénéficient d'une évaluation sociale enregistrée dans le SI-SIAO. Lorsque le ménage est accompagné, l'équipe contacte le prescripteur ; à défaut, elle réalise elle-même l'évaluation.

Au 2e trimestre 2025, la cellule a mené l'évaluation sociale de **21** ménages dans le cadre de leur **prise en charge (PEC) initiale**, et de **76** ménages au total. Ce volume est en baisse par rapport au trimestre précédent, du fait du faible nombre d'**entrées** de nouveaux ménages à l'hôtel.

2. Demandes de mise à l'abri, demandes pourvues et non pourvues en ménages au cours du quatrième trimestre 2025



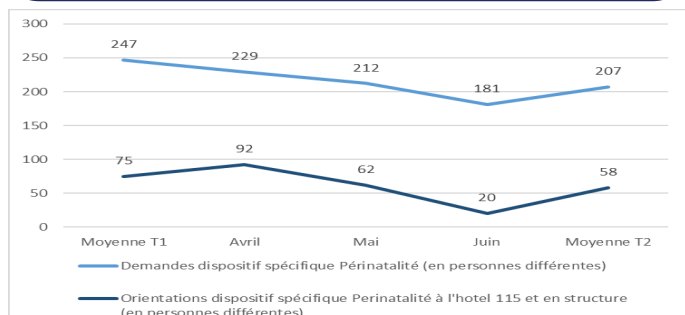
Périnatalité

→ Les référents périnatalité du SIAO-93 ont pour mission de rechercher des solutions d'hébergement pour les femmes enceintes ou sortantes de maternité. Au 2e trimestre 2025, **622** demandes (en personnes distinctes au moment de la demande) ont été enregistrées, soit une baisse d'environ **-16 %** par rapport au trimestre précédent. Malgré cette baisse, ces données confirment l'ampleur des besoins : de nombreuses femmes enceintes et des nouveau-nés restent sans solution d'hébergement.

→ Au cours du trimestre, **174** orientations ont été réalisées via le dispositif spécifique, soit en moyenne **58** par mois (contre **75** au T1), ce qui représente une diminution d'environ **-23 %**. Malgré le caractère prioritaire des orientations, les équipes se heurtent à la saturation du parc hôtelier et de l'hébergement d'urgence, ainsi qu'à la difficulté de proposer des solutions pour les couples et les familles nombreuses. En effet, l'offre dédiée est majoritairement tournée vers les femmes seules avec enfant(s).

→ Au total, **environ 28 %** des personnes ayant déposé une demande ont pu être orientées, contre **30 %** au T1 2025 et **38 %** au T4 2024.

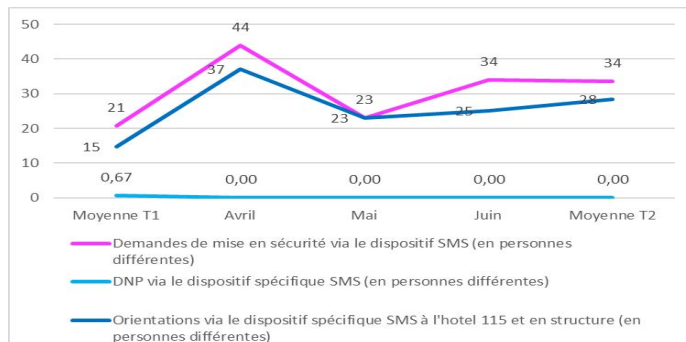
3. Demandes et orientations via le dispositif périnatalité (en personnes différentes) pour le 2ème trimestre 2025



Femmes victimes de violences

Le nombre de demandes de mise en sécurité en personnes différentes pour des femmes victimes de violences est de **101** (+60% par rapport au 1er trimestre) pour le deuxième trimestre de l'année 2025 (Graphique 4). Les **orientations via le dispositif SMS** s'établissent en moyenne à **28 par mois** au T2, contre **15** au T1. Toutes les demandes de mise en sécurité ont été pourvues ce trimestre.

4. Demandes et orientations via le dispositif de mise en sécurité des femmes victimes de violence en personnes différentes



Hébergement, logement accompagné et Solibail

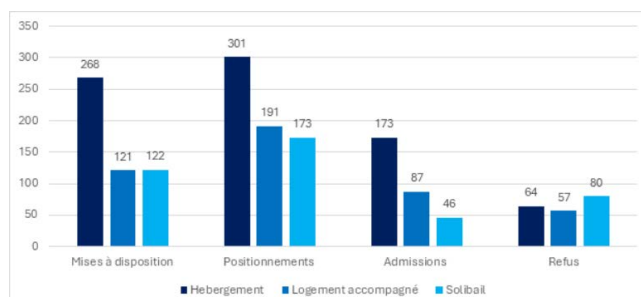
Le premier trimestre 2025 se caractérise par une **hausse des mises à disposition** passant de 471 à 511 (+8,5 %). Cette hausse concerne les dispositifs d'Hébergement (+29 %) et Solibail (+20%) tandis que les mises à dispositions ont diminué pour les dispositifs de logement accompagné/adapté (-23 %).

Les positionnements restent globalement stables avec une légère diminution de 0,3 %. La tendance est toutefois contrastée : hausse en Hébergement (+9,1 %) et en Solibail (+22,7 %), mais baisse en Logement accompagné ou adapté (-23,6%)

Les admissions diminuent au total (-10,3 %). On observe une légère hausse en Hébergement (+3,0 %), mais des reculs en Logement accompagné/adapté (-5,4 %) et surtout en **Solibail (-43,2 %)**.

