



SIAO 38

SERVICE PUBLIC DE LA RUE AU LOGEMENT
FONDATION GEORGES BOISSEL

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2025



**PRÉFÈTE
DE L'ISÈRE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Comité éditorial : Nathalie Blanc, directrice du SIAO et Claire Debôves, Responsable adjointe de l'Unité Hébergement d'insertion et logement accompagné/Pôle HALS de la DDETS.

Rédacteur.ice.s : Nathalie Blanc, Rémi Bouchaud, Shāïma Chakir, Delphine Farina, Émilie Fruchard, Maxime Jacquier, Sandrine Leplan, Estelle Perrin.

Conception et réalisation : SIAO de l'Isère.

Remerciements : aux écoutant.e.s et aux référent.e.s de parcours et secrétaires qui ont accepté de témoigner de leur quotidien.

Crédits photo : Fondation Georges Boissel, Youssef Naddam (Unsplash), Mikhail Nilov (Pexels), Prashant Gautam (Pexels), Pikisuperstar (Freepik), Vectorarte (Freepik), Upklyak (Freepik).

Sommaire

Éditos

p.04

Chiffres clés

p.06

**Présentation
du SIAO**

p.08

**Bilan
d'activité**

p.18

**Pers-
pectives**

p.50

Glossaire

p.54

Éditos

SIAO x DDETS



Nathalie Blanc

Directrice du SIAO

Dans un contexte de fortes tensions sociales et d'augmentation des besoins des ménages les plus vulnérables, l'année 2025 a constitué une étape charnière pour le SIAO de l'Isère, marquée par la poursuite et la consolidation d'une transformation profonde de ses missions, de son organisation et de ses partenariats et ce avec un financement désormais exclusif de l'État.

Le renforcement des équipes, la structuration du pôle logement, la consolidation du Comité Stratégique Partenarial (CSP) et la création d'outils structurants, comme le guide des dispositifs, ont constitué des leviers essentiels pour sécuriser les parcours des personnes concernées et les liens fonctionnels avec les partenaires.

L'organisation interne s'est stabilisée permettant une meilleure articulation des équipes, une plus grande réactivité et un renforcement des capacités d'analyse des besoins du territoire.

2025 restera également l'année de notre première Convention Pluriannuelle d'Objectifs avec l'Etat, de l'élaboration d'une feuille de route votée par un CSP désormais véritable instance de gouvernance, structurée et coopérative, dotée d'un règlement intérieur.

Sur le plan institutionnel, la fin de l'année 2025 a marqué une évolution majeure avec la reconnaissance du SIAO comme établissement unique de la Fondation Georges Boissel, affirmant ainsi sa neutralité (vis-à-vis des autres établissements de la Fondation gestionnaires d'hébergement ou accompagnant de publics spécifiques), sa lisibilité et sa légitimité dans son rôle de coordination et de régulation territoriale.

L'ensemble de ces avancées témoigne de l'engagement des équipes, de la confiance des partenaires et d'une volonté partagée de construire des réponses durables et équitables dans la lutte contre le sans-abrisme.



L'année 2025 marque une étape importante dans la consolidation du SIAO de l'Isère comme acteur central de la politique du Logement d'abord sur notre territoire.

Face aux 7415 demandes d'hébergement d'urgence et aux 3183 demandes d'hébergement d'insertion reçues en 2025, les écoutants du 115, les référents de parcours et les professionnels du SIAO se sont fortement mobilisés pour garantir un accueil et une orientation adaptés aux besoins des personnes les plus vulnérables.

Dans le cadre de la relation de confiance établie avec la Fondation Georges Boissel, l'État a poursuivi son soutien au SIAO en renforçant significativement ses moyens, permettant ainsi le recrutement de nouveaux professionnels.

En 2025, la gouvernance du SIAO s'est consolidée avec la signature de la Convention pluriannuelle d'objectifs 2025-2026, le vote d'une feuille de route les réalisations concrètes qui en découlent, dont le Guide des critères d'orientation.

Ces avancées résultent d'un engagement partagé entre l'État, les collectivités, les associations gestionnaires et l'ensemble des partenaires. Elles traduisent une ambition commune : placer les parcours des ménages au cœur de l'action publique, développer des réponses mieux coordonnées, renforcer la connaissance des besoins et associer davantage les personnes accompagnées.

Le présent rapport d'activité témoigne également de la volonté du SIAO de renforcer sa lisibilité et de s'ouvrir davantage à l'ensemble de ses partenaires. Sa présentation synthétique enrichie d'indicateurs clés, rend plus accessible la diversité de ses missions, les évolutions de sa gouvernance et les résultats obtenus tout au long de l'année.

Bonne lecture à toutes et tous !



Lise RUEFLIN

Directrice départementale de
l'emploi, du travail et des solidarités



Année 2025 en chiffres

URGENCE - 115

67 552

appels reçus sur l'année

42 449

appels décrochés

63%

taux d'appels décrochés

30 486

appels pour une demande d'hébergement ou de mise à l'abri

4 448

appels pour une demande de maraude

7 415

personnes distinctes en demande d'hébergement auprès du 115

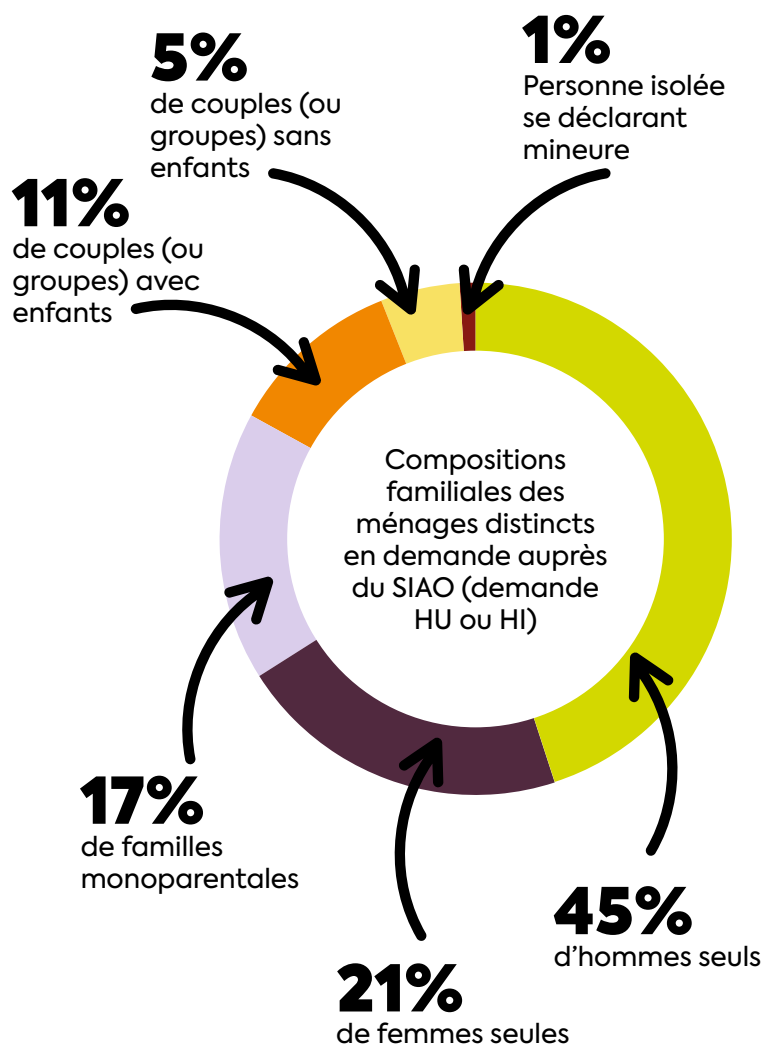
4 302

ménages distincts en demande d'hébergement auprès du 115

2 227

nouveaux ménages en demande

23% des personnes (22% des ménages) en demande au moins une fois dans l'année ont obtenu une proposition d'hébergement ou de mise à l'abri temporaire.



VEILLE SOCIALE

18

animations d'instance de coordination de veille sociale territoriale

35

rencontres avec les accueils de jour et maraudes

4

échanges avec les autres SIAO pour l'interconnaissance veille sociale

INSERTION

2042

nouvelles demandes

134

commissions internes (pour traiter les nouvelles demandes et celles qui ont été ajournées)

1698

nouvelles demandes passées en commission interne au moins une fois

28 jours

en moyenne avant 1^{er} passage en commission interne

38%

des demandes passées en commissions ont été ajournées au moins une fois

1803

ménages distincts en demande

3183

personnes distinctes en demande

52

commissions d'orientations

982

ménages orientés

1664

personnes orientées

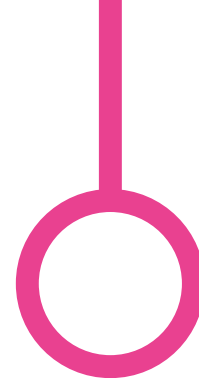
100 à 160 jours

en moyenne d'attente avant une orientation et en fonction du dispositif

51%

des orientations ont été acceptées par les ménages et les dispositifs

INTRODUCTION



OBSERVATOIRE

200 jours

consacrés au SI-SIAO

350 jours

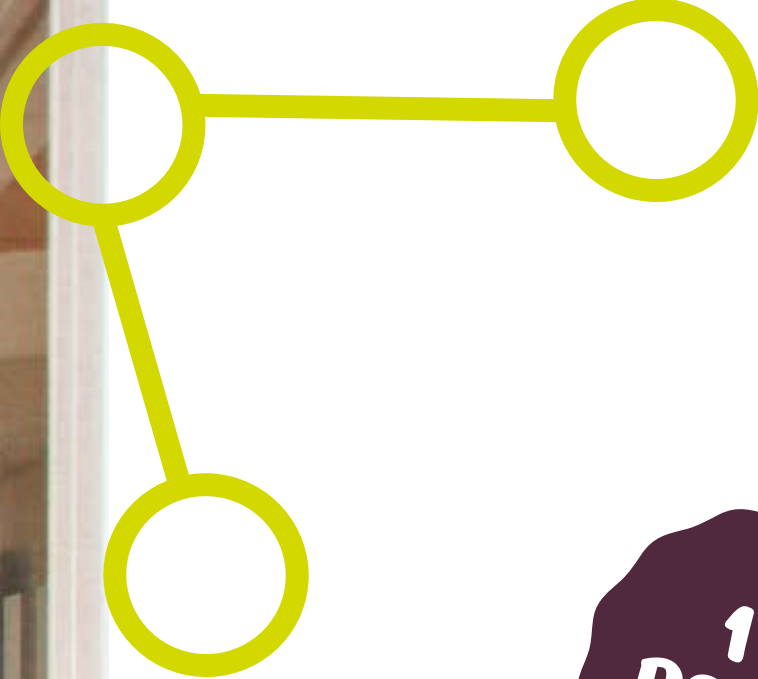
dédiés à l'observation et reporting

121 jours

pour la communication et la valorisation des productions

RAPPORT D'ACTIVITÉ SIAO DE L'ISÈRE 2025 | 7





**1^{ère}
Partie**



Présentation du SIAO



Organisation générale

Nos missions

Le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) est un dispositif public départemental placé sous l'autorité de l'État. Il organise, coordonne et régule l'accueil, l'évaluation et l'orientation des personnes sans domicile ou confrontées à de graves difficultés d'accès ou de maintien dans le logement.

Guichet unique territorial, **le SIAO centralise l'ensemble des demandes d'hébergement, de logement adapté et de mesures d'accompagnement vers le logement**. Il dispose d'une connaissance partagée de l'offre disponible et formule des propositions d'orientation adaptées, en tenant compte des besoins et des projets des personnes concernées.

Par son action, **le SIAO contribue à la fluidité des parcours, à la prévention des ruptures et à la cohérence des interventions**, dans le respect des droits des personnes et selon une logique de réponses personnalisées, inscrites dans le principe du « Logement d'Abord ». Il participe également à l'observation sociale et à l'aide à la décision en matière de politiques publiques de l'hébergement, du logement et de l'inclusion, en lien étroit avec les acteurs institutionnels et associatifs du territoire.

L'instruction gouvernementale du 31 mars 2022 a étendu les compétences des SIAO dans le cadre du Service Public de la Rue au Logement. Aujourd'hui, **les SIAO exercent donc des missions complémentaires reposant sur l'élargissement de leurs partenariats**, notamment dans les champs de l'emploi, de la santé, de la justice et du logement. Ils favorisent ainsi le décroisement des politiques publiques et développent des liens de proximité avec les professionnels de l'accompagnement, de l'hébergement et du logement.

Dotés par l'État de moyens humains et fonctionnels complémentaires, **les SIAO doivent adapter leur organisation et leurs actions aux réalités territoriales**.

NOS VALEURS

UNIVERSALITÉ

Assurer l'accueil inconditionnel de toute demande exprimée.

ÉQUITÉ

Garantir un traitement juste et égal des situations, dans le respect des cadres réglementaires.

CONTINUITÉ

Veiller à la prise en compte des besoins et à la prévention des ruptures de parcours.

COOPÉRATION

Inscrire l'action dans une dynamique de proximité avec les personnes concernées et les acteurs du territoire.

Le SIAO de l'Isère

Grâce à un financement État, le SIAO de l'Isère a bénéficié de six équivalents temps plein supplémentaires qui ont été déployés sur 2024/2025. Ce renforcement des moyens humains a permis d'étoffer les équipes afin de mettre en œuvre les axes de l'instruction nationale et, surtout, les actions prioritaires inscrites dans la feuille de route du SIAO, élaborée et adoptée par son instance de gouvernance élargie, le Comité stratégique partenarial (CSP) le 03 juillet 2025.

Le fléchage de ces nouveaux postes répond à une volonté affirmée de renforcer l'animation, la coordination et le développement du partenariat territorial, dans une logique d'interconnaissance et de co-construction avec l'ensemble des acteurs concernés. Elle s'est accompagnée d'un effort accru de communication externe visant à mieux faire connaître les missions, les actions et les évolutions du SIAO, y compris auprès des personnes concernées, en les associant à la démarche.

Le développement du SIAO doit également permettre de répondre à la demande croissante de reporting et de traitements de données et de garantir la fiabilité des informations produites, en particulier par une utilisation qualitative et maîtrisée du système d'information SIAO.

