

2025

RAPPORT D'ACTIVITÉ

Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation
Eure & Loir

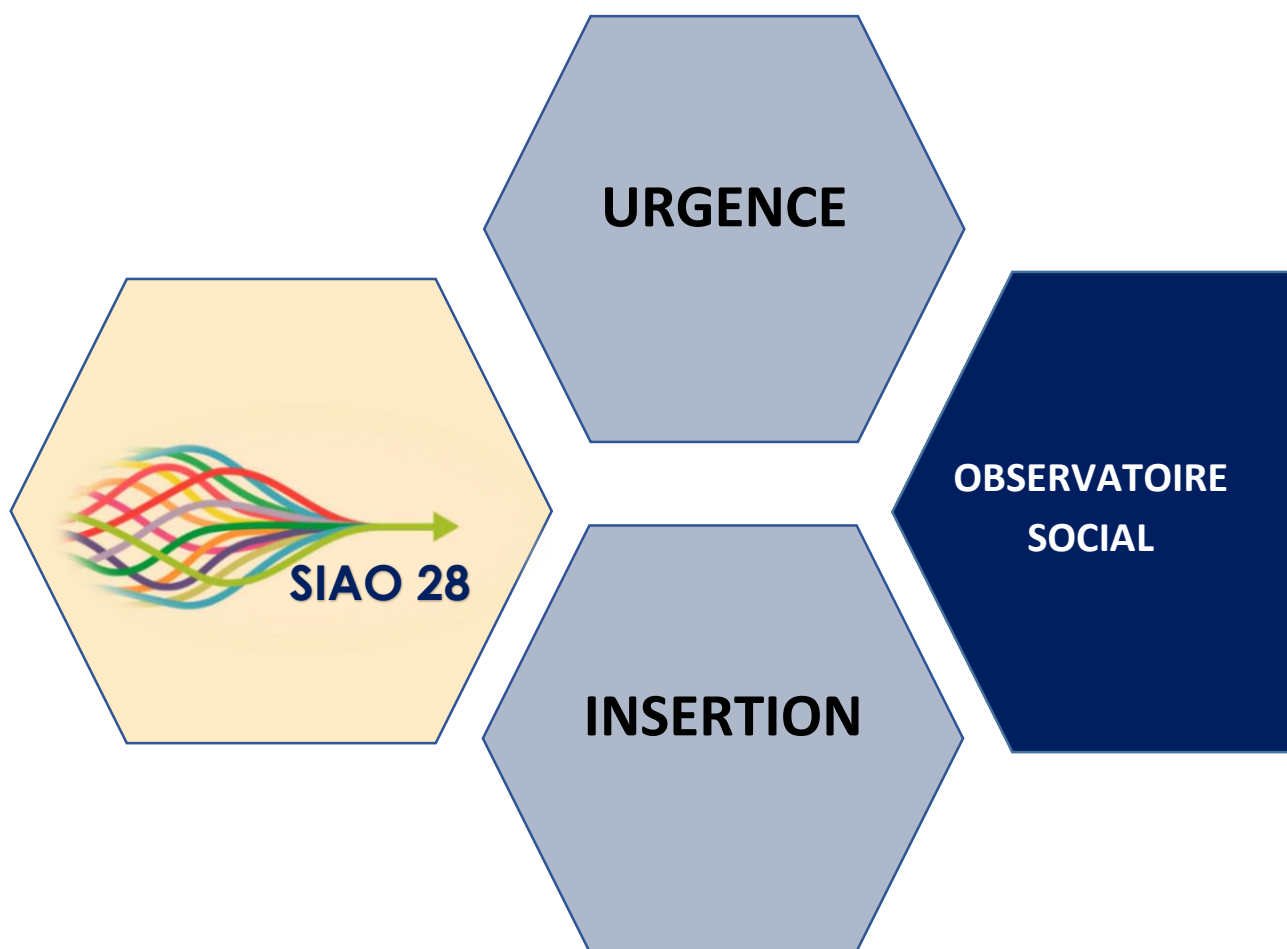


Table des matières

I.	FONCTIONNEMENT DU SIAO	6
A.	Pôles SIAO :.....	6
1.	Pôle urgence	6
2.	Pôle insertion	7
3.	Pôle Observatoire	8
B.	Partenariats locaux :.....	8
C.	Organisation interne du SIAO d'Eure & Loir :	9
II.	ACTIVITÉ LIÉE A L'URGENCE 115	11
A.	Outils & fonctionnement.....	11
1.	Lignes téléphoniques	11
2.	Fonctionnement et horaires	11
3.	Central d'appel	11
4.	Rôle de mise à l'abri via l'hébergement d'urgence :	12
5.	Écoute sociale	12
B.	Analyse des appels – Année 2025	13
1.	Appel entrant du 115	13
2.	Tendances mensuelles des appels	15
C.	Analyse de la demande et des réponses apportées en 2025	17
1.	Volume global de la demande	17
2.	Analyse des refus	18
3.	Demandes Non Pourvues (DNP) réelles : un indicateur clé de tension	19

4.	Comparaisons des demandes face aux refus.....	21
5.	Taux de satisfaction de la demande	22
D.	LE PUBLICS DEMANDEURS & ACCUEILLIS.....	24
1.	Typologie des demandeurs du 115 en 2025.....	24
2.	Demandeurs par tranche d'âge	26
3.	Typologies des personnes des accueillis sur les centres d'hébergement	27
4.	Analyse âge comparée des accueillis : moyenne vs personnes différentes	29
5.	Comparatif Demandeurs vs Accueillis au 115 en personnes différentes.....	30
E.	Situations administratives	32
1.	Situation administratives - des appelants au 115.....	32
F.	REPARTITIONS DE LA DEMANDES SUR LE TERRITOIRE	35
1.	Une demande partiellement invisible sur certains territoires	36
2.	La question centrale de la mobilité	36
III.	LES CENTRES D'HEBERGEMENT D'URGENCE EN EURE & LOIR	38
A.	Centre d'Hébergement d'Urgence à la nuitée :	38
B.	Centre d'Hébergement d'Urgence à la contractualisation :	39
C.	Gratuité des opérateurs :	40
D.	Synthèse des places mobilisée	41
IV.	LES ENQUETES FLASH DE L'OBSERVATOIRE SOCIAL 2025	42
A.	Enquête flash FVV	42
B.	Enquête flash – demandeurs en situation d'handicap	43
C.	Enquête flash – jeunes demandeurs 115.....	44

D.	Enquête flash fluidité vers la réinsertion	45
E.	Enquête flash – demandeurs 115 avec des animaux.....	46
F.	Enquête flash – primo - arrivants.....	47
G.	Comparaison Dreux / Chartres : objectiver l'écart de DNP.....	
V.	Concours de la force publique	53
VI.	BONS TAXIS.....	54
VII.	ACTIVITÉ LIÉE A L'INSERTION	57
A.	Traitement des demandes et rôle du SIAO	57
1.	Schéma de traitement d'une demande d'insertion.....	57
2.	Saisie et traçabilité des demandes d'insertion : un outil au service des politiques publiques	57
3.	Les prescripteurs	58
4.	Accompagnement des prescripteurs : formations proposées par le SIAO.....	59
5.	Délais de traitement des demandes	60_Toc221809496
B.	Analyse des demandes d'insertion	62
1.	Nombre de demandes reçu par mois au SIAO.....	63
2.	Motif de la demande	64
C.	CARTOGRAPHIE DES STRUCTURES	66
D.	DIFERENTES ETAPES DE TRAITEMENT	67
1.	Demandes sur liste d'attente.....	67
2.	Les orientations.....	68
3.	DELAIS D'ATTENTE	69
4.	Entrée en structure	70

5.	Demandes annulées / clôturées / refus.....	71
6.	Demandes à compléter / mettre à jours	73
7.	Demandes à réorienter	75
8.	Analyse	76
9.	FOCUS.....	78
VIII.	LES COMISSIONS DE MÉDIATION	82
IX.	Coordination des Maraudes et de l'Accompagnement des Personnes en Précarité	85
X.	SAS CVDL	90
XI.	Projet 2026 – Conclusion	93

I. FONCTIONNEMENT DU SIAO

Le SIAO28 est le service départemental chargé de la coordination de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement des personnes sans domicile en Eure et Loir. Il centralise les demandes d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement accompagnée qu'elles soient effectuées via le 115 ou la plateforme du Système d'Information (SI). Le SIAO oriente les personnes vers la solution la plus adaptée, qu'il s'agisse d'une réponse d'urgence immédiate ou d'un parcours d'insertion plus long.

