

The logo for SIAO 16, featuring a cluster of blue circles of varying sizes arranged in a circular pattern, with the text "SIAO 16" in a bold, black, sans-serif font in the center.

BILAN 2025

**SERVICE INTÉGRÉ DE
L'ACCUEIL ET DE
L'ORIENTATION**

Sommaire

INTRODUCTION

QUELLES SONT LES ACTIVITÉS DU SIAO ?

BILAN D'ACTIVITÉ DE LA PLATEFORME D'ÉCOUTE 115

1. FONCTIONNEMENT DE LA PLATEFORME D'ÉCOUTE 115 DE LA CHARENTE

1.1 UNE ÉCOUTE HUMAINE ET DE PROXIMITÉ ASSURÉE PAR 2 ASSOCIATIONS

1.2 LES PLACES RÉGULÉES PAR LE 115 EN 2025

2. LES DEMANDES ADRESSÉES AU 115

2.1 AUGMENTATION DES APPELS REÇU PAR LE 115

2.2 LES DEMANDES ADRESSÉES AU 115

2.3 PERSONNES RECENSÉES DE PLUS EN PLUS NOMBREUSES

3. CARACTÉRISTIQUES SOCIALES DES PERSONNES EN DEMANDE

3.1 MÉNAGES SANS ENFANT À CHARGE : LES PRINCIPAUX DEMANDEURS DU 115

3.2 UNE FÉMINISATION CROISSANTE DU PUBLIC

3.3 LES MOINS DE 35 ANS RESTENT SURREPRÉSENTÉS

4. LES DEMANDES D'HÉBERGEMENT NON POURVUES

4.1 LA MOITIÉ DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT NON POURVUES PAR ABSENCE DE PLACE DISPONIBLE

4.2 DÉCOURAGEMENT DES USAGERS FACE AU MANQUE DE PLACES D'HÉBERGEMENT

4.3 PISTES DE TRAVAIL FACE AUX SITUATIONS DE TENSION

5. LES HÉBERGEMENTS RÉALISÉS

5.1 CHAQUE JOUR, 223 PERSONNES HÉBERGÉES AU SEIN DES DISPOSITIFS D'URGENCE

5.2 DES PARCOURS D'ERRANCE À LA STABILISATION : L'IMPORTANCE DU PARTENARIAT ET DE L'INNOVATION

FOCUS : SUIVI DES ÉVALUATIONS FLASH

BILAN D'ACTIVITÉ DU GUICHET UNIQUE DE L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ

1. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT

1.1 GUICHET UNIQUE D'ORIENTATION

1.2 LES COMMISSIONS D'ORIENTATIONS

1.3 LE SIAO ORIENTE, MAIS SEUL LE GESTIONNAIRE DÉCIDE DE L'ADMISSION

2. ANALYSE DE L'ACTIVITÉ DU GUICHET UNIQUE

2.1 NOMBRE DE DEMANDES ET ÉTAT DES DOSSIERS D'ORIENTATION

2.2 LA DEMANDE SE CONCENTRE LÀ OÙ L'OFFRE D'INSERTION EST FORTE

3. CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES EN DEMANDE

3.1 TROIS QUARTS DES DEMANDES PROVIENNENT DES PERSONNES ISOLÉES

3.2 LES JEUNES ÉGALEMENT SURREPRÉSENTÉS AU GUICHET UNIQUE

3.3 FRAGILITÉS SOCIALES MULTIPLES DES MÉNAGES NÉCESSITANT UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL

4. LES ORIENTATIONS DES COMMISSIONS

4.1 BESOINS DES MÉNAGES RELEVANT PRINCIPALEMENT DES DISPOSITIFS IML ET CHRS

4.2 LES DÉCISIONS DES GHL : FORTE BAISSSE DES REFUS POUR PROFIL INCOMPATIBLE

• À RETENIR, ACTIVITÉ DU SIAO



Introduction

Dans chaque département de France, une convention est conclue entre l'État et une personne morale (en Charente : l'AFUS16) pour assurer un service intégré d'accueil et d'orientation, le SIAO. Il s'agit du service au centre du dispositif d'Accueil, Hébergement et Insertion (AHI) destiné à l'accueil et l'orientation de personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières pour accéder à un logement décent et indépendant.

Le SIAO de la Charente fonctionne depuis trois ans comme le **guichet unique** souhaité au niveau national par la DIHAL (Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement) dans sa circulaire de mars 2022. Le guichet unique **régule l'offre et la demande d'hébergement et de logement accompagné du « volet insertion »**. Le 115, quant à lui, **régule l'hébergement d'urgence**, en lien avec les acteurs de la veille sociale (**« volet urgence »**). Dans l'ensemble, le SIAO tente de faciliter les parcours des plus exclus vers le logement et l'hébergement accompagné.

Cette stratégie portée par la DIHAL impulse de nombreux changements dans l'approche de la lutte contre le sans-abrisme et restructure à grand pas le système d'information national grâce à un logiciel, le **SI SIAO**, utile au pilotage et à la transformation du secteur.

Dans ce cadre, le SIAO de la Charente a continué le déploiement du SI SIAO et intégré de nouveaux dispositifs à réguler, démontrant son rôle de guichet unique vers l'hébergement d'urgence, d'insertion ou le logement accompagné.

Le SIAO, sous l'égide de la DDETSPP, a également contribué avec les acteurs de la veille sociale à la mise en œuvre des **évaluations flashes**. Des évaluations qui doivent nous permettre d'engager des parcours avec toutes les personnes rencontrées qui le souhaitent.

Sur les constats effectués en 2024, et en concertation avec les gestionnaires d'hébergement et de logement accompagné, l'équipe du SIAO a repris **l'animation des listes d'attente** qui existent à l'entrée de certains dispositifs. Ce fonctionnement vise à adapter la réponse apportée en fonction de l'évolution des situations des personnes, tout en maintenant la motivation des ménages à s'engager dans un parcours d'insertion malgré les difficultés qu'ils rencontrent. Ainsi, les orientations faites vers les GHL et renvoyées vers le SIAO sont passées de **85 demandes en 2024 à 25 en 2025**.

Le SIAO a également contribué à la mise à jour du **volet hébergement du PDALHPD** qui a été renouvelé en 2025, et en fin d'année le **premier comité stratégique partenariale** s'est tenue en Préfecture dans le but de renouveler et d'élargir le pilotage du dispositif souhaité comme la clé de voute de la politique du logement d'abord dans le département.

Nous tenons à remercier chaleureusement l'ensemble des GHL pour leur engagement et leur participation active aux nombreuses instances du SIAO tout au long de l'année. Le travail en partenariat constitue le fondement même de l'action du SIAO. C'est grâce à cette coopération constante que nous pouvons améliorer l'orientation, l'accompagnement et l'accès aux dispositifs pour les personnes en situation de précarité.

Ensemble, nous œuvrons pour apporter des réponses toujours plus pertinentes et adaptées aux besoins des usagers.

Gérald ROGER
Directeur de l'AFUS16

Quelles sont les activités du SIAO ?



1. Le SIAO gère 24h sur 24 le 115, le numéro d'urgence social permettant l'accès à un hébergement d'urgence aux personnes sans-abri. A ce titre :

- Il recense toutes les places d'urgence disponibles et oriente les demandeurs en fonction de leurs besoins et de leurs fragilités.
- Il coordonne l'action des autres acteurs de la veille sociale (équipes mobiles, accueil de jour...).
- Il veille à la réalisation d'une évaluation sociale, médicale ou psychique (dans le cadre d'évaluations flash et approfondies) afin de rechercher une solution adaptée et plus durable.



2. Le SIAO gère également le guichet unique de l'hébergement et du logement accompagné. A ce titre :

- Il recense toutes les places d'insertion, en tenant à jour leurs disponibilités.
- Il contribue à l'identification des personnes en demande d'un hébergement ou d'un logement accompagné.
- Il oriente les demandeurs en fonction de leurs besoins.

En Charente, et dans l'attente des dernières évolutions du logiciel SI SIAO, notre guichet unique a fait le choix de traiter les demandes via un dossier papier avec quelques dizaines d'items que nous enregistrons nous même dans le système d'information national.

Cette procédure nous permet de :

- former peu à peu les nombreux prescripteurs (travailleurs sociaux principalement) aux éléments essentiels dont les GHL (Gestionnaires d'Hébergement et de Logements accompagnés) de Charente ont besoin pour apprécier une demande. Nous continuons de proposer les webinaires mensuels, permettant aux nouveaux prescripteurs de mieux comprendre les attentes du SIAO pour nous permettre d'améliorer le traitement des demandes. Par ailleurs l'annuaire départemental des dispositifs de l'AHl est mis à jour deux fois par an par le SIAO (téléchargeable sur afus16.fr). Les nombreuses commissions, dont la commission partenariale d'orientation (CPO), permettent également de maintenir un bon niveau d'interconnaissance des opérateurs entre eux et avec le SIAO.
- produire des observations statistiques solides sur les demandeurs et leurs besoins, exploitées depuis janvier 2024 grâce au recrutement d'une chargée d'observation sociale.



3. Il participe à l'observation sociale :

en transmettant des données anonymisées aux instances et structures en capacité d'améliorer la situation des personnes sans abri ou risquant de l'être et en particulier les opérateurs de l'urgence sociale, de l'insertion, mais également du logement accompagné et du logement ordinaire.

Texte réglementaire de référence encadrant l'activité du SIAO
Article L345-2-4 du code de l'action sociale et des familles.
Modifié par LOI n°2018-1021 du 23 novembre 2018 - art. 125 (V)

Bilan d'activité de la plateforme d'écoute 115

1. Fonctionnement de la plateforme d'écoute 115 de la Charente

1.1 Une écoute humaine et de proximité assurée par 2 associations

Depuis de nombreuses années, la plateforme d'écoute 115 de la Charente fonctionne en permanence grâce à **un partenariat associatif** mettant en commun leurs moyens pour garantir un accueil et une écoute humaine à tout moment de la journée et de la nuit.

En plus de l'astreinte de l'équipe de direction qui est joignable (24h/24), l'écoute est assurée par l'**AFUS 16 entre 8h et 20h** et ensuite de **20h à 8h par Angoulême Solidarité**.



La coordination et l'animation du dispositif d'urgence sociale sont assurées par l'AFUS 16.
7 jours/7 de 8h à 20h.



L'écoute de nuit est assurée par Angoulême Solidarité.
7 nuits/7 de 20h à 8h.

1.2 Les places régulées par le 115 en 2025

En 2025, près de **175 places et 114 logements d'urgences** ont été régulés auprès des différents gestionnaires d'hébergement du département charentais, via les demandes adressées à la plateforme d'écoute 115. Les places disponibles peuvent varier au cours de l'année selon les indisponibilités (travaux, dégradations) mais n'ont pas évolué depuis 3 ans.

Les analyses approfondies relatives aux hébergements hôteliers, aux dispositifs d'urgence pour personnes isolées et pour les familles, ainsi que le bilan des LHSS et du numéro vert pour les victimes de violences conjugales, font l'objet de bilans distincts.

LOGEMENTS ET PLACES DISPONIBLES AU COURS DE L'ANNÉE 2025

	NOMBRE DE LOGEMENTS/PIÈCES	NOMBRE DE PLACES
HÔTEL <i>HÔTELLERIE DU DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE</i>	<i>VARIABLE</i>	<i>VARIABLE</i>
HALTES DE NUIT - HALTES DE NUIT - AFUS 16 - HALTES DE NUIT À COGNAC - MOSAÏQUE	25 7	45 12
EN COLLECTIF - CAUN - ANGOULÊME SOLIDARITÉ - APPARTEMENTS D'URGENCE - ANGOULÊME SOLIDARITÉ - EMMAÛS LA COURONNE	12 4 1	20 10 2
APPARTEMENTS D'URGENCE POUR FAMILLES	32	48
LHSS (LITS HALTE SOINS SANTÉ)	8	8
DISPOSITIF VIOLENCES CONJUGALES - PARENTHÈSE - MOSAÏQUE	22 3	26 4
TOTAL	114	175
MESURE PÉRIODE HIVERNALE - ACCUEIL NOCTURNE BARDINES (113 JOURS D'OUVERTURE) - EMMAÛS - GOND PONTouvre (PRESBYTERE)	COLLECTIF	10 à 12 places 2 à 8 places 8 places
TOTAL		≈28

2. Les demandes adressées au 115

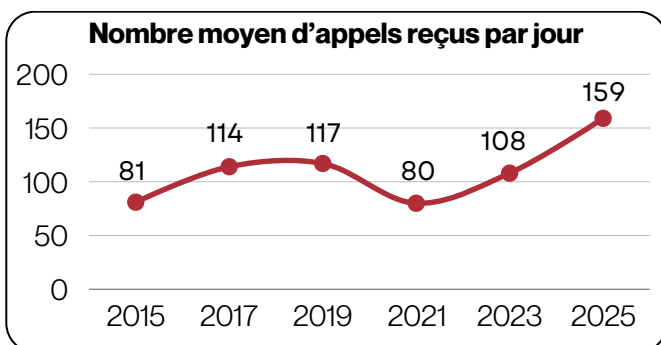
2.1 Augmentation des appels reçu par le 115



58 214 appels en 2025

soit en moyenne 159 appels/jour

Chaque jour de l'année 2025, le 115 a reçu, en moyenne, **159 appels**. Le nombre de sollicitations restent plutôt stable au cours de l'année mais connaissent une forte augmentation dès le mois de septembre jusqu'à la fin de l'année, avec en moyenne de **220 appels par jour**.



