



SERVICE INTÉGRÉ DE L'ACCUEIL ET DE L'ORIENTATION SIAO 71

MISSION :

Le SIAO a pour vocation sur le département pour l'ensemble des opérateurs :

- De simplifier les démarches d'accès à l'hébergement et au logement ;
- De traiter avec équité les demandes ;
- De coordonner les différents acteurs de la veille sociale et de l'accès au logement ;
- De contribuer à la mise en place d'un observatoire local.

Le SIAO est une mise en réseau du dispositif d'accueil, d'hébergement, d'insertion et d'accès au logement des personnes sans-abri ou risquant de l'être.

IMPLANTATION :

Département de Saône-et-Loire

FINANCEMENT :

DDETS

NOMBRE DE PLACES MOBILISABLES PAR LE SIAO :

De 306 à 317 places d'hébergement d'urgence (115)							
HU Pro Le Pont	HU H&H	HU VIF CIAS GAM	CHRSU Le Pont	CHRSU VIF PEP 71	ETAP Cluny	Places hiver	Abris de Nuit Les Charmilles
152	De 43 à 59	2	52 dont 22 VIF	15	3	20 à 15	19

Entre 2023 et 2024, des changements ont modifié le parc d'hébergement d'urgence avec :

- 4 places HU Le Pont "CHRSées" c'est à dire transformées en CHRS U ;
- 3 places HU PEP 71 "CHRSées" ;
- 16 places HU Habitat et Humanisme créées ;
- 7 places d'abri de nuit fermées ;
- 5 places hivernales en moins, passant de 20 à 15 places.

La capacité totale est augmentée de 11 places au 31 décembre 2024.

La professionnalisation de l'hébergement d'urgence engagée depuis 2023 a conduit à la fermeture de la majorité des abris de nuit bénévoles ; seules restent 22 places (ETAP Cluny et Charmilles) à fin 2024.

Au cours des 2 périodes hivernales qui ont traversé 2024, des places temporaires ont été ouvertes pour augmenter la capacité du parc. De janvier à mars (période hivernale 2023-2024), 20 places hôtel à Mâcon ont été financées alors qu'en raison d'un budget plus restreint seulement 15 ont pu être ouvertes sur la période de novembre à décembre 2024 (période hivernale 2024-2025) :

- 10 places à ETAP Cluny ;
- 5 places à Habitat et Humanisme.

398 places d'hébergement d'insertion		
CHRS I	HI (Hébergement d'insertion hors-CHRS)	DJM
2 opérateurs : PEP 71 (34), Le Pont (208)	6 opérateurs : Aile Sud Bourgogne (18), AEM (3), Le Pont (84), PEP71 (11)	1 opérateur : Le Pont
242	116	40

On constate une diminution de 49 places d'insertion par rapport à 2023 suite à la fermeture de 4 dispositifs en cours d'année en raison de leur faible taux d'occupation :

- 28 places ALT Equipe Mobile en Milieu Rural de l'association Le Pont ;
- 9 places ALT CCAS Bourbon Lancy ;
- 6 places ALT Etap Cluny ;
- Et 6 places ALT Association Le Pont transformées en HU.

843 places de logement adapté				
Pensions de Famille	Résidences Accueil	FJT	Résidences Sociales	IML
4 opérateurs : Les Trappistines, Résidence Parodienne, Le Pont, Habitat & Humanisme	2 opérateurs : PEP 71, Le Pont	5 opérateurs : FJT Autun, FJT Chalon, FJT Le Creusot, FJT Montceau-les-Mines, FJT Paray-le-Monial	2 opérateurs : Adoma, Alfa3A,	8 opérateurs : Aile Sud Bourgogne, PEP 71, Le Pont, Soliha, Isba, Viltais, Habitat & Humanisme, Coallia
137	73	165	59	409

Les places de logement adapté sont au nombre de 843 en 2024 (908 places en 2023). La diminution étant liée essentiellement à l'arrêt des financements des places en IML dédiées au dispositif "Ukraine".

À noter que suite à l'incendie qui a détruit l'une des Pensions de Famille "Les Trappistines" à Mâcon en avril 2024, 16 places ont été fermées et les occupants réorientés vers des places mises à disposition par les autres opérateurs du département.

Données quantitatives urgence

2023
5724 appels

2024
7890 appels

L'évolution du nombre de demandes d'hébergement d'urgence :



Du 01/01/2024 au 31/12/2024

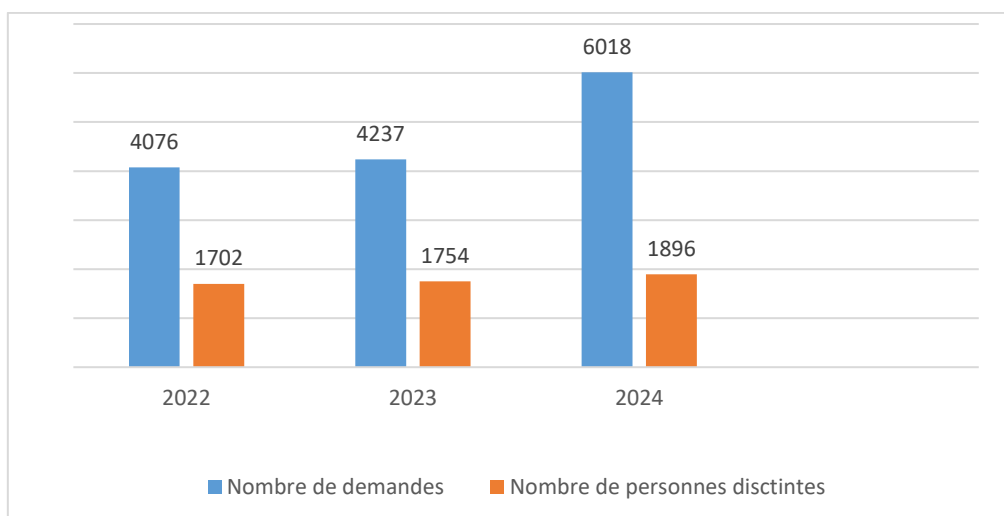
➤ 6 018 demandes d'hébergement d'urgence ont été créées



1 896 personnes
distinctes



1 331 ménages
distincts



Soit entre 2023 et 2024, les constats suivants :

- Une hausse importante du nombre des appels de + 37,84 %, passant de 5 724 à 7 890 ;
- Une hausse tout aussi conséquente des demandes de + 42,03 %, passant de 4 237 à 6 018 ;
- En revanche, des hausses moindres en nombre de ménages (+6,30 %) et en nombre de personnes (+ 8,09 %), qui peuvent s'expliquer par des demandes plus récurrentes concernant les mêmes personnes.