Depuis le 1er octobre 2024, le Groupe d'Intérêt Public Relais Logement (GIP RL) est le nouveau gestionnaire désigné par les services de l'Etat. Le GIP Relais Logement est une structure déjà bien implantée et reconnue dans le secteur drouais et dans le département, ayant une longue expérience dans le domaine du logement et de l'accompagnement. Le SIAO, désormais rattaché à cette organisation, s'inscrit pleinement dans ses valeurs d'humanisme, d'entraide et de servitude avec engagement

Le SIAO, en tant que service devant garantir neutralité et équité vis-à-vis de l'ensemble des acteurs locaux, est implanté à Chartres. Cette localisation permet d'être au plus proche des services de la préfecture, tout en facilitant la coordination avec les autres structures et acteurs du territoire, afin d'assurer une gestion efficace des parcours d'hébergement et d'insertion.

L'équipe dédiée au SIAO est composée de plusieurs professionnels : une directrice adjointe, une cheffe de service, un chargé de l'observatoire social, ainsi que des opérateurs spécialisés dans l'urgence (115) et l'insertion. Cette organisation permet d'assurer une approche transversale et une vision globale des parcours des personnes accompagnées, facilitant ainsi un suivi cohérent et adapté tout au long de leur parcours « de la rue au logement ».

Le SIAO est composé de 3 pôles : l'urgence, l'insertion et l'observatoire social.

A. Pôles SIAO :

1. POLE URGENCE

Le pôle urgence du SIAO est dédié à la gestion des situations d'urgence sociale. Le 115, numéro d'urgence national, répond aux demandes immédiates d'hébergement pour les personnes ou ménages sans domicile. Lors des appels, ceux-ci sont géolocalisés, ce qui permet de renvoyer automatiquement la demande vers le département concerné, assurant ainsi une prise en charge locale et rapide.

Afin d'offrir une écoute de qualité, le SIAO d'Eure-et-Loir est équipé d'une centrale d'appel via Novelcom, garantissant une prise en charge optimisée et un suivi réactif.

Tous les appels sont systématiquement enregistrés sur la plateforme du SI-SIAO, centralisant ainsi toutes les demandes et permettant une gestion fluide et cohérente des situations.

Conformément aux cahiers des charges de la DIHAL, les opérateurs réalisent des évaluations flash lors de chaque appel. Ces évaluations visent à prendre connaissance rapidement des besoins immédiats des demandeurs et à orienter les personnes vers la solution la plus adaptée, tout en prenant en compte les aspects sociaux et sanitaires liés à chaque situation.

Le SIAO 115, par définition, centralise les demandes d'hébergement d'urgence et oriente les personnes vers les solutions les plus adaptées. Dans le département, plusieurs centres d'hébergement d'urgence jouent un rôle clé dans l'accueil et l'orientation des personnes en situation de précarité, tels que le Foyer d'Accueil Chartrain, Notre-Dame de Fatima des Apprentis d'Auteuil et le GIP Relais Logement.

Afin de garantir la fluidité et la sécurisation des parcours d'hébergement, le SIAO organise des Comités de Suivi Urgence mensuels. Ces comités réunissent, en plus des CHU du département, des acteurs tels que l'accueil de jour le Point Refuge, le CMP Henry EY, ainsi que des partenaires comme Coallia. Ces réunions permettent de mener une recherche dynamique de solutions à l'échelle du département, de favoriser les échanges et la réflexion commune, et de suivre les situations urgentes pour optimiser les parcours d'hébergement et d'insertion.

2. POLE INSERTION

Le volet insertion du SIAO vise à accompagner les personnes dans leur transition vers des solutions de logement pérennes, tout en assurant un suivi adapté. Lorsqu'une personne en situation de précarité exprime le souhait de bénéficier d'un accompagnement plus structuré, la demande est saisie dans le Système d'Information (SI) par le référent de parcours. Cette étape permet d'orienter la personne vers les structures d'hébergement adaptées, des logements accompagnés ou des mesures d'accompagnement spécifiques, en fonction de ses besoins et de son projet de réinsertion. L'objectif est de garantir une prise en charge coordonnée et individualisée, en permettant un suivi continu et l'accès à des solutions pérennes d'hébergement ou de logement. Ce processus assure un suivi personnalisé, permettant d'adapter les solutions en fonction des évolutions de la situation de chaque personne et de son parcours d'insertion.

3. POLE OBSERVATOIRE

Le pôle observatoire du SIAO émerge à la croisée des activités du 115 et de l'insertion. Ce pôle joue un rôle clé en permettant une connaissance approfondie des dispositifs existants et en offrant une fonction de conseil aux différents acteurs du secteur. Grâce à ce pôle, le SIAO analyse les données collectées et obtient ainsi une vision précise des besoins et des parcours d'hébergement et d'insertion dans le département.

En tant qu'observatoire social du département de l'Eure-et-Loir, le pôle contribue directement à l'élaboration du rapport d'activité du SIAO, permettant de dresser un état des lieux des actions menées et des résultats obtenus en matière d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement.

Les données mobilisées sont majoritairement extraites du SI-SIAO, garantissant une base d'observation homogène et partagée entre les acteurs. Un travail régulier de fiabilisation et de consolidation est mené afin d'assurer la qualité, la cohérence et la représentativité des informations exploitées. Il convient toutefois de noter que des décalages ponctuels peuvent subsister entre les données et la réalité du terrain, notamment lorsque les mises à jour par les structures ne sont pas réalisées de manière régulière. Néanmoins, les démarches engagées avec les partenaires visent à renforcer progressivement et durablement la fiabilité des données, afin de tendre vers une adéquation toujours plus fine avec les situations observées.

Ce pôle a également un rôle stratégique dans l'identification des besoins et des enjeux territoriaux. Il contribue ainsi aux diagnostics du territoire, notamment en :

- Identifiant les freins liés aux orientations refusées et en proposant des pistes pour réadapter les critères d'admission des structures d'hébergement.
- Cernant les besoins satisfaits sur le département, afin de mieux orienter les ressources et les actions.
- Repérant les besoins non satisfaits, afin d'ajuster l'offre en conséquence.
- Fournissant aux pouvoirs publics des éléments d'analyse, pour appuyer la prise de décision et l'ajustement des politiques publiques liées à l'hébergement et à l'insertion.

B. Partenariats locaux :

Le SIAO entretient des partenariats étroits avec un large éventail de structures, qu'elles soient publiques, privées ou associatives, afin d'assurer une prise en charge complète et coordonnée des personnes en situation de précarité. Ces partenariats sont essentiels pour garantir un accompagnement adapté et une réinsertion réussie des bénéficiaires. Parmi les partenaires clés du SIAO, on retrouve des centres d'hébergement d'urgence tels que le Foyer d'Accueil Chartrain, Les Apprentis d'Auteuil, et le GIP Relais Logement, ainsi que des acteurs de l'insertion comme ADOMA et le Coatel.

D'autres structures comme le Mouvement du Nid, les résidences jeunes travailleurs du département, Alve, ou encore Henry Ey, apportent également un soutien crucial dans l'accompagnement des publics vulnérables. Le SIAO collabore également avec des acteurs tels que SOLIHA et Habitat & Humanisme, qui jouent un rôle essentiel dans l'accompagnement social et l'accès au logement.

Les CCAS des arrondissements de Chartres, Nogent-le-Rotrou, Dreux et Châteaudun sont des partenaires stratégiques pour assurer un accompagnement sur l'ensemble du territoire et un suivi localisé. Enfin, des structures comme Coallia et le Conseil Départemental interviennent pour répondre aux besoins spécifiques des personnes, notamment en matière d'accès au logement et de réinsertion professionnelle.

Les acteurs de la maraude, les équipes mobiles et les accueils de jour, jouent également un rôle essentiel en charge de l'aide de première nécessité et de l'identification des besoins des personnes sans domicile. Ces interventions sont cruciales pour accompagner les individus en grande précarité et les orienter vers des solutions adaptées.

Ces collaborations permettent au SIAO de mener une réflexion collective avec l'ensemble des acteurs du territoire, d'assurer la fluidité des parcours et d'optimiser les solutions d'hébergement, d'accompagnement et d'insertion.