Le nombre d'appels que traite le 115 n'a jamais été aussi élevé qu'en 2025.

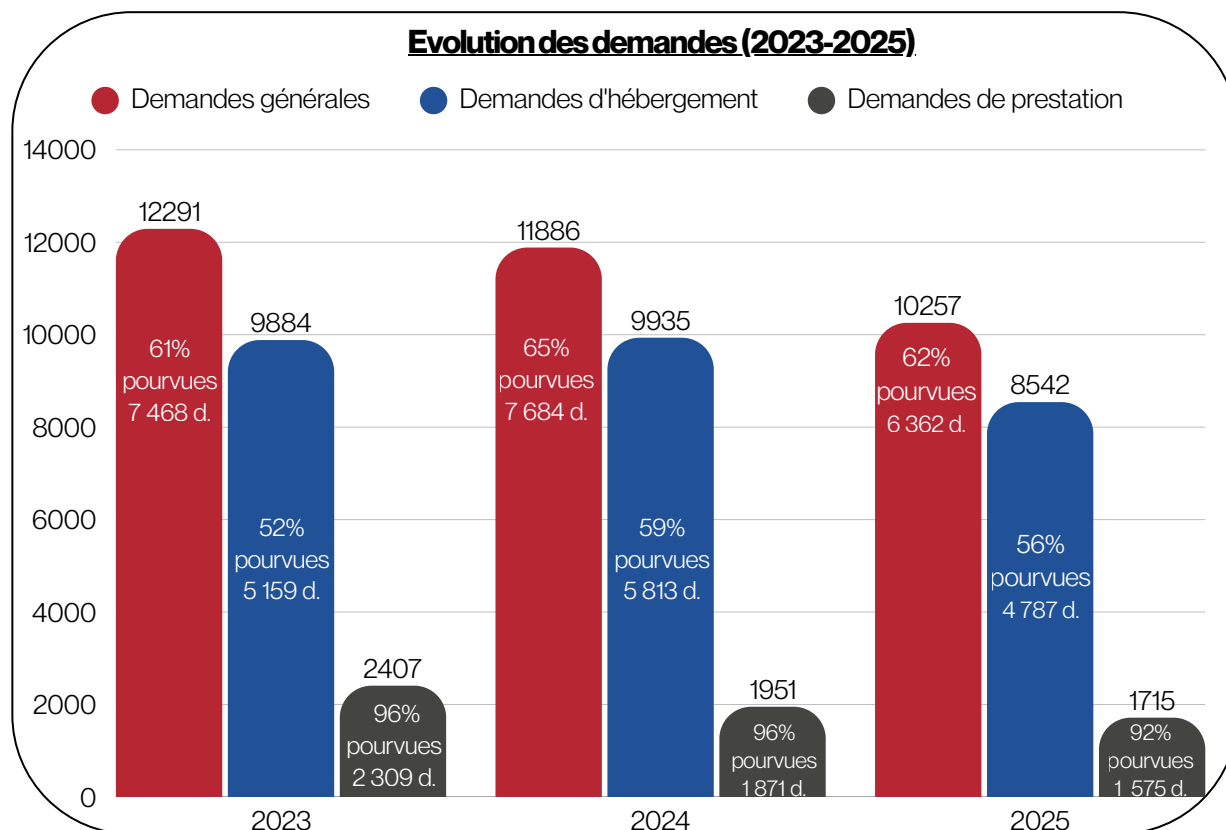
Malgré des variations selon les années, notamment une baisse durant la période de la pandémie du Covid 19, **en 10 ans, les appels ont presque doublés.**



En plus de traiter les demandes d'hébergement, de prestation, la communication avec les partenaires sociaux du département, les écoutant.es du 115 remplissent également un rôle **d'écoute sociale** auprès des personnes, parfois stabilisées au niveau résidentiel, mais en situation d'isolement et qui ont besoin de **garder un lien social**.

Le 115 est également un **outil d'information et d'orientation** important auprès des usagers, ainsi que des acteurs sociaux du territoire.

2.2 Les demandes adressées au 115



 Une demande =
un ménage



10 257 DEMANDES D'HÉBERGEMENT ET DE PRESTATION

11 886 en 2024 (-14%)

En 2025, le 115 a enregistré **10 257 demandes d'hébergement et de prestation**, ce qui correspond à un total de **12 601 personnes en demande**.

Comparé à l'année précédente, les demandes sont en **baisse de 14%**.



Soit 12 601 personnes en demande

13 916 en 2024 (-9%)

Comme les années précédente, plus **8 demandes sur 10** sont des **demandes d'hébergement d'urgence**. Au total, **8 542 demandes d'hébergement** ont été adressées au 115, soit une **baisse de 14%** par rapport à 2024 (-1 393 demandes d'hébergement).



86%

**sont des demandes
d'hébergement**

84% en 2024



41 ménages en demande / jour ouvré

dont 34 en demandes d'hébergement

47 ménages en 2024

dont 39 demandes d'hébergement



50 personnes en demande / jour ouvré

dont 43 en demande d'hébergement

55 personnes en 2024

dont 47 en demande d'hébergement

Chaque jour ouvré (jours d'orientation par le 115), ce sont **41 nouvelles demandes** qui sont adressées au 115, correspondant à **50 personnes** différentes.

Parmi ces 41 demandes journalières, **34 sont des demandes d'hébergement d'urgence**, pour 43 personnes différentes.

2.3 Personnes recensées de plus en plus nombreuses



1 086

**ménages différents
en demande**

994 en 2024 (+9%)



1 453

Personnes différentes

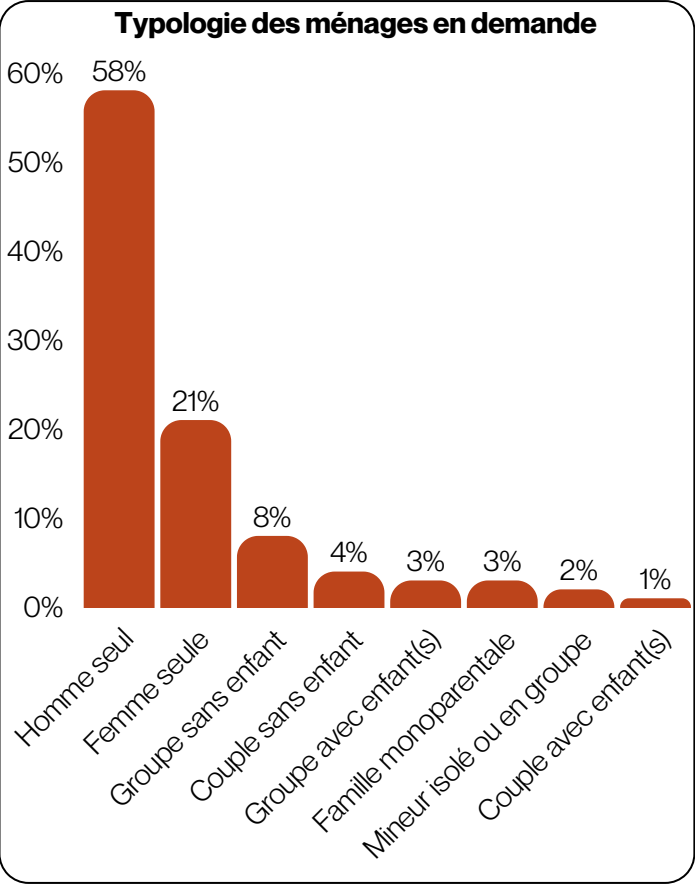
1 373 en 2024 (+6%)

Malgré la baisse des demandes, le nombre de personnes différentes en difficulté est en augmentation entre 2024 et 2025 : **+80 personnes différentes**. Cette hausse confirme que la problématique du mal logement reste encore importante en Charente et concerne de plus en plus de personnes.

La baisse des demandes, en dépit de l'augmentation du nombre de personnes indique que chaque usager sollicite moins souvent le 115 : **9 demandes par ménage en 2025, contre 12 en 2024**.

3. Caractéristiques sociales des personnes en demande

3.1 Ménages sans enfant à charge : les principaux demandeurs du 115



93% des 10 252 demandes proviennent de ménages sans enfant (94% en 2024).

Comme les années précédentes, **9 demandes sur 10 proviennent des ménages sans enfant à charge.**

- **736 demandes** provenant des ménages avec enfant(s) mineur(s) (7% des demandes).
- **9 516 demandes** provenant des ménages sans enfant mineur à charge (93% des demandes).



Les **hommes seuls** continuent à représenter plus de la moitié des demandes : **58% des demandes**, soit 5 927 demandes.

Demandes d'hébergement selon la typologie des ménages

TYPE DE MÉNAGE	2024	2025
Ménages avec enfant(s)	687	728
Ménages sans enfant	9248	7814
Total des demandes d'hébergement	9935	8542

Concernant précisément les demandes d'hébergement :

- Les ménages avec enfant(s) ont adressés **728 nouvelles demandes d'hébergement** en 2025, soit 41 demandes supplémentaires. Ils représentent 9% des demandes d'hébergement.
- Les ménages sans enfant représentent **91% des demandes d'hébergement**. Ils ont adressés moins de demandes comparé à l'année précédente : **-1 434 demandes d'hébergement**.

Ainsi, la baisse des demandes d'hébergement en 2025 ne concerne que les ménages sans enfant.

3.2 Une féminisation croissante du public

On observe que l'augmentation du nombre de personnes distinctes entre 2024 et 2025 ne concerne pas les hommes, mais :

- **les enfants** : une hausse liée à un plus grand nombre de demandes émanant de ménages avec enfant(s) **(+47 enfants)** ;
- **les femmes** : **73 femmes supplémentaires** ont formulé une demande en 2025 auprès du 115, dont 46 âgées de 25 à 35 ans et 33 de 36 à 45 ans.

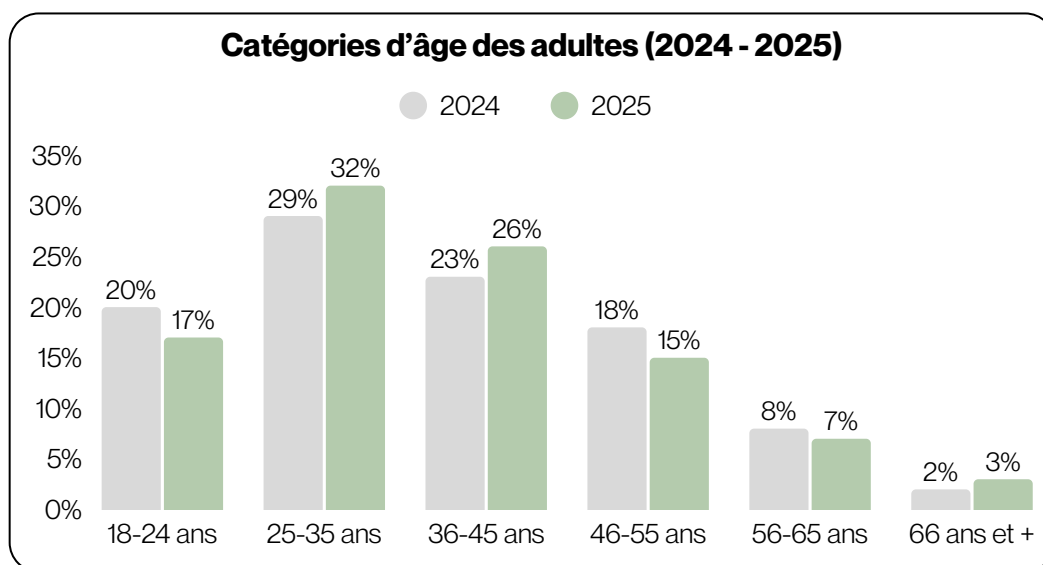
	2023	2024	2025
Personnes différentes	1510	1373	1453
Adultes	1208	1119	1149
dont femmes	384	342	415
dont hommes	824	777	734
Enfants	302	254	304
dont -3 ans	73	57	74

Le SIAO avait déjà alerté en 2024 sur une tendance observée depuis quatre ans : **la part des demandes provenant de femmes seules est en augmentation constante**. Leurs demandes représentaient 9% des demandes adressées au 115 en 2022 (846 demandes) contre **21% en 2025 (2 186 demandes)**.



La **féminisation du public des personnes sans abri** est également démontré à l'échelle nationale, par le **Rapport d'information sur les femmes sans abri**, fait au nom de la délégation aux droits des femmes et à l'égalité des chances entre les hommes et les femmes : **Femmes sans abri, La face cachée de la rue (2025)**.

3.3 Les moins de 35 ans restent surreprésentés



Un adulte sur deux a moins de 35 ans (49%)

Comme l'année précédente, où le 115 de la Charente a régulièrement alerté sur la surreprésentation des jeunes au sein de la population des demandeurs, on constate encore en 2025 que **la moitié des adultes en demande ont entre 18 et 35 ans, alors que cette catégorie d'âge représente seulement 21% de la population charentaise (INSEE, 2023)**.



À partir de ce constat déjà réalisé en 2024, au cours de l'année 2025, le SIAO a réalisé une étude thématique afin de se rendre compte davantage de l'évolution des demandes de ces jeunes, leurs caractéristiques générales et ainsi des besoins d'accompagnement qui peuvent en découler.