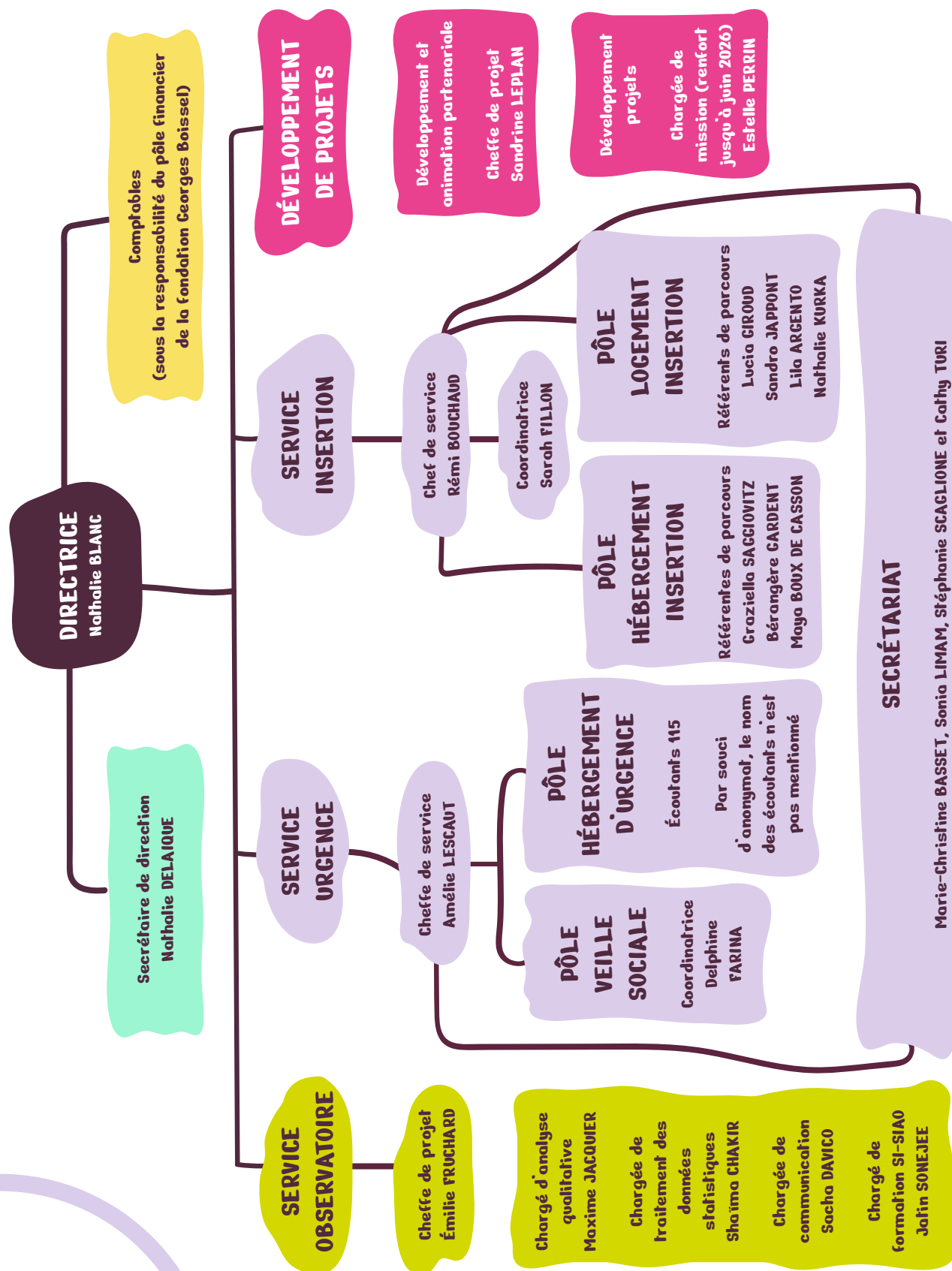
Aujourd'hui, le SIAO de l'Isère est structuré autour de trois services : urgence et veille sociale, insertion, et observation sociale. Un travail de fond a été engagé afin de décloisonner les services urgence et insertion, d'assurer une cohérence d'actions et une continuité effective des parcours.

Enfin, un chantier majeur a porté sur la modernisation du dispositif téléphonique du 115. Dans l'attente de la formalisation d'une solution nationale, nous avons intégré un nouveau système qui garantit l'aboutissement de tous les appels et améliore la qualité de l'écoute.

EFFECTIFS 2025

- Direction/Direction adjointe
2 personnes
- Gestion administrative et comptable
2 personnes
- Encadrement et développement de projets
3 personnes
- Urgence et veille sociale
12 personnes
- Insertion
11 personnes
- Observation
5 personnes

Organigramme du SIAO 38



Thématiques des référent.e.s de parcours

Des références thématiques ont été créées et réparties au sein de l'équipe SIAO, en direction de plusieurs publics et secteurs cibles, afin de favoriser l'accompagnement des parcours des ménages de manière globale et le décloisonnement des politiques publiques : Femmes victimes de violences (FVV), Jeunes, Personnes placées sous-main de justice (PPSMJ), Prévention des expulsions (PEX), Santé et Emploi.

Ces références thématiques visent à compléter les connaissances et le tissu partenarial du SIAO, dans l'optique de proposer les orientations les plus adaptées possibles et de prévenir les ruptures de parcours. Il s'agit de construire lorsque nécessaire des solutions « sur-mesure », multi-partenariales et pluriprofessionnelles. Il s'agit également de se positionner en qualité de service ressource auprès des différents acteurs de l'accompagnement.

L'activité des références thématiques a fortement évolué durant l'année 2025, grâce notamment à l'équipe étoffée de plusieurs référents de parcours. De multiples travaux de partenariats ont été engagés. Le SIAO a aussi animé de nombreuses rencontres et a participé à de nombreux temps partenariaux en liens avec ces références thématiques au cours de l'année.



Comité stratégique partenarial (CSP)

En 2025, le Comité Stratégique Partenarial (CSP) du SIAO a poursuivi sa dynamique avec deux instances en juillet et décembre 2025. La session du 03 juillet a marqué une étape importante avec la mise en place, pour la première fois, d'un vote des représentants des collèges sur deux éléments structurants : **l'adoption du règlement intérieur** et **la validation de la feuille de route 2025**.

Instance centrale de gouvernance partagée, le CSP permet de suivre l'avancement de la feuille de route du SIAO, de partager les évolutions organisationnelles du SIAO et de valoriser les travaux menés par les partenaires. En 2025, plusieurs présentations ont nourri les échanges comme celles des actions menées par les bailleurs sociaux autour de la santé mentale et de l'avancement du partenariat DDETS-SIAO-SPIP dans le cadre d'un conventionnement.

Les collèges AHI et bailleurs sociaux ont notamment sollicité **l'ouverture d'une réflexion sur la question de la santé mentale** et des relais possibles avec le secteur sanitaire. Cela a conduit à l'implication du SIAO dans l'organisation, début 2026, de journées partenariales autour de la santé mentale en lien avec le dispositif Trajectoire IAE/AHI (Fondation Georges Boissel, Groupement des possibles, DDETS).

La création en 2025 du poste de cheffe de projet « développement et animation partenariale » renforce la mise en œuvre de la feuille de route et la coordination du CSP. Il permet d'assurer le suivi du plan d'action, l'animation partenariale

et contribue à la mise en place des conventions avec les partenaires.

Le rôle des représentants des collèges au sein du CSP nécessite un accompagnement spécifique afin de garantir une participation effective et une expression équilibrée de chaque collège. En 2025, des temps dédiés, collectifs et individuels, ont permis de clarifier les attendus liés aux mandats des élus, de consolider leur appropriation du fonctionnement du CSP et d'identifier les besoins d'ajustement dans les modalités de représentation. Au-delà du soutien aux représentants, la coordination des collèges construit un lien continu avec l'ensemble des partenaires.

Pour le collège des personnes concernées, cet accompagnement s'est fait en lien avec la Plateforme **Participation du Groupement des Possibles** afin **de pouvoir réunir et garantir une réelle expression de la parole des bénéficiaires** dans cette instance technique et politique.

Outre la participation au CSP, le SIAO s'est appuyé également sur ce collège pour co-construire des actions dans le cadre de la mise en œuvre de la feuille de route. Ainsi **un flyer de présentation des dispositifs en gestion SIAO a été co-élaboré en vue d'une large diffusion auprès des demandeurs**. Les personnes concernées ont été également associées à toutes les instances de réflexion sur la refonte de la Commission parcours complexes et de la place des bénéficiaires dans cette instance.

Feuille de route 2025

La Convention Pluri-annuelle d'Objectifs (CPO) 2025/2027, signée entre le SIAO et la DDETS en fin d'année 2025, intègre la feuille de route votée en CSP en juillet 2025. Celle-ci a permis d'engager un travail approfondi sur plusieurs thématiques dans une dynamique partenariale renforcée. Divers temps de travail ont réuni un large panel d'acteurs, favorisant une collaboration étroite autour des actions prévues en 2025.

UNE ÉVALUATION CONTINUE DE LA RUE AU LOGEMENT

Un premier temps de travail interne en septembre 2025 a permis d'identifier les apports des évaluations flash autour de quatre enjeux : repérage des vulnérabilités, actualisation des demandes, accès aux droits et identification du non-recours. Un échange partenarial en novembre 2025 a ensuite précisé les modalités de mise en œuvre. Impliquant une évolution des pratiques des acteurs locaux, celle-ci s'accompagnera de temps de travail trimestriels en 2026.

UN NOUVEAU LOGO

Le logo du SIAO a été modifié selon les orientations de la DIHAL. Basé sur une frame nationale commune intégrant le numéro du département et la baseline « Service public de la rue au logement », il remplace désormais l'ancien logo.

REFONTE DU COMITÉ DE VEILLE DÉPARTEMENTAL

Initié en 2024, le comité de veille a été élargi pour intégrer l'ensemble du secteur AHI. Il réunit désormais la veille sociale, les structures d'hébergement, de logement adapté, les acteurs de l'accompagnement, la santé et les bailleurs, renforçant ainsi la coordination territoriale et les échanges collectifs.

CAHIER DES CHARGES DU SITE INTERNET DU SIAO

Le cahier des charges du futur site internet du SIAO a été élaboré en 2025. Après validation par la DDETS, une consultation a été lancée afin de sélectionner le prestataire chargé du développement du site. La conception et le développement se dérouleront jusqu'à l'automne 2026.

COMMISSION PARCOURS COMPLEXES

Les travaux de réorganisation de la commission partenariale d'examen des situations complexes du SIAO ont débuté en octobre 2025. Quatre rencontres territoriales ont réuni près de 80 partenaires afin d'identifier besoins et attentes. Les échanges ont porté sur la notion de situation complexe, l'organisation de la future commission, les acteurs à mobiliser et la participation des personnes concernées. Un nouveau fonctionnement, co-construit avec les partenaires sera proposé en 2026.

SUIVI DES PARCOURS PAR LE SIAO

Un temps de travail interne a été organisé début 2025 pour redéfinir la notion de référence de parcours et formaliser la mission de suivi assurée par le SIAO. Une note clarifiant ce cadre d'intervention a été produite puis soumise à plusieurs partenaires afin d'être enrichie par leurs retours. Ce travail constitue une étape importante pour consolider et rendre plus lisibles les missions du SIAO en matière de suivi des parcours des ménages.

PERSPECTIVES TRIENNALES PRÉVUES DANS LA CPO

2026

En 2026, le SIAO engagera la signature des conventions tripartites avec le secteur AHI et le déploiement des évaluations flash en articulation avec les évaluations approfondies. La refonte de la commission partenariale d'examen des situations complexes renforcera le suivi des parcours. Le pôle logement deviendra pleinement opérationnel. Le SIAO maintiendra une participation active aux instances partenariales et renforcera les collaborations avec ses partenaires. La finalisation du site internet du SIAO permettra une communication élargie pour faciliter la diffusion de l'information.

2027

Le SIAO poursuivra les actions engagées dans la Convention Pluriannuelle d'Objectifs. L'année 2027 sera marquée par la finalisation des signatures de l'ensemble des conventions tripartites de partenariat avec le secteur AHI, la mise en opérationnalité de l'outil de cartographie Soliguide. La consolidation du pôle logement renforcera l'articulation des liens avec les acteurs du logement. Cette année permettra la stabilisation des travaux engagés depuis 2025 notamment dans le cadre du pilotage. Il est convenu que cette année marquera la finalisation des signatures des Conventions Tripartites.

2028

En 2028, le SIAO engagera la préparation de la prochaine convention pluriannuelle d'objectifs. Cette étape nécessitera un bilan structuré des actions menées sur la période précédente et l'identification des axes d'amélioration. Elle permettra également de définir de nouvelles perspectives adaptées aux besoins de publics ciblés ainsi que d'élargir la mise en œuvre des conventionnements à d'autres secteurs que celui de l'AHI.

ZOOM PARTENARIATS

Mobilisation des partenariats avec le secteur de la santé

En 2025, l'arrivée de deux référentes de parcours en charge de la thématique santé a permis au SIAO de renforcer son implication autour des questions de santé-précarité et dans l'animation du partenariat avec les acteurs sanitaires et médicaux-sociaux à l'échelle départementale.

Le déploiement de ce plan d'action tout au long de l'année a contribué à améliorer l'interconnaissance entre le SIAO et les acteurs du secteur de la santé. Il a également permis de structurer et formaliser de nouveaux partenariats mobilisés autour de l'expertise sanitaire et de la recherche de solutions adaptées, dans une logique de prévention des ruptures de parcours et de sécurisation des accompagnements. Par ailleurs, ce travail a facilité l'identification des instances dans lesquelles la participation du SIAO pourrait être pertinente pour les situations croisant problématiques sociales et santé.

Des temps de travail dédiés ont été organisés à la fois sur l'agglomération grenobloise et le Nord-Isère, inscrivant la démarche dans une approche départementale et permettant d'adapter les orientations du plan d'action aux réalités propres à chaque territoire.

Amélioration de la prise en charge des parcours PPSMJ :

Depuis leur création, les SIAO portent une attention particulière à l'accompagnement des personnes placées sous-main de justice (PPSMJ), dont les parcours sont souvent marqués par des

alternances entre rue, logement et périodes d'incarcération.

En 2025, une dynamique partenariale a été lancée afin d'identifier les obstacles rencontrés par ces publics dans l'accès à l'hébergement et au logement, et de dégager des leviers d'amélioration. Quatre groupes de travail ont réuni les acteurs concernés (magistrature, SPIP, associations spécialisées, DDETS), permettant le partage d'expériences et l'élaboration d'un diagnostic commun.

Les échanges ont mis en évidence un décalage important entre les temporalités judiciaires (dates de sortie incertaines, décisions tardives) et les délais nécessaires à la mobilisation de places en hébergement ou en logement adapté. Pour y répondre, une première évolution a été mise en place : l'extension du délai de dépôt d'une demande au SIAO pour les PPSMJ, désormais possible jusqu'à douze mois avant la sortie prévisionnelle, contre neuf auparavant.

La question de la continuité de prise en charge après la détention constitue également un enjeu central. Plusieurs solutions ont été envisagées : démarrage anticipé de certaines mesures dès la détention, création d'un dispositif de type « sas » à la sortie, et mobilisation ponctuelle de places disponibles afin d'éviter les sorties sèches. Ces réflexions se poursuivront en 2026.

Enfin, le renforcement de la coordination entre acteurs apparaît essentiel. En plus de la poursuite des groupes de travail, deux référentes Justice ont été désignées au sein du SIAO et la convention SPIP / DDETS / SIAO a été réactualisée.





2^{ème}
Partie

Bilan d'activité année 2025



Coordination de la veille sociale

ZOOM SUR CETTE MISSION :

- Assurer une réponse coordonnée et adaptée aux personnes en situation de précarité ou sans domicile en Isère.
- Être en lien et coordonner les structures de premier accueil et les acteurs de la veille sociale à l'échelle des territoires.
- Animer et/ou participer aux commissions relatives à la veille sociale et à la distribution alimentaire, à l'échelle locale mais aussi départementale.
- Participer à la promotion et à l'utilisation du SI-SIAO.

CHIFFRES CLÉS

12

participations
aux réunions
extérieures

5

participations
aux Comités
de veille

18

animations
d'instance
territoriale

35

rencontres avec les
Accueils de Jour et
maraudes

4

échanges avec les
autres SIAO pour
l'interconnaissance
Veille Sociale

Bilan 2025

Pour renforcer la structuration de la veille sociale à l'échelle territoriale, plusieurs axes de travail ont été développés.