C. Organisation interne du SIAO d'Eure & Loir :

Le service du SIAO dispose de 7 équivalents temps plein (ETP), répartis de la manière suivante :

- 4 opérateurs
- Un chargé de l'observatoire social
- Une cheffe de service
- Un poste de direction

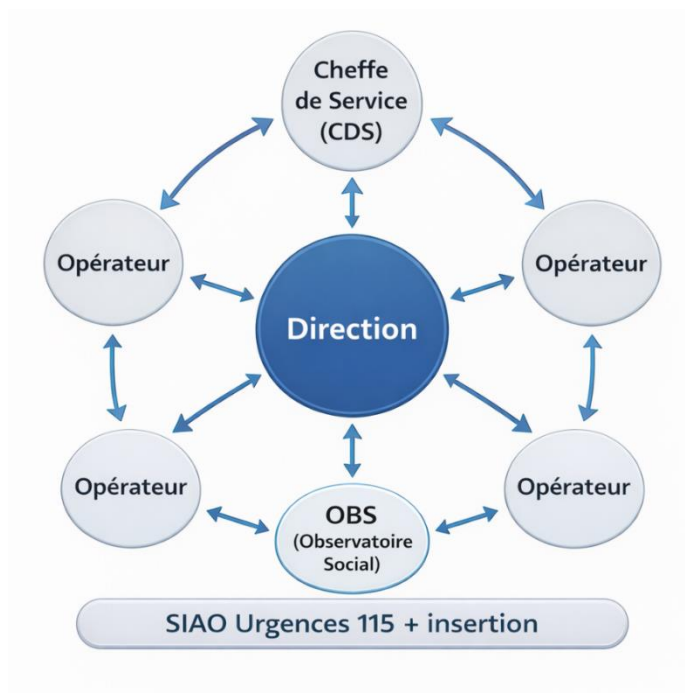
Cette organisation permet de concilier la gestion opérationnelle du 115, l'analyse des données sociales et le pilotage stratégique du service.

L'équipe du SIAO est polyglotte, ce qui permet à l'écoute du 115 de se dérouler en français, anglais, espagnol, portugais et arabe, garantissant un accueil accessible aux personnes non francophones.

Concernant la formation, 2 membres de l'équipe ont suivi en 2025 une formation sur les bases de l'écoute en situation d'urgence, organisée par la FAS. Dès le début de l'année 2026, le reste

de l'équipe sera également formé, témoignant de la volonté du SIAO de renforcer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de précarité.

Cette organisation et ces initiatives illustrent l'engagement du SIAO à fournir un service professionnel, réactif et inclusif, capable de répondre efficacement aux besoins des publics vulnérables.



II. **ACTIVITÉ LIÉE A L'URGENCE 115**

A. **Outils & fonctionnement**

Le 115 – Urgence Sociale

Le 115 est un numéro gratuit dédié aux urgences sociales, permettant d'apporter une réponse rapide et adaptée aux personnes en situation de détresse sociale ou de précarité.

1. LIGNES TELEPHONIQUES

- Ligne principale : Accessible à tout public, c'est la ligne principale du 115.
- Ligne partenaire : réservée exclusivement aux professionnels (travailleurs sociaux, forces de l'ordre, établissements...), cette ligne n'est pas communiquée au grand public. Les appels partenaires peuvent toutefois générer des demandes d'hébergement.

2. FONCTIONNEMENT ET HORAIRES

- Horaires d'ouverture : Du lundi au vendredi 09h à 21h et le samedi jusqu'à 20h.
- En dehors des horaires du 115 : Il est indiqué aux ménages de contacter les forces de l'ordre, qui prennent le relais et assurent le lien avec l'astreinte du 115. Ainsi, une continuité du service est garantie, 24h/24 et 7j/7 permettant une réponse d'urgence, notamment la nuit.
 - 48.17% des places sont orientées à la nuitée exceptés les samedis ou les orientations sont aussi valables le dimanche
 - 51.83% des places sont donc dites contractualisées c'est-à-dire que l'orientation est réalisée pour plusieurs jours sans besoin de renouveler la demande via le 115.

3. CENTRAL D'APPEL

Le service est équipé d'une centrale d'appel performante, permettant une gestion qualitative des demandes. Elle offre plusieurs fonctionnalités essentielles telles que :

- Suivi du nombre total d'appels en temps réel.
- Possibilité de transférer des appels et d'organiser des conférences.
- Accès à des données statistiques détaillées et à l'historique des appels.

De plus, le service bénéficie d'un raccordement à la fibre optique, garantissant ainsi une communication fluide et rapide.

4. ROLE DE MISE A L'ABRI VIA L'HEBERGEMENT D'URGENCE :

Le principe d'accueil inconditionnel repose sur des obligations légales et sociales fortes :

L'article L345-2-2 du Code de l'Action Sociale et des Famille CASF dispose que :

« Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès, à tout moment, à un dispositif d'hébergement d'urgence. Cet hébergement ... doit lui permettre ... de bénéficier de prestations assurant le gîte, le couvert et l'hygiène, une première évaluation médicale, psychique et sociale ... et d'être orientée vers tout professionnel ou toute structure susceptibles de lui apporter l'aide justifiée par son état... » sans condition préalable liée au statut ou aux ressources.

5. ÉCOUTE SOCIALE

L'écoute sociale constitue le premier temps de l'entretien téléphonique, durant lequel l'opérateur accueille la parole de la personne, instaure un climat de confiance et recueille la demande afin de comprendre la situation avant toute évaluation et orientation. Puis l'opérateur réalise une évaluation rapide de la situation appelée évaluation flash. Cette évaluation est une première analyse de la situation d'un ménage en situation de sans-domicile. Elle est réalisée dans le cadre de la demande de mise à l'abri via le numéro du 115. Cette étape permet de déterminer le type de réponse possible et les priorités d'hébergement.

Objectifs de l'évaluation flash :

- **Comprendre rapidement la situation résidentielle** et les besoins du ménage, notamment ceux liés à la vulnérabilité (présence d'enfants, santé, situation sociale, etc.).
- **Identifier les besoins matériels immédiats** (alimentation, hygiène, vêtements, etc.) et les dimensions de détresse sociale.
- **Permettre une décision rapide et adaptée** : elle est un préalable nécessaire pour orienter la personne vers une prestation adaptée (hébergement d'urgence, accueil de jour, maraude, accompagnement social).
- **Faciliter l'orientation vers un accompagnement ou un hébergement** en tenant compte des besoins exprimés et observés, ainsi que des ressources disponibles sur le territoire.

Pourquoi l'utiliser ?

L'évaluation flash permet au 115 de répondre plus efficacement aux urgences sociales en :

- Dépassant l'approche qui se limite à un simple enregistrement de la demande,
- Améliorant la connaissance des publics très vulnérables,
- Et favorisant une orientation plus pertinente vers les services ou dispositifs adaptés.

En résumé, l'évaluation flash est un outil d'analyse rapide et essentielle pour déterminer les besoins urgents et orienter efficacement les personnes en situation de grande précarité vers les réponses d'hébergement, d'accompagnement social ou d'assistance les plus adaptées.

B. Analyse des appels – Année 2025

Chaque année, le 115 reçoit environ 14 millions d'appels en France. Ce volume élevé fait du 115 le quatrième numéro d'urgence le plus sollicité après les services médicaux (15), de police (17) et de pompiers (18) — ce chiffre inclut les appels répétés, les appels sans réponse et les sollicitations non transformées en demande d'hébergement.

1. APPEL ENTRANT DU 115

Le total des appels 115 en Eure & Loir pour l'année 2025 s'élève à 68 282 appels, répartis entre les différents types d'appels :

- **Appels décrochés** : 32 729 appels dont **Appels partenaires** : 2 859 appels
- **Appels non décrochés** : 35 553 dont **Appels de nuit** : 4 994 appels

Ce volume représente :

- Une moyenne d'environ 187 appels par jour.
- Un taux de décrochage global d'environ 47.9 %, calculé sur l'ensemble des appels entrants.

1.1 - Performance de décrochage sur les plages d'ouverture des lignes « Urgence »

En excluant les appels de nuit de la ligne partenaire, qui relèvent d'un mode de traitement spécifique (astreinte), le volume d'appels traitables en journée (du lundi au samedi) s'élève à 63 288 appels sur l'année.

Sur ces appels :

- 32 729 appels ont été décrochés, soit une moyenne de 105 appels décroché par jours ouvrés.
- Ce qui correspond à un taux de décrochage d'environ 51.7 % hors appels de nuit.

Éléments de contextualisation des indicateurs

Les indicateurs de décrochage doivent être analysés avec prudence et replacés dans leur contexte d'activité.