Enfin, les **refus** reculent nettement (**-21,5 %**), avec des baisses en **Hébergement (-28,1 %)** et en **Logement accompagné/adapté (-50,4 %)**, alors que **Solibail** est en hausse (**+53,8 %**) ce qui pourrait expliquer en partie la baisse des admissions dans ce dispositif malgré la hausse des MAD et des positionnements.

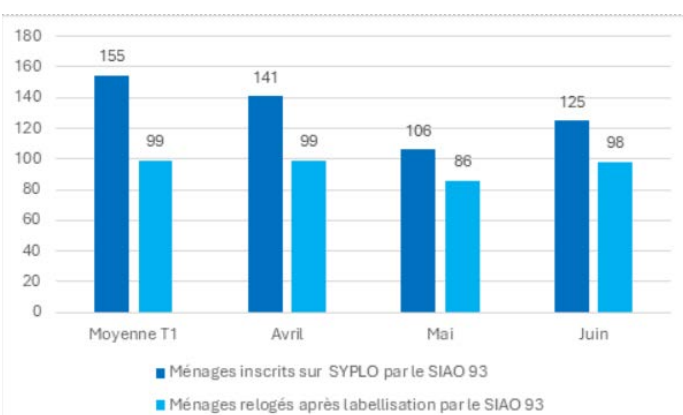
5. Hébergement, Logement adapté/accompagné et Solibail : Mise à disposition, positionnements et réponses au 2ème trimestre 2025 (en ménages)



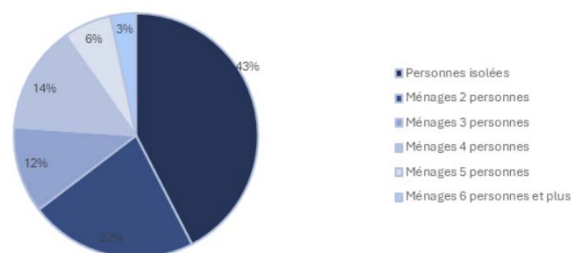
Labélisation Syplo et Accès au Logement

L'inscription d'un ménage sur SYPLO par le SIAO 93 lui attribue des points de priorité facilitant l'accès au logement social. Au **2e trimestre 2025**, les services ont inscrit **372 ménages**, soit une **baisse d'environ -20 %** par rapport au T1. La majorité de ces ménages est composée d'**une ou deux personnes**. Parallèlement, **283 ménages labellisés** ont accédé à un logement sur le trimestre, soit un **léger recul d'environ -5 %** par rapport au T1. Ce niveau demeure toutefois élevé au regard des années précédentes.

6. Ménages inscrits et relogés par le SIAO 93 au 2ème trimestre 2025



7. Ménages inscrits et relogés par le SIAO 93 au 2ème trimestre

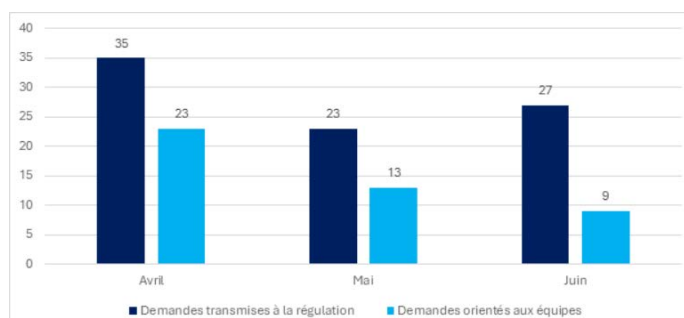


Activités transversales

Santé

Déployées en 2022, les équipes mobiles médico-sociales (EMMS) sont actuellement au nombre de 7. Dans le cadre de leurs interventions, le SIAO 93 porte une mission de coordination et de régulation des demandes d'intervention. Au cours de ce trimestre, **85 demandes** ont été adressées à la régulation et 45 demandes ont été orientées aux équipes mobiles médicosociales. (Graphique 8). Cet écart peut s'expliquer par un nombre important de demandes reçu par la régulation des EMMS, ne relevant pas d'une action de ces équipes, mais qui ont été orientées vers d'autres types de dispositifs, principalement de soins résidentiels ou de psychiatrie.

8. Nombre de demandes adressées à la régulation des équipes mobiles de santé



Formations

Le SIAO 93 propose différentes instances de formation et de commissions pour les professionnels du secteur social. La formation SIAO, ouverte aux professionnels du département permet de connaître les dispositifs régulés par le SIAO 93.

L'application SI-SIAO développée par l'Etat pour la gestion de l'activité de l'ensemble des SIAO permet de transmettre des demandes d'hébergement, de suivre l'évolution des demandes et d'obtenir des informations sur le parcours des ménages suivis. Sa maîtrise par les travailleurs sociaux du département est donc un enjeu essentiel.

Au cours de ce trimestre, 14 sessions de formation ont été réalisées. Celles-ci ont accueilli **201 participants**. La commission du traitement de la demande qui a lieu tous les mercredis matin permet le traitement collégial des demandes reçues. Cette instance a réuni 127 professionnels au cours du trimestre (Graphique 9).

9 Sessions et inscrits aux formations et instances du SIAO au premier trimestre 2025