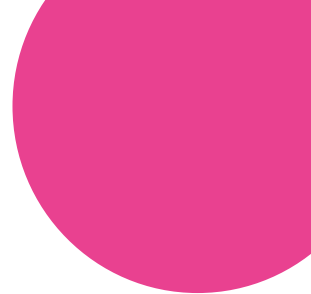
Un premier axe a consisté à **consolider les relations partenariales**, à travers l'organisation de rencontres régulières avec les acteurs de la veille sociale et les partenaires intervenant auprès du public en rue. Cela a permis d'**améliorer la visibilité du SIAO et sa disponibilité auprès des partenaires et de renforcer le lien entre le SIAO et les acteurs de terrain**.

Parallèlement, nous avons œuvré à structurer voire **développer des instances de coordination d'acteurs locaux selon les réalités et les besoins de chaque territoire**.

Des chartes de fonctionnement sont en cours d'élaboration favorisant ainsi l'interconnaissance et la structuration du maillage associatif. L'objectif visé reste un repérage précis des besoins et une intervention plus ajustée auprès des personnes en situation de sans-abrisme.

La démarche « d'aller vers » les structures de premier accueil a été une action prioritaire permettant ainsi de **développer les capacités de repérage et d'accompagnement des publics vulnérables**. Cette dynamique a permis par ailleurs de renforcer les liens entre le SIAO et les acteurs de terrain, d'agir dans la lutte contre le non-recours et d'évaluer des besoins spécifiques et émergents non couverts.

Grâce à la création de ce poste de coordinateur veille sociale, **le SIAO soutient les bénévoles et les professionnels de première ligne** et contribue à un accompagnement plus global et cohérent des publics vulnérables.



Missions

Le SIAO porte dans son appellation le terme d'accueil, qui renvoie notamment à **la mission fondamentale d'écoute téléphonique**, portée par le service urgence, avec la tenue de la ligne 115. À l'instar des autres lignes d'urgence, elle est accessible 24h/24 et 7j/7, et s'adresse à toute personne en situation de vie en rue, ou à risque de l'être, aux personnes en difficulté sociale, ainsi qu'aux femmes victimes de violence.

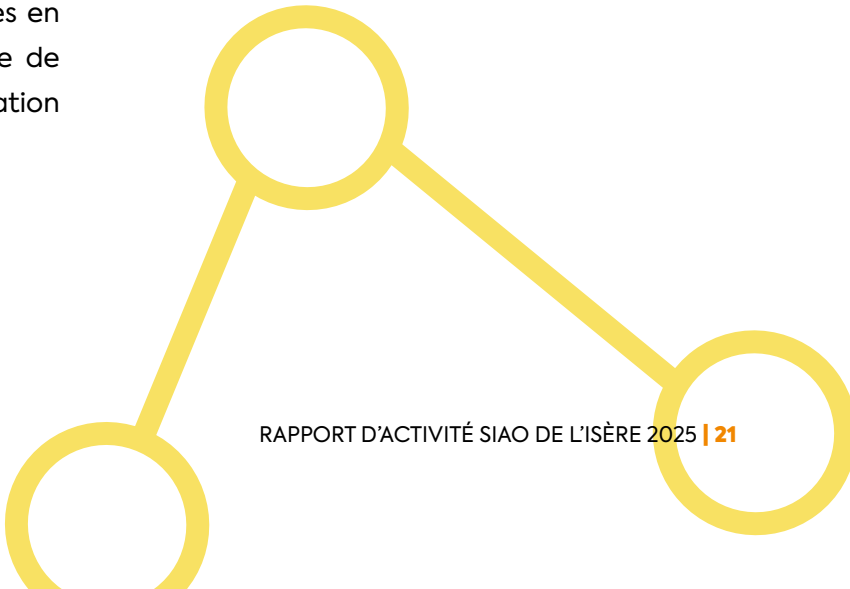
La prise d'appel par les professionnels du 115 a pour objectif **d'apporter une écoute bienveillante auprès des personnes en demande**, afin de permettre l'expression des situations, et ainsi le recensement des besoins sur le territoire de l'Isère, mais également de pouvoir apporter des réponses adaptées.

L'évaluation des situations par les écoutants permet de **repérer les situations de vulnérabilités** et **d'apporter des informations aux appelants**, relatives aux besoins exprimés et perçus, tant sur les dispositifs de mise à l'abri et d'hébergement d'urgence existants, que sur les services dits de veille sociale. Le service urgence assure donc à la fois un rôle d'interface entre les personnes en demande au 115 et les acteurs du domaine de la précarité, mais également de coordination inter-acteurs.

Au niveau de la demande d'hébergement, **l'évaluation des écoutants et les alertes des partenaires deviennent indispensables** depuis que les critères d'orientation reposent sur les vulnérabilités. Tout le travail de priorisation des orientations s'appuie donc sur ces évaluations.

Le 115 a été également associé à la mise en oeuvre du Plan Grand Froid et des ouvertures de gymnases à Grenoble et Bourgoin-Jallieu afin de proposer une mise à l'abri temporaire, en lien avec la Préfecture, la DDETS, AJHIRALP et la Croix Rouge.

Au delà de la gestion de l'orientation vers l'hébergement d'urgence et la mise à l'abri, **les écoutants 115 organisent aussi le lien entre les appelants et les dispositifs d'aller-vers** (Maraudes). Ils participent également à l'orientation des personnes en rue vers les accueils de jour ou autres associations proposant des actions de première nécessité (alimentation, accès au droits, écoute, hygiène, etc...). Nous observons d'ailleurs une demande croissante des appelants pour une orientation vers ce type de services (+ 5% en 2025).



Accueillir et écouter : être écoutant.e social.e au 115

DES SAVOIR-FAIRE INDISPENSABLES

Être écoutant, c'est disposer d'un riche éventail de compétences informelles, indispensables pour réaliser l'ensemble des tâches et prendre soin des interlocuteurs. Pour répondre au mieux aux demandes formulées par les appelants, les écoutants 115 doivent avoir une fine connaissance du réseau de solidarité locale et des structures partenaires, avoir des compétences linguistiques pour échanger avec des demandeurs qui ne parlent pas français, posséder des notions de droit et maîtriser l'écoute active, en plus de réaliser une saisie informatique rapide et précise du dossier, via le logiciel SI-SIAO.

UN MÉTIER DE L'ACCOMPAGNEMENT

Être écoutant est un métier difficile. Il faut faire preuve de beaucoup de **disponibilité, d'adaptabilité et d'empathie**. C'est être constamment à l'écoute de personnes en situation de grande précarité et parfois de grande vulnérabilité, auxquelles on ne peut pas toujours apporter d'aide immédiate, principalement en raison d'une offre de places limitée et en tension. **Il s'agit la plupart du temps**, faute de pouvoir apporter une réponse pérenne, ou même temporaire vers un relais local adéquat, **d'assurer une présence humaine via l'écoute téléphonique**. Il faut donc être patient et altruiste afin de rester disponible pour les demandeurs qui, faute de bénéficier d'une solution, ont besoin de quelqu'un à qui se confier, faire part de leurs problèmes ou demander de l'aide.

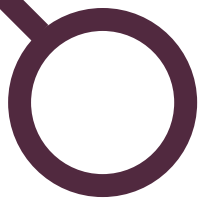
Les écoutants soulignent par ailleurs **que les échanges difficiles ont plus souvent lieu avec**

les partenaires qu'avec les demandeurs. Une situation considérée comme « très urgente » par un travailleur social ou une maraude bénévole, peut relever de « l'ordinaire » pour un écoutant, au vu du nombre élevé de demandes toutes immensément précaires et sans solutions déjà sur liste d'attente. Toutefois, les écoutants font au mieux pour rester disponibles auprès des partenaires, n'oubliant pas qu'ils sont les premiers confrontés à l'extrême rudesse des situations de vie en rue.

De même, l'ensemble des partenaires attestent de la difficulté du métier d'écouter, des enjeux qui y sont liés, et reconnaissent leur expertise.

L'ÉCOUTE ACTIVE

Au-delà de ce que les demandeurs verbalisent, **les écoutants 115 doivent maîtriser l'écoute active** (attentive et non directive) pour répondre au mieux aux besoins, mais aussi pour **déceler l'indicible au cours des conversations**. C'est cette qualité d'écoute qui permet d'apporter de l'aide alors que cette demande n'est pas explicitement formulée. Les écoutants doivent user de subtilité pour inviter les demandeurs, s'ils le souhaitent et s'en sentent capables, à évoquer d'éventuelles situations d'emprise, de maltraitance ou de violences qu'ils subissent ou des besoins dont ils n'osent parfois pas parler spontanément. **Cela fait partie de leur expertise que de percevoir les tensions invisibles** et de susciter la confiance de leurs interlocuteurs, pour leur proposer les solutions les plus adéquates possibles, en toute objectivité.



Bilan 2025

L'année 2025 a vu se concrétiser le **développement du service urgence**, en lien avec les attendus de la DIHAL et grâce à **l'octroi de postes supplémentaires au SIAO de l'Isère**.

Cela s'est d'abord traduit par **la séparation des missions de coordination urgence et de coordination veille sociale**, qui repose jusqu'alors sur une seule personne, **avec la création d'une mission à part entière de coordination des acteurs de premier accueil** (voir p.21). Cela a également permis de recentrer le poste de coordination urgence sur le soutien à l'équipe 115 et sur la coordination inter-acteurs pour la gestion des orientations hébergement, l'objectif étant de garantir une réactivité et une fluidité dans la réponse faite aux publics les plus vulnérables.

Pour appuyer le développement des postes et des missions, un **poste de secrétaire a également été créé, pour soutenir l'activité du pôle urgence**, mais également dans la perspective de doter le SIAO d'un secrétariat transversal aux trois services urgence, insertion et observatoire.

L'augmentation significative des appels au 115 de l'Isère (+6% en 2025) a fortement sollicité et exposé les écoutants, qui sont en lien quotidien avec un nombre toujours croissant de situations de détresses et de grandes vulnérabilités, mais également avec des impacts sur les poste clés de coordination urgence et veille sociale. Aussi, **de nombreux mouvements d'équipe ont eu lieu pour le service urgence** dans le courant de l'année.

Ces nombreux aléas ont fortement impacté l'encadrement et les services support par la gestion des remplacements (recrutement et formation) afin **d'assurer la continuité de la mission et la qualité du service**.

CHIFFRES CLÉS



L'hébergement d'urgence en quelques chiffres

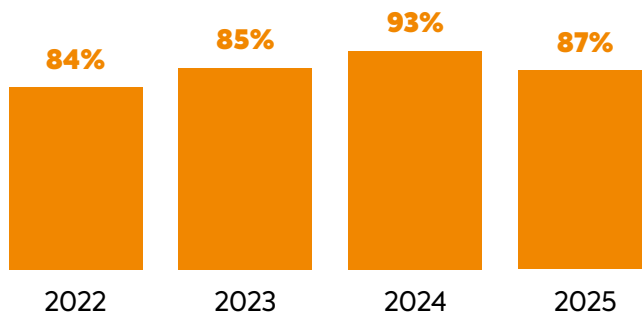
Introduction

Les éléments chiffrés et issus du SIAO portant sur la demande reposent sur le nombre de personnes ou de ménages distincts. "Distinct" signifie qu'une personne ou un ménage est comptabilisé une seule fois, quel que soit le nombre de demandes effectuées. Cette distinction limite les effets de répétition liés à la nécessité d'appeler le 115 toutes les semaines afin de maintenir la demande active.

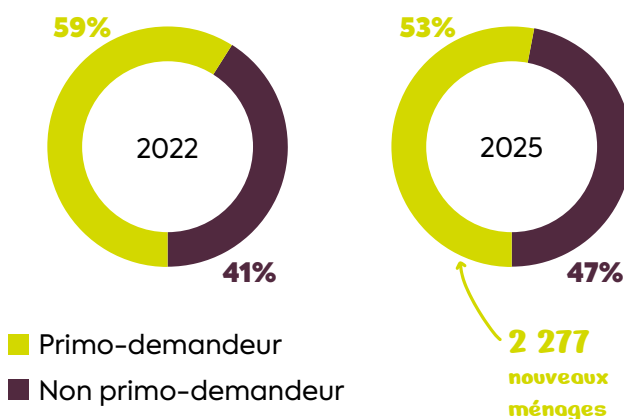
Les données issues de l'activité du 115 reposent sur des déclarations effectuées par les ménages eux-mêmes (aucun justificatif n'est demandé).

En 2025, il faut également prendre en compte la mise en œuvre de la limitation de conservation des données dans le SI-SIAO : les dossiers sans activité depuis plus de deux ans sont archivés et ne figurent plus dans les extractions disponibles. Cela réduit l'observation aux demandeurs ayant une demande active sans interruption longue.

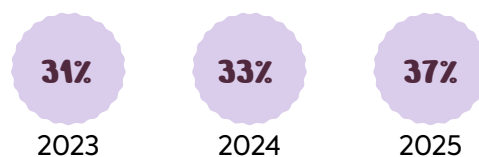
LES MÉNAGES SE DÉCLARANT EN SITUATION DE SANS-ABRISME PARMI LES DEMANDEURS



MOINS DE NOUVEAUX MÉNAGES EN DEMANDE



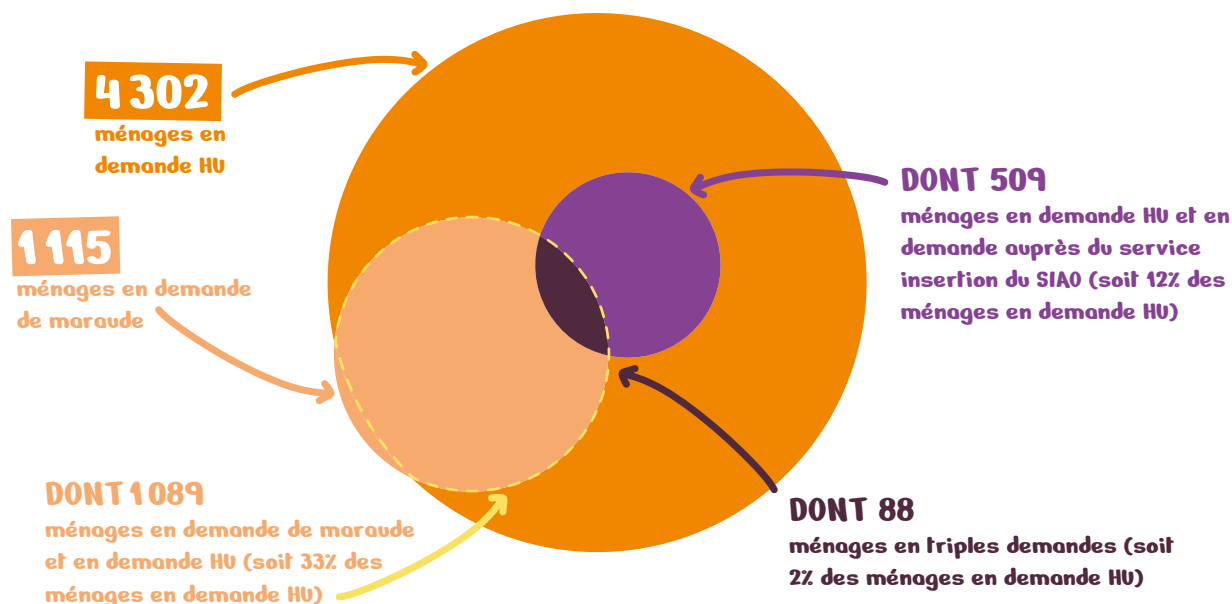
LES MÉNAGES EN DEMANDE DEPUIS PLUS DE 24 MOIS (HORS PRIMO DEMANDEURS)