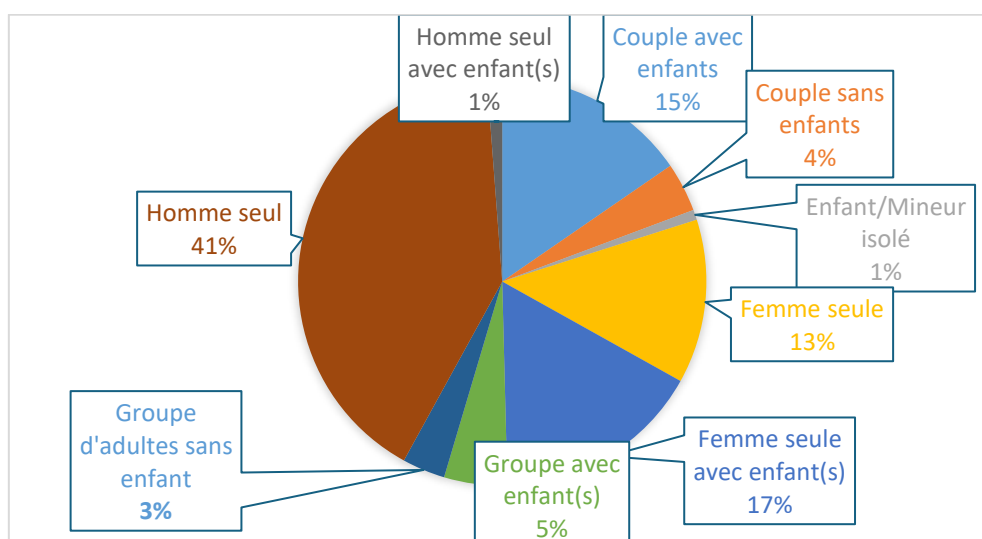
La professionnalisation des dispositifs et l'expertise dans l'accompagnement social permettent aux personnes hébergées de bénéficier d'un suivi plus poussé, ce qui prolonge leur séjour et entraîne une saturation des places disponibles, créant un effet "d'embouteillage" dans le système.

Le 115, qui fonctionne sur un principe de mise à l'abri immédiate mais temporaire, se retrouve avec moins de rotations et donc moins de possibilités d'attribution de nouvelles places chaque jour. Les ménages en attente doivent multiplier les appels avant d'obtenir une place, ce qui peut générer de la frustration et un sentiment d'abandon.

Ce phénomène souligne aussi l'importance de fluidifier les parcours en sortie d'hébergement, en renforçant l'accompagnement vers des solutions pérennes pour éviter que les dispositifs d'urgence ne deviennent des lieux de vie prolongés par défaut.

Cette augmentation du nombre d'appels, sans possibilité d'apporter une réponse positive, est aussi éprouvant pour les équipes du 115. Le fait de devoir dire "non" la plupart du temps, faute de places disponibles, crée une tension émotionnelle et un sentiment d'impuissance. Ce qui modifie la nature même du métier, au lieu de pouvoir orienter vers des solutions concrètes, les écoutants se retrouvent souvent à gérer la détresse des appelants sans pouvoir proposer de réelle issue ; ce qui peut entraîner une perte de sens du métier d'écouter 115.

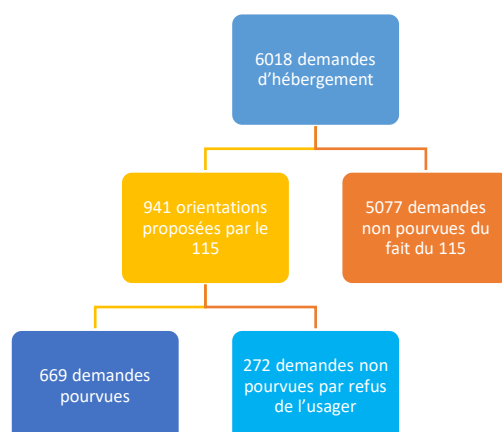
Profil des demandeurs par composition du ménage :



La répartition de la composition des ménages qui sollicitent un hébergement d'urgence est sensiblement la même depuis plusieurs années avec :

- 55 % des demandes qui relèvent de personnes isolées dont 13 % de femmes ;
- 38 % de ménages avec enfants ;
- 7 % de couples ou groupes d'adultes sans enfants.

Les réponses aux demandes d'hébergement :



5 077 demandes d'hébergement non pourvues du fait du 115	Parmi les demandes non pourvues : - 54 % pour absence de places disponibles ; - 41 % pour absence de places compatibles avec la composition du ménage ; - 5 % autres : personnes ne relevant pas du 115, maintien dans le logement, refus liés au comportement, la personne n'a pas rappelé le 115.
272 demandes d'hébergement non pourvues par refus de l'utilisateur	- 66 % des refus sont liés à l'éloignement géographique ; - 15 % des refus pour raisons personnelles ; - 13 % des personnes ont trouvé une autre solution ; - 6 % des personnes ne se sont finalement pas présentées dans les hébergements ou sont parties avant d'y passer la nuit.

En 2024, le taux d'orientation est de nouveau à la baisse à hauteur de 15,60 % (36 % en 2023).

Nous pouvons cependant noter que 71 % des personnes acceptent l'orientation proposée par le 115, soit une hausse significative en comparaison à l'an dernier, où seulement 57% des orientations étaient acceptées.

84 % des refus relèvent du 115, principalement en raison de l'absence de places compatibles avec la composition familiale ou de places disponibles.

Pour répondre au programme national de desserrement de la région Ile de France, 8 places ont été mobilisées mensuellement à l'accueil de nuit des Charmilles à Mâcon, ce qui a nettement diminué les possibilités d'orientations par le 115 du public sans abri.