FOCUS : LES JEUNES EN DEMANDE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

CE QU'ON ENTEND PAR « JEUNES » :

- Il s'agit des **mineurs (MNA) isolés** ou en groupe.
- et des personnes de **18 à 35 ans isolées ou en famille** : hommes seuls, femmes seules, hommes seuls avec enfant(s), femmes seules avec enfant(s), couples, couples avec enfant(s), groupes d'adultes, groupes d'adultes avec enfant(s).

EN CHARENTE, 1 DEMANDEUR SUR 2 A MOINS DE 35 ANS !

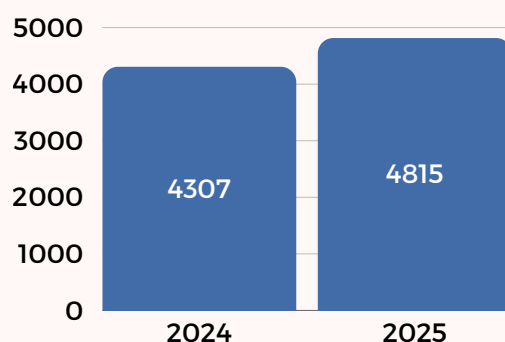
2024	2025
621 jeunes différents en demande, représentant 53% des demandeurs (49% pour les 18-35 ans)	596 jeunes différents en demande (-4%), représentant 51% des demandeurs (49% pour les 18-35 ans)

CHAQUE JOUR, 19 JEUNES SONT EN DEMANDE D'HÉBERGEMENT



**des demandes d'hébergement
proviennent des jeunes**
44%
37% en 2024

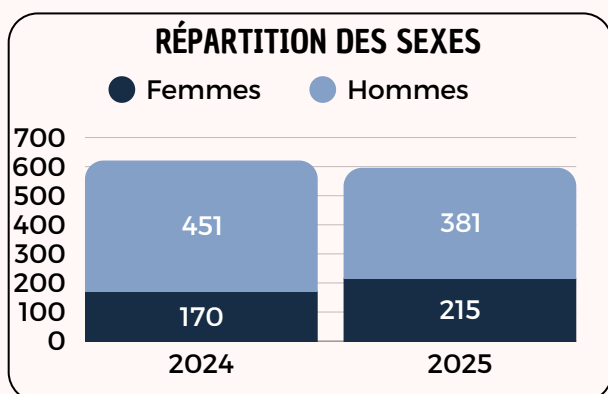
DEMANDES D'HÉBERGEMENT DES JEUNES



Bien que le nombre de jeunes différents diminue (-4%), **leurs demandes d'hébergement augmentent nettement (+12%)**, passant de 37% en 2024 à **44%** de l'ensemble des demandes d'hébergement en 2025.

Chaque jour ouvré de l'année 2025, on compte, en moyenne, **19 jeunes en demande d'hébergement** (17 en 2024).

DES JEUNES FEMMES DE PLUS EN PLUS NOMBREUSES



Entre 2024 et 2025, on observe une **augmentation de 26% du nombre de femmes** parmi les jeunes en demande, soit **45 femmes supplémentaires**.

JEUNES EN TRÈS GRANDE VULNÉRABILITÉ RÉSIDENIELLE



La durée moyenne d'errance* des jeunes est de **18 mois** (14 mois en 2024)

**période pendant laquelle une personne est considérée en situation d'instabilité résidentielle. Il s'agit de la différence entre la première et la dernière demande d'hébergement adressée au 115.*

Une durée prolongée dans cette situation peut **aggraver des problématiques existantes ou en générer de nouvelles**, telles que des troubles psychologiques ou physiques, des addictions, des difficultés à accéder ou à maintenir un emploi, ainsi que l'isolement social.

L'ACCOMPAGNEMENT LIÉ À LA SANTÉ SEMBLE ÊTRE PRIMORDIAL

Sur le département de la Charente, nous pouvons identifier **83 jeunes** pouvant être considérés comme en demande régulière d'hébergement (au moins une demande par mois).

Parmi eux, 30% présentent des **difficultés liées à la santé**: le plus souvent des **troubles psychologiques** (parfois des problématiques psychiques importantes, nécessitant un suivi adapté) et des **addictions**. Ces difficultés s'accompagnent régulièrement d'autres problèmes, tels que le handicap ou des problèmes somatiques (maladies chroniques, troubles de santé physique).

LE BLOCAGE ADMINISTRATIF REND L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL PARTICULIÈREMENT COMPLEXE

Près de 40% des jeunes les plus fréquemment en demande d'hébergement présentent une situation administrative qui **limite fortement leur accès à l'insertion sociale et professionnelle (absence de titre de séjour)**, accentuant ainsi leur **vulnérabilité et leur instabilité résidentielle**.

Par ailleurs, la majorité de ces jeunes pourraient s'engager dans un parcours vers l'emploi, sous réserve d'un **accompagnement adapté**, notamment en matière de santé.

4. Les demandes d'hébergement non pourvues

4.1 La moitié des demandes d'hébergement non pourvues par absence de place disponible



En 2025, **45% des demandes d'hébergement n'ont pas été pourvues**, soit 3 825 demandes (-297 demandes par rapport à l'année 2024).

Bien que les demandes d'hébergement non pourvues pour absence de places disponibles aient **diminuée de 25%**, celui-ci reste le principal motif des refus, représentant **la moitié des demandes d'hébergement non pourvues (1 909 demandes)**.

En moyenne, chaque jour d'orientation, ce sont **8 demandes d'hébergement qui restent sans solution faute de places disponibles**.

On constate également une augmentation de 16% des refus exprimés par les usagers face aux solutions d'hébergement d'urgence proposées par le 115. La quasi totalité de ces refus (99%) proviennent des ménages sans enfant.

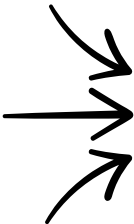
Motifs des demandes d'hébergement non pourvues	2024	2025	ÉVOL
Absence de places disponibles	2532 (61%)	1909 (50%)	-25%
Refus de la proposition par l'usager	1037 (25%)	1204 (31%)	+16%
La personne a trouvé une autre solution	297 (7%)	385 (10%)	+30%
Autres	256 (6%)	327 (9%)	+28%
Total	4122 (100%)	3825 (100%)	-7%

4.2 Découragement des usagers face au manque de places d'hébergement

- La répétition des **appels sans solution** et les refus pour **absence de place disponible**.
- La **durée d'attente** pour obtenir une place d'hébergement (moyenne de 12 jours pour une personne isolée en 2025 contre 10 en 2024).*

**durée entre la date de la réponse positive et la date de la dernière sortie d'hébergement*

- La **durée d'errance** très importante des personnes (moyenne de 25 mois en 2025 contre 20 en 2024).



Mènent progressivement les personnes à anticiper une réponse négative, voire à ne plus solliciter le dispositif.

En effet, dans ce contexte de forte tension sur l'hébergement d'urgence, les équipes du 115 constatent une évolution des comportements des usagers, marquée par une forme de résignation. Cette situation renvoie à des phénomènes de non-recours par découragement, aujourd'hui bien identifiés dans le champ social. Une file active des maraudes, distincte de celle du 115, laissent en effet apparaître des publics qui ne sollicitent plus ou peu le dispositif téléphonique.

Sur le terrain, cette évolution se traduit concrètement par :

Une baisse des sollicitations chez certains publics, notamment en situation d'errance ancienne

Une adaptation progressive à des conditions de vie précaires, l'absence de solution étant peu à peu intégrée comme une réalité durable

Une prise de distance vis-à-vis des dispositifs institutionnels, perçus comme peu opérants.

On constate une baisse des demandes provenant des publics sans enfant à charge (-15%), et plus particulièrement des hommes seuls (-25%).

Ces publics ont une durée d'errance plus importante que la moyenne générale : **31 mois pour les hommes isolés** et en moyenne **27 mois pour les ménages sans enfant à charge** (hors mineurs isolés).

Ces durées prolongées mènent à une ruptures sociales, administratives et sanitaires importantes, qui compliquent l'accès aux dispositifs de stabilisation.

Par ailleurs, l'errance durable a des conséquences particulièrement graves sur la **santé physique et mentale** des personnes concernées. La situation d'extrême précarité, l'exposition à la violence et à l'isolement les place dans une situation de vulnérabilité extrême.

Ce constat interroge la place du 115. Pensé comme une réponse immédiate et inconditionnelle, il se retrouve aujourd'hui, dans un contexte de saturation, à gérer la pénurie, en priorisant les situations sans pouvoir répondre à l'ensemble des demandes.

Cela génère plusieurs tensions :

- sur le plan éthique, avec des professionnels confrontés à l'impossibilité de répondre à des situations de détresse immédiate ;
- dans la relation aux usagers, la répétition des refus fragilisant la confiance et pouvant entraîner incompréhension ou retrait.

Au final, les observations de terrain montrent une forme d'adaptation, à la fois du côté des usagers et du dispositif, dans un contexte de tension durable, qui interroge les réponses apportées et les moyens mobilisés.

4.3 Pistes de travail face aux situations de tension



Au regard de ces constats, plusieurs axes de travail peuvent être envisagés pour limiter le découragement des usagers, maintenir le lien avec les publics les plus fragiles et soutenir les équipes.

1

RENDRE LE FONCTIONNEMENT DU DISPOSITIF PLUS LISIBLE

Le décalage observé entre les files actives du 115 et des maraudes montre l'importance du **travail d'“aller-vers”**.

- Mieux expliquer aux personnes les contraintes, les priorités et le cadre d'intervention du 115 permettrait de limiter les incompréhensions.
- Le fait de pouvoir apporter une réponse, même négative mais expliquée, contribue à maintenir un minimum de lien et à apaiser certaines tensions.
- Ne pas perdre le contact avec les publics les plus éloignés
- Renforcer les liens avec les équipes mobiles et les partenaires permet de repérer et accompagner des personnes qui ne sollicitent plus spontanément le 115.

2

SOUTENIR LES PROFESSIONNELS

Les équipes sont confrontées à des situations complexes, avec peu de solutions à proposer. La mise en place de temps d'échange et d'analyse de pratiques est essentielle pour prendre du recul, partager les difficultés et éviter l'usure professionnelle. Le rôle des écoutants, au-delà de la seule réponse, mérite également d'être reconnu.

3

MIEUX OBJECTIVER LES BESOINS

Il semble important de mieux prendre en compte les situations de non-recours dans les outils de suivi. Le croisement des données avec les partenaires et la valorisation des remontées de terrain permettraient de rendre plus visibles les besoins non couverts.

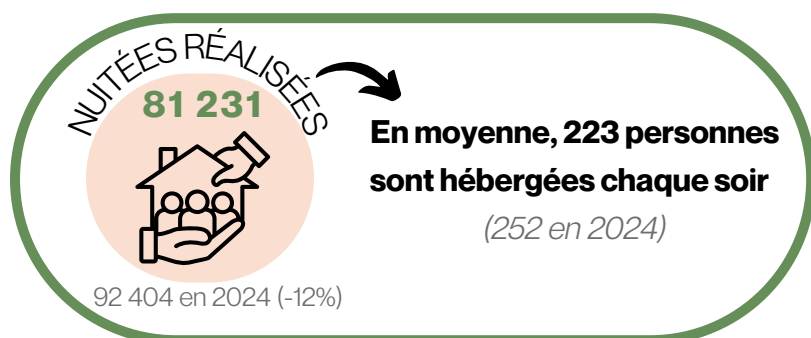
Ces pistes visent à limiter les effets de découragement observés chez les usagers, en maintenant un lien avec les publics, en soutenant les équipes et en adaptant les pratiques à un contexte de tension durable.



En ce sens, les évaluations flashes déployées au niveau de la veille sociale devraient répondre à cette problématique.