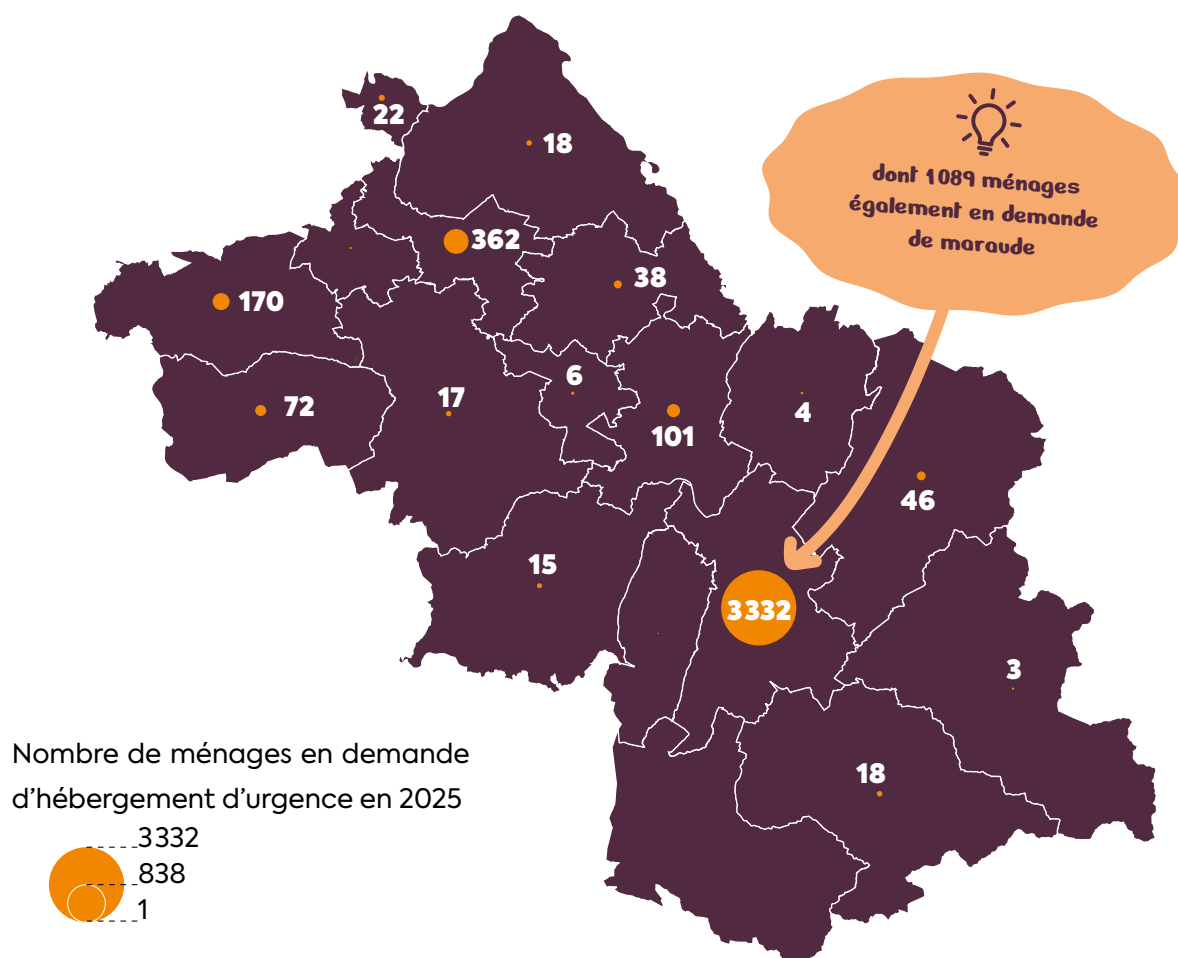
POUR MIEUX COMPRENDRE...

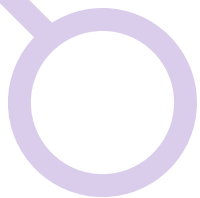
Les demandes de maraude ne sont saisies sur le SI-SIAO que sur le territoire de la métropole grenobloise. En effet, sur ce territoire le 115 est en convention avec certaines maraudes professionnelles et bénévoles. À ce titre il a une mission d'organisation des interventions de ces dernières. Pour autant, le 115 travaille avec toutes les autres maraudes du département dans un lien partenarial plus classique.

UNE DEMANDE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE, MAIS PAS SEULEMENT...



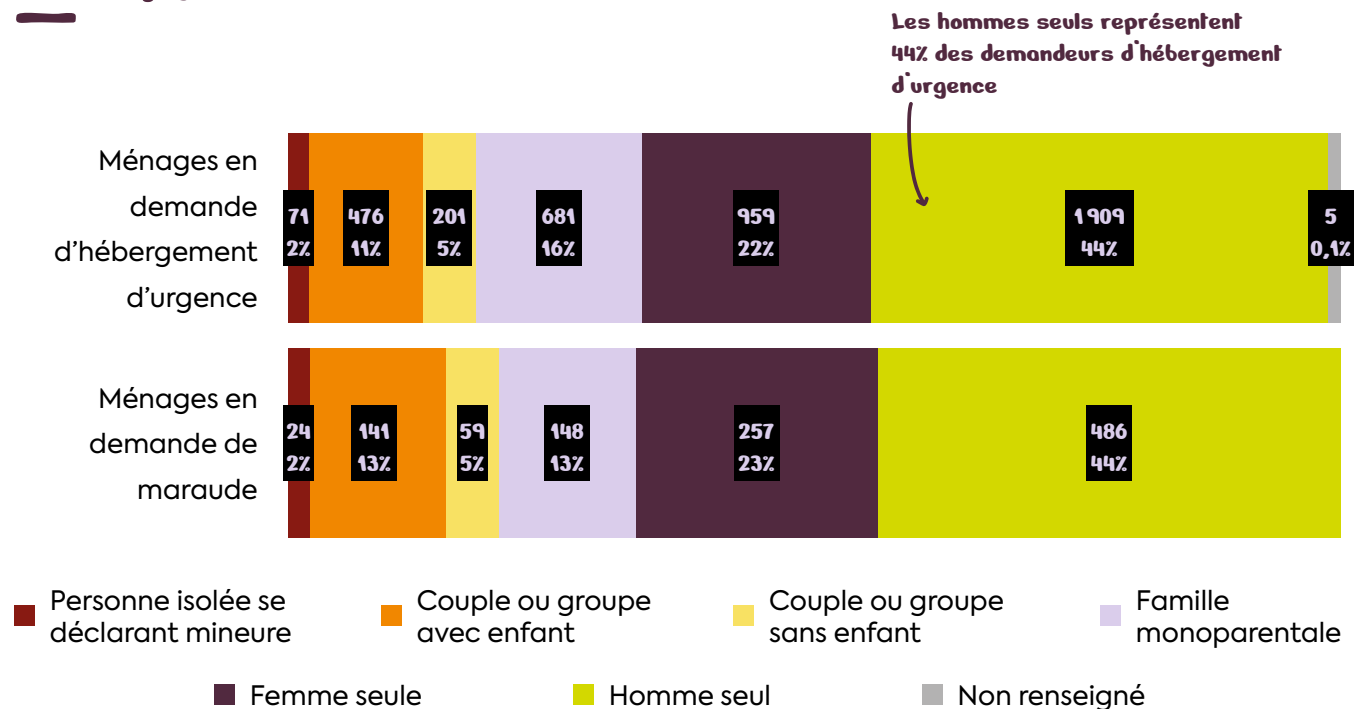
LA LOCALISATION DE LA DEMANDE EN ISÈRE





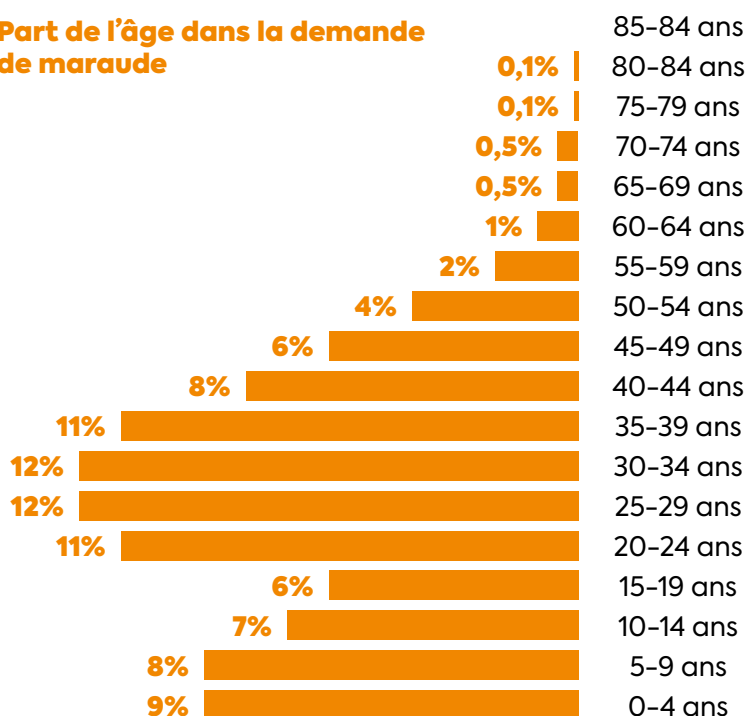
L'hébergement d'urgence en quelques chiffres

LES ISOLÉS TOUJOURS SURREPRÉSENTÉS DANS LA DEMANDE

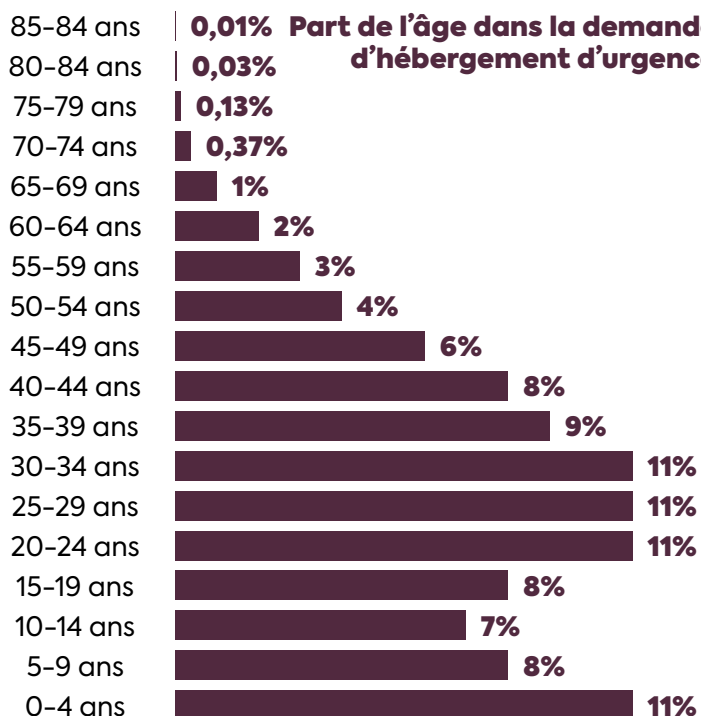


L'ÂGE DES PERSONNES

Part de l'âge dans la demande de maraude

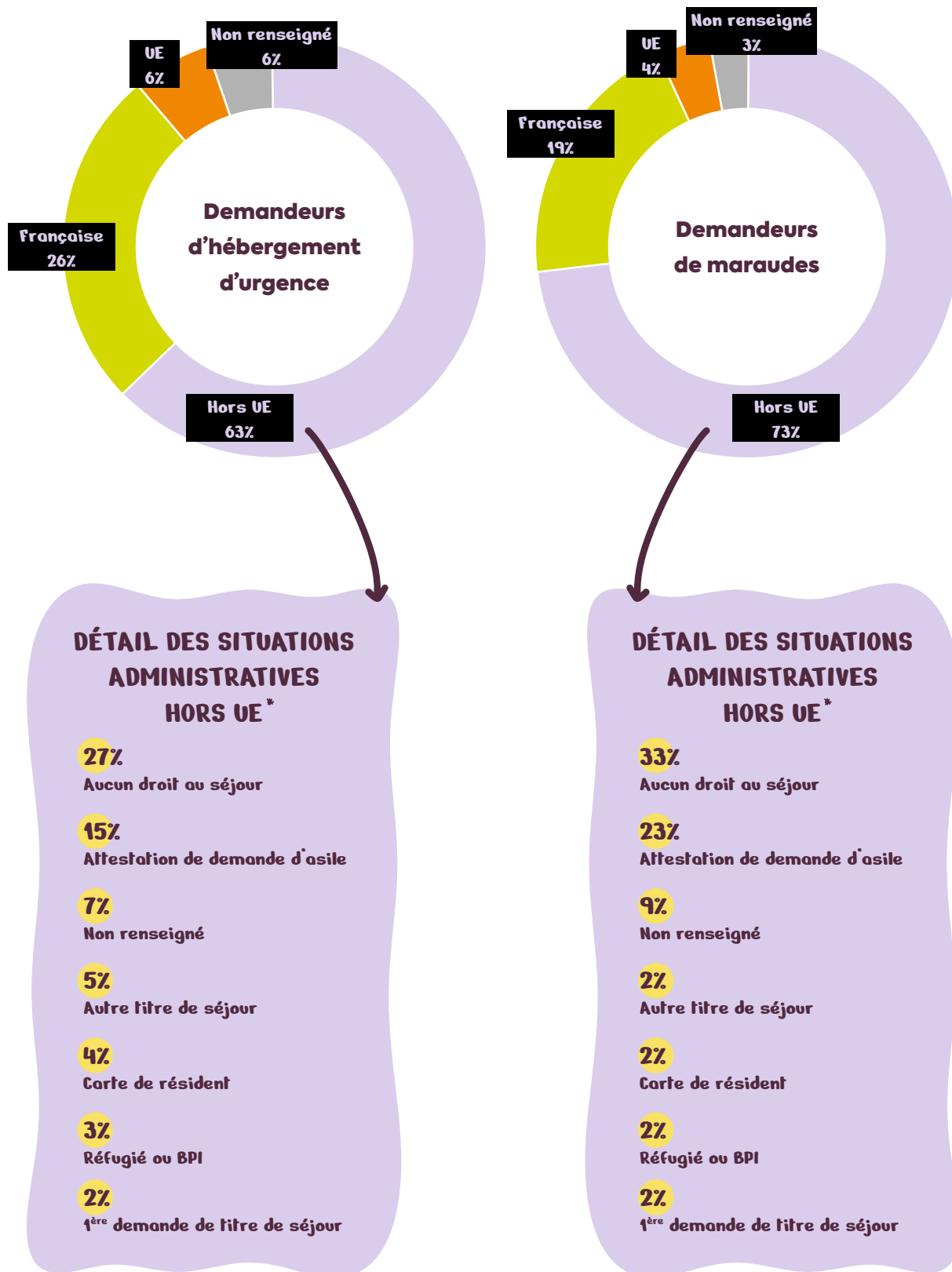


Part de l'âge dans la demande d'hébergement d'urgence

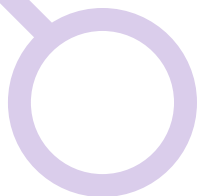


SITUATIONS ADMINISTRATIVES DÉCLARÉES

Taux portant sur les personnes majeures



* items issus du SI-SIAO, aucune modification n'a été réalisée



L'hébergement d'urgence en quelques chiffres

DES ORIENTATIONS EN FONCTION DES SEGMENTS À DISPOSITION DU 115

DEMANDES

7 415  personnes distinctes en demande auprès du 115

4 302  ménages distincts en demande auprès du 115

ORIENTATIONS

1 701  personnes distinctes orientées

23% taux d'orientation personnes

966  ménages distincts orientés

22% taux d'orientation ménage

DEMANDES NON POURVUES

5 714  personnes sans solution proposée

77% taux de non orientation (personnes)