- Tous les appels sont comptabilisés dès la première seconde, y compris les appels très courts et les tentatives multiples.
- Un phénomène récurrent de rappels successifs a été observé : certaines personnes raccrochent puis rappellent dans l'espoir d'améliorer leur position dans la file d'attente. Ce comportement a été particulièrement marqué en octobre 2024, à la suite d'un changement d'opérateur et de modalités de fonctionnement, nécessitant une phase d'adaptation du public au nouveau système.
- Le 115 est sollicité pour des demandes très diverses : demandes d'hébergement ou de mise à l'abri, demandes d'information (maraudes, fonctionnement du 115), réorientations, ou erreurs d'aiguillage, notamment du 15 vers le 115.
- La qualité du décrochage doit également être appréciée au regard :
 - Le temps nécessaire à l'écoute de l'appelant
 - Du temps nécessaire à l'évaluation sociale,
 - De la complexité des situations rencontrées,
 - Du fait qu'un seul appel peut générer plusieurs actions (évaluation, orientation, suivi, mobilisation de partenaires).

Enfin, il convient de rappeler que tous les appels ne correspondent pas à une demande d'hébergement. Le volume d'appels reflète donc à la fois l'intensité de la détresse sociale exprimée et le rôle du 115 comme porte d'entrée, d'information et d'orientation vers les dispositifs de l'urgence sociale.

1.2 - Les appels partenaires peuvent générer des demandes

Les partenaires (structures sociales, établissements de santé, forces de l'ordre, associations, etc.) sollicitent régulièrement le service pour :

- Signaler une situation d'urgence,
- Solliciter une mise à l'abri,
- Demander une orientation ou une prolongation de prise en charge.

Ainsi, un appel partenaire peut aboutir à l'enregistrement d'une demande au même titre qu'un appel usager. Cela confirme que le nombre de demandes ne dépend pas exclusivement des appels directs du public, mais également du travail de coordination et de régulation assuré par le SIAO.

2. TENDANCES MENSUELLES DES APPELS

La moyenne d'appel reçu par mois sur les lignes urgences est de 5 690 appels.

- **Janvier à Juin :**
 - Le nombre d'appels sur la plateforme suit une tendance générale à la hausse, avec un pic notable en **mai** (7 155 appels) et en **juin** (7 516 appels), qu'il s'agisse des appels sur les heures d'ouvertures ou bien de nuits.
- **Juillet à Octobre :**
 - En **juillet** et **août**, les chiffres restent élevés avec respectivement **5 401 appels** et **5 938 appels**.
 - **Septembre** connaît un pic particulièrement élevé avec **6 875 appels**.
 - En **octobre**, bien que le nombre d'appels totaux diminue à **5 810 appels**, il y a une augmentation marquée des appels de nuit (529 appels).
- **Novembre à Décembre :**
 - En **novembre**, le nombre d'appels est de **5 395 appels**, avec une baisse par rapport à septembre et octobre.
 - En **décembre**, on recense **5 561 appels**, continuant ainsi la tendance de baisse en fin d'année, ce chiffre étant en dessous de la moyenne mensuelle. Comme pour le mois d'octobre il y a une hausse notoire des appels de nuit (516).

L'augmentation des appels tout au long de l'année 2025, surtout durant les mois d'été et la rentrée scolaire, indique une demande croissante pour le service d'urgence sociale.

En octobre et décembre 2025, la hausse des appels de nuit reflète une détresse accrue parmi les appelants, qui cherchent une écoute après avoir reçu une réponse négative. Cela témoigne de la pression émotionnelle et sociale vécue par certains usagers. Les conditions météorologiques se dégradant en fin d'année et accentue également ce nombre d'appel. Il est notable de noter que la hausse des expulsions avant la trêve hivernale augmente la hausse des appels.

Le mot de l'observatoire : découragement, non-recours et détresse persistante

Ce que l'analyse met en évidence, c'est un phénomène de décrochage progressif du recours au 115 à la suite de périodes de forte tension du dispositif.

À l'issue d'un pic de demandes, lorsque le SIAO n'est pas en capacité d'apporter des réponses favorables en raison de la saturation des places disponibles, on observe fréquemment une baisse du volume de demandes les mois suivants. Cette diminution ne traduit pas une amélioration des situations, mais plutôt un découragement des personnes, confrontées à des refus répétés.

Face à l'accumulation de réponses négatives, certaines personnes renoncent à solliciter le 115, considérant qu'aucune solution ne pourra leur être proposée. Ce mécanisme conduit à une forme de non-recours au droit à l'hébergement, difficilement quantifiable, mais bien réel.

Cette détresse, bien que partiellement invisible dans les indicateurs de demandes, reste néanmoins mesurable indirectement à travers :

- *L'augmentation des appels de nuit,*
- *Des appels ne formulant plus de demande d'hébergement, mais exprimant avant tout un besoin d'écoute, de soutien et de reconnaissance de la situation vécue,*
- *Des demandes pour obtenir du matériel pour passer la nuit (tente, duvet, ...) et la location d'endroit sécurisé pour passer la nuit.*

Les appels nocturnes peuvent ainsi être interprétés comme le reflet d'une détresse persistante chez des personnes qui, après avoir abandonné les démarches en journée, cherchent encore un espace d'écoute lorsque toute perspective de réponse matérielle semble épuisée.

Ce phénomène met en lumière une réalité essentielle :

La baisse de la demande formalisée ne signifie pas une baisse des besoins, mais peut au contraire signaler une aggravation des situations et un éloignement du dispositif, renforçant la vulnérabilité des personnes concernées.

C. Analyse de la demande et des réponses apportées en 2025

1. VOLUME GLOBAL DE LA DEMANDE

En 2025, le SIAO d'Eure-et-Loir a enregistré 64 406 demandes d'hébergement de mise à l'abri.

La demande reste soutenue tout au long de l'année, avec des niveaux particulièrement élevés au premier semestre et juste avant le commencement de la trêve hivernale, traduisant une pression constante sur les dispositifs d'urgence et d'insertion.

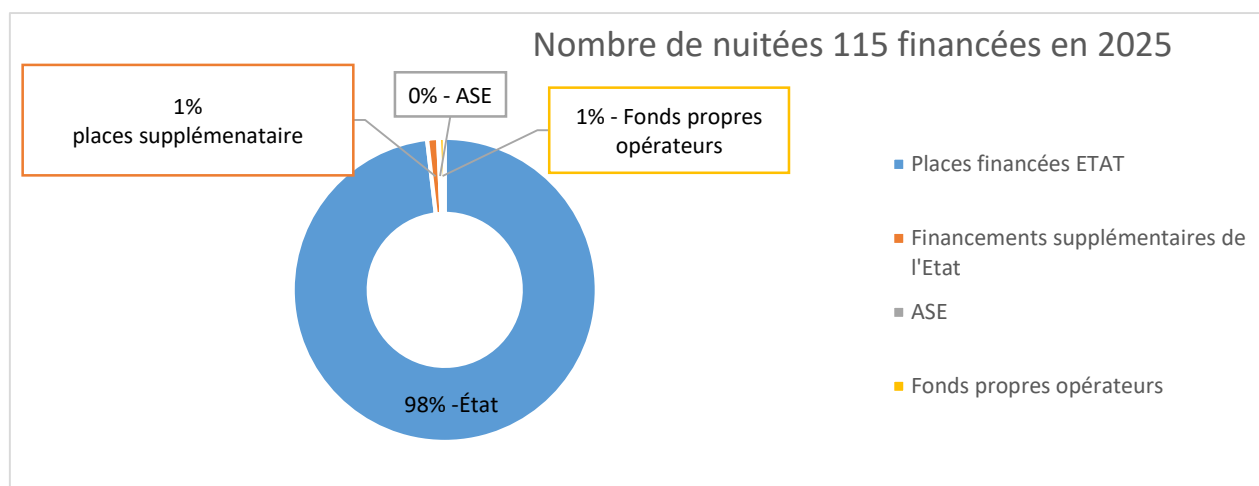
Un appel peut générer plusieurs nuitées :

Il est essentiel de rappeler que le lien entre appel, demande et nuitée n'est pas linéaire.

Dans le cadre de certains dispositifs d'hébergement, il y a des places dites contractualisées, c'est-à-dire qu'une demande seule peut aboutir à plusieurs nuitées consécutives.

Ce fonctionnement, indispensable à la sécurisation des parcours, explique que le nombre de nuitées attribuées ne puisse pas être comparé directement au nombre d'appels ou de demandes.