5. Les hébergements réalisés

5.1 Chaque jour, 223 personnes hébergées au sein des dispositifs d'urgence



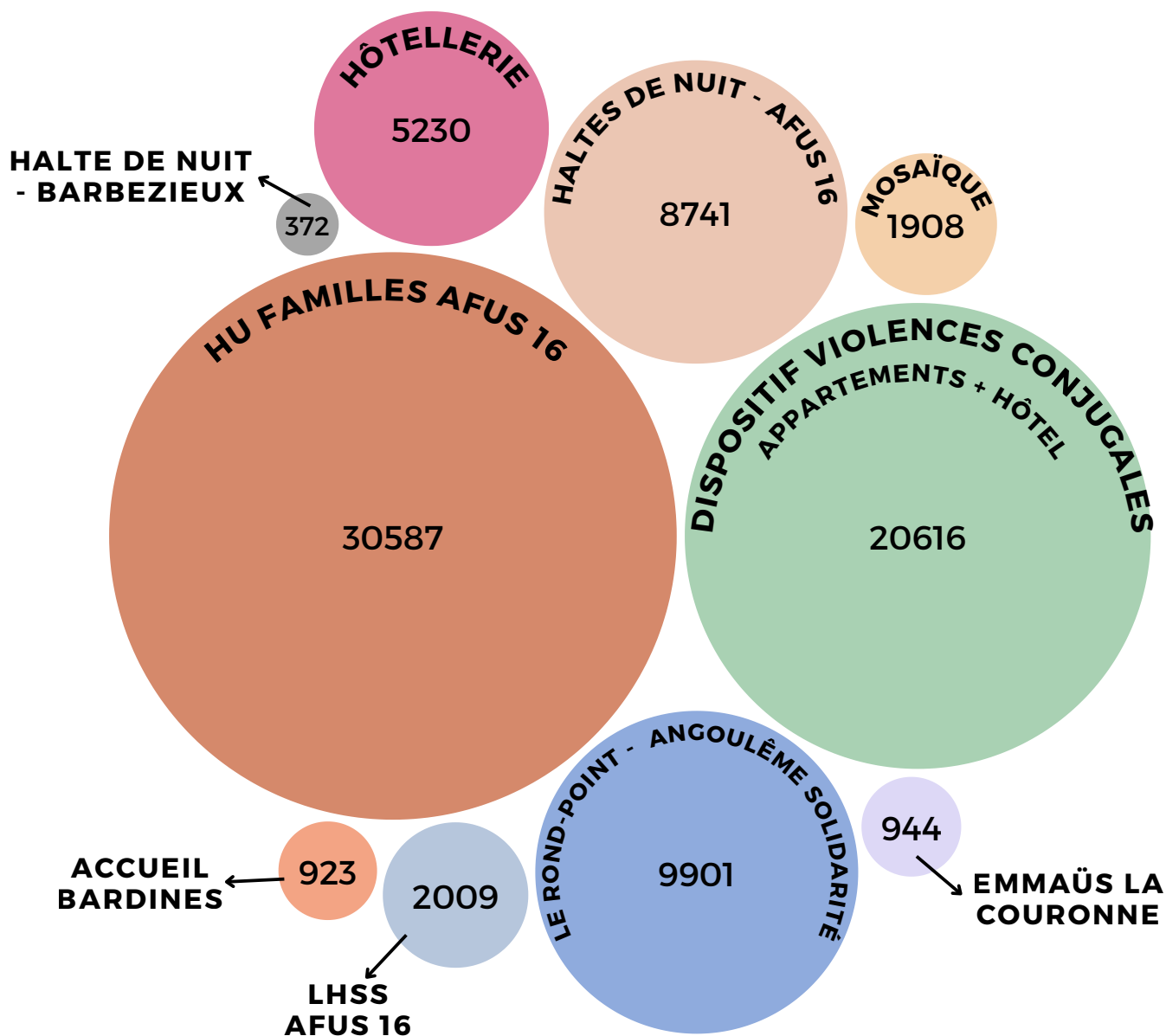
En 2025, **81 231 nuitées** ont été réalisées et en moyenne **223 personnes** ont été hébergées chaque jour de l'année.

Près de 70% des nuitées ont été réalisés au sein des dispositifs pour familles (HU familles, hôtellerie, dispositif violences conjugales).



Au total, ce sont **599 ménages différents**, composés de **876 personnes différentes** qui ont été hébergés.

NUITÉES RÉALISÉES AU SEIN DES HÉBERGEMENTS D'URGENCE



Dispositifs	Nuitées réalisées	Répartition des nuitées	Nuitées moyennes/jour
HÉBERGEMENTS D'URGENCE FAMILLES - AFUS 16	30587	37,7%	84
DISPOSITIF VIOLENCES CONJUGALES (appartements + hôtel)	20616	25,3%	56
LE ROND-POINT - ANGOULEME SOLIDARITÉ (CAUN + Appartements d'urgence)	9901	12,2%	27
HALTES DE NUIT - AFUS 16	8741	10,8%	24
HÔTELLERIE	5230	6,4%	14
LHSS - AFUS 16	2009	2,5%	6
HALTES DE NUIT - MOSAÏQUE	1908	2,3%	5
EMMAÜS LA COURONNE	944	1,2%	3
ACCUEIL NOCTURNE BARDINES (113 jours d'ouverture)	923	1,1%	3 (8 personnes/jour d'ouverture)
HALTE DE NUIT BARBEZIEUX	372	0,5%	1
Total	81231	100%	223

5.2 Des parcours d'errance à la stabilisation : l'importance du partenariat et de l'innovation

À travers le récit du parcours de 3 personnes étant dans une situation d'errance pendant plusieurs années, le SIAO souhaite mettre en avant tout le **travail partenarial** qui a été nécessaire afin de trouver **une solution adaptée aux besoins des personnes**.

Ces parcours soulignent également **l'importance d'un chez soi d'abord** et **adapté aux besoins des personnes**. On constate à travers ces situations, qu'avec un accompagnement adapté aux besoins des personnes, le logement d'abord fonctionne.

Certaines demandes exprimées par les personnes ne relèvent pas du champ d'intervention du 115. Même si ces sollicitations, autres qu'une demande de mise à l'abri immédiate, traduisent une volonté des ménages de s'inscrire dans une dynamique de stabilisation et d'amélioration de leurs conditions de vie, elles mettent également en lumière **l'absence de dispositifs adaptés à certains profils et problématiques sur le territoire charentais**. Elles soulignent ainsi la nécessité de développer des dispositifs adaptés, tels qu'« Un chez soi d'abord », permettant d'accompagner les parcours résidentiels, de favoriser l'accès à un logement pérenne et de proposer des solutions structurées au-delà de l'urgence.



MONSIEUR J.

Monsieur J. est connu du 115 depuis juin 2015, avec de multiples prises en charge au titre de l'hébergement d'urgence.

À la suite de nombreuses instances de concertation (réunions de synthèse, commissions de cas complexe (3C), commission de situation préoccupante (CSP)), il a bénéficié en 2024 de plusieurs périodes de stabilisation en halte, permettant d'évaluer ses capacités à vivre de manière autonome en logement.

Malgré des orientations initiales envisagées vers une structure de type maison de retraite fermée, l'observation de son comportement et de son adhésion au cadre proposé a conduit les équipes à privilégier l'hypothèse d'un accès au logement social, en adéquation avec ses souhaits et ses capacités.

En 2025, le 115, en lien avec les dispositifs RSP (Réseau Santé Précarité) et OMEGA, a poursuivi l'accompagnement de son parcours dans une logique d'insertion.

Suite à sa reconnaissance prioritaire au titre du DALO (Droit Au Logement Opposable), monsieur s'est vu attribuer un logement social par le bailleur Logélia en 2025.

À ce jour, monsieur J. se maintient dans ce logement, avec un accompagnement adapté mis en place par sa curatrice, notamment pour l'entretien du logement et la gestion des repas, illustrant la **pertinence d'un parcours progressif vers le logement autonome**.

MONSIEUR N.

Monsieur N. âgé de 41 ans, sollicite le 115 pour la première fois en mai 2022, dans un contexte d'errance, suite au décès de sa mère chez qui il résidait. Sans solution d'hébergement, il est alors accueilli en haltes de nuit.

Progressivement, son état de santé se dégrade, avec l'apparition de troubles cognitifs, une désocialisation marquée et plusieurs accidents venant aggraver sa situation tant sur le plan physique que psychique. Après des prises en charge par les LHSS et le RSP, monsieur accède à un logement social, qu'il est contraint de quitter à la suite d'un incendie.

Au regard de la complexité de sa situation, plusieurs temps de concertation (réunions de synthèse, échanges en Préfecture) sont organisés. En juillet 2024, à l'issue d'une nouvelle prise en charge en LHSS (Lits Halte Soins Santé), il est décidé de « stabiliser » M. sur une halte du 115 afin de lui offrir un cadre sécurisant et continu. Un accompagnement renforcé est alors mis en place, mobilisant les LHSS, le RSP, le 115, OMEGA, le SAMSAH (service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés) ainsi qu'une aide pour les actes de la vie quotidienne (ménage, courses).

Malgré la sollicitation de nombreuses structures relevant du champ du handicap, **aucune solution adaptée n'a pu être identifiée sur le territoire**.

Face à cette absence de réponse, une orientation vers un établissement en Belgique, correspondant aux besoins spécifiques de monsieur N., est engagée. Il intègre finalement une **structure adaptée** en 2025, soit près d'un an après le début de sa période de stabilisation.

Les parcours de monsieur J. et de monsieur N., bien que différents dans leurs problématiques, mettent en évidence les **limites du dispositif d'hébergement d'urgence** et le **besoin d'accompagnement renforcé vers des solutions pérennes**.

Dans les deux situations, le recours à des **temps de «stabilisation»** au sein du 115 a été déterminant. Il a permis d'évaluer les capacités des personnes, de sécuriser leur situation et de construire, dans la durée, des orientations adaptées. Toutefois, ces parcours ont nécessité une **mobilisation importante et prolongée des dispositifs d'urgence**, ainsi qu'une forte coordination partenariale, parfois sur des périodes longues, en raison du manque de solutions intermédiaires ou adaptées disponibles. Cela limite de fait les nouveaux accueils dans le dispositif d'urgence et nécessite un temps d'accompagnement plus important.

MONSIEUR E.

Monsieur E. a vécu au domicile maternel jusqu'au placement de sa mère en EHPAD (Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes) en 2016. Il a un parcours en IME (Institut Médico-Éducatif) et présente des troubles liés à sa déficience, notamment une faible tolérance à la frustration.

À la suite de cette rupture, monsieur E. a connu des conditions de vie instables jusqu'à son repérage par les partenaires de l'urgence sociale à la fin de l'année 2022, alors âgé de 53 ans. Il apparaît rapidement en grande difficulté, notamment du fait d'une méconnaissance des "codes" de la rue.

Monsieur bénéficie d'une RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé), d'une CMI (Carte Mobilité Inclusion), ainsi que d'orientations vers un SAVS (Service d'Accompagnement à la Vie Sociale) et un ESAT (Établissement ou Service d'Accompagnement par le Travail), qui n'ont toutefois pas été mises en œuvre.

En octobre 2022, il accède pour la première fois aux haltes de nuit du 115. Malgré une reconnaissance relevant du champ du handicap, monsieur E. exprime un refus d'intégrer une structure collective.

Face à l'absence de solution immédiate, des sollicitations sont effectuées auprès des dispositifs du secteur du handicap et de l'AHJ (Accueil, Hébergement et Insertion). En parallèle, une demande DALO est déposée. Une solution transitoire est trouvée via la mise à disposition d'un studio meublé au sein d'un hôtel partenaire.

Un accompagnement renforcé est alors mis en place, mobilisant plusieurs partenaires, afin de sécuriser le parcours de M. et de favoriser son autonomie. Celui-ci maintient un lien quotidien avec le 115, témoignant de son besoin de repères et de continuité dans l'accompagnement.

Aujourd'hui, la situation de monsieur E. s'est stabilisée. Il vient d'intégrer un chantier d'insertion, marquant une évolution positive dans son parcours.

Ces situations illustrent pleinement l'intérêt d'un dispositif tel qu'« Un chez soi d'abord », qui permettrait de proposer des réponses plus souples, graduées, transversales et adaptées aux besoins des personnes. En favorisant des solutions de stabilisation hors du strict cadre de l'urgence, en sécurisant les parcours résidentiels et en renforçant l'accompagnement vers et dans le logement, ce type de dispositif contribuerait à éviter les ruptures, à fluidifier les parcours et à limiter le recours prolongé à l'hébergement d'urgence, souvent inadapté à ces situations complexes.

Focus : suivi des évaluations flash

Rappel du cadre

Selon le guide d'accompagnement de l'instruction du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO : **l'évaluation immédiate, dite "évaluation flash"**, vise à recueillir rapidement les informations essentielles sur une personne sans domicile afin de répondre efficacement à ses besoins urgents.

Principes :

- Évaluer la vulnérabilité immédiate de la personne.
- Recueillir les premiers souhaits exprimés par la personne.
- Identifier les expertises nécessaires pour une évaluation approfondie ultérieure.

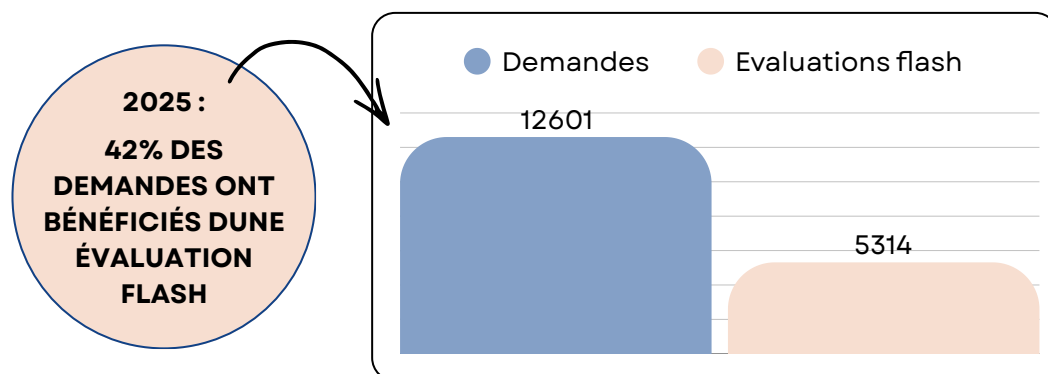
Qui réalise l'évaluation ?

- Les écoutants du 115 lors d'un appel.
- Les intervenants professionnels et travailleurs sociaux lors de maraudes ou en accueil de jour. Les bénévoles peuvent également participer si la structure le décide.
- Les travailleurs sociaux des services de premier accueil.