3 336  ménages sans solution proposée

78% taux de non orientation (ménages)

HU TOUT PUBLIC

598  **35%**

263  **27%**

ACCUEIL BÉNÉVOLE

524  **31%**

449  **46%**

HU POUR FVV

128  **8%**

61  **6%**

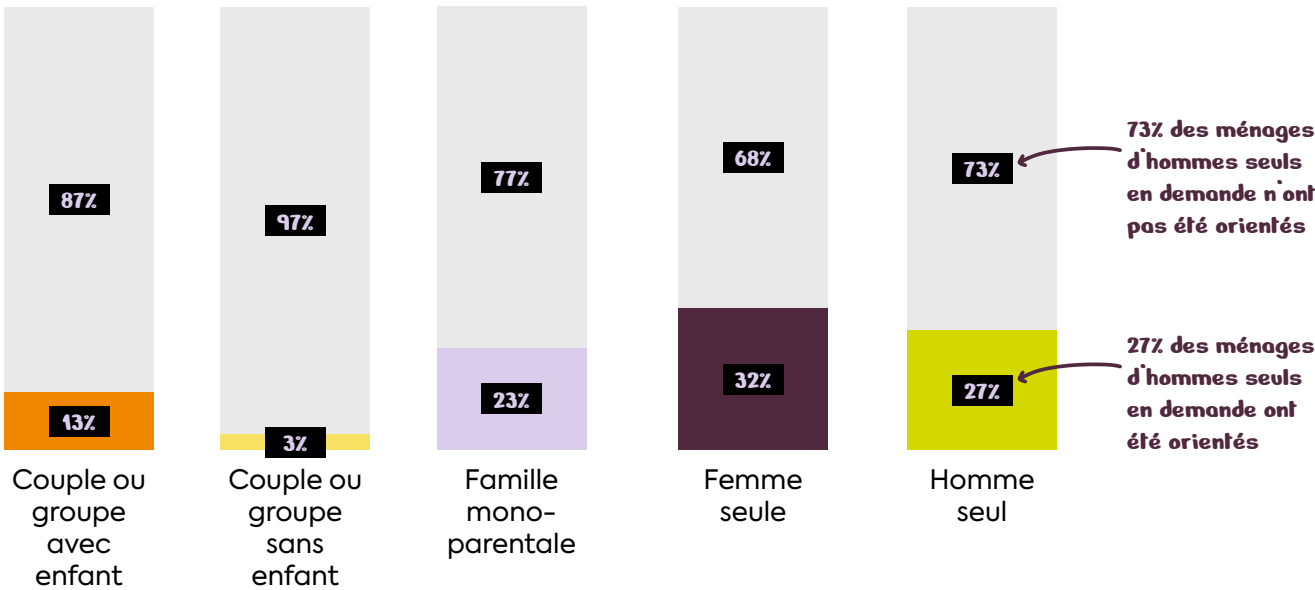
ACCUEIL DE NUIT

767  **45%**

391  **40%**


Les orientations vers les dispositifs sont comptabilisées en personnes/ménages **NON-DISTINCTS**. Cela signifie qu'il peut y avoir une ou plusieurs orientations pour une même personne / un même ménage.

DES ORIENTATIONS S'ADRESSANT PLUTÔT AUX ISOLÉS...

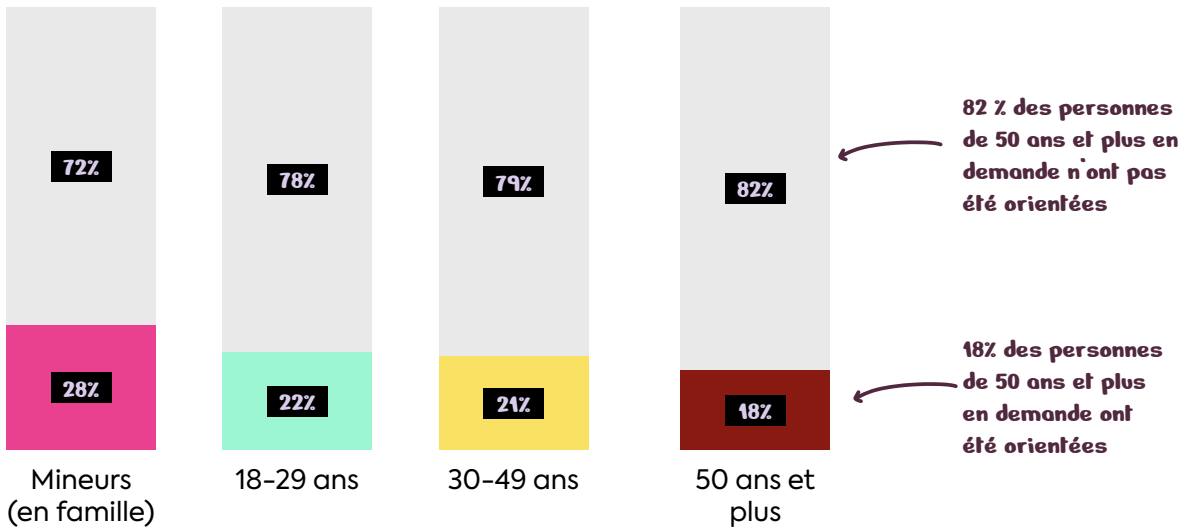


... UN HÉBERGEMENT D'URGENCE PÉRENNE CIBLANT PLUTÔT LES FAMILLES

	Couple ou groupe avec enfant	Couple ou groupe sans enfant	Famille monoparentale	Femme seule	Homme seul
Accueil bénévole (AB)	18	5	24	164	221
Accueil de nuit (ADN)	63	8	126	189	-
HU pour FVV	-	-	38	22	-
HU tout public	61	19	76	52	55

MÉTHODOLOGIE : En ménages distincts pour chacun des sous-effectifs croisés entre la composition familiale et le segment. Par exemple, un même ménage a pu obtenir 2 types de solutions : ADN et HU pérenne tout public. Il sera comptabilisé dans les deux segments, cependant, une seule fois par segment s'il a eu plusieurs orientations en ADN ou en accueil bénévole.

DES ORIENTATIONS QUI METTENT À L'ABRI PRIORITAIREMENT LES ENFANTS...



... MAIS DES RÉPONSES POUR TOUS LES ÂGES

	Mineurs (en famille)	18-29 ans	30-49 ans	50 ans et plus
Accueil bénévole (AB)	56	170	217	65
Accueil de nuit (ADN)	337	168	215	45
HU pour FVV	66	28	32	2
HU tout public	240	117	182	60

MÉTHODOLOGIE : En personnes distinctes pour chacun des sous-effectifs croisés entre l'âge et le segment. Par exemple, une même personne a pu obtenir 2 types de solutions : ADN et HU pérenne tout public. Elle sera comptabilisée dans les deux segments, cependant, une seule fois par segment si plusieurs orientations en ADN ou accueil bénévole.

FOCUS FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

En 2025, **543 femmes seules, avec ou sans enfant**, ont déclaré être victimes de violences lors d'un appel au 115. Elles représentent 33 % des femmes seules et 36 % de celles avec enfant(s).

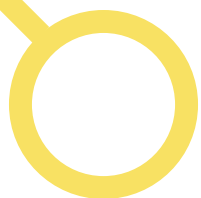
Les femmes seules sont particulièrement jeunes : 28 % ont entre 18 et 24 ans, contre 8 % parmi celles accompagnées d'enfant(s). Elles sont aussi également plus nombreuses à être âgées de 60 ans et plus : 16 femmes seules contre une seule parmi les femmes avec enfant(s). **Dans ces situations, les mineurs sont très présents**, puisqu'ils représentent 44 % des personnes concernées.

Lors de leur dernier appel connu, la majorité de ces femmes ont déclaré être en situation de sans-abrisme. **Le taux de femmes étant dans leur**

logement est nettement supérieur à celui de l'ensemble des ménages en demande d'hébergement d'urgence (15% contre 3%). Elles sont aussi davantage engagées dans une double demande auprès du 115 et du service insertion du SIAO (19 % contre 12 %).

Un tiers d'entre elles ont obtenu au moins une proposition de solution (177 femmes). **Parmi elles, 108 femmes seules ont été orientées principalement vers un hébergement temporaire ou un abri de nuit** (mise à l'abri de 7 nuitées), soit 72 % des solutions. **Les 69 femmes avec enfant(s) ont majoritairement accédé à un hébergement pérenne (FVV ou tout public)**, représentant 70 % des solutions mobilisées.





Missions

Dans la continuité de sa mission de mise à l'abri urgente des ménages, le SIAO assure également une mission d'orientation sur les dispositifs d'insertion financés par l'Etat. De plus, il est un acteur ressource pour les professionnels de l'accompagnement social.

C'est le service insertion qui incarne ce rôle central d'**expertise concernant les dispositifs d'hébergement accompagné, de logement adapté et les mesures d'accompagnement vers et dans le logement**. En tant qu'acteur clé de la politique publique de la rue au logement, **le SIAO analyse les demandes et oriente les ménages vers les structures les plus adaptées**, à partir des évaluations sociales réalisées par les prescripteurs.

Pour garantir un rapprochement adéquat entre les besoins identifiés et les solutions existantes, le service insertion entretient un partenariat étroit avec l'ensemble des structures d'hébergement et de logement, ainsi qu'avec un réseau associatif et institutionnel élargi. **Le décloisonnement des politiques publiques encourage notamment des collaborations renforcées avec les secteurs de la santé et de l'emploi**. Ces coopérations visent à favoriser la fluidité des parcours vers le logement, mais également à en prévenir les ruptures.

Le service insertion du SIAO de l'Isère s'organise autour de deux pôles — hébergement et logement — complétés par des références thématiques, confiées à des binômes mixtes de référents de parcours (voir page 14).

L'étude des demandes est mutualisée au sein d'une commission unique, afin d'assurer un traitement de ces dernières dès leur réception. Les situations complexes sont examinées collectivement avec les partenaires. **Un travail de refonte des instances partenariales est en cours** pour mettre en place, courant 2026, **une commission parcours complexes**.

Par ailleurs, chaque référent de parcours suit un portefeuille de structures afin de maintenir une relation de proximité, appuyée par des rencontres régulières. **Le rôle de référence de parcours a également fait l'objet d'une clarification collaborative durant l'année 2025**, notamment dans la perspective des futures revues de file active et conventions tripartites (entre le SIAO, l'État et les partenaires).



Comprendre le rôle de « référent.e de parcours » au SIAO 38

Analyser les demandes d'hébergement d'insertion et de logement adapté

Une grande partie du travail des référentes de parcours et du secrétariat du service insertion consiste au **traitement des demandes réalisées par les prescripteurs**. C'est un travail d'équipe, où la complémentarité et l'expérience des un.e.s et des autres permet le meilleur traitement possible des demandes.

L'objectif du service est avant tout d'orienter les ménages vers le dispositif qui leur convient le mieux, au regard de leurs besoins et de leurs souhaits. Ceci est permis par leur expertise en termes d'accompagnement social des ménages, leurs connaissances des multiples dispositifs et leur maîtrise des contraintes, enjeux et attentes des hébergeurs et du parc d'hébergement/logement qu'ils proposent.

Tisser un lien partenarial

L'autre grande part du travail du service insertion consiste en la construction et au maintien d'un lien partenarial solide par le biais de différentes actions :

- **Renseigner les prescripteurs sur les informations indispensables pour une étude de la demande en commissions internes.** Lorsque ces demandes sont ajournées, le service insertion doit informer les prescripteurs des raisons pour lesquelles elles ne peuvent être traitées en l'état. Il les conseille quant aux précisions qu'il faut apporter, ou aux éléments qu'il faut modifier, pour qu'une proposition adaptée puisse être

faite. Quand une décision s'avère trop complexe à prendre en interne, **le service insertion invite des partenaires locaux à participer aux commissions partenariales**, organisées pour intégrer, de façon collégiale et transparente, les avis tiers au service insertion et ainsi formuler la proposition d'orientation qui convient le mieux au ménage.

- **Maintenir à jour l'offre de places disponibles mises à disposition par les partenaires hébergeurs**, les modalités d'accompagnement qu'ils proposent, afin de pourvoir le plus efficacement aux demandes.

- **Exercer une fonction de représentativité** en faisant connaître le SIAO à l'ensemble des services assurant des missions sociales et médico-sociales en Isère. Les liens directs que construisent les référent.e.s de parcours et les secrétaires avec les partenaires permettent à ces derniers de mieux identifier le SIAO comme le service pivot de la politique de la rue au logement au niveau départemental.

- **Assurer une coordination de proximité entre acteurs de terrain locaux**, pour **favoriser l'interconnaissance** des spécificités des uns et des autres. En cela, le rôle des référent.e.s de parcours consiste à collecter et centraliser la connaissance de l'ensemble de l'offre d'accompagnement et d'hébergement existante, pour **agir en tant que relais d'informations auprès des professionnels des secteurs social et médico-social** liés à la politique de la rue au logement.



Guides des dispositifs d'insertion orientés par le SIAO de l'Isère

Conduit conjointement avec la DDETS, le travail d'harmonisation des critères d'orientation a abouti à la réalisation d'un guide co-construit avec les acteurs locaux.

Cette démarche vise à disposer de critères partagés afin de faciliter les orientations du SIAO et de renforcer la cohérence des pratiques sur le territoire. Il est destiné aux gestionnaires de structures d'hébergement d'insertion, de logements adaptés et de services d'accompagnement logement. Il s'adresse aussi aux partenaires prescripteurs pour renforcer leur connaissance des dispositifs existants et venir soutenir l'instruction des demandes d'hébergement.

En parallèle, **un flyer destiné aux personnes concernées** a été élaboré avec l'appui de la chargée de communication et des représentantes du collège des personnes concernées. Rédigé dans un format simplifié, il **vise à améliorer l'information des demandeurs** et à soutenir leur implication dans la construction de leur projet d'hébergement ou de logement.

Les documents finalisés en septembre 2025 ont été diffusés auprès de l'ensemble des partenaires en lien avec le SIAO. Cette diffusion a permis de renforcer leur connaissance des dispositifs orientés par le SIAO. Une mise à jour annuelle des documents sera réalisée afin d'assurer leur fiabilité dans la durée.