1.1 Réponses apportées aux demandes : mobilisation des financements



Face au volume et à la continuité de la demande, le SIAO d'Eure-et-Loir mobilise différents leviers de financement afin d'apporter des réponses adaptées aux situations rencontrées.

Places financées par l'État

Sur l'année 2025, 57 750 nuitées ont été mobilisées au titre des dispositifs financés par l'État. Elles constituent le socle principal de la réponse à l'urgence sociale et permettent d'assurer la mise à l'abri quotidienne des personnes sans solution.

Financements supplémentaires de l'État (places déclenchées sur décision préfectorale)
686 nuitées ont été mobilisées dans le cadre de financements supplémentaires activés sous l'autorité du préfet, notamment lors de périodes de températures ressenties très basses, d'épisodes de vagues de froid, mais également en cas de fortes chaleurs. Ces places exceptionnelles ont pour objectif de renforcer temporairement les capacités d'accueil afin de protéger les personnes les plus vulnérables face aux risques climatiques, sans pour autant constituer une réponse pérenne à la saturation structurelle du dispositif.

Places financées par le Département (ASE)

58 nuitées ont été mobilisées dans le cadre des compétences départementales relevant de l'Aide Sociale à l'Enfance, pour des situations spécifiques nécessitant une prise en charge adaptée.

Mobilisation des fonds propres des opérateurs

Les opérateurs ont également contribué à la réponse par la mobilisation de 351 nuitées sur fonds propres, illustrant leur engagement pour éviter des ruptures de prise en charge lorsque les capacités financées sont atteintes.

Au total, 58 153 nuitées ont été pourvues en 2025.

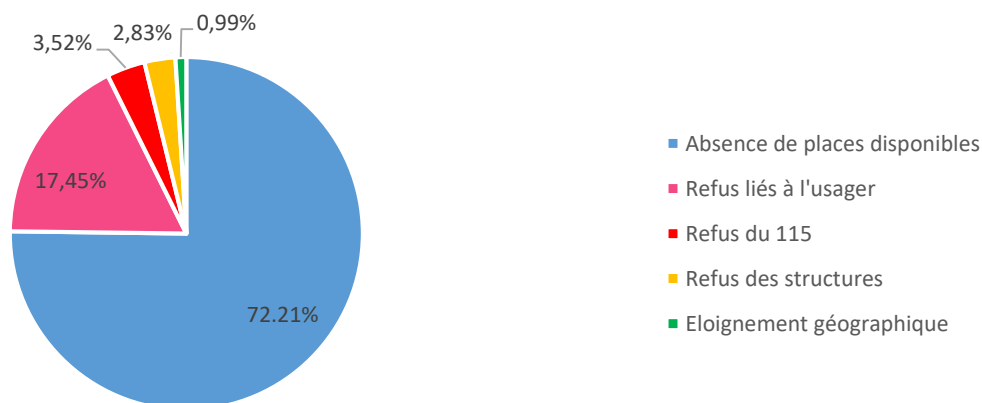
Cette mobilisation multi-financeurs permet d'atténuer ponctuellement les effets de la saturation, mais met également en évidence le recours croissant à des dispositifs exceptionnels, notamment climatiques, qui ne peuvent se substituer à une augmentation durable des capacités d'hébergement.

2. ANALYSE DES REFUS

Malgré cette mobilisation et un taux de satisfaction de la demande 90.29%, 6 328 refus ont été enregistrés sur l'année.

L'analyse des motifs met clairement en évidence la nature structurelle de ces refus :

Motifs des refus d'orientation 115 en 2025



- Absence de places disponibles : 5080 refus, soit 75.21% la très large majorité des situations de refus.
- Refus liés à l’usager (refus de la solution proposée, absence, non-présentation...) : 1 176 situations soit 17.45%.
- Refus du 115 (hors critères, demande non recevable) : 237 situations soit 3.52%.
- Refus des structures : 191 situations soit 2.83%.
- Éloignement géographique : 67 situations soit 0.99%.

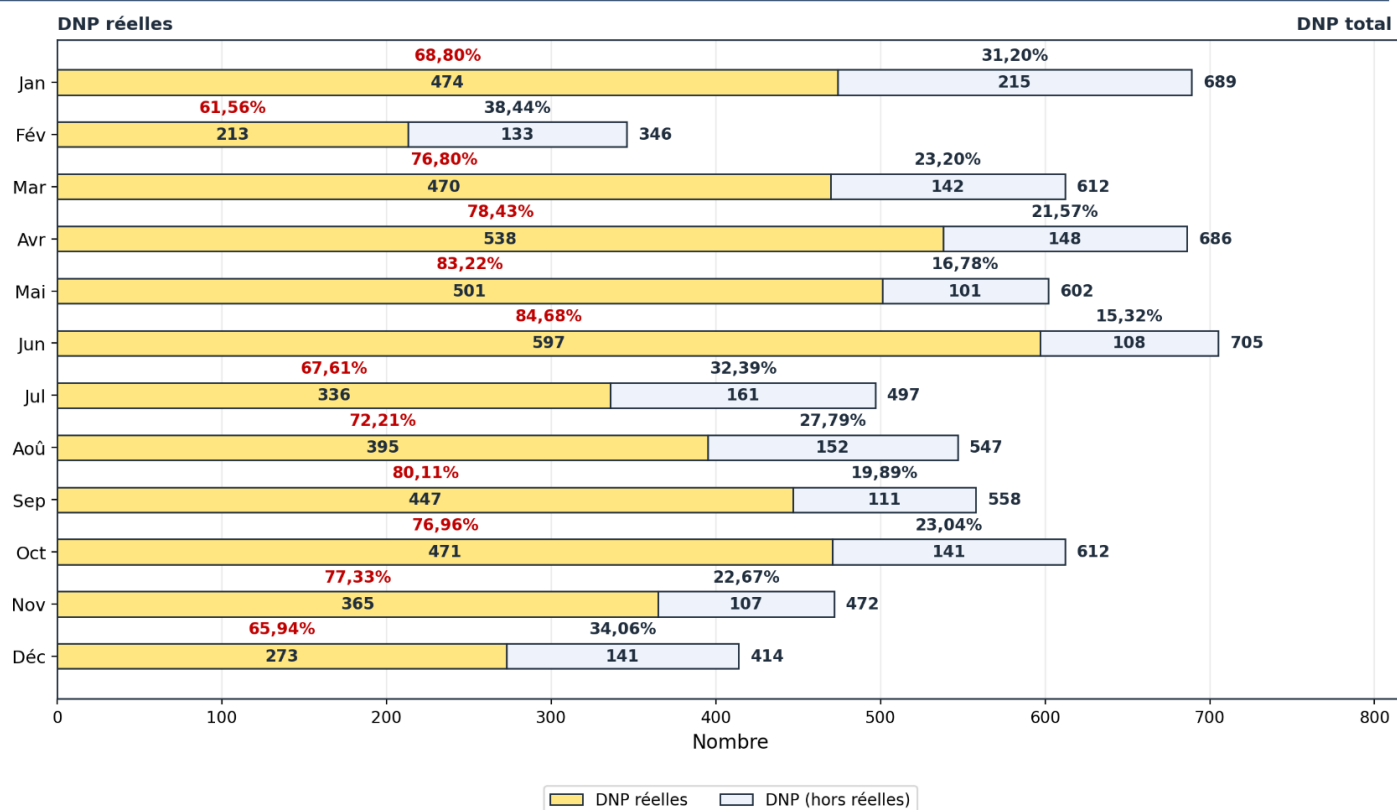
Typologie refus usager 115 – en 2025		
TYPOLOGIE	Nombre de personnes	Pourcentage
Homme seul	595	50.60%
Dont mineur reconnu majeur par l’ASE	8	0.68%
Femme seule	181	15,39%
Dont mineure reconnue majeur par l’ASE	5	0,43%
Couple sans enfant	49	4,17%
Couple avec enfant(s)	185	15,73%
Femmes seule avec enfant(s)	164	13,95%
Hommes seul avec enfant(s)	2	0,17%
TOTAL	1176	100%

3. DEMANDES NON POURVUES (DNP) REELLES : UN INDICATEUR CLE DE TENSION

DNP	Demande sans place d’hébergement dédiée, mais pouvant bénéficier d’une solution exceptionnelle	Nuit d’hôtel exceptionnelle, gratuité opérateur
DNP Réelle	Demande sans aucune solution proposée	Personne laissée à la rue

Parmi les demandes non pourvues enregistrées par le 115, une part correspond à des DNP réelles, c’est-à-dire des situations n’ayant donné lieu à aucune solution, y compris exceptionnelle.