L'absence de places disponibles a surtout impacté les demandeurs "hommes seuls", toutefois invités à renouveler chaque jour leur demande afin de poursuivre la recherche de solution de mise à l'abri.

Concernant les "Demandes Non Pourvues" du fait de l'utilisateur, on note toujours l'importante part du nombre de refus liés à l'éloignement géographique. Même si le Mobi'115 répond à la problématique des structures mal desservies ou aux horaires d'accueil qui ne coïncident pas avec ceux des transports en commun, le souhait de rester sur les deux principales zones urbaines, Mâcon et Chalon-sur-Saône, limite les déplacements des personnes.

Focus Mobi 115 :

Sur l'année 2024 :

- 95 personnes ont été prises en charge, soit 66 ménages ;
- Dont 63 personnes au départ de Mâcon et 32 depuis Chalon-sur-Saône ;
- 50 minutes de temps de trajet moyen ;
- 50,1 kms parcourus en moyenne.

Le Plan Logement d'Abord :

Sorties de l'hébergement d'urgence vers :	2024	2023	2022	2021	2020
Logement social	83	60	57	34	38
Intermédiation locative	10	11	11	2	9
Logement privé	36	32	31	25	16
Résidence sociale	5	12	4	11	3
TOTAL	134	115	103	72	66

La sensibilisation à la Politique du Logement d'Abord porte ses fruits et s'ancre dans les pratiques au fil des années, ainsi le nombre de sorties vers le logement ordinaire et adapté poursuit une évolution progressive, avec + 16,52 % de 2023 à 2024 et +10 3% depuis 2020.

Données quantitatives insertion

Nombre de demandes réceptionnées par le SIAO, par territoire :

1 848 personnes

1 240 demandes

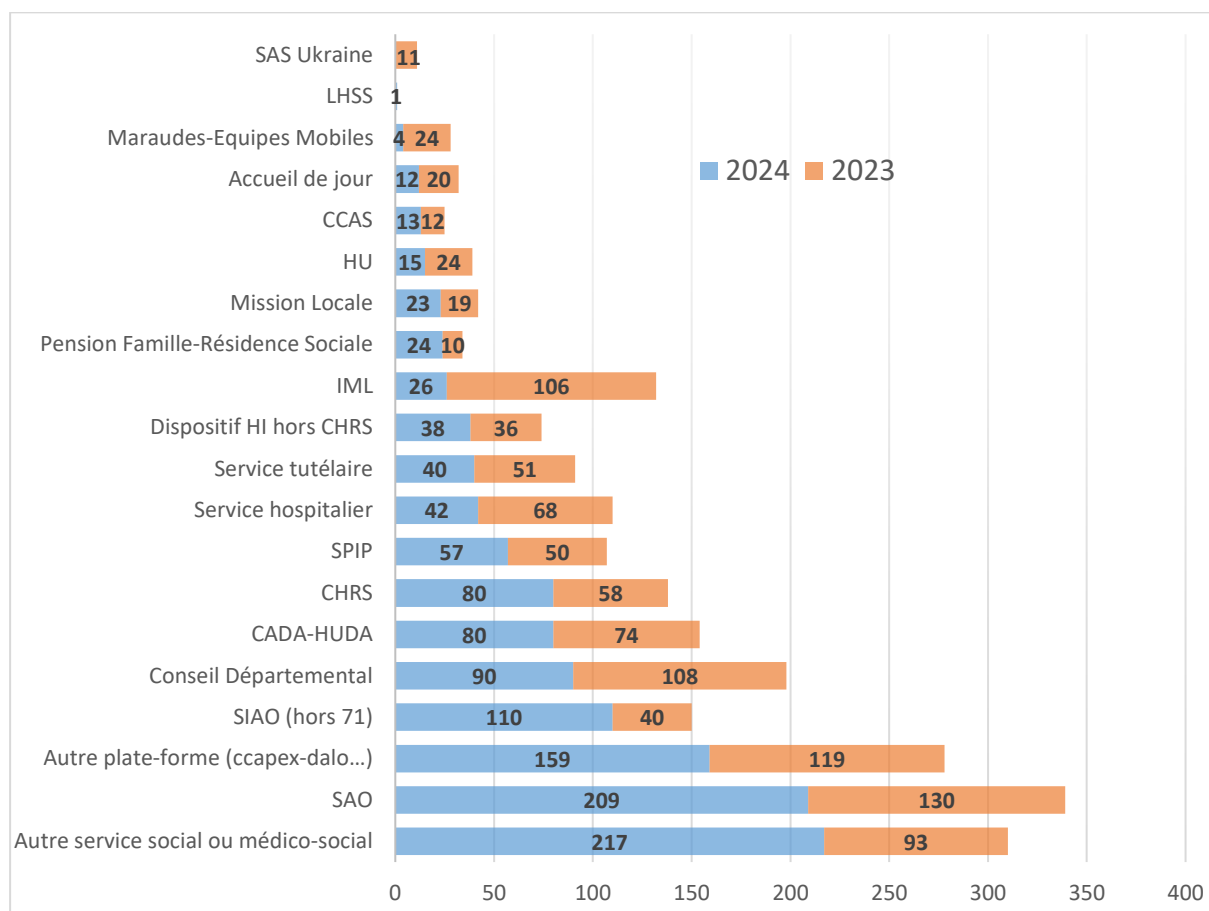
426 Chalon Louhans	297 Mâcon Cluny Tournus	228 Autun Le Creusot Montceau	89 Charolais Brionnais	200 Hors Saône et Loire
-----------------------	----------------------------	-------------------------------------	---------------------------	----------------------------

Les demandes d'insertion, en hausse progressive constante, ont connu en 2024 un accroissement de + 17,75 % par rapport à 2023 (+ 6,95 % en nombre de personnes, soit plus de personnes isolées), lié à :

- Une précarité toujours plus importante ;
- L'impact du travail de suivi de la fluidité engagé auprès des structures qui conduit à resolliciter d'avantage le SIAO pour des réorientations plus adaptées ;
- Un plus grand nombre de travailleurs sociaux utilisateurs de l'application SI-SIAO et plus avertis désormais.