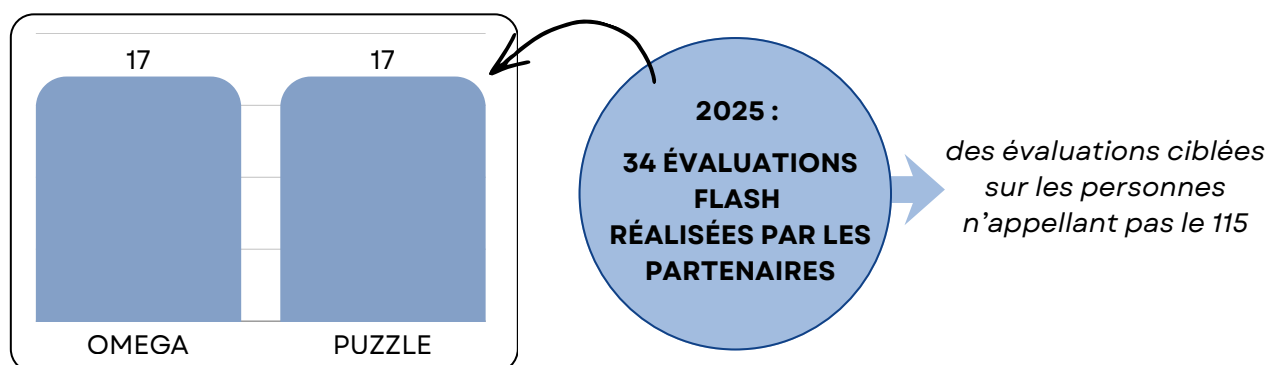
Quel est son contenu ?

- Recueillir les caractéristiques principales de la personne (âge, sexe, composition du ménage, durée sans logement personnel, etc.).
- Évaluer le besoin de mise à l'abri et les autres besoins immédiats.
- Identifier les caractéristiques et besoins nécessitant des expertises particulières pour l'évaluation approfondie (juridiques, médicales, sociales, socio-professionnelles).

Evaluations flash de la plateforme 115



Evaluations flash des partenaires de l'urgence sociale



Bilan d'activité du guichet unique de l'hébergement et du logement accompagné

1. Processus de traitement des demandes d'hébergement

1.1 Guichet unique d'orientation

En 2023, afin de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement (ordinaire ou adapté) pour les personnes en difficulté d'hébergement, et pour simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent, **un guichet unique** a été mis en place en Charente. Celui-ci a modifié la procédure en vigueur jusqu'ici à travers :

- **Un document unique d'orientation (DUO)** identique pour tous les dispositifs d'hébergement et de logement accompagné. L'AFUS 16 étant le porteur du SIAO de la Charente, reçoit toutes les demandes d'hébergement ;
- Une **adresse mail unique** pour recevoir les demandes et un numéro de téléphone d'appui et de renseignements unique pour toute la Charente - siao@afus16.fr - **07.49.32.70.61** ;
- **Quatre commissions** pour traiter au plus vite les demandes, selon les besoins.

1.2 Les commissions d'orientations

LES QUATRE COMMISSIONS

Commissions	Organisation	En 2024	En 2025
Commission interne	Chaque semaine	36 réunions (en moyenne, 10 demandes par commission)	45 réunions (en moyenne, 10 demandes par commission)
CPO <i>Commission Partenariale d'Orientation</i>	Vendredi matin des semaines impaires	20 réunions (en moyenne, 6 demandes par commission)	13 réunions (en moyenne, 4 demande par commission)
3C <i>Commission de Cas Complexe</i>	• Demandée par l'équipe du SIAO ou la CPO • Une situation par commission	6 commissions réalisées	20 commissions réalisées
CSP <i>Commission de Situation Préoccupante</i>	• Situations repérées par les dispositifs de veille sociale • Une situation par commission	6 commissions réalisées	7 commissions réalisées

- **La commission interne** se réunit chaque semaine et a pour mission d'étudier les demandes d'hébergement, de logement adapté reçues par le SIAO. Au total, 45 commissions internes se sont tenues en 2025 (36 en 2024), avec en moyenne 10 demandes examinées par commission (un total de 465 décisions).

- **La CPO (Commission Partenariale d'Orientation)** se réunit le vendredi matin des semaines impaires (une réunion sur deux se fait en visio-réunion).

La CPO a pour mission d'étudier les demandes d'hébergement, de logement adapté reçues par le SIAO qui n'ont pas trouvé de solutions lors de son examen en commission interne. En 2025, la commission étudiait également les demandes des sortants de prison, des personnes ayant déjà fait une demande auprès du SIAO depuis moins de deux ans, et les réorientations (refus d'un GHl argumenté pour réorientation vers un autre dispositif).

Depuis la fin de l'année 2025, la participation des prescripteurs à l'examen de la situation présentée est possible.

En 2025, 13 réunions ont été organisées (20 en 2024), chacune ayant permis de traiter en moyenne 4 demandes (un total de 54 décisions). Moins de CPO ont été nécessaires en raison d'une baisse des demandes en 2025, mais également puisque la montée en compétences des professionnels du SIAO a permis d'orienter davantage de demandes directement en commission interne.

- **La Commission de Cas Complexe (3C)** : les situations qui n'ont pas pu être orientées à l'issue de la CPO en raison de leur complexité, ou qui nécessitaient une étude plus approfondie, sont dirigées vers la 3C. Elle est demandée par l'équipe du SIAO ou la CPO. Toujours en présentiel, chaque réunion traite d'une seule situation. Le prescripteur mais également des partenaires qui connaissent la situation ou pourraient aider à trouver une solution participent à la réunion. L'utilisateur est informé de sa tenue et est invité à participer en fin de réunion, pour recueillir son avis et son adhésion.

Un total de 20 commissions ont été organisées en 2025 (6 en 2024), et 6 autres étaient toujours en cours de préparation.



L'augmentation du nombre de Commissions de Cas Complexes traduit une complexification des situations accompagnées, nécessitant des temps d'analyse plus approfondis et une mobilisation renforcée des partenaires. Cette évolution s'inscrit également dans le cadre du travail d'animation des listes d'attente mené par le SIAO. Ce suivi régulier permet de maintenir une veille active sur les situations, d'actualiser les informations et d'identifier plus précocement les situations en difficulté ou en rupture de parcours. L'augmentation du nombre de 3C reflète donc à la fois une **évolution des profils accompagnés et un pilotage plus actif des parcours**, visant à éviter l'enlèvement dans les listes d'attente.

- **La Commission de Situation Préoccupante (CSP)**, traite les situations repérées par les dispositifs de veille sociale (maraudes ou accueil de jour) et qui n'ont pas de demandes spécifiques, mais qui nécessiteraient une intervention coordonnée pour faire émerger des pistes de réflexions et d'actions. Le but premier étant de recueillir l'adhésion et les demandes de l'utilisateur, il est systématiquement informé et invité aux commissions.

À la fin de l'année 2025, 7 commissions avaient eu lieu (6 en 2024) et 3 étaient en cours d'organisation.

1.3 Le SIAO oriente, mais seul le gestionnaire décide de l'admission

À la suite des commissions, les prescripteurs et les GHL du département de la Charente sont notifiés des orientations.

En cas d'orientation vers un dispositif, la structure reçoit l'utilisateur pour lui présenter le projet de service, reprendre avec lui ses attentes et vérifier ses besoins. Selon le CASF (Code de l'action sociale et des familles), le SIAO n'ayant pas le pouvoir d'admission (mais seulement d'orientation), à l'issue de l'entretien, seul le GHL décide de l'admissibilité de l'utilisateur.



Si l'utilisateur est admissible, il va alors pouvoir intégrer le dispositif et bénéficier de la prise en charge. Cependant, compte tenu de la saturation des dispositifs, en fonction des places disponibles, certains ménages sont placés en liste d'attente avant d'être présentés à l'entretien d'admissibilité.



Si la réponse du GHL est négative, la structure doit expliciter sa décision et retourner la demande via le SI SIAO pour que l'utilisateur soit réorienté.

Depuis fin 2024, le SIAO anime des listes d'attente. Sont sur liste d'attente les personnes orientées vers un dispositif dont la liste d'admissible est complète. Les ménages sont alors invités à contacter le SIAO tous les mois pour faire un point sur leur situation et maintenir à jour leur demande. Au sein du SIAO, un référent est attribué à chaque ménages et en plus de maintenir à jour sa demande, l'objectif est de maintenir la motivation de l'utilisateur, de vérifier que son projet et son profil sont toujours adaptés au dispositif sur lequel il a été orienté.

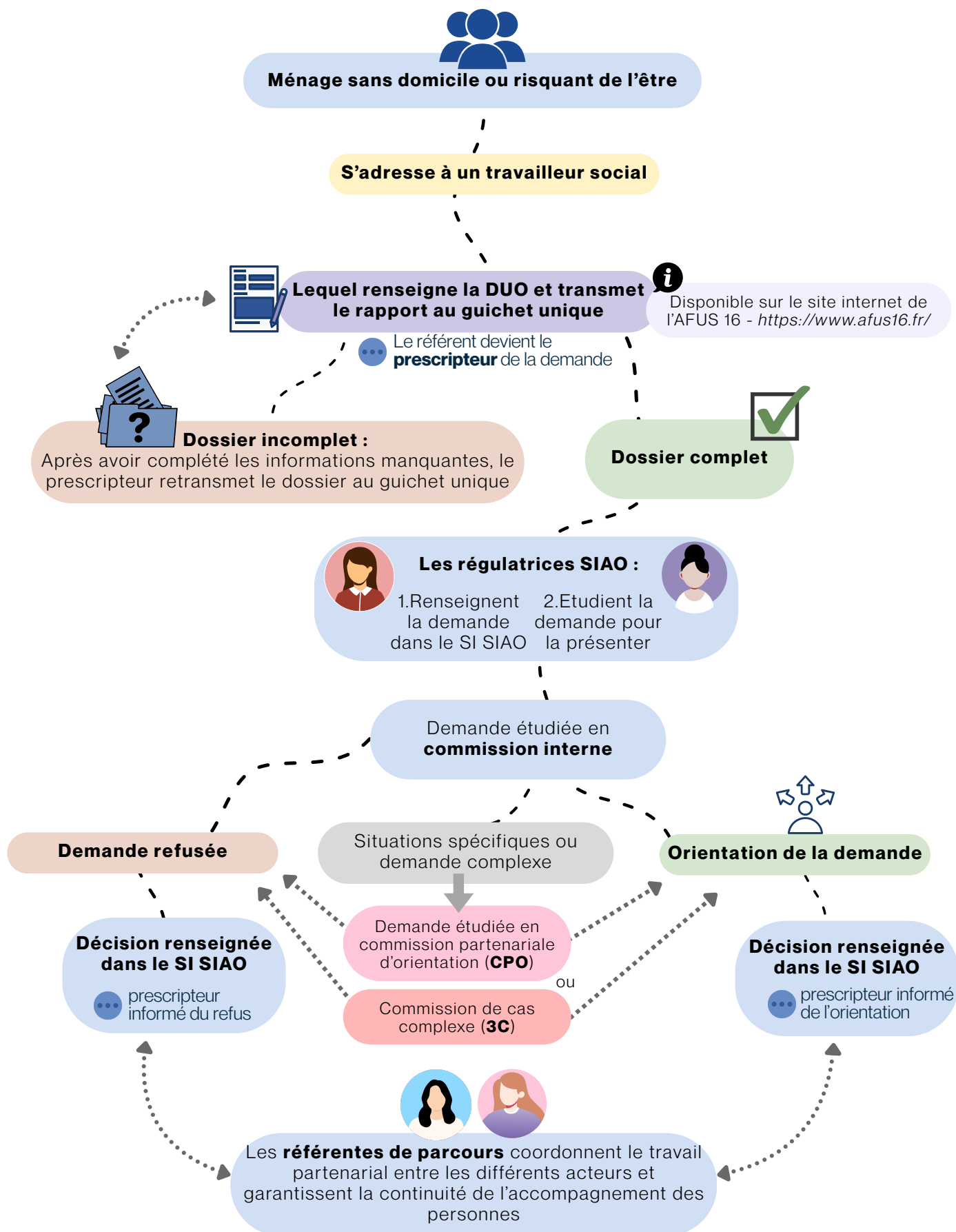
Également, il permet d'amorcer des plans d'actions auprès des usagers pour entamer le projet d'insertion et de maintenir une vigilance sur les situations des personnes les plus vulnérable et d'alerter les professionnels en cas de besoin. En cas d'absence de contact prolongé avec ce dernier, il n'y a pas d'annulation de la demande sans contact préalable avec le prescripteur.