DNP vs DNP réelles — année 2025 (répartition mensuelle)



Sur l'année 2025, 6040 demande non pourvue contre 5080 demandes non pourvues réelles (DNP) ont été comptabilisées.

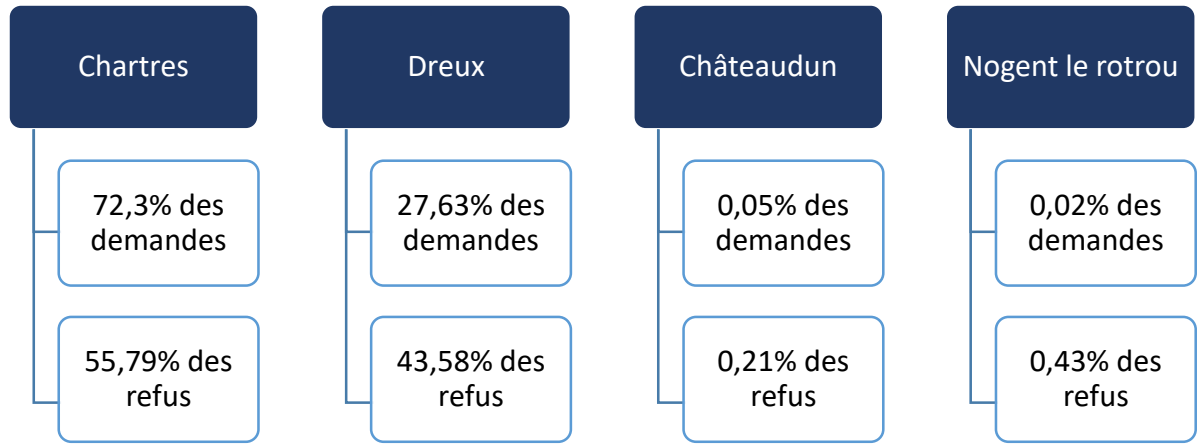
Les DNP concernent 683 personnes différentes, ce qui montre que :

- Certaines personnes restent durablement sans solution,
- Une même situation peut générer plusieurs DNP sur une période donnée.

Les DNP réelles constituent un indicateur central de la tension de la demande sur le territoire, traduisant l'écart persistant entre les besoins exprimés et les capacités effectives de réponse.

4. COMPARAISONS DES DEMANDES FACE AUX REFUS

Par arrondissement :



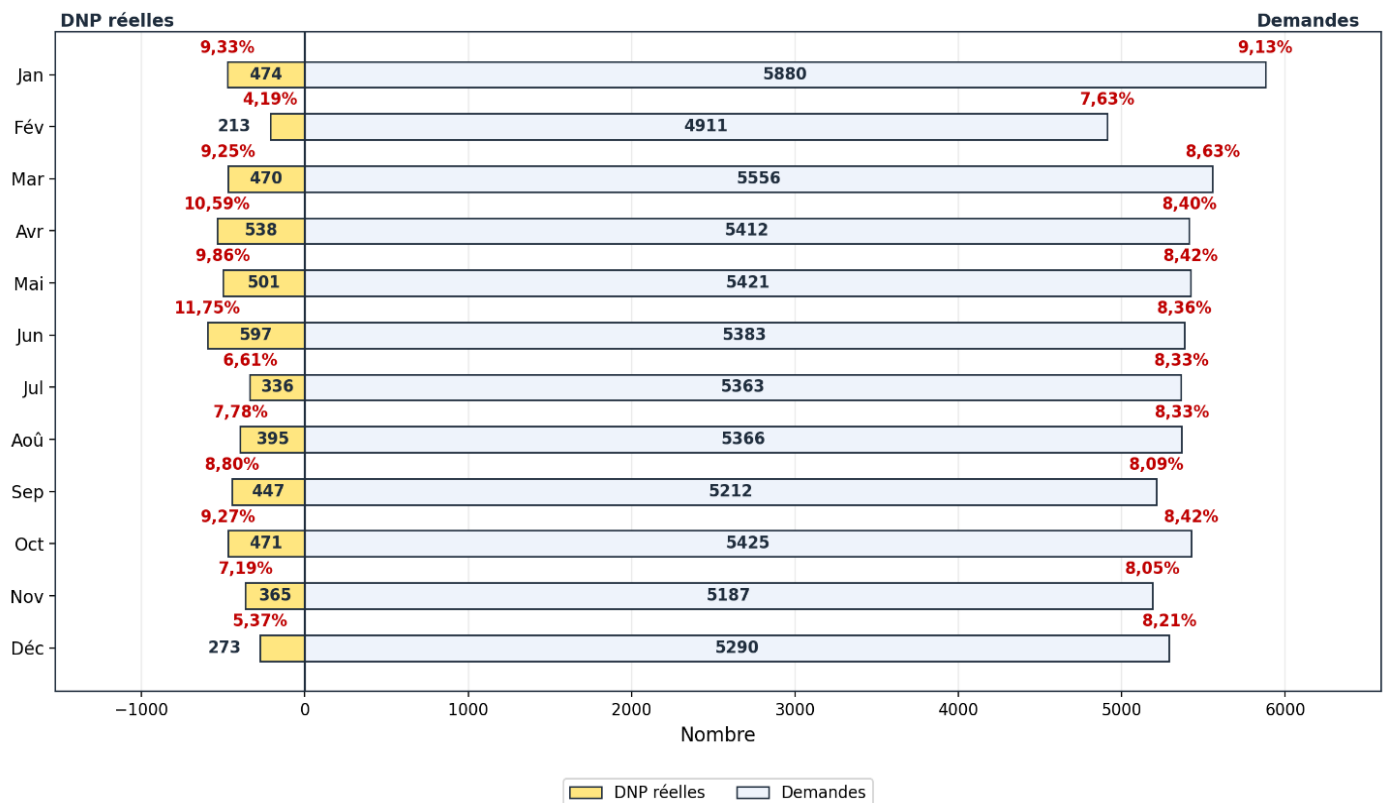
Demandes : la répartition de la demande par arrondissement

Refus : la répartition des refus par arrondissement

Ci-dessus est exposé la répartition de la demande sur le département par arrondissement qui est comparé aux refus attribués par arrondissement

En Eure & Loir :

Demandes et DNP réelles — année 2025 (part du total annuel)



Le mot de l'observatoire :

Ces données confirment que les refus sont principalement liés à la saturation de l'offre, bien plus qu'à des problématiques de comportement ou d'orientation.

Il convient également de préciser que les refus pour motif d'éloignement géographique ne sont pas pleinement représentatifs de la demande réelle sur le territoire. En effet la connaissance du SIAO sur les dispositif d'hébergement ne passant par le 115 permet de rediriger les demandeurs en refus pour éloignement géographique vers les acteurs locaux.

En effet, dans les zones dépourvues d'offre d'hébergement de proximité, les personnes concernées n'ont souvent pas recours au 115, ayant connaissance de l'absence de solutions mobilisables à une distance compatible avec leur situation. Ce phénomène conduit à une sous-expression de la demande sur ces territoires.

Ces éléments mettent en évidence l'importance de compléter l'analyse statistique par une lecture qualitative territorialisée, en lien avec les acteurs locaux, afin d'identifier les besoins invisibles et d'éclairer les choix en matière de développement de l'offre et d'aménagement du dispositif d'hébergement.

Les refus liés à l'usager recouvrent des situations diverses. Ils peuvent notamment s'expliquer par le fait que la personne a finalement trouvé une autre solution, qu'elle ne s'est pas présentée au moment de l'admission, ou qu'elle a décliné la proposition formulée.

Toutefois, le niveau de ces refus, qui représente 17,45 % de l'ensemble des refus, invite également à une lecture plus large. Il peut interroger, au moins en partie, l'adéquation de l'offre proposée aux besoins et aux contraintes des publics, qu'il s'agisse de la localisation, du type d'hébergement, des conditions d'accueil ou du mode de prise en charge.

5. TAUX DE SATISFACTION DE LA DEMANDE

Malgré ces tensions, le taux de satisfaction global de la demande (tous financeurs confondus : État, Département, opérateurs) s'établit à :

90,29 % en 2025, cela correspond au nombre de demande sur le nombre de nuitée pourvue.