Quant à la répartition par secteur, elle reste similaire d'une année sur l'autre.

Services préconisateurs :



Si les SAO ne sont plus les premiers prescripteurs, néanmoins le nombre de demandes instruites par les SAO ont augmenté de 60,76%, passant de 130 à 209 demandes.

On constate aussi une augmentation très importante des autres SIAO, de 175 %, qui révèle une saturation des dispositifs au niveau national.

La diminution de 16,60 % des sollicitations des MDS peut s'expliquer par la réticence du Département à s'impliquer pleinement dans les instances du SIAO ; leur rôle est crucial, notamment pour affiner l'analyse des besoins des publics en difficulté et renforcer l'accompagnement social.

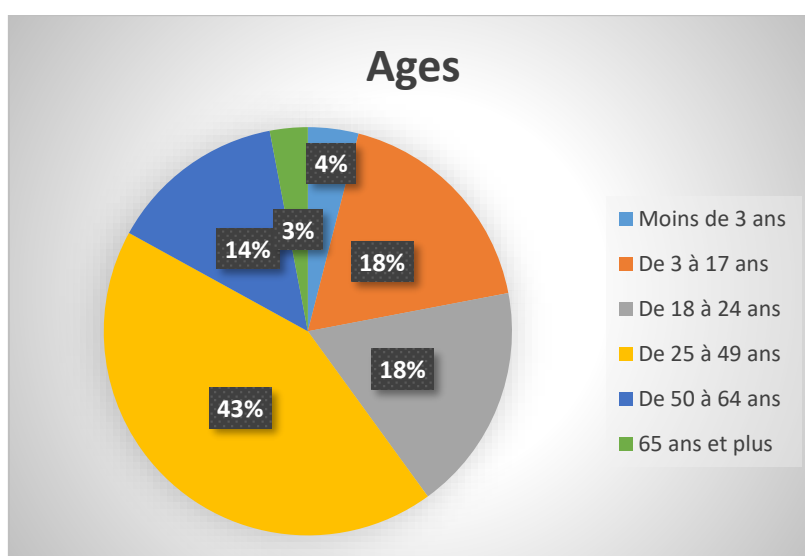
Les demandes émanant des CHRS a aussi augmenté passant de 58 à 80 soit une progression de 38 % ; Les travailleurs sociaux des CHRS sollicitent de plus en plus le SIAO pour orienter les ménages vers des solutions de logement accompagné, telles que les pensions de famille ou les résidences sociales. Le développement de ces dispositifs permet de mieux réorienter les personnes, de sécuriser les parcours des plus vulnérables et de favoriser la fluidité des établissements, tout en réduisant la durée des séjours.

Le déploiement des accès au SI-SIAO se généralise et explique la première position occupée par "Autres services". En effet, la multiplicité des petits services préconisateurs sont globalisés sous un même intitulé représentant 217 demandes.

Profil des demandeurs (1 848 personnes soit 1 240 ménages) :

Profils	En personnes	En ménages
Homme seul	653	653
Femme seule	277	277
Couple sans enfant	64	32
Groupe d'adultes sans enfant	66	43
Femme seule avec enfant(s)	390	137
Homme seul avec enfant(s)	26	12
Couple avec enfant	215	52
Groupe avec enfant(s)	157	34

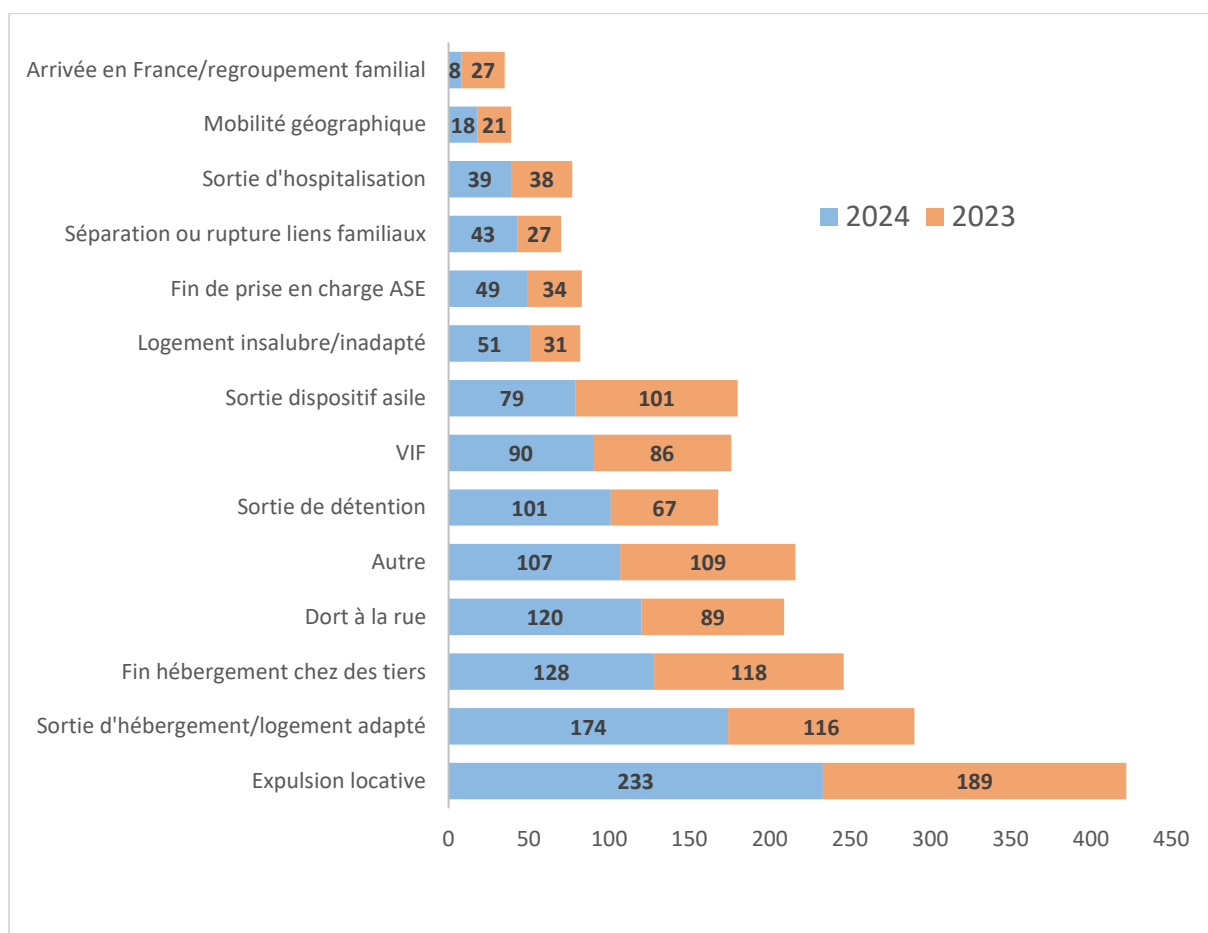
- 920 personnes sont isolées (761 personnes en 2023) soit 50 % des demandeurs dont 30 % de femmes (27 % en 2023) ;
- 19 % sont des ménages avec enfants (23,93 % en 2023).