Voir schémas :

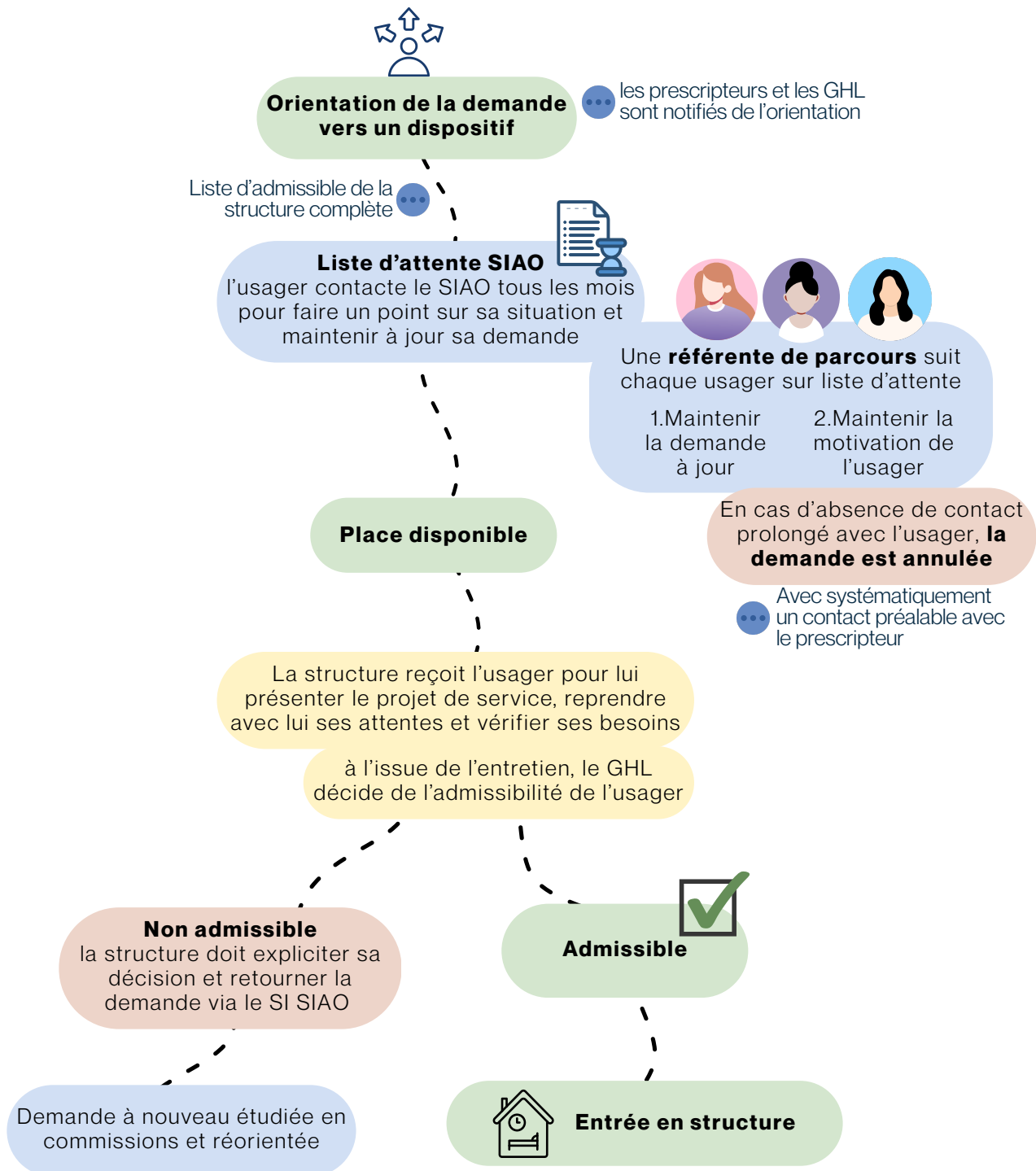


- **Le fonctionnement d'une DUO**
- **Après l'orientation de la demande vers un dispositif**

Le fonctionnement d'une DUO



Après l'orientation de la demande vers un dispositif



2. Analyse de l'activité du guichet unique

2.1 Nombre de demandes et état des dossiers d'orientation



**demandes
d'orientation**

402 en 2024 (-15%)

Les demandes d'orientation sont en baisse en 2025 : 342 demandes en 2023, 402 en 2024 et **329 en 2025** (-73 demandes par rapport à l'année 2024).

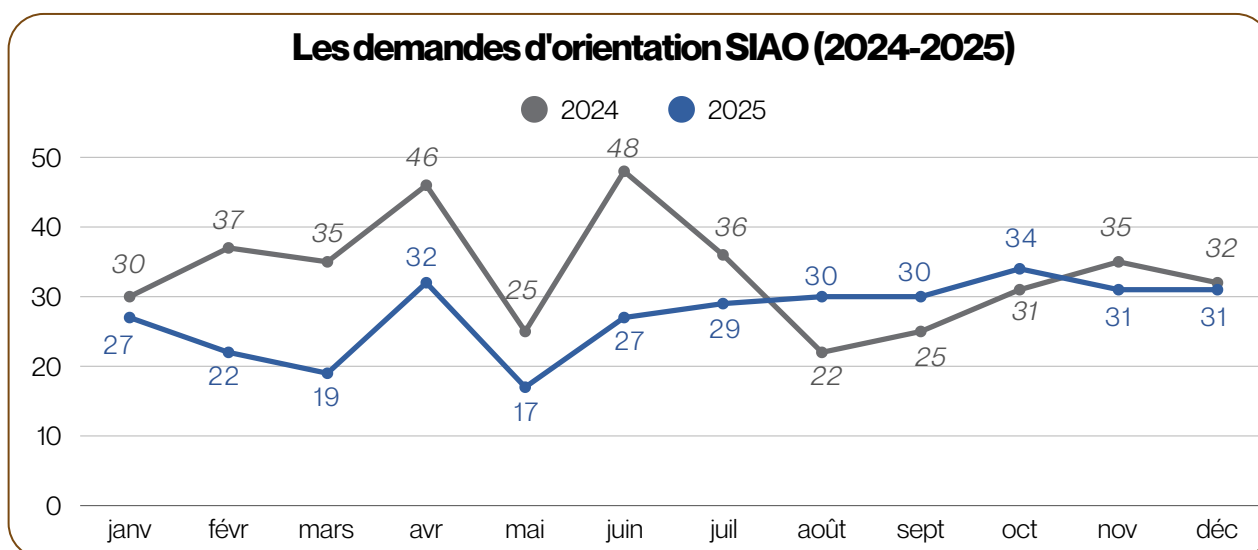
Avec des variations selon les mois, le guichet unique a reçu durant cette troisième année de fonctionnement une moyenne de **27 demandes par mois** (33 en 2024).



479 personnes dont 120 enfants

En 2024 : 655 personnes dont 214 enfants

Ainsi, le nombre de personnes composant les ménages en demande est également en baisse (-27%), mais la composition moyenne des ménages reste identique aux années précédentes, soit 1.5 personnes/ménage.



Plusieurs hypothèses peuvent être avancées pour expliquer la baisse des demandes sur le volet insertion. Si un possible **effet de découragement des travailleurs sociaux** face à des délais d'attente importants peut être envisagé, cette explication ne paraît pas suffisante à elle seule.

En effet, il semble davantage que **l'offre disponible influence directement le volume de la demande**. À ce titre, l'ouverture de places, notamment sur certains territoires comme le secteur du Chabanais en ALT, a pu générer localement une augmentation des sollicitations, illustrant l'effet d'appel de l'offre.

À l'inverse, dans un contexte de tension sur les places et d'allongement des délais d'attente, les travailleurs sociaux peuvent être amenés à **mobiliser d'autres solutions**, parfois moins adaptées, afin de répondre à l'urgence des situations. Ce phénomène peut ainsi contribuer à une diminution des orientations vers le SIAO, sans pour autant traduire une baisse des besoins.

Ainsi, la baisse observée des demandes doit être interprétée avec prudence : elle pourrait davantage refléter une **adaptation des pratiques professionnelles** contrainte par l'offre disponible, qu'une réelle diminution des besoins sur le territoire.



À la fin de l'année 2025 (au 31/12/2025) :

- 328 demandes/329 ont été étudiées par le SIAO
- 259 demandes étaient toujours actives, soit 79% des demandes (hors refus SIAO et demandes annulées).
- Parmi les 328 demandes étudiées à la fin de l'année, 234 demandes (71%) avaient été orientés vers un dispositif.

ÉTAT DES DEMANDES D'ORIENTATION (AU 31/12/25).

TYPOLOGIE FAMILIALE	PART DES DEMANDES	NOMBRE DE DEMANDES
Orientation vers un dispositif (CHRS, IML, ALT, Pension de famille et AVDL)	71%	234
Refus SIAO Dossier passé en commissions et refusé par le SIAO car ; - la demande/le projet du ménage ne relève pas du SIAO - manque d'adhésion du demandeur	14%	45
Annulée Demande annulée par le ménage ou le prescripteur car : - la personne a trouvé une autre solution - son projet a changé - ne souhaite plus l'accompagnement proposé	8%	25
Ajournée Demande/rapport social incomplet, ne permettant pas d'acter une orientation. Demandes d'informations envoyées au prescripteur.	4%	12
Organisation d'une 3C ou CSP Situation complexe et/ou préoccupante, en cours d'organisation d'une commission.	2%	7
En attente de passage en CPO Demande complexe nécessitant l'appréciation du commission partenaire d'orientation	2%	5
Etude en cours Demande en cours d'étude et en cours de passage en commission interne	0,3%	1
Total	100%	329

2.2 La demande se concentre là où l'offre d'insertion est forte

Les principaux prescripteurs restent les MDS, CCAS, HUDA/CADA et les centres hospitaliers de la Charente.



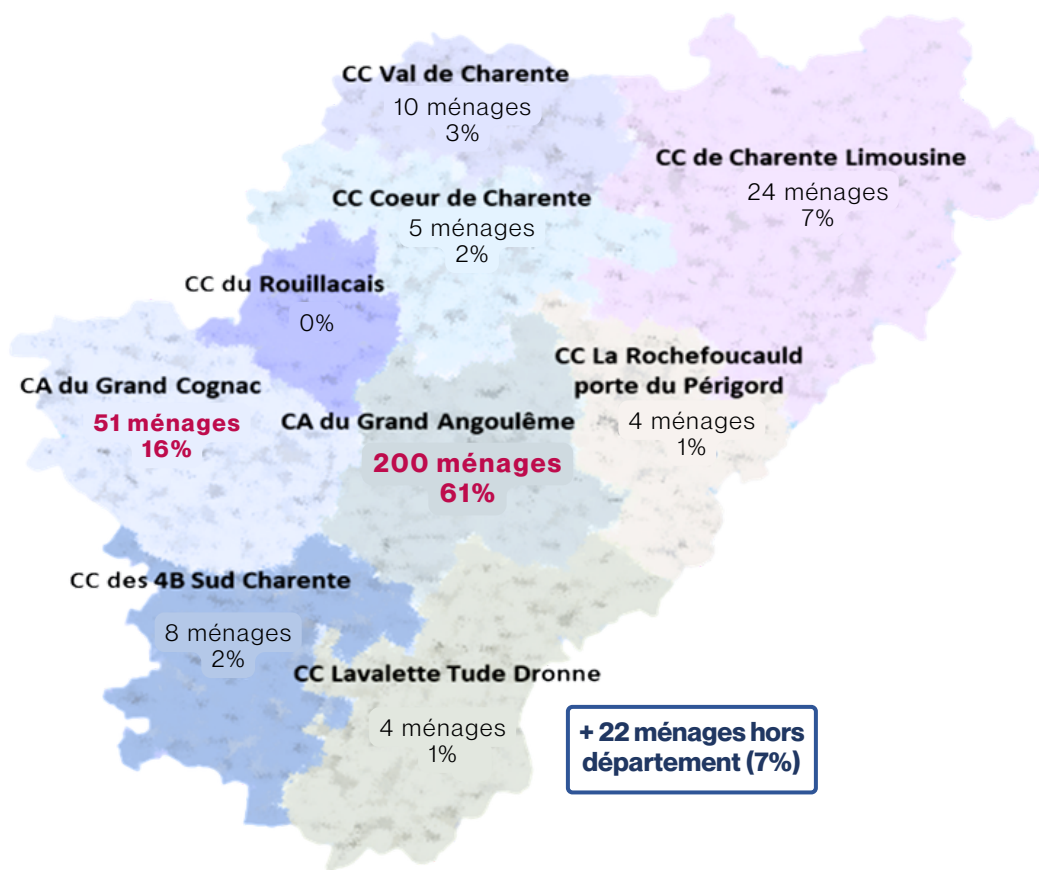
La très grande partie des prescripteurs, 69%, sont situés sur la **CA du Grand Angoulême**, ce qui correspond à la répartition territoriale de domiciliation des ménages en demande (voir carte : Répartition territoriale des ménages en demande).