Le taux de satisfaction mensuel est relativement stable tout au long de l'année (variant entre environ 88 % et 94 % selon les mois), témoigne :

- D'une forte mobilisation des équipes, des partenaires
- Mais aussi des limites structurelles de l'offre, qui empêchent d'atteindre une satisfaction totale de la demande.

Le mot de l'observatoire : une chaîne appels – demandes – réponses révélatrice d'une tension structurelle

L'analyse de l'activité du 115 en Eure-et-Loir pour l'année 2025 met en évidence une sollicitation soutenue et continue du dispositif, depuis le premier contact téléphonique jusqu'à la réponse apportée ou non.

Le volume élevé d'appels enregistrés (68 282) confirme le rôle central du 115 comme porte d'entrée de l'urgence sociale, sollicitée tant pour des demandes concrètes de mise à l'abri que pour des besoins d'information, d'orientation ou de soutien. La performance de décrochage observée sur les plages d'ouverture, malgré un contexte de forte pression, témoigne de la mobilisation constante des équipes et de la capacité du service à assurer une régulation quotidienne des situations.

La proximité entre le volume d'appels traitables et le nombre de demandes enregistrées (63 288) confirme que les sollicitations reçues relèvent majoritairement de besoins effectifs de mise à l'abri. Cette dynamique est renforcée par le rôle des appels partenaires, qui contribuent pleinement à la production de demandes, ainsi que par le fait qu'une même situation peut générer plusieurs nuitées, notamment dans le cadre de dispositifs contractualisés visant à sécuriser les parcours.

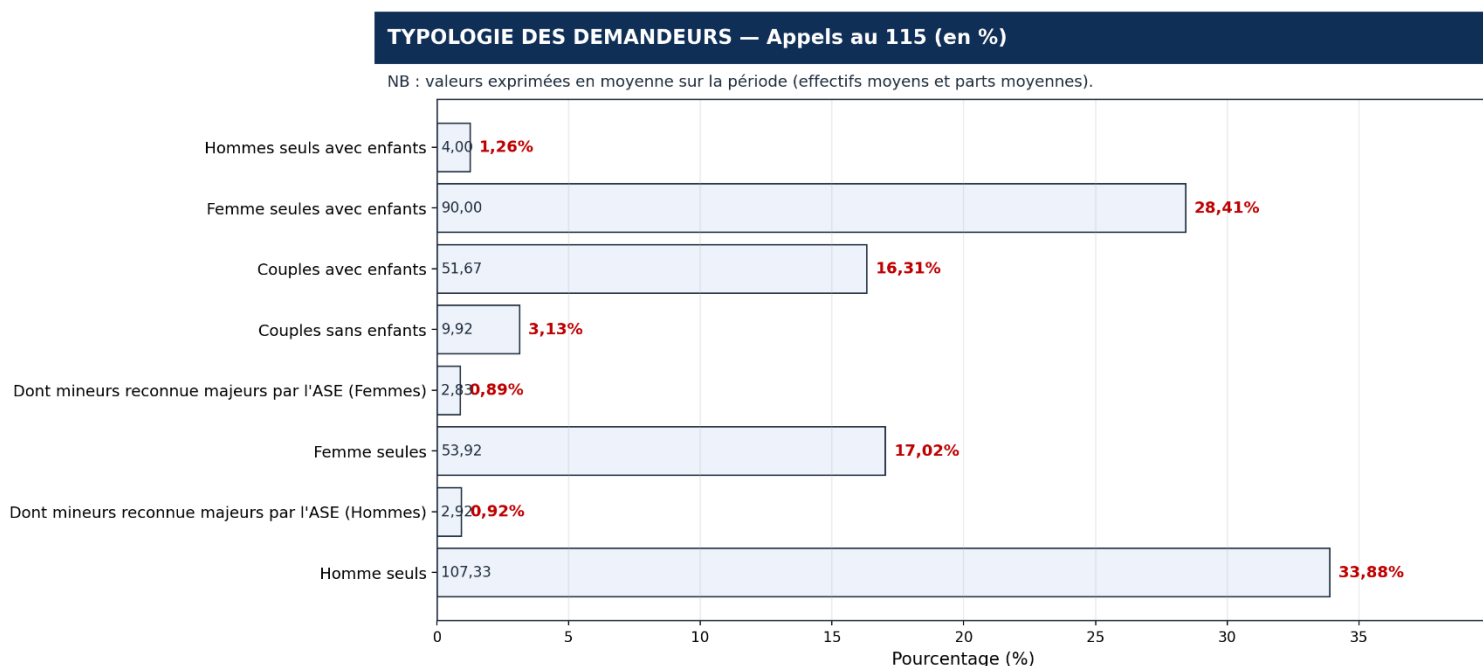
Face à cette demande soutenue, la mobilisation des différents financeurs a permis de pourvoir 58 153 nuitées en 2025. Toutefois, malgré cet engagement, les refus, très majoritairement liés à l'absence de places disponibles, traduisent une saturation structurelle de l'offre d'hébergement. Les demandes non pourvues réelles (DNPR) constituent à cet égard un indicateur central de tension, révélant la persistance de situations de précarité durable pour un nombre significatif de personnes.

Les demandes répétées, les rappels téléphoniques et les sollicitations nocturnes ne traduisent pas une sur-sollicitation injustifiée du dispositif, mais bien la continuité des besoins non couverts et l'écart persistant entre les capacités existantes et les besoins exprimés. Dans ce contexte, le taux de satisfaction de la demande, supérieur à 90 %, traduit une offre globalement performante, tout en révélant des limites structurelles qui ne permettent pas de couvrir l'ensemble des situations.

Ainsi, l'articulation entre les appels, les demandes, les réponses et les refus met en évidence un système globalement performant. Elle souligne néanmoins la nécessité d'une consolidation pérenne des capacités d'hébergement, ainsi que d'un renforcement voire, d'apporter d'autre type de solutions adaptées aux parcours des personnes les plus vulnérables.

D. LE PUBLICS DEMANDEURS & ACCUEILLIS

1. TYPOLOGIE DES DEMANDEURS DU 115 EN 2025



L'analyse de la typologie des demandeurs permet d'appréhender à la fois la structure de la demande dans le temps (demandeurs moyens) et la diversité des situations rencontrées (personnes différentes). Ces deux lectures sont complémentaires et mettent en évidence la nature des besoins et la durée des situations de précarité.

1.1 - Une demande majoritairement portée par des personnes seules et des familles monoparentales

Les hommes seuls constituent le premier public demandeur :

- 33,88 % des demandeurs moyens,
- 40,45 % des personnes différentes (519 personnes).

Cette surreprésentation dans les personnes différentes indique un public nombreux et très exposé, souvent confronté à des situations d'errance ou d'hébergement très instable.

Les femmes seules avec enfant(s) représentent également une part très importante de la demande :

- 28,41 % des demandeurs moyens,
- 23,93 % des personnes différentes (307 personnes).

Cette typologie traduit des situations de forte vulnérabilité, nécessitant des réponses sécurisées.

1.2 - Une demande féminine significative, traduisant des situations souvent durables

Les femmes seules représentent :

- 17,02 % des demandeurs moyens,
- 13,48 % des personnes différentes (173 personnes).

Cet écart indique que les mêmes personnes peuvent formuler plusieurs demandes au cours de l'année, en raison de la durée de leur situation sans solution, et non d'un accroissement du nombre de personnes concernées.

Les situations de mineures reconnues majeures par l'ASE, bien que quantitativement limitées, sont présentes :

- Chez les hommes seuls (0,92 %),
- Chez les femmes seules (0,89 %).

Ces situations appellent une attention particulière en matière d'accueil au sein des différents foyers.