En 2024, comme les années précédentes, on constate une stabilité dans la répartition par âge des personnes concernées par une demande d'insertion.

Motif principal de la demande :

En 2024, comme l'année précédente, **le motif premier reste les « Expulsions locatives ou risques d'expulsions »** ; cela s'explique par la place importante qu'occupe le SIAO dans le Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). En effet, le SIAO a développé ces deux dernières années une implication croissante dans les différentes CCAPEX (Commissions de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions). Il est désormais davantage mobilisé pour prévenir les situations d'expulsion, par une mobilisation de mesures d'accompagnement social. Pour les situations les plus précaires, il peut envisager une orientation vers un hébergement temporaire ou la recherche d'une solution de logement adapté.



Le deuxième motif de sollicitation du SIAO concerne les sorties d'hébergement ou de logement adapté et vient témoigner de l'évolution des pratiques en faveur d'une meilleure fluidité des structures. Le SIAO encourage en effet les opérateurs de l'hébergement et du logement adapté à privilégier des réorientations ou un accès rapide à un logement durable plutôt qu'un maintien prolongé en structure. L'objectif étant d'éviter l'engorgement des structures en favorisant des sorties adaptées.

Les sollicitations dans le cadre de "Sorties de détention" ont augmenté de 51 %, passant de 67 à 101 demandes ; un renforcement du dialogue entre les services pénitentiaires et le SIAO pour une anticipation plus efficace et une meilleure priorisation des demandes, en fonction de la vulnérabilité réelle, apparaît nécessaire. Un bilan formalisé permettra de projeter d'éventuelles modifications de la convention SIAO/SPIP pour mieux encadrer les demandes et éviter un engorgement.

L'augmentation de 35 % des demandes d'hébergement d'insertion pour les personnes "à la rue" entre 2023 et 2024 peut être liée à une meilleure identification des besoins grâce aux commissions de veille sociale mises en place par le SIAO. En rassemblant l'ensemble des opérateurs de la veille sociale, ces commissions favorisent une meilleure coordination, un partage d'informations plus efficace et une meilleure orientation des personnes en difficulté. Ce travail partenarial permet de rendre plus lisible le rôle du SIAO et de ses possibilités d'hébergement, ce qui conduit à une augmentation des sollicitations.

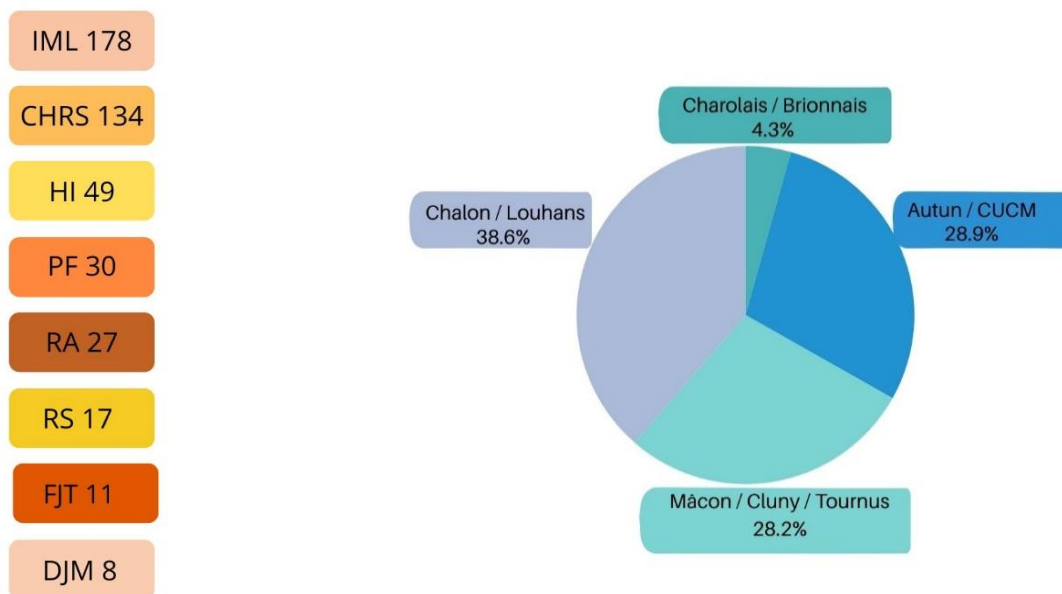
Le motif des sollicitations pour violences intrafamiliales reste stable. Le SIAO maintient son engagement en s'impliquant dans le recensement des victimes. Il veille à l'enregistrement de ce motif dans l'application nationale, ce qui permet de mieux quantifier et analyser les besoins en hébergement et en logement pour ces publics vulnérables.

De plus, un travail de collaboration avec les réseaux VIF s'est renforcé depuis la mise en place des commissions veille sociale ; le SIAO travaille en lien avec ces réseaux au niveau local. Cette

coordination permet un meilleur recensement et une prise en charge plus efficace des victimes, qui sont considérées comme un public prioritaire dans l'accès à un hébergement ou un logement sécurisé. Cette évolution traduit donc une meilleure identification et une prise en charge plus efficace des personnes victimes de violences intrafamiliales grâce à une mobilisation accrue des acteurs sociaux et institutionnels.