LES QUATRE PRINCIPAUX PRESCRIPTEURS

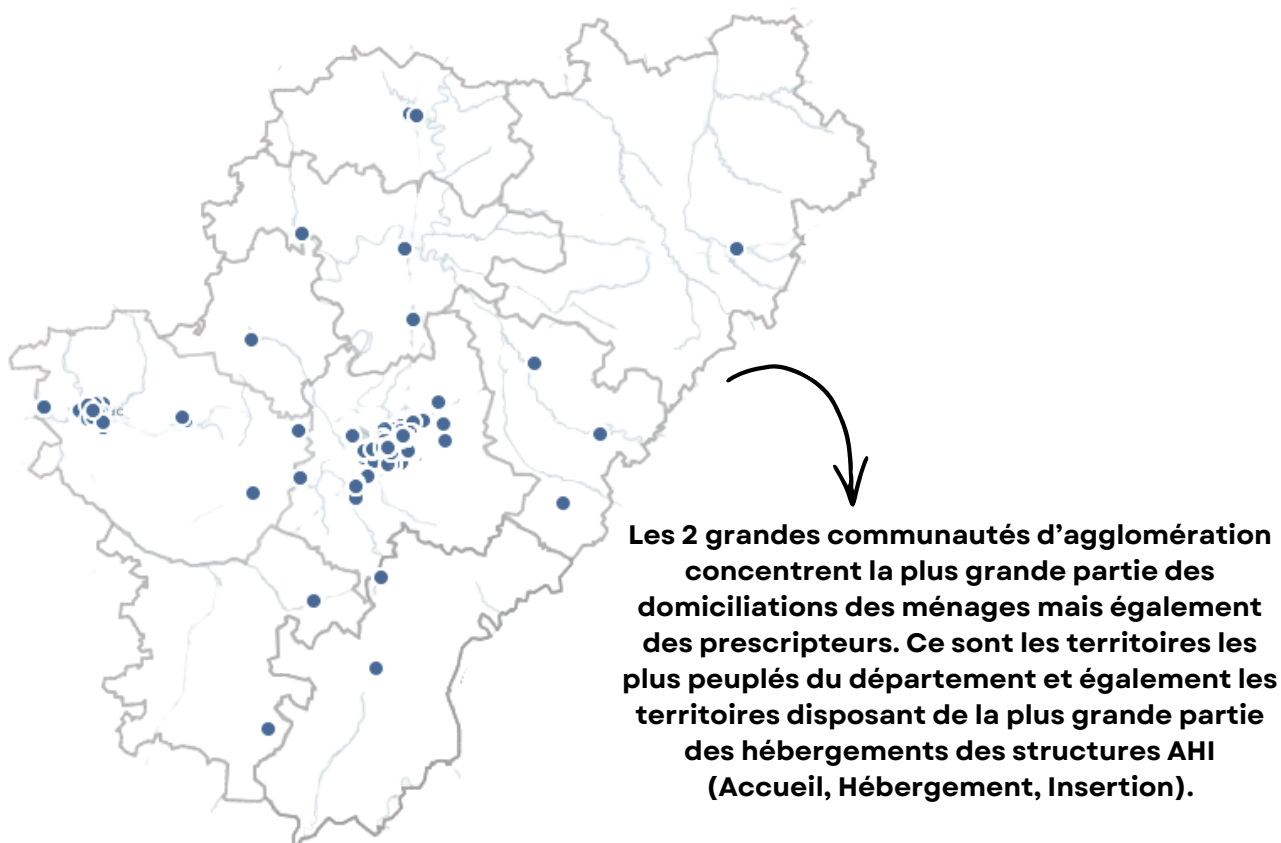
Les MDS	22%
Les CCAS	11%
Les HUDA/CADA	9%
Les Centres Hospitaliers de la Charente	9%

En effet, **6 ménages sur 10 sont domiciliés sur la CA du Grand Angoulême (61%)**. Le deuxième territoire enregistrant le plus de ménages en demande est la **CA du grand Cognac avec 50 demandes (16%)**.

RÉPARTITION TERRITORIALE DES MÉNAGES EN DEMANDE



RÉPARTITION TERRITORIALE DES HÉBERGEMENTS D'INSERTION



3. Caractéristiques des ménages en demande

3.1 Trois quarts des demandes proviennent des personnes isolées



Les 329 ménages ayant adressés une demande unique d'orientation au SIAO de la Charente étaient composés de 479 personnes, dont 120 enfants et 359 adultes. **Parmi les adultes :**

- **156 femmes (43% des adultes)**
- **203 hommes (57% des adultes).**



75% des demandeurs sont des personnes seules : homme seuls et femmes seules

Comme les années précédentes, **une demande sur deux provient des hommes seuls (171 demandes, 52%)**. En général, **les personnes seules**, hommes seuls et femmes seules, représentent trois quarts des demandes: 247 demandes/329.

Toutes les demandes provenant des différents typologies familiales sont en baisse, sauf celles provenant des **femmes seules où 5 demandes supplémentaires** ont été adressées au SIAO.

TYPLOGIE DES MÉNAGES

TYPLOGIE FAMILIALE	NOMBRE DE DEMANDES 2024	%	NOMBRE DE DEMANDES 2025	%
Homme seul	203	50%	171	52%
Femme seule	71	18%	76	23%
Femme seule avec enfant(s)	65	16%	48	15%
Couple avec enfant(s)	24	6%	23	7%
Couples sans enfant	15	4%	5	2%
Homme seul avec enfant(s)	21	5%	5	2%
Groupe adultes	3	1%	1	0,3%
Total	402	100%	329	100%



En 2025, **77% des demandes proviennent des ménages sans enfant à charge** et 23% des ménages en famille (avec enfant(s) à charge).

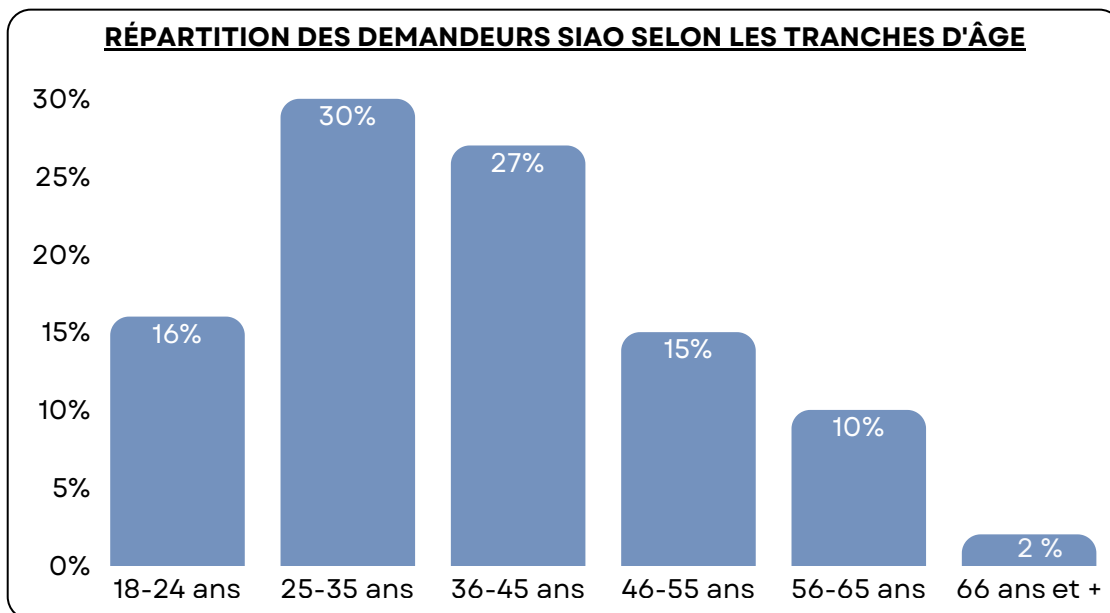
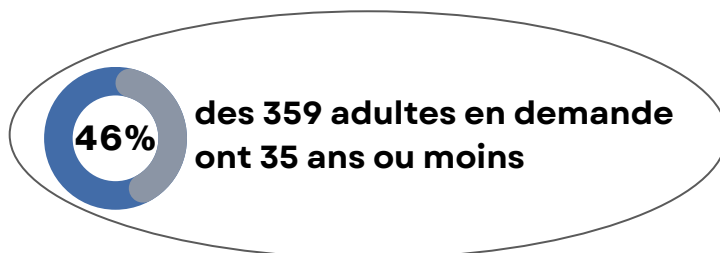


77% sont des **ménages sans enfant** - 253 demandes
73% en 2024 - 292 demandes



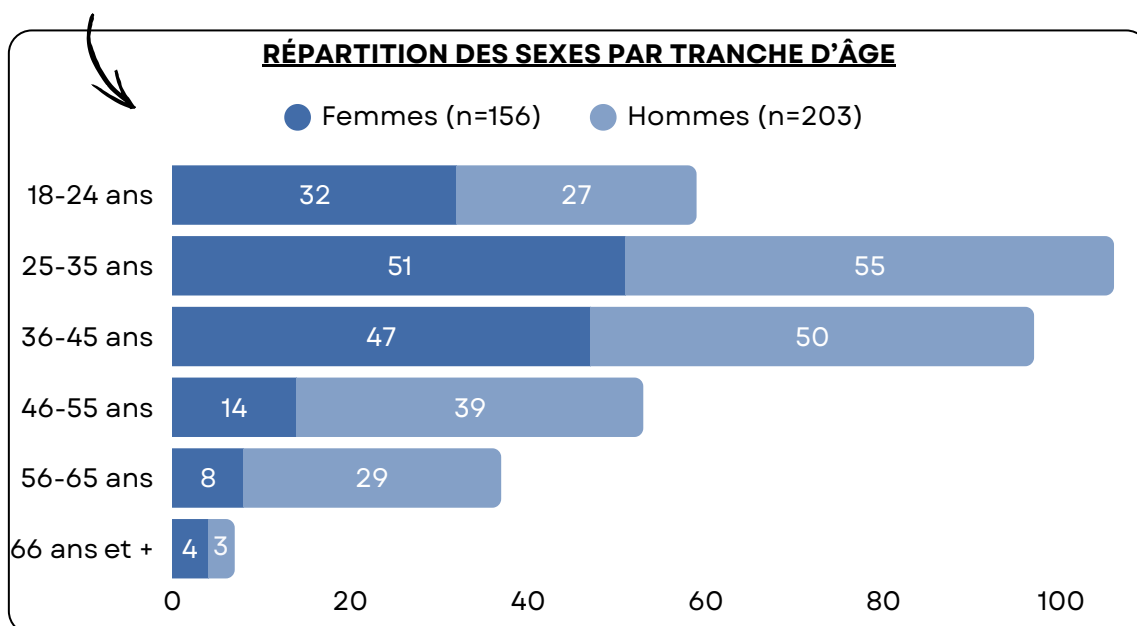
23% sont des **ménages avec enfant(s)** - 76 demandes
27% en 2024 - 110 demandes

3.2 Les jeunes également surreprésentés au guichet unique



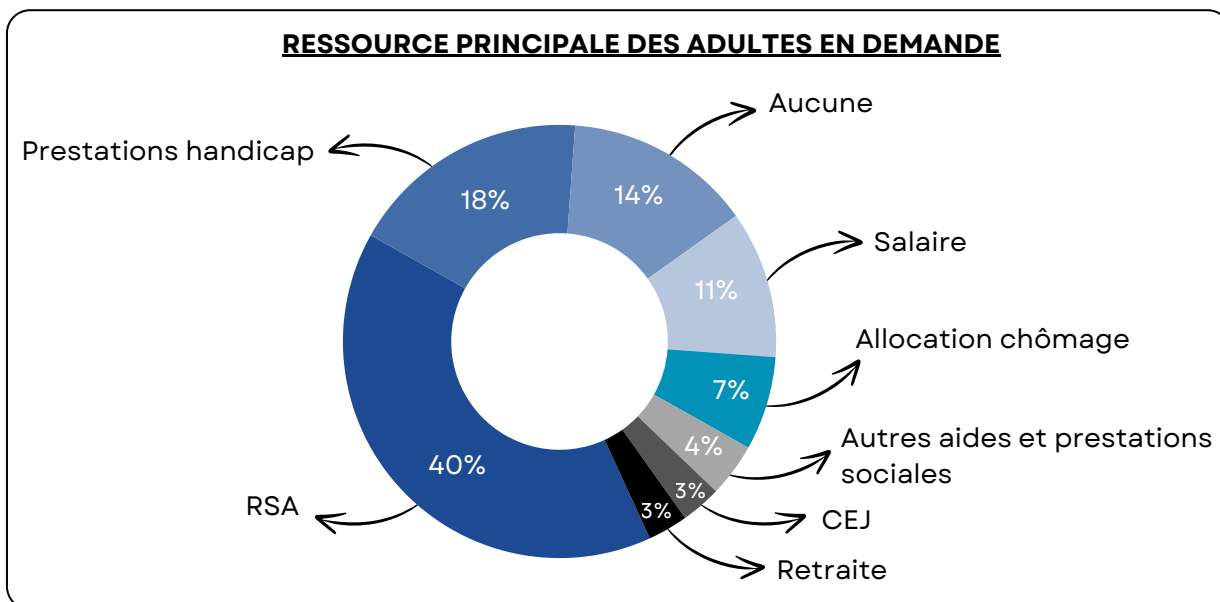
La plus grande partie des adultes ont entre 25 et 35 ans et une autre grande partie est âgées de 36 à 45 ans. On constate, comme sur le volet urgence (plateforme d'écoute 115), une **surreprésentation des jeunes de moins de 35 ans (46% des demandeurs)**.

Les femmes adultes représentent toujours près de la moitié des personnes de chaque catégorie d'âge jusqu'à 45 ans et sont sous représentées au sein des 46 ans et plus. Néanmoins, des différences persistent car les femmes sont davantage accompagnées d'enfant(s) : **72% des adultes au sein des ménages avec enfant(s) sont des femmes**.



3.3 Fragilités sociales multiples des ménages nécessitant un accompagnement social global

- **82% des demandeurs sont sans emploi** (80% en 2024)
- **Le RSA est la ressource principale de 40% des adultes** (37% en 2024) **et 14% n'ont aucune ressource financière** (12% en 2024).



Les personnes en demande d'hébergement/logement adapté sont en grande situation de précarité : **40% des adultes ont le RSA comme ressource principale (141 personnes) et 14% n'ont pas de ressources du tout au moment de la demande (51 personnes).**

L'absence de ressources s'explique, en partie, par les **difficultés d'insertion professionnelles** : **82% des demandeurs étaient sans emploi au moment de la demande** (294 adultes). Seulement 14% des adultes (49 personnes) étaient en emploi (dont une minorité seulement était en emploi stable CDI), ou en voie d'insertion professionnelle (chantiers d'insertion, formations rémunérées...).