Bilan 2025

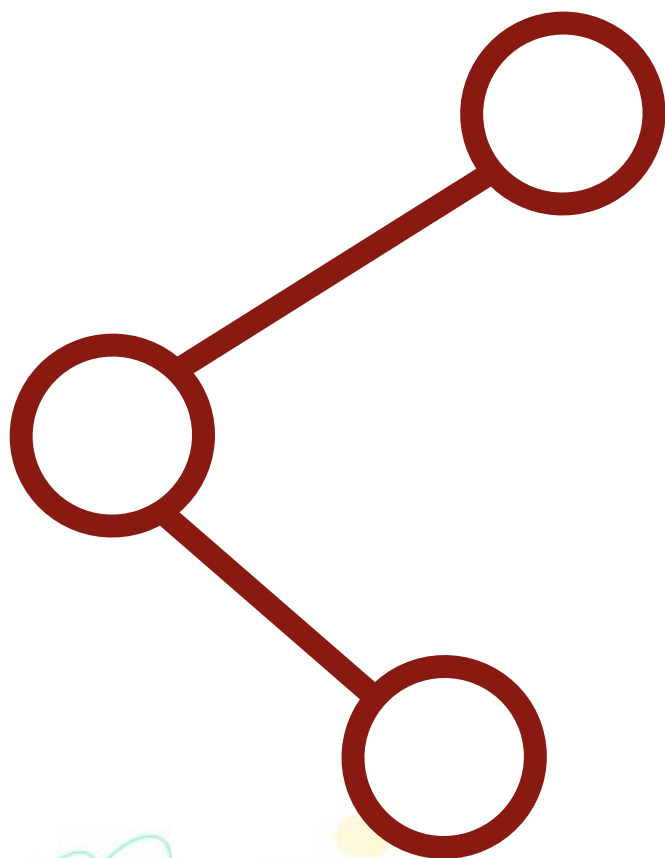
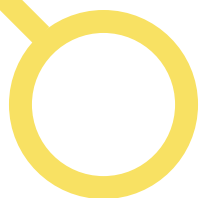
Au début de l'année 2025, **le SIAO Insertion a renforcé significativement ses équipes après une longue période de sous-effectif**. L'évolution des missions des SIAO et l'ouverture du recrutement à des profils plus variés ont permis l'arrivée de quatre nouveaux référents de parcours (RDP) en janvier 2025. **Ce renfort a amélioré l'organisation interne et accéléré le traitement des demandes uniques d'hébergement**, tout en permettant de développer davantage les partenariats essentiels à la progression des parcours vers le logement.

L'appui de la DIHAL a par ailleurs permis de consolider la structuration du service autour de deux pôles — hébergement et logement — et d'élargir les expertises en créant de nouvelles références thématiques : emploi, prévention des expulsions, et justice. **L'année 2025 a donc été marquée par une forte intensification du partenariat.**

Le SIAO s'est aussi engagé dans la déclinaison opérationnelle de l'accord cadre DIHAL–UNAFO–URHAJ, en **construisant un partenariat structuré avec ADOMA** et en initiant les premières orientations vers des résidences sociales dès octobre 2025. **Un travail similaire est en cours pour les FJT**, dont les premières orientations sont attendues en 2026. L'ensemble de ces évolutions a renforcé le pôle logement qui est désormais prépondérant au sein de l'équipe RDP (4/7).

CHIFFRES CLÉS

- 134**
Commissions internes
en 2025
- 52**
Commissions d'orientation
en 2025
- 38**
Commissions partenariales
en 2025
- 15**
Concertations tenues
en 2025



Création d'un pôle logement

L'instruction ministérielle du 31 mars 2022 a réaffirmé le rôle central des SIAO dans l'accompagnement des ménages sans abri, ou menacés de l'être, vers l'accès au logement, qu'il s'agisse de solutions adaptées ou de logements ordinaires.

Dans ce cadre, le SIAO de l'Isère a engagé une évolution de ses missions afin de fluidifier les parcours résidentiels et de renforcer son positionnement comme acteur départemental de l'accès au logement.



DÉVELOPPEMENT DES PARTENARIATS POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT

RÉSIDENCES SOCIALES ADOMA

Suite à la signature, en décembre 2024, de l'accord-cadre relatif à la délégation du contingent préfectoral des résidences sociales, un travail partenarial a été mené avec la DDETS et ADOMA, principal gestionnaire de résidences sociales généralistes dans le département.

La mise en œuvre opérationnelle, effective depuis le 1^{er} octobre 2025, a permis une vingtaine d'orientations et 10 admissions sur le dernier trimestre de 2025. Une convention tripartite sera signée début 2026.

Des échanges ont également été engagés avec les foyers de Jeunes Travailleurs afin d'étudier les modalités d'une collaboration similaire.

RAPPROCHEMENT AVEC LES BAILLEURS SOCIAUX ET LE PARC PRIVÉ

Plusieurs rencontres ont été organisées avec le réseau Absise, qui réunit dix bailleurs sociaux en Isère, afin de renforcer les liens opérationnels. Par ailleurs, un travail est engagé avec l'AIVS SOLIHA pour faciliter l'accès prioritaire de certains ménages disposant de ressources stables à des logements du parc privé à loyers modérés.

ARTICULATION AVEC LES SERVICES DE L'ÉTAT (BALD)

Des liens ont été établis avec le Bureau de l'Accès au Logement des Défavorisés (BALD) afin de faciliter l'accès au contingent préfectoral des ménages suivis par le SIAO.

À compter de janvier 2026, le SIAO pourra prioriser sur le contingent préfectoral certains ménages accompagnés par des partenaires spécialisés ou repérés via la veille sociale. Cette démarche vise à renforcer l'identification des situations prioritaires, l'attribution des logements restant de la compétence exclusive des bailleurs sociaux.

HARMONISATION DES PRATIQUES TERRITORIALES

L'élargissement des missions du SIAO vers le logement a pour objectif également de renforcer la coordination départementale et garantir la prise en compte des publics sans abri dans les instances locales. Le SIAO participera désormais aux commissions intercommunales du logement et à différentes instances techniques.

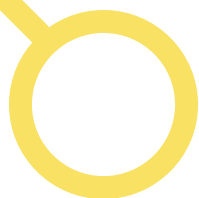
Une rencontre avec l'ensemble des EPCI a permis de présenter les missions du pôle logement et d'identifier les besoins des territoires. Parmi les attentes exprimées figure la nécessité de mieux recenser et rendre lisible l'offre d'accompagnement social, afin d'orienter plus efficacement les ménages et de limiter les ruptures de parcours.

RENFORCEMENT DE LA PRÉVENTION DES EXPULSIONS LOCATIVES

Le SIAO s'est mobilisé aux côtés de l'État, du Conseil départemental et des partenaires pour améliorer l'accompagnement des ménages menacés d'expulsion.

Le constat d'une saisine souvent tardive du SIAO a conduit à la création d'une brochure d'information, désormais jointe aux courriers d'octroi du concours de la force publique des ménages les plus vulnérables repérés par la préfecture.

Ce document invite les ménages à contacter un travailleur social pour bénéficier d'un accompagnement global et pour réaliser une Demande Unique d'Hébergement (DUH), ainsi qu'à se rapprocher du SIAO. L'objectif est d'anticiper la recherche de solutions et de prévenir les mises à la rue.



Chiffres insertion

Les analyses présentées dans cette partie s'appuient sur les demandes adressées au service insertion du SIAO et offrent un premier éclairage sur les situations des ménages concernés. Elles portent sur les volumes de ménages et de personnes en recherche d'une solution d'hébergement ou de logement, après une orientation vers le SIAO réalisée par un travailleur social.

Ces travaux reposent sur les demandes enregistrées dans le SI-SIAO.

L'offre mobilisable par le SIAO s'est élargie au fil des années, avec l'intégration progressive de nouveaux segments, tels que les mesures AVDL, les résidences sociales (notamment de type Adoma) et, à terme, les foyers jeunes travailleurs. Cet élargissement de l'offre contribue à diversifier les réponses proposées aux ménages, à mieux ajuster les orientations aux besoins identifiés et à réduire les refus liés à l'absence de besoin d'accompagnement (labellisation des ménages prioritaires pour une demande de logement social – cf. Partie Pôle logement – p.37 et p.38).

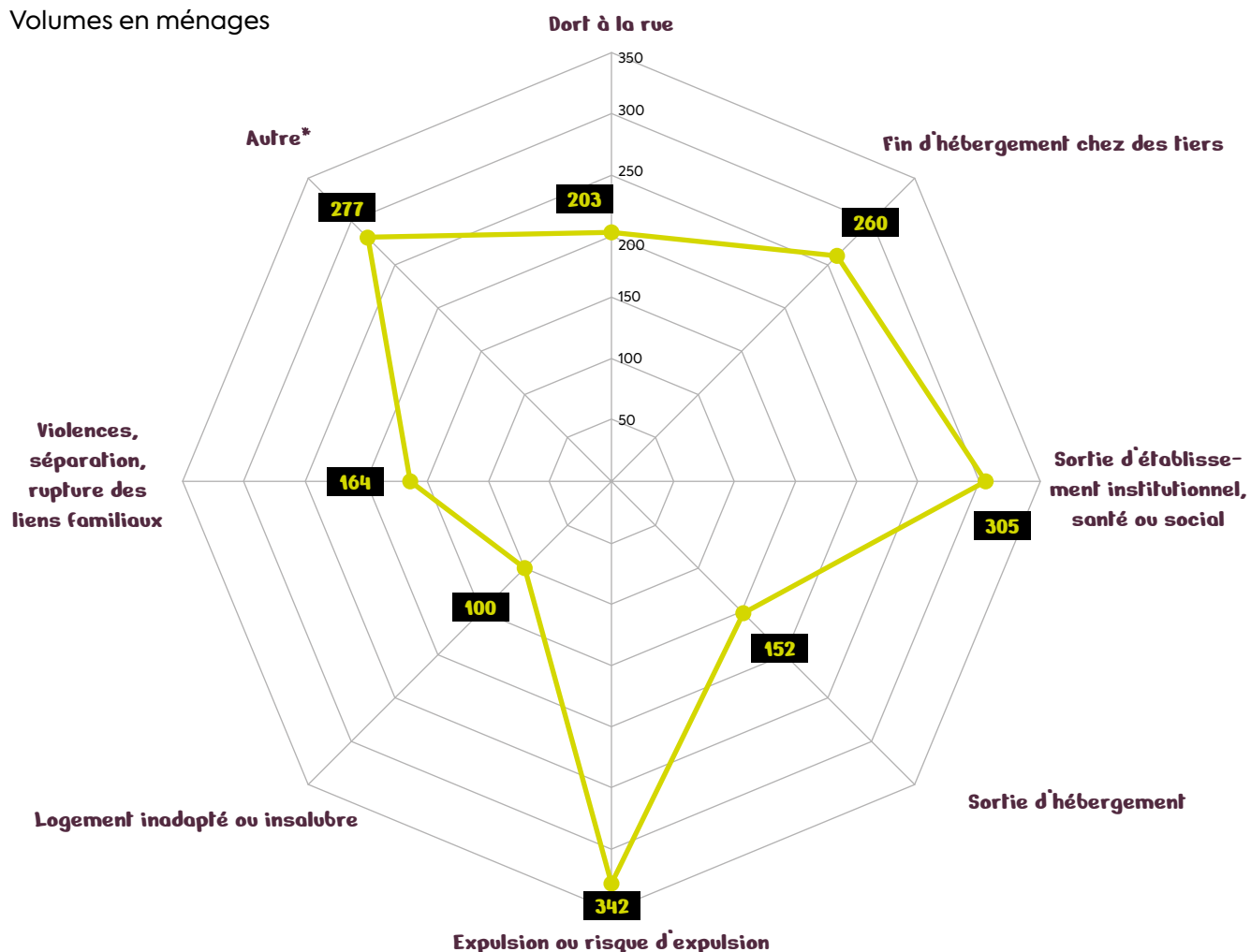
L'analyse du profil des demandeurs et de leur répartition sur le territoire isérois permet d'affiner la compréhension des situations, notamment en termes d'âges, de compositions familiales, de ressources et de besoins d'accompagnement. **Ces éléments participent à une lecture territorialisée des phénomènes de mal-logement et de sans-abrisme**, et constituent un appui pour mieux comprendre les freins à l'insertion et éclairer l'action publique.

LA DEMANDE EN 2025



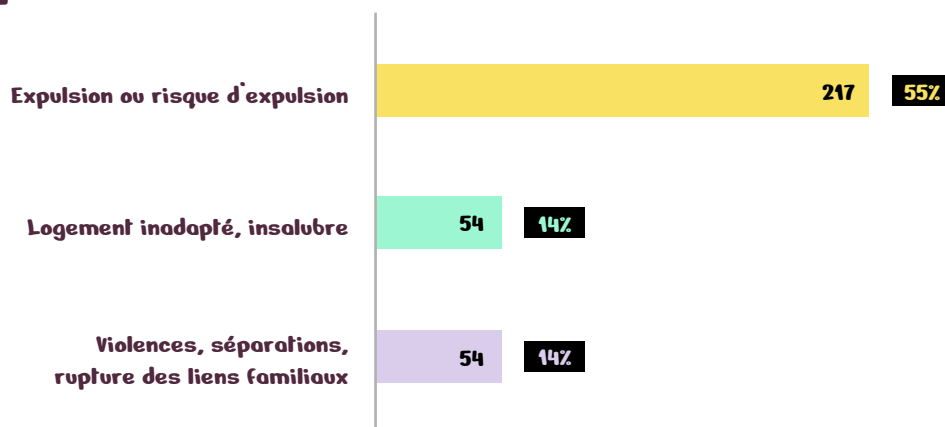
QUELS SONT LES MOTIFS DE DEMANDE AUPRÈS DU SERVICE INSERTION DU SIAO ?

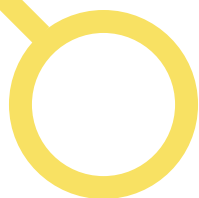
Volumes en ménages



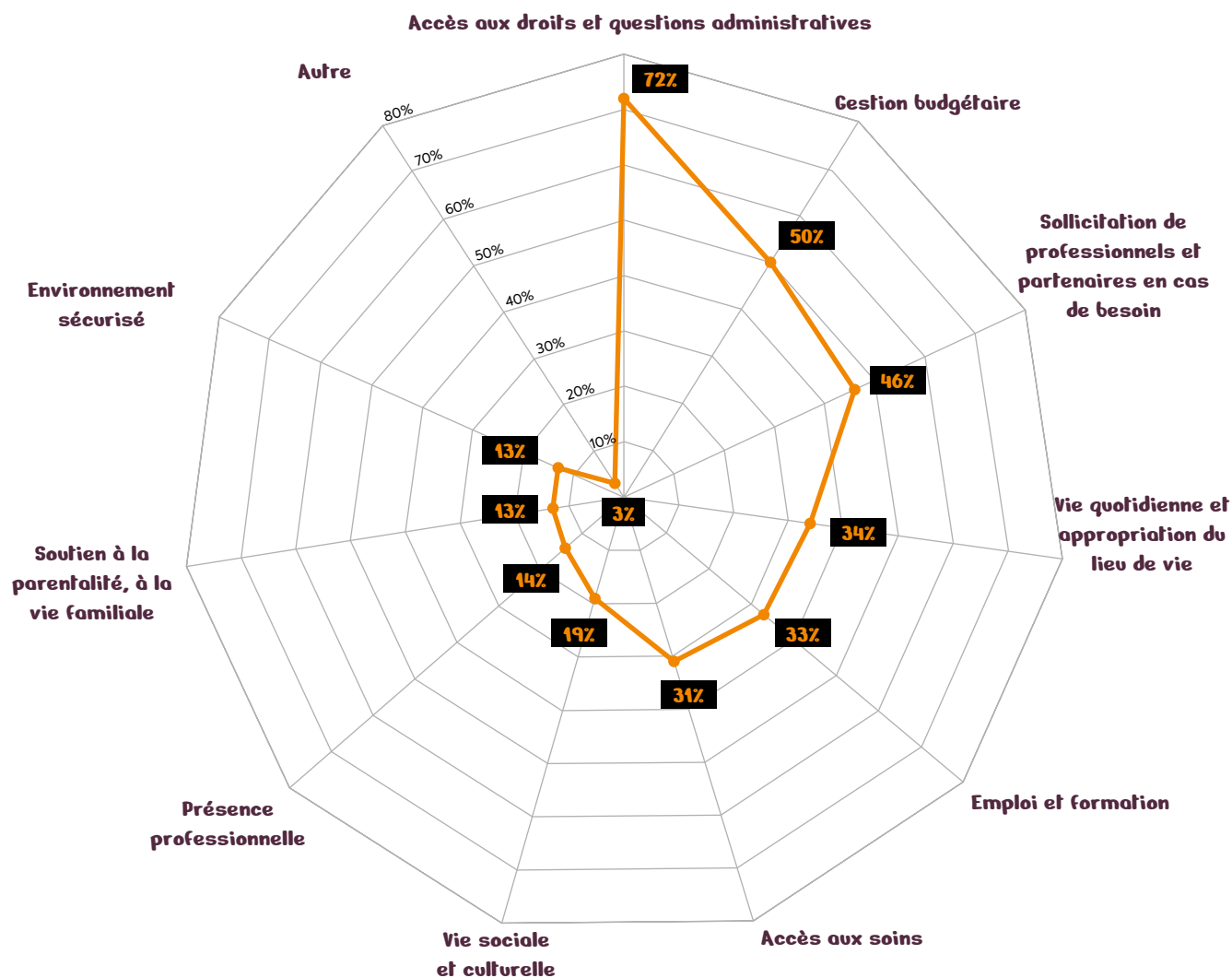
* La catégorie « autre » est composée des motifs de saisies du SI-SIAO suivant : autre, arrivée en France, absence de ressources, départ du département initial, rapprochement du lieu de travail et regroupement familial.