Les types d'admission sur le parc d'hébergement / logement :

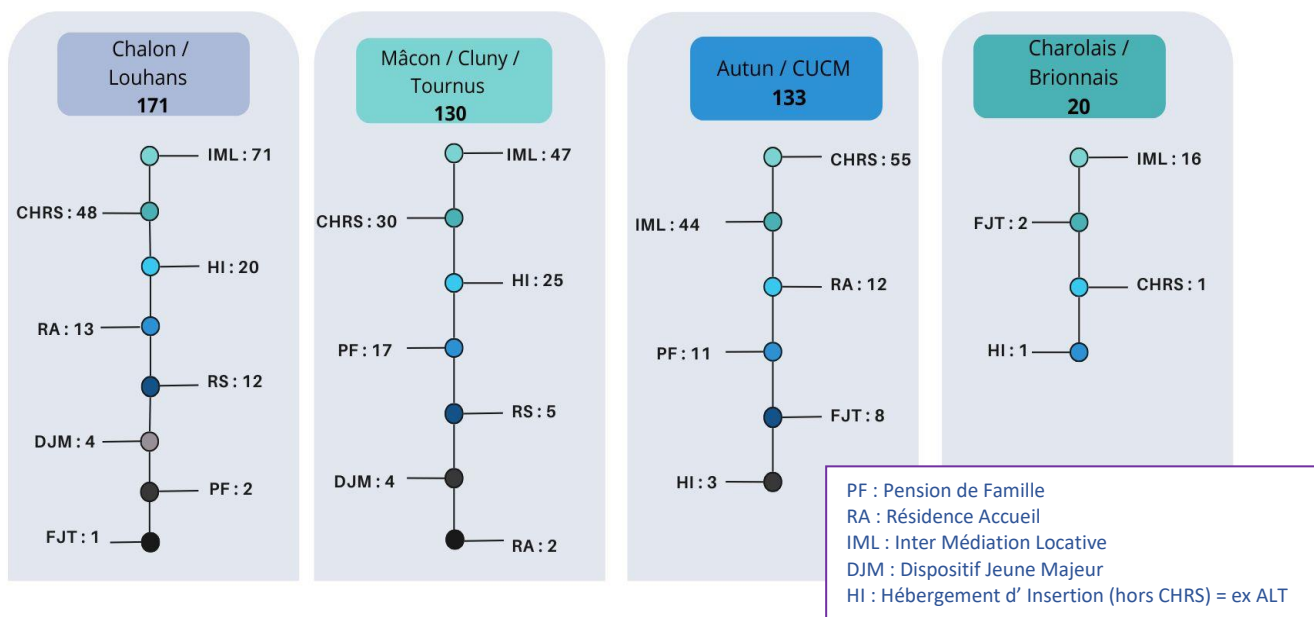
➤ 454 admissions sur le parc



Le nombre d'admissions est directement lié à la répartition des places disponibles sur le territoire.

➤ Répartition par territoire

Type d'admission sur le parc



En 2024, les admissions sur le parc d'insertion ont diminué de 24,33 % passant de 600 à 454 entrées et plus spécifiquement sur les trois dispositifs suivants :

- IML avec -23,60 %, passant de 233 à 178 mesures, du fait notamment de la fermeture des dispositifs spécifiques Ukraine courant de l'année ;
- CHRS avec -27,17 % ; la fluidité dans les CHRS est un vrai défi, notamment face aux longues listes d'attente. Plusieurs facteurs peuvent expliquer les difficultés de sortie des résidents comme les problématiques lourdes et complexes qui rallongent les durées de séjour dans l'attente d'une réorientation ou un manque de connaissances des alternatives disponibles ;
- HI avec - 35,50 % ; face à un faible taux d'occupation sur ce type de dispositif et en l'absence de liste d'attente, une réflexion sur une réadaptation des critères d'admission voir de transformation des places a été sollicitée.

Les entrées sur le logement adapté de type Résidences Accueil et Pensions de Famille, restent stables.

Le Plan Logement d'Abord :

Sorties d'hébergement d'insertion vers (en nb de personne) :	2024	2023	2022	2021	2020
Logement social	170	222	164	176	141
Logement privé	91	73	50	51	76
TOTAL logement ordinaire	261	295	214	227	217
Intermédiation locative	54	29	20	28	29
Résidence sociale / Pension de Famille / Résidence d'Accueil	14	12	11	17	17
TOTAL logement adapté	68	41	31	45	46
TOTAL personnes sorties	329	336	245	272	263

La hausse globale significative constatée en 2023 vers le logement / logement adapté, est ralentie en 2024, avec toutefois les constats spécifiques suivants :

- Concernant le logement social, après une hausse de + 35,36 % en 2023, 2024 marque le retour au niveau de 2022 ;
- Pour le logement privé, la progression est constante depuis 2022, avec une vingtaine de sorties supplémentaires chaque année ;
- Au total, les sorties vers le logement autonome, après une hausse de + 37,85 % en 2023, a connu une baisse de 11,50 % en 2024 ;
- Au regard du logement adapté, la progression reste constante depuis 2022, avec + 32,25 % en 2023 et + 65,85 % pour 2024.

L'augmentation des entrées en logement dans le parc privé s'explique par l'aggravation de la tension dans le parc social au fil des années. Par ailleurs, la hausse significative de l'accès au logement adapté, notamment en IML, résulte de la politique du "Logement d'abord", portée par les services de l'État ainsi que des moyens financiers mobilisés sur ce type de dispositifs.

Données qualitatives

Faits marquants :

Le lancement de l'acte II de la mise en œuvre du Plan Logement d'Abord à travers la mise en place du "Service Public de la Rue au Logement" a positionné le SIAO, en tant qu'acteur central de l'accès au logement des publics sans domicile, comme "clé de voûte" du Logement d'Abord.

Ce positionnement a impliqué de retravailler l'organisation générale du SIAO 71 pour lui permettre d'être en responsabilité des parcours d'insertion vers et dans le logement, tout en assurant la coordination des actions d'aller-vers et de mise à l'abri.