Les difficultés d'insertion professionnelles et l'absence de ressources stables et suffisantes pour vivre dignement sont une cause mais également une conséquence des difficultés d'hébergement ou de maintien dans un hébergement stable des ménages. À ces difficultés peuvent s'ajouter également d'autres problématiques, principalement de santé (handicap, addictions).

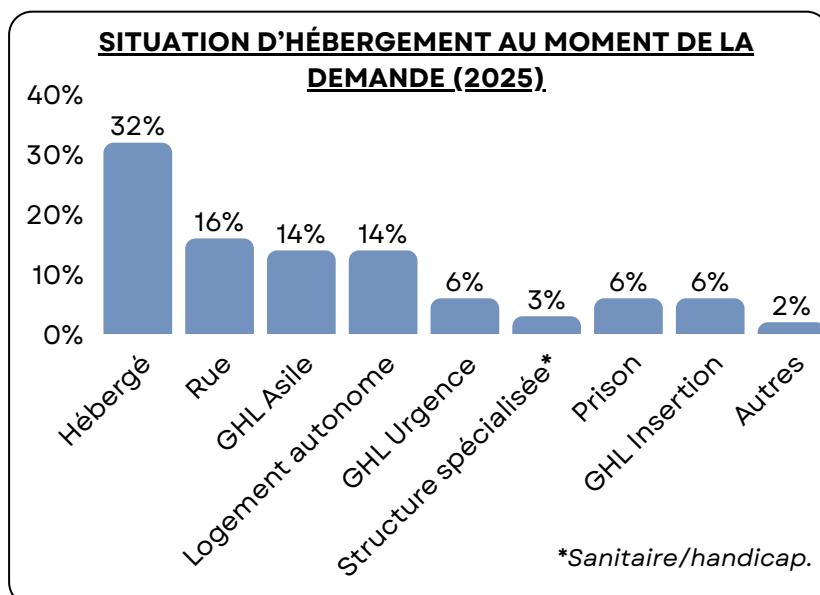
Comme les années précédentes, la majorité des ménages en demande étaient déjà en grande difficulté d'hébergement au moment de la demande :

- **La plus grande partie, 32% étaient hébergés par des tiers au moment de la demande :** étant une des manifestations de la crise du logement, l'hébergement chez des tiers est une facette très peu connue du mal logement. Les situations sont très diverses, mais les personnes hébergées chez des tiers faisant une demande au SIAO sont des personnes adultes non étudiantes, habitant chez leurs parents ou chez des tiers (sans forcément avoir de lien de parenté) et qui n'ont pas la possibilité d'accéder à un logement autonome (puisque comme nous avons pu le voir, très peu sont insérés professionnellement et la majorité ont les minimas sociaux comme ressources).



En France, le nombre de personnes hébergées chez des tiers (hors parents) était de 590 000 en 2020, une augmentation de 15% depuis l'enquête de 2013. (Enquête nationale du logement, 2020).

- **24% des ménages en demande étaient hébergés au sein des structures d'insertion:** GHL asile, GHL insertion et structures spécialisées.
- **16% étaient sans-abri et 6% étaient hébergés au sein de structures d'hébergement d'urgence.**



Ces difficultés (sans emploi, absence de ressources, précarité résidentielle) expliquent le constat que **51% des besoins d'accompagnement exprimés par les ménages et prescripteurs au moment de la demande est un accompagnement social global.**

DOMAINES D'ACCOMPAGNEMENT	EN 2025	%
Démarche au logement	94	21%
Démarche administrative	54	12%
Budget	22	5%
Santé	33	7%
Insertion professionnelle	17	4%
Parentalité	3	1%
Besoins globaux (ensemble des besoins)	229	51%
Total des besoins exprimés	452	100%



Ce système de classification des besoins d'accompagnement des ménages a été mis en place au début de l'année 2025 et est réalisé à partir des besoins exprimés par le ménage, le prescripteur, mais également déterminé par l'équipe du SIAO à partir du rapport social décrivant le parcours du ménage.

Ainsi, 229 ménages sur 329 en demande en 2025 (soit 70% des ménages en demande) ont **besoin d'un accompagnement social global au moment de leur demande** et non d'un accompagnement autour d'un, deux ou trois domaines.

En dehors de l'accompagnement global, le besoin le plus fréquent concerne l'appui aux **démarches liées au logement** (aide pour les demandes d'aides au logement, accompagnement à l'entrée dans le logement, suivi du paiement du loyer et des charges, etc.). Cela montre que, malgré le caractère encore récent du dispositif, les prescripteurs ont bien identifié le champ d'intervention du SIAO.

On constate que seulement 5% des ménages ont besoin d'un accompagnement autour d'un seul domaine au moment de leur demande et que **93% d'entre eux ont besoin d'un accompagnement dans plusieurs domaines de la vie sociale** (*pas de besoin déterminé pour 2% des ménages*).

NOMBRE DE DOMAINES DE BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT	DEMANDES EN 2025	%
1 domaine	15	5%
2 domaines	30	9%
3 domaines	49	15%
Besoins globaux (ensemble des domaines)	229	70%
<i>Besoins non déterminés</i>	6	2%
Total demandes	329	100%

4. Les orientations des commissions

4.1 Besoins des ménages relevant principalement des dispositifs IML et CHRS

À la fin de l'année 2025, la plus grande partie des 234 ménages orientés vers un dispositif, ont été orientés vers le dispositif **IML (40%)** et vers les **CHRS (35%)**.

LES ORIENTATIONS VERS LES DISPOSITIFS AU 31/12/2025 (234 DEMANDES)				
IML	CHRS	PF	ALT	AVDL
40% 94 demandes	35% 82 demandes	11% 25 d.	10% 23 d.	4% 10 d.
En 2024 : 36% (112 d.)	37% (113 d.)	12% (36 d.)	8% (24 d.)	7% (22 d.)

Les commissions proposent une orientation en adéquation avec les difficultés rencontrées par les ménages. Ainsi, le nombre élevé d'orientations vers les dispositifs CHRS et IML **reflète les difficultés et besoins d'accompagnement des usagers**.

- **Dispositif IML pour accompagner les ménages en difficultés d'insertion dans le logement ordinaire** : en raison des difficultés économiques, sociaux ou administratifs, les ménages en demande sont confrontés à des difficultés d'accès au logement ordinaire avec un bail classique. Le dispositif va ainsi accompagner ces ménages en facilitant leur accès à un logement autonome, en particulier dans le parc locatif privé.
- **Le dispositif CHRS pour accompagner les situations complexes** : le cumul des difficultés et les besoins d'accompagnements dans plusieurs domaines correspondent à l'accompagnement renforcé proposé par les CHRS.

LES ORIENTATIONS À LA FIN DE L'ANNÉE

DISPOSITIF	2023	%	2024	%	2025	%
ALT	29	12%	24	8%	23	10%
AVDL	0	0%	22	7%	10	4%
CHRS	140	56%	113	37%	82	35%
IML	62	25%	112	36%	94	40%
PF	19	8%	36	12%	25	11%
Total demandes orientées	250	100%	307	100%	234	100%

On constate que la part des **orientations vers les IML est de plus en plus importante** : 25% des demandes étaient orientés vers ce dispositif en 2023, 36% en 2024 et enfin, **40% en 2025**. La forte augmentation entre 2023 et 2024 est expliquée par la création de 93 places et 33 logements supplémentaires dans le cadre du dispositif IML.

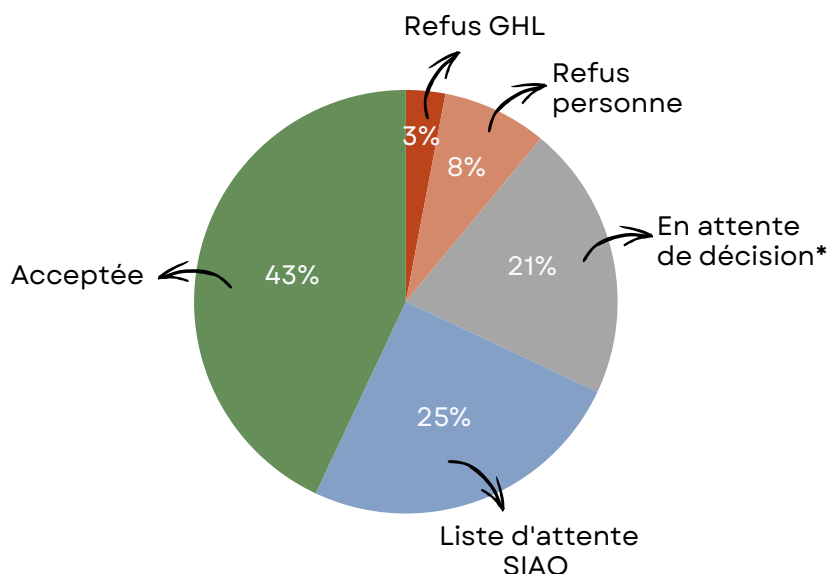
En revanche, même si les orientations vers ce dispositif restent encore importantes, le taux d'orientations vers les **CHRS est en baisse** : 50% en 2023, 37% en 2024 et **35% en 2025**.

Il s'agit également des 2 dispositifs les plus plébiscités depuis 2023 par les prescripteurs en charge de l'usager qui peuvent accompagner la DUO d'une préconisation vers un ou 2 dispositifs. Ainsi, parmi les dispositifs proposés, les CHRS et IML concentrent la majorité des préconisations, représentant 63% des souhaits des prescripteurs (56% en 2024).

4.2 Les décisions des GHL : forte baisse des refus pour profil incompatible

À la fin de l'année, parmi les 234 demandes orientées, **100 orientations ont été acceptées et 25 ont été refusées**. Le reste des demandes (109 demandes, 46%) n'avaient pas encore de réponse puisqu'elles étaient, soit en liste d'attente SIAO, soit en liste d'attente des GHL ou en cours d'instruction par ceux-ci.

ÉTAT DES DEMANDES ORIENTÉES VERS LES DISPOSITIFS EN 2025



*sortie des listes d'attente du SIAO et en liste d'attente des GHL ou en cours d'instruction par les GHL.

Parmi les 25 demandes refusées en 2025, 19 sont des refus de l'orientation par les ménages eux-mêmes.

Seulement **2 refus ont été exprimée par les GHL pour profil incompatible avec l'accompagnement proposé par le dispositif, contre 32 l'année précédente**. Ces situations d'inadéquation ne peuvent être totalement évitées, dans la mesure où le SIAO intervient sur la base de prescriptions. Néanmoins, une nette diminution de ces refus est observée. Elle s'explique par le **travail approfondi mené par les équipes du SIAO dans le cadre de l'animation des listes d'attente internes**.

En effet, les ménages sont contactés mensuellement, permettant aux référentes de parcours d'actualiser de manière fine les situations, tant sur l'évolution des besoins que sur les changements de situation. Ce suivi régulier vise à **ajuster l'orientation initiale** afin de garantir, au moment de la proposition aux GHL, **une adéquation optimale entre le dispositif mobilisé et les besoins exprimés par le ménage**.

L'animation des listes d'attente permet également le **maintien du lien avec les usagers**, ce qui a réduit les annulations car l'utilisateur a trouvé une autre solution ou les annulation car l'utilisateur est injoignable.

Par ailleurs, le développement d'outils internes, tels qu'une **grille d'évaluation des besoins**, ainsi que la mise en place de **temps de présentation auprès des prescripteurs** (insistant notamment sur la nécessité de rapports sociaux précis et complets) contribuent à améliorer le repérage des besoins. Ces démarches participent directement à une orientation plus qualitative et adaptée.

	2023	2024	2025
Nombre de décision	220	203	125
Orientation acceptée	122	118	100
Orientations refusée/annulée	98	85	25
<i>Refus car profil incompatible</i>	37	32	2
<i>Annulation car l'utilisateur a trouvé une autre solution</i>	50	30	16
<i>Annulation car l'utilisateur est injoignable</i>	9	14	3
<i>Changement de département de la personne</i>	0	0	3
<i>La personne ne souhaite plus l'accompagnement proposé</i>	0	0	1
<i>Annulation car usager incarcéré</i>	2	4	0
<i>Pas de motif indiqué</i>	0	5	0

PLATEFORME D'ÉCOUTE 115



**10 257 DEMANDES
D'HÉBERGEMENT ET DE
PRESTATION**

11 886 en 2024 (-14%)



41 demandes / jour ouvré

dont 34 demandes d'hébergement



**personnes différentes
en demande**

1453



dont 304
enfants



86%

**des sollicitations sont
des demandes
d'hébergement**

NUITÉES RÉALISÉES
81 231



**En moyenne, 223 personnes
sont hébergées chaque soir**

À RETENIR

ACTIVITÉ DU

GUICHET UNIQUE DE L'HÉBERGEMENT ET DU LOGEMENT ACCOMPAGNÉ



demandes d'orientation
402 en 2024



**71% des demandes ont été
orientées vers un dispositif**



77% sont des **ménages sans
enfant** - 253 demandes



**479 personnes
différentes en demande**



dont 120
enfants



05 45 93 62 90



secretariat@afus16.fr



www.afus16.fr