POURQUOI LES MÉNAGES EN LOGEMENT ORDINAIRE SOLLICITE LE SIAO ?





BESOINS IDENTIFIÉS PAR LES PRESCRIPTEURS DANS LE SI-SIAO (EN MÉNAGES)



68 LECTURE

Le prescripteur de la demande a identifié le besoin «accès aux droits et questions administratives» pour 72% ménages.

NOMBRE MOYEN DE BESOINS PAR MÉNAGE

4

pour tous les
ménages quel que
soit le type de
préconisation

5

pour les ménages avec
une préconisation
CHRS

3

pour les ménages avec
une préconisation
hors CHRS

2

pour les ménages avec
une préconisation
IML

4

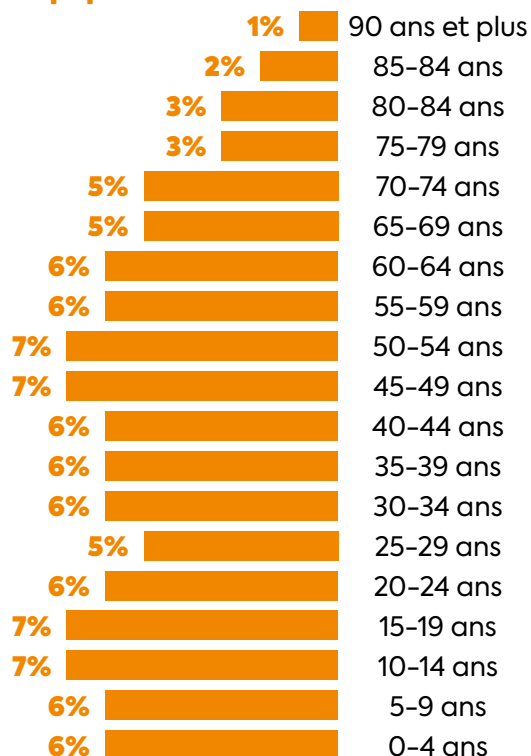
pour les ménages avec
une préconisation
AVDL

LES ISOLÉS TOUJOURS MAJORITAIRES PARMI LES DEMANDEURS (EN MÉNAGES)

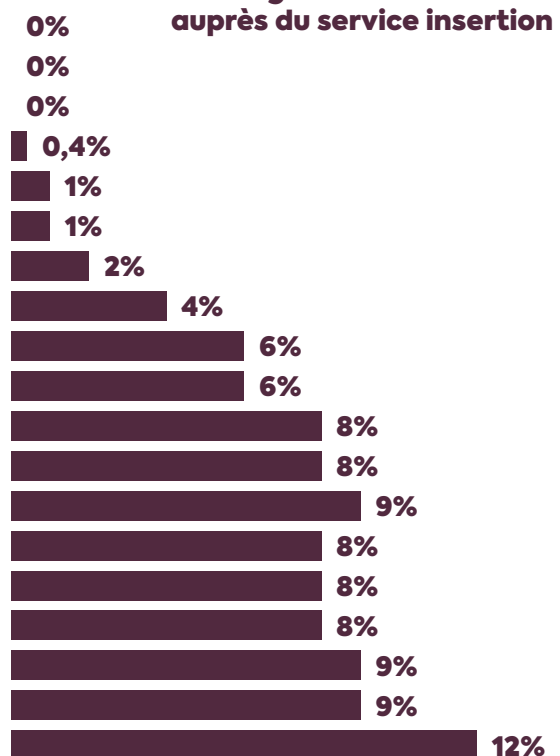


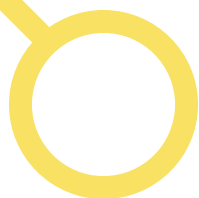
UNE SURREPRÉSENTATION DES JEUNES (EN PERSONNES)

Part de l'âge dans la population générale iséroise



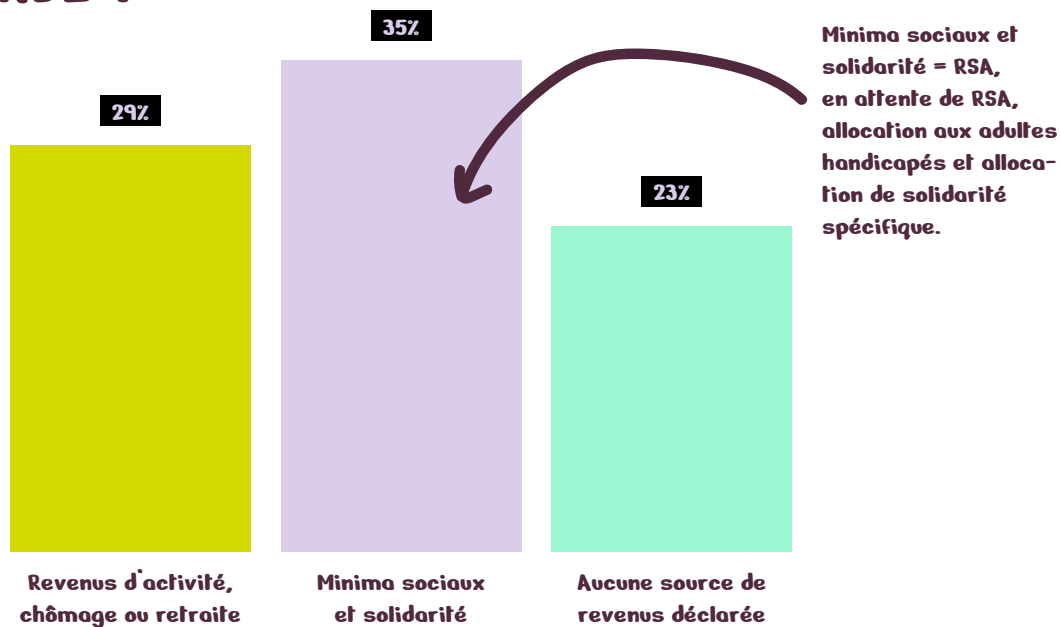
Part de l'âge dans la demande auprès du service insertion





Chiffres insertion

QUELLES SONT LES PRINCIPALES CATÉGORIES DE RESSOURCES DES PERSONNES MAJEURES EN DEMANDE ?



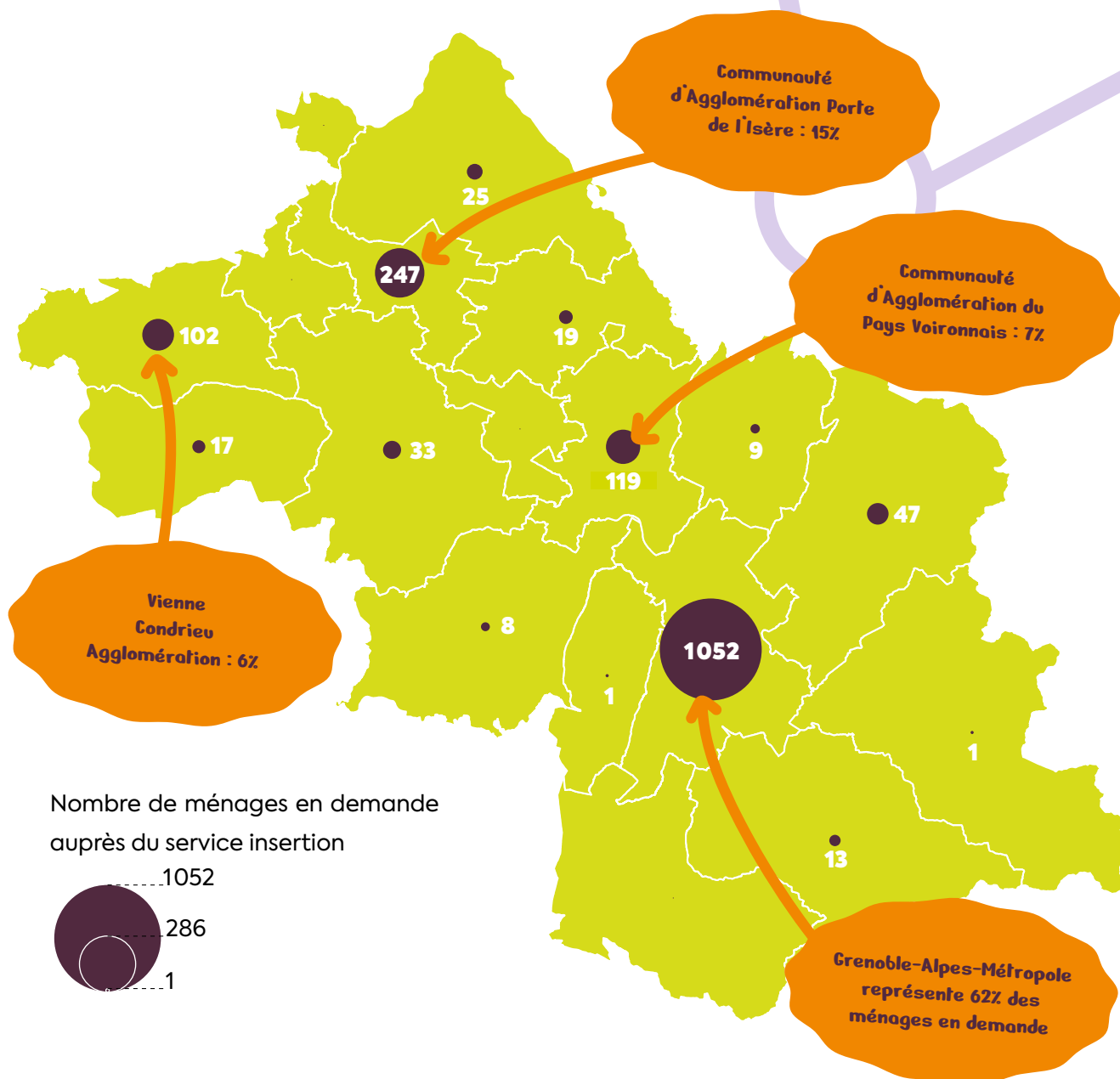
PRÉCARITÉ DES MÉNAGES EN DEMANDE

Connaître les ressources d'un ménage ne suffit pas pour évaluer son niveau de précarité. Le taux de pauvreté monétaire des personnes accompagnées est mesuré pour savoir où ils se situent par rapport au seuil de pauvreté (fixé à 60% du niveau de vie médian, soit 1288€ pour une personne seule en 2023 – [source Insee](#)).

Les résultats en 2024 et 2025, montrent que 90% des ménages demandeurs vivent sous ce seuil, contre seulement 15,4% de la population française et 11,8% de la population iséroise. Cela atteste d'une surreprésentation des ménages en situation de grande précarité parmi les ménages en demande.

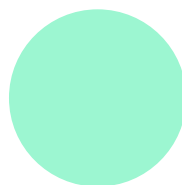
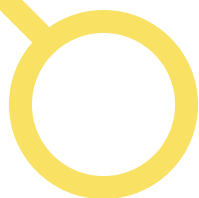
Ce contraste prouve que les demandes auprès du SIAO dépassent le simple « accident de parcours » et relèvent de facteurs structurels. De ce fait, il y a nécessité à sécuriser le maintien dans le futur logement à travers différentes formes d'accompagnement social (gestion budgétaire, démarches administratives, emploi...).

LOCALISATION DE LA DEMANDE EN ISÈRE EN 2025



MÉTHODOLOGIE

L'adresse utilisée pour rattacher la demande à un EPCI est celle de la structure du travailleur social ayant enregistré la demande du ménage concerné. Sont exclues les adresses dont le code EPCI se situe en dehors de l'Isère.



LES ORIENTATIONS PAR SEGMENT

	CHRS	IML	Hors CHRS	PF/RA	MOUS	Ensemble des orientations (hors AVDL)	AVDL
Personnes distinctes	431	474	284	82	112	1356	308
Ménages distincts	287	269	176	81	34	835	147
Durée moyenne entre la 1 ^{ère} transmission et l'orientation	165 jours	114 jours	160 jours	168 jours	26 jours	140 jours	108 jours
Taux d'acceptation	55%	42%	41%	74%	85%	51%	86%
Taux de refus des opérateurs	10%	20%	18%	11%	15%	15%	14%
Taux de refus des ménages	35%	38%	41%	15%	0%	34%	



MÉTHODOLOGIE

Le total « Ensemble » ne correspond pas à la somme des colonnes : 9 ménages ont été refusés puis réorientés et acceptés, ils sont donc comptabilisés à deux reprises dans le détail par structure pour leurs deux orientations différentes.

LA COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES ENCORE INSCRITS SUR LISTE D'ATTENTE AU 31/12/2025

(volume en ménages)

	Couple ou groupe avec enfant	Couple ou groupe sans enfant	Famille monoparentale	Femme seule	Homme seul	Ensemble
CHRS	36	12	69	63	145	325
Hors CHRS	6	4	34	17	66	127
IML	8	3	16	7	24	58
PF/RA	-	-	-	13	26	39
AVDL	8	1	11	7	20	47

LA LOCALISATION DES MÉNAGES ENCORE INSCRITS SUR LISTE D'ATTENTE AU 31/12/2025

(volume en ménages)

	CHRS	Hors CHRS	IML	PF/RA	AVDL	Ensemble
CA du Pays Voironnais	18	9	2	6	1	36
CA Porte de l'Isère (CAPI)	54	20	13	3	7	97
CC Bièvre Isère	5	1	-	1	3	10
CC de la Matheysine	2	-	-	1	1	4
CC Entre Bièvre et Rhône	4	2	1	-	-	7
CC le Grésivaudan	7	3	1	2	-	13
CC les Balcons du Dauphiné	5	-	-	-	1	6
CC les Vals du Dauphiné	4	-	-	-	2	6
CC Saint-Marcellin Vercors Isère	1	-	-	-	-	1
Grenoble Alpes Métropole	200	83	34	22	31	370
Vienne Condrieu Agglomération	15	8	7	4	1	35
Hors département	10	1	-	-	-	10



MÉTHODOLOGIE

Les volumes sont en ménages distincts. Seule la dernière inscription sur liste d'attente a été comptabilisée (en cas de double inscription sur des dispositifs différents). Le territoire conservé est celui où a été faite la demande (remonté grâce à la structure de rattachement du prescripteur de la demande). Ainsi les demandes « hors département » sont formulées depuis un territoire hors Isère.