À l'issue d'une période d'expérimentation débutée en 2023, l'année 2024 est marquée par la validation et la diffusion de la nouvelle charte de fonctionnement du SIAO, avec la mise en application des 3 actions cibles suivantes :

Une organisation interne favorisant l'accès au logement :

- Le traitement intégré de la demande dans une commission hebdomadaire unique et interne au SIAO ;
- Le traitement partenarial des situations complexes qui nécessitent la mobilisation de plusieurs expertises et compétences.

Le suivi de la progression des parcours des personnes :

- Pour les personnes en attente d'admission en structure (sur liste d'attente SIAO) : des évaluations actualisées tous les 2 mois afin d'identifier de nouveaux besoins et de réorienter si nécessaire ;
- Pour les personnes hébergées en structure AHI : des revues périodiques de situations avec les gestionnaires des structures afin d'identifier les besoins d'accompagnement pour accéder au logement ou pour réorienter vers un dispositif médico-social plus adapté.

L'accès au logement social public, privé et adapté :

- Le repérage et la labellisation des personnes dans SYPLO ;
- La mobilisation des mesures d'accompagnement social pour stabiliser le maintien en logement ;
- L'orientation des ménages prioritaires vers les logements en Résidence Sociale, réservés au titre du contingent préfectoral.

L'application SI-SIAO :

La DIHAL poursuit l'amélioration des fonctionnalités et la fiabilisation des données traitées dans l'application SI-SIAO. Des mises à jour correctives et des nouvelles fonctionnalités sont régulièrement apportées avec pour enjeu de répondre à l'une des priorités de l'instruction ministérielle : *"...toutes les personnes sans domicile doivent bénéficier d'une évaluation immédiate dite "flash" puis d'une évaluation approfondie, dans des délais maîtrisés, quel que soit leur lieu de vie (rue, hébergement, squat, habitat de fortune...) avec l'objectif de faciliter et accélérer ainsi leur accès au logement ou à l'hébergement. Cette évaluation, réalisée avec le consentement des personnes, marque le début d'un parcours d'accompagnement qui vise l'insertion et s'engage par le recueil de l'expression des souhaits et priorités de la personne en matière d'accès au logement et d'accompagnement"*.

Le chantier de modernisation nationale de la ligne 115

Avec la DIHAL, le SIAO 71 a travaillé tout au long de l'année 2024 à l'évolution technologique de la ligne téléphonique afin de pouvoir intégrer un logiciel de traitement VOIP (téléphonie par internet) déployé sur l'ensemble du territoire national. Les évolutions technologiques visées permettront d'améliorer l'écoute et la prise en charge des personnes grâce à :

- **Une géolocalisation des appels** : gain de temps pour les écoutants avec la possibilité d'envoyer une équipe mobile, voire les professionnels du Samu en cas d'urgence médicale ;
- **Un interfaçage avec SI-SIAO** pour augmenter l'ergonomie et faciliter l'action des écoutants depuis une seule interface (numéro de l'appelant repéré et transféré automatiquement sur le SI, son dossier s'affiche sans recherche manuelle, possibilité de décrocher et rappeler via le SI pour une meilleure gestion des files d'attente) ;
- **Un serveur vocal interactif** : au-delà d'un certain temps d'attente estimé, le requérant sera invité à rappeler plus tard afin de lui éviter d'attendre trop longtemps sans être pris en charge ;
- **L'enregistrement des appels** qui permettra de porter plainte dans le cas où un agent a été insulté ou menacé.

Le SIAO 71 a procédé à la modernisation et la professionnalisation de son message de pré décroché et d'attente de la ligne 115 ; message et musique réalisés par un prestataire professionnel extérieur dans le respect de la RGPD.

Actions collectives et partenariales :

- Organisation de temps de présentation du SIAO auprès des partenaires pour rendre plus lisibles ses missions ;
- Poursuite des formations autour de l'application État SI-SIAO ;
- Participation aux ISOP mensuelles ;
- Participation aux commissions d'attribution de l'ensemble des Pensions de Famille et Résidence Accueil du département ;
- Participation aux différentes instances départementales relatives à l'accès et au maintien logement : CCAPEX, COMED, CLH, CLI ;
- Animation des commissions territorialisées (complexes) ;
- La mise en place de 8 commissions Veille Sociale (Creusot, Montceau-les-Mines, Chalon-sur-Saône, Louhans, Tournus, Cluny, Mâcon et Paray-le-Monial) pour :
 - Favoriser le repérage des personnes vulnérables sur le territoire qui n'ont pas de solution d'hébergement ou vivant dans des conditions très précaires ;
 - Recenser les informations pour pouvoir coordonner l'urgence et parfois prioriser ;
 - Faire le lien et articuler les différents dispositifs en centralisant les informations ;
 - Allier les compétences de chacun des partenaires pour accompagner au mieux les plus fragiles.

Plaintes et réclamations :

Aucune plainte ni réclamation recensée officiellement en 2024 sur le service.

Toutefois, en raison de son rôle et de ses missions, il est souvent la cible de critiques ou d'attaques. On lui reproche parfois de prendre des décisions déconnectées des réalités du terrain ou de ne pas répondre aux besoins des personnes concernées.

Ces critiques s'expliquent par le fait que le SIAO applique une politique nationale et se retrouve ainsi tenu pour responsable de ses limites. Pourtant, au quotidien, les salariés du SIAO s'efforcent d'adapter leurs réponses aux besoins individuels et de proposer des solutions sur mesure. Plus largement, le SIAO travaille à l'amélioration des prises en charge et s'attache à faire remonter aux services de l'État les besoins réels du terrain, afin d'adapter l'offre en conséquence.

Événements indésirables et événements indésirables graves :

Aucun événement indésirable ni événement indésirable grave recensés officiellement en 2024 sur le service.

À noter cependant que SIAO a été confronté à quatre reprises en 2024 à des pannes de réseau téléphonique pendant plusieurs heures empêchant la réception des appels.

Il a aussi détecté des cas d'appels destinés au 115 qui ont été acheminés vers le 112 ; ce problème a été signalé à la DIHAL qui a fait remonter au Commissariat aux Communications Electroniques de Défense (CCED), il s'agirait d'un défaut de paramétrage de certaines cartes SIM "premiers prix" fournies par certains opérateurs.