Service Observatoire

MISSIONS

PRODUIRE LES DONNÉES ISSUES DU SI-SIAO

Collecter et exploiter les données relatives aux appels au 115, aux demandes d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement adapté. Construire des indicateurs permettant de suivre l'activité du secteur, les profils des ménages et l'évolution des besoins. Analyser les caractéristiques sociodémographiques des ménages, les facteurs de vulnérabilité, et documenter les parcours.

Répondre aux sollicitations en termes de reporting
Créer un socle de connaissances partagé concernant les besoins et les parcours.

ÉLABORER DES ÉTUDES THÉMATIQUES CIBLÉES

Réaliser des analyses approfondies sur des publics ou phénomènes spécifiques (familles, jeunes, femmes victimes de violences, localisation des demandes...). Ces études apportent un éclairage complémentaire aux indicateurs réguliers.

COMMUNICATION : RENDRE ACCESSIBLE LE SIAO

Travailler à rendre toutes les productions et missions du SIAO accessibles et lisibles via la mise en œuvre d'une communication fonctionnelle et adaptée aux différents publics (équipes internes, institutions, partenaires, personnes concernées).

ÉCLAIRER LA DÉCISION PUBLIQUE

Contribuer au pilotage de l'offre (dimensionnement, profils attendus, tension par segments/territoires), appui aux arbitrages des services de l'État, des collectivités et des opérateurs.

Participer à l'observation sociale au niveau départemental, régional et national pour la prise en compte des publics en situation de mal-logement.

SUPPORT ET FORMATION : FACILITER L'ACCÈS ET L'UTILISATION DU SI-SIAO

Assurer les formations à l'outil national pour tous les acteurs concernés et un support technique auprès des utilisateurs isérois rencontrant des difficultés face à l'usage de la plateforme. Appui en interne du SIAO pour la connaissance et l'appropriation des nouvelles évolutions et fonctionnalités créées par la DIHAL.

ZOOM ÉVOLUTIONS DU SI-SIAO : ENJEUX DES FORMATIONS

Un SI en constante évolution

Nouveau module offre, mise en œuvre de l'évaluation flash, mise en place de la grille Ethos allégée, meilleure ergonomie pour la saisie de la situation administrative, réorganisation de l'assistance technique (support) réalisée par la Dihal pour l'ensemble des utilisateurs... **la feuille de route de la Dihal contient de nombreuses évolutions venant renforcer le besoin spécifique d'un référent SI-SIAO dans l'équipe.**

Suivre, s'adapter, (re)former

Ces nombreux projets et changements demandent un suivi assidu des webinaires organisés par la Dihal, une lecture attentive des notes de versions, une revue régulière des procédures et modes d'emploi, une adaptation nécessaire des programmes et contenus de formation. Les utilisateurs en interne du SIAO doivent être tenus informés de ces évolutions et des conséquences potentielles sur leur quotidien de travail.

Qualité des orientations et fiabilisation des données

La qualité des formations et de l'information proposées aux différents utilisateurs bénéficie de manière importante à la qualité des données, d'une part, dans le cadre des orientations vers un hébergement/logement par les services 115 et insertion, d'autre part, dans celui de la qualité/fiabilité des indicateurs.

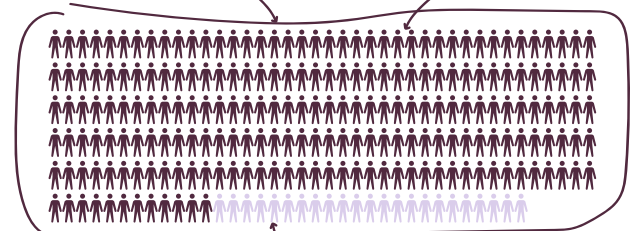
CHIFFRES CLÉS

FORMATIONS SI-SIAO

195

Utilisateurs formés

dont 172 prescripteurs



dont 23 hébergeurs



47

Sessions de formation

SUPPORT SI-SIAO



1125

mails traités
en 2025



327

accès au SI-SIAO
créés en 2025

ÉVOLUTION DU SI-SIAO

12 WEBINAIRES

référents SI-SIAO
suivis



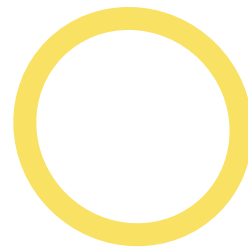
NOUVEAU MODULE OFFRE

140 HEURES

dédiées au nou-
veau module offre
sur le deuxième
semestre 2025

3 PERSONNES

mobilisées à
l'observatoire
(sans compter les
référent.e.s de
parcours)



Bilan 2025

Évaluation régionale : approfondir les motifs de durées longues en hébergement

L'évaluation régionale « Fluidité » est née de la mise à l'agenda institutionnel de **la question des durées de séjour longues en hébergement d'urgence et d'insertion**, alors qu'au moment du démarrage de l'évaluation, aucune définition réglementaire de la « fluidité » n'existe et où une comparaison entre départements demeure complexe. Face à ce constat partagé, six SIAO et cinq observatoires de la région Auvergne-Rhône-Alpes ont choisi d'engager une démarche collective, soutenue par la DREETS et validée au niveau départemental. **L'évaluation repose sur une double approche : un volet quantitatif** permettant de comparer les durées et motifs de sortie entre départements, et **un volet qualitatif** fondé sur une cinquantaine d'entretiens auprès des travailleurs sociaux en charge de l'accompagnement des ménages. Cette analyse croisée vise à comprendre les facteurs explicatifs des durées courtes ou longues de séjour.

Les durées courtes et longues de séjour révèlatrices de l'efficacité des autres politiques sectorielles dans la prise en compte des ménages les plus précaires

L'analyse souligne que la fluidité de l'hébergement s'inscrit dans un environnement large, au croisement de plusieurs politiques publiques.

Les séjours courts traduisent des parcours marqués par des ruptures successives, des

réitérations des demandes auprès du 115 ou l'absence de conditions favorables à la stabilisation. Ils illustrent la manière dont la continuité de l'accompagnement dépend également de la disponibilité et de la coordination des ressources sanitaires, sociales, administratives ou résidentielles nécessaires au parcours des ménages.

Les durées plus longues, quant à elles, s'expliquent souvent par des démarches ou transitions nécessitant du temps, comme l'ouverture de droits, l'accès à certains services ou la recherche d'un logement adapté. Ces situations rappellent que les parcours résidentiels mobilisent plusieurs champs d'action publique et que leur cohérence contribue à la fluidité globale. L'étude invite ainsi à considérer les durées de séjour non comme un indicateur isolé, mais comme le résultat d'un ensemble de facteurs qui nécessitent une articulation renforcée entre acteurs et politiques intervenant dans le parcours des ménages.

Le SIAO et tous ses partenaires, ensemble auprès des ménages les plus précaires

L'instruction ministérielle du 31 mars 2022 a renforcé ce besoin d'articulation en instituant les comités stratégiques partenariaux et en affirmant la place des SIAO comme acteurs centraux du Service public de la rue au logement. Elle encourage la construction de coopérations structurées entre politiques sectorielles – logement, santé, justice – afin de sécuriser l'ensemble du parcours et de soutenir durablement l'accès au logement pérenne. **Cette dynamique conforte la nécessité d'un pilotage partagé pour améliorer les trajectoires des ménages.**

Évaluation de l'expérimentation IML renforcée santé

Le dispositif IML renforcé santé répond à l'articulation complexe entre précarité et santé, en ciblant des ménages pour lesquels l'accès au logement constitue une condition essentielle du soin. **Inscrit dans la stratégie Logement d'abord, il mobilise un double accompagnement social et sanitaire** afin de répondre à des problématiques souvent imbriquées : instabilité résidentielle, ruptures de droits, troubles psychiques ou somatiques. L'évaluation croise analyses quantitatives, qualitatives et apports sociologiques pour comprendre ces interactions et mesurer l'efficacité du dispositif.

Un double accompagnement santé et logement plébiscité par les professionnels rencontrés

Le binôme travailleur.se social–infirmière constitue un pilier central du dispositif, **offrant un accompagnement global et coordonné**. La complémentarité des expertises permet d'aborder simultanément besoins sociaux, administratifs et sanitaires, tout en renforçant l'adhésion des ménages. Les deux professionnel.les construisent un suivi cohérent, repèrent les besoins émergents et adaptent les interventions au quotidien. **Cette coordination autour du ménage facilite l'entrée dans le soin, soutient la stabilisation en logement et sécurise le parcours**, en évitant les ruptures entre dispositifs sociaux et de santé.

Un ciblage sur des critères santé, ni trop faibles, ni trop lourds, qui demeure complexe

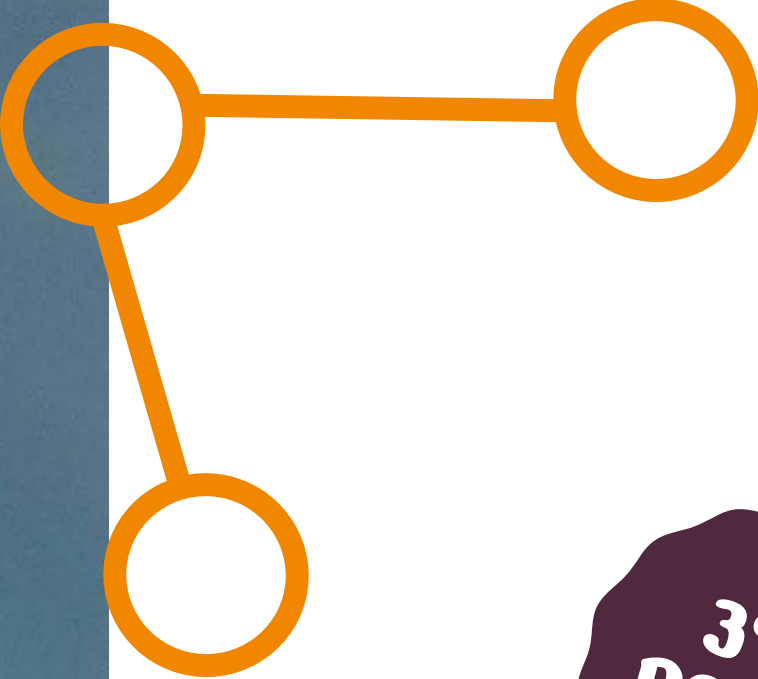
Lors des orientations, **le SIAO sélectionne des personnes disposant d'une autonomie minimale, d'un titre de séjour valide et de ressources stables**, conditions indispensables au maintien en logement. Les refus d'admission pro-

viennent principalement de besoins santé jugés inadéquats par les opérateurs des mesures : soit trop faibles, lorsqu'un suivi est déjà structuré dans le droit commun ; soit trop lourds, lorsque l'intensité du besoin dépasse les capacités d'intervention du dispositif, notamment en matière de santé mentale. **Les besoins apparaissent souvent plus complexes après l'entrée en logement**, révélant des problématiques somatiques, psychiques ou addictives auparavant masquées par la précarité.

Une expérimentation structurante pour une meilleure coordination santé/social

Le dispositif d'IML renforcée santé met en évidence la pertinence d'un double accompagnement social et sanitaire, reposant sur des équipes pluridisciplinaires. Cette configuration favorise une appréhension globale des situations et une adaptation progressive des interventions aux besoins des ménages accompagnés. **Ces enseignements invitent à consolider des modalités d'accompagnement modulables**, permettant d'adapter le niveau d'intervention sans accroître les exigences de ciblage initial. Elle souligne également l'importance d'une action coordonnée entre les acteurs sociaux et sanitaires pour répondre de manière adaptée aux situations de grande précarité, prévenir les ruptures de parcours.





3^{ème}
Partie



Perspectives



Perspectives 2026/2027

ENGAGER UNE RÉFLEXION AUTOUR D'UNE MEILLEURE PRISE EN COMPTE DES JEUNES (SORTIE INSTITUTION PROTECTION DE L'ENFANCE, PRÉVENTION SPÉCIALISÉE, MISSIONS LOCALES...) ET MISE EN ŒUVRE DE L'INSTRUCTION CADRE RÉSIDENCES SOCIALES AVEC LES FJT DU DÉPARTEMENT.

RENFORCER L'ARTICULATION AVEC LES ACTEURS DU REPÉRAGE, DE LA PROTECTION ET DE L'ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES AFIN D'ASSURER DES PARCOURS COORDONNÉS ET SÉCURISÉS

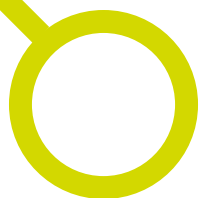
DÉPLOIEMENT DE SOLIGUIDE SUR L'ENSEMBLE DU DÉPARTEMENT

FINALISATION DE LA SIGNATURE DES CONVENTIONS TRI-PARTITES AVEC LE SECTEUR AHI

TRAVAIL DE REFONTE DU RAPPORT D'OBSERVATION

POURSUITE DU TRAVAIL DE CO-CONSTRUCTION PARTENARIALE DANS LA PERSPECTIVE DE LA CRÉATION ET DE L'EXPÉRIMENTATION DES COMMISSIONS SITUATIONS COMPLEXES PAR BASSINS D'HABITAT ET DES ÉVALUATIONS FLASH





Glossaire

A

ABSISE : Association des bailleurs sociaux de l'Isère.

AHI : Accueil Hébergement Insertion.

AIVS : Agence Immobilière à Vocation Sociale.

ALT : Allocation Logement Temporaire.

B

BALD : Bureau pour l'Accès au Logement des personnes Défavorisées.

BPI : Bénéficiaire de la Protection Internationale.

C

CA : Communauté d'Agglomération.

CC : Communauté de Communes.

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale.

CPO : Convention Pluri-annuelle d'Objectifs.

CSP : Comité Stratégique Partenarial.

D

DDETS : Direction Département de l'Emploi, du Travail et des Solidarités.

DIHAL : Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement.

DNP : Demande non pourvue.

DRETS : Direction Régionale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités.

DUH : Demande Unique d'Hébergement.

E

Ethos : European Typology on Homelessness and Housing Exclusion. Une grille qui permet d'établir une typologie des situations d'exclusion liées au logement.

EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale.

F

FVV : Femmes Victimes de Violences.



Glossaire

H

HU : demande d'hébergement d'urgence effectuée auprès du 115.

HI : demande d'hébergement ou logement d'insertion auprès du service insertion du SIAO.

I

IAE : Insertion par l'Activité Économique.

IML : InterMédiation Locative.

P

PF : Pension de famille.

PPSMJ : Personnes Placées Sous Main de Justice.

Primo demandeur : Personne ayant formulé une demande pour la première fois dans l'année de référence (exemple : en 2025).

R

RA : Résidence Accueil.

RS : Résidence Sociale.

S

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation.

SI-SIAO : Système d'Information SIAO (utilisé nationalement pour l'enregistrement de demandes auprès du SIAO et la gestion de l'offre d'hébergement et de logement orienté par le SIAO).

SPIP : Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation.

U

UNAFO : Union professionnelle du logement accompagné.

UPA : Utilisateur Premier Accueil.

URHAJ : Union Régionale pour l'Habitation des Jeunes.