Démarche d'amélioration continue

Bilan des perspectives 2024 :

- Parmi les objectifs visés, ont pu être réalisés :
 - La participation à l'évolution de la restructuration du logiciel SI-SIAO, en termes de places ;
 - La mise à jour et la diffusion de la charte de fonctionnement du SIAO ;
 - La coordination des dispositifs de la veille sociale sur le département par la mise en place de commissions territorialisées, instances de partage d'information, d'expertise et d'élaboration ;
 - L'ajustement du fonctionnement des orientations au titre du contingent préfectoral.
- La question d'un site internet dédié au SIAO a été mise en stand-by, faute de moyens spécifiques dédiés.

Perspectives 2025 :

Favoriser l'accès au logement :

- Faciliter les liens avec les bailleurs sociaux en lien avec l'animation de la commission relogement et l'accès au SNE ;
- Définir la place du SIAO dans la prévention des expulsions (connaissance des ménages et proposition de parcours).

Suivre la progression des parcours :

- Informer, professionnaliser et vulgariser la pratique des enquêtes flash ;
- Communiquer sur l'utilisation de SI-SIAO :
 - Les mises à jour des enquêtes approfondies ;
 - Les accès hébergeurs ;
- Etayer les opérateurs sur la fluidité des dispositifs et les parcours complexes en développant les partenariats et en mobilisant les acteurs ressources, notamment dans les secteurs de la santé, la santé mentale et l'emploi.

Développer la mission observation :

- Poursuivre la participation du SIAO aux évolutions du SI-SIAO pour le stabiliser ;
- Vulgariser les données brutes extraites du SI-SIAO ;
- Diffuser régulièrement des données clés à la DDETS et aux opérateurs ;
- Participer à l'évaluation des besoins et à l'évolution des dispositifs.

Poursuivre la communication du SIAO à destination des partenaires :

- Communiquer régulièrement sur l'activité du SIAO et l'évolution de ses missions ;
- Informer des dispositifs existants dans le département ;
- Finaliser avec les services de l'État et les opérateurs les cahiers des charges AVDL, IML et SARS.

Poursuivre la réorganisation attendue par l'instruction ministérielle du 31 mars 2022 :

- Participer au Comité Stratégique Partenarial ;
- Signer la Convention Pluriannuelle d'Objectifs ;
- Formaliser le partenariat par des conventions tripartites (État, SIAO, opérateurs AHI-Veille Sociale).

Participer à la mise en œuvre du Service Public de la Rue au Logement (SPRL) :

- Poursuivre la coordination des secteurs de l'hébergement et du logement, en affirmant les principes du Logement d'Abord pour dépasser le modèle de parcours en escalier, au profit d'une stratégie basée sur l'accès le plus rapide possible au logement y compris depuis la rue.

Rappel des 5 principes clé du Logement d'abord en France

Une politique du Logement d'abord devra permettre un accès rapide (1) au logement (2), si besoin avec un accompagnement modulable en durée et intensité selon les besoins des personnes (3), prenant appui sur les forces et choix des personnes (4), et sur le partage du risque locatif entre partenaires (5).



1. L'objectif est l'accès au logement pérenne le plus rapide possible, y compris pour les personnes en grande difficulté, en évitant ou limitant autant que possible le passage par des étapes intermédiaires, notamment d'hébergement



2. La réussite ou l'échec du relogement d'une personne sont impossibles à prédire à l'avance, même si elle a connu un long parcours d'exclusion et de rue. L'accompagnement individualisé et centré sur les besoins est la clé de la réussite, avant, pendant et après l'accès au logement.



3. C'est l'accompagnement qui doit s'adapter à la situation de la personne, et non la personne qui doit s'adapter aux catégories de dispositifs d'accompagnement.



4. La confiance, la promotion du libre-choix et l'appui sur les forces et compétences des personnes sont des déterminants essentiels de l'adhésion à l'accompagnement.



5. Le risque locatif est co-porté par tous les acteurs, selon leurs droits, obligations et responsabilités respectifs.

LEXIQUE

AEM :	Association d'Enquête et de Médiation
AHI :	Accueil Hébergement Insertion
ALT :	Aide au Logement Temporaire
ASE :	Aide Sociale à l'Enfance
AVDL :	Accompagnement Vers et Dans le Logement
CADA :	Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CCAPEX :	Commission de Coordination des Actions de Prévention des Expulsions
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CIAS :	Centre intercommunal d'Action Sociale
CHRS :	Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale
CHRSI :	Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale d'Insertion
CHRSU :	Centre d'hébergement et de Réinsertion Sociale Urgence
CLI :	Commission Locale d'Insertion
CLH :	Comité Local de l'Habitat
COMED :	Commission Départementale de Médiation
CUCM :	Communauté Urbaine Creusot Montceau
DALO :	Droit au Logement Opposable
DDETS :	Direction Départementale de l'Emploi du Travail et des Solidarités
DIHAL :	Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement
DJM :	Dispositif Jeunes Majeurs
ETAP :	Espace Temporaire de Personnes
FJT :	Foyer Jeunes Travailleurs
GAM :	Grand Autunois Morvan
IML :	Intermédiation Locative
ISOP :	Instance de Suivi Opérationnel Partenarial
HI :	Hébergement Insertion
HU :	Hébergement Urgence
HUDA :	Hébergement Urgence Demandeurs d'Asile
LHSS :	Lits halte Soins Santé
MDS :	Maison Départementale des Solidarités
PDALHPD :	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PEP :	Pupilles de l'Enseignement Public
PF :	Pension de Famille
RA :	Résidence Accueil
RGPD :	Règlement Général sur la Protection des Données
RS :	Résidence Sociale
SAO :	Service d'Accueil et d'Orientation
SARS :	Service d'Accompagnement et de Réinsertion Sociale
SIAO :	Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
SNE :	Commission Nationale d'Evaluation
SPIP :	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
SPYLO :	Système Priorité Logement
SI :	Service d'Informations
SOLIHA :	Solidaires pour l'habitat
VIF :	Violences Intra-Familiales