1.3 - Une demande masculine avec enfants minoritaires mais très spécifique

Les hommes seuls avec enfant(s) représentent une part faible mais significative :

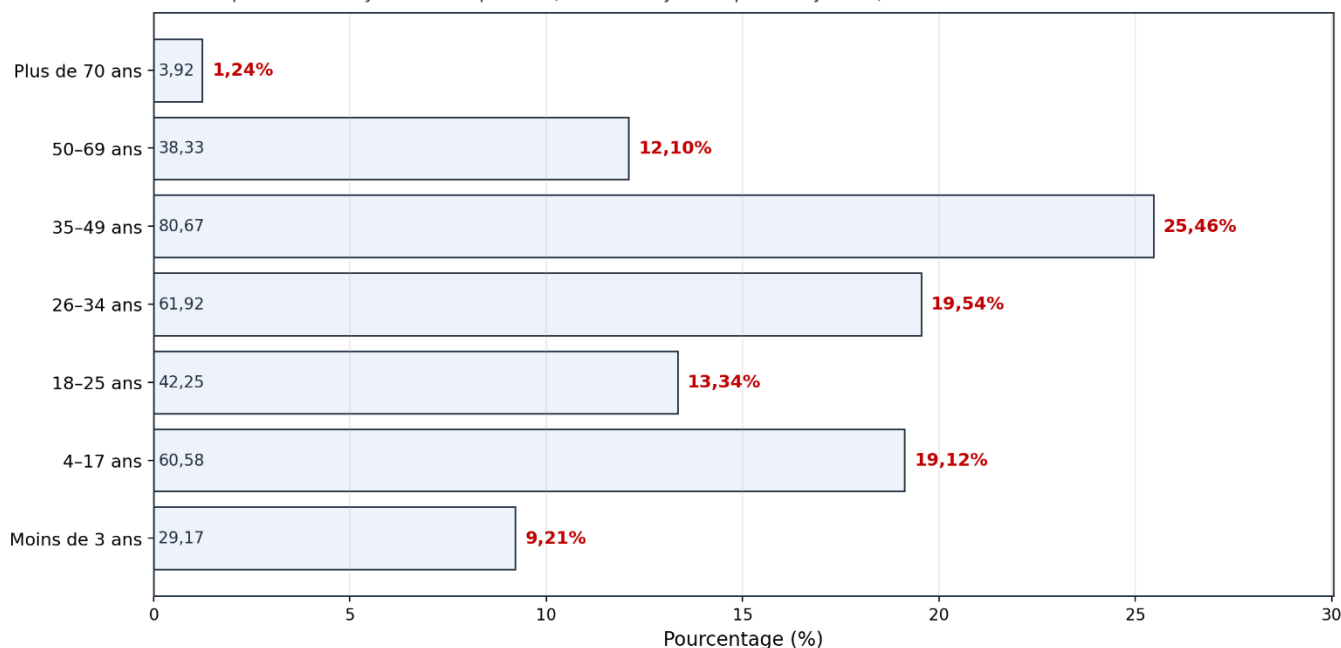
- 1,26 % des demandeurs moyens,
- 1,33 % des personnes différentes (17 personnes).

Ces situations, rares, appellent des réponses adaptées.

2. DEMANDEURS PAR TRANCHE D'ÂGE

TRANCHES D'ÂGE DES DEMANDEURS — Appels au 115 (en %)

NB : valeurs exprimées en moyenne sur la période (effectifs moyens et parts moyennes).



Comparaison par tranche d'âge : moyenne vs personnes différentes

La répartition par tranche d'âge est globalement cohérente entre la moyenne des demandeurs et le nombre de personnes différentes, ce qui confirme la stabilité du profil du public sollicitant le 115. Dans les deux analyses, les **35-49 ans** constituent la tranche la plus représentée, illustrant une précarité durable chez les adultes en âge d'activité.

Les **jeunes adultes (18-34 ans)** apparaissent davantage lorsqu'on observe les personnes différentes que la moyenne, traduisant une **rotation plus importante** de ce public dans les demandes, souvent liée à des situations d'instabilité résidentielle ponctuelle. À l'inverse, les **familles avec enfants**, notamment les **mineurs de 4 à 17 ans**, sont plus présents dans la moyenne, ce qui suggère des **besoins de mise à l'abri plus longs ou récurrents**.

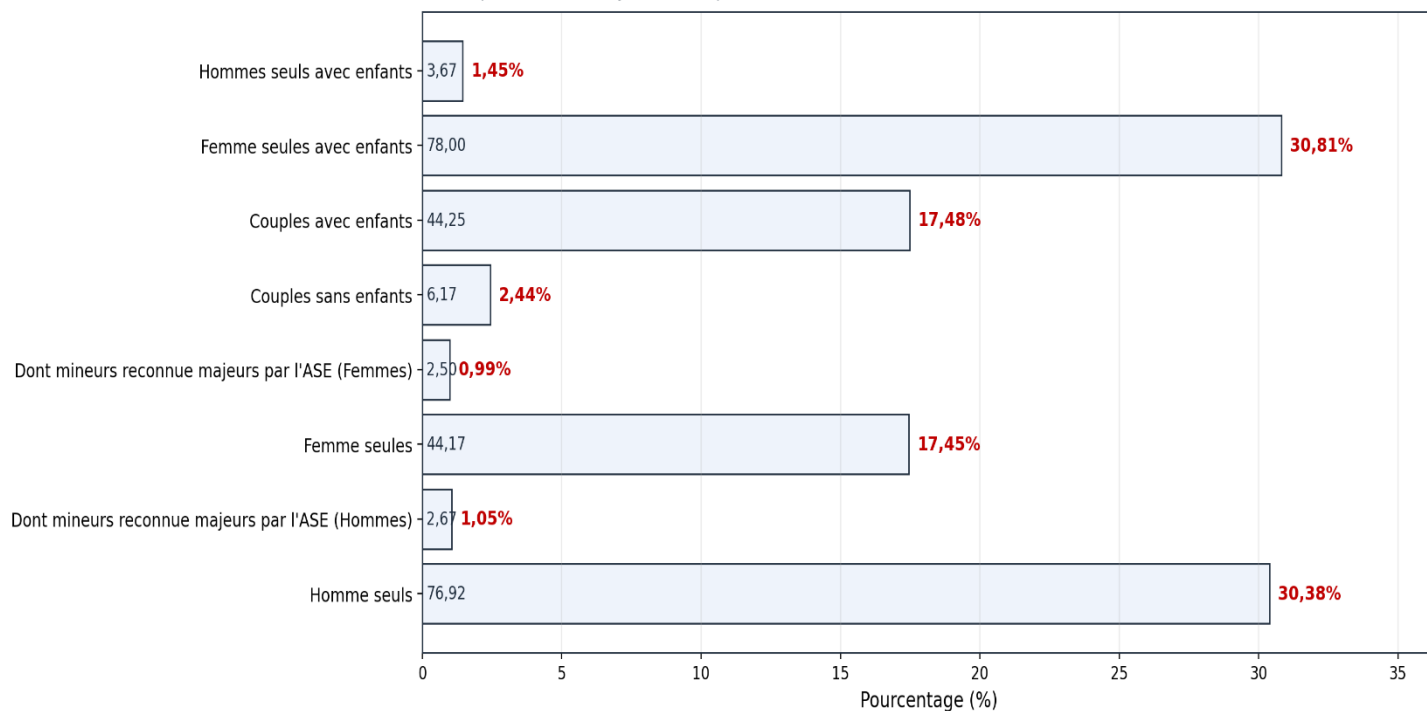
Les **moins de 3 ans** restent proportionnellement moins nombreux parmi les personnes différentes, mais leur présence régulière dans la moyenne souligne l'enjeu de protection des très jeunes enfants. Enfin, les **personnes de plus de 50 ans**, et plus particulièrement les **plus de 70 ans**, demeurent minoritaires dans les deux analyses, tout en représentant un public à forte vulnérabilité.

En résumé, la comparaison montre que les familles tendent à solliciter le dispositif sur des durées plus longues, tandis que les jeunes adultes présentent des parcours plus fluctuants, confirmant la nécessité d'adapter les réponses du 115 à la diversité des profils et des temporalités de précarité.

3. TYPOLOGIES DES PERSONNES DES ACCUEILLIS SUR LES CENTRES D'HEBERGEMENT

TYPOLOGIE DES DEMANDEURS ACCUEILLIS — 115 (en %)

NB : données présentées en moyenne sur la période.



Les **hommes seuls** représentent la plus grande part des accueillis ($\approx 38\%$ des personnes différentes), suivis des **femmes seules avec enfants** ($\approx 25\%$). Ces deux catégories concentrent donc **plus de 60% des accueillis**, ce qui souligne la prévalence des situations de solitude ou de monoparentalité.

Les **couples sans enfants** et **hommes seuls avec enfants** constituent une minorité significative, respectivement 4% et 2% des personnes accueillies.

La proportion de **mineurs reconnus majeurs par l'ASE** est très faible ($<1,2\%$ dans chaque catégorie), ce qui montre que cette situation reste exceptionnelle mais présente.

3.1 Focus sur les familles monoparentales

- Les **femmes seules avec enfants** représentent **78 accueillis en moyenne** et **199 personnes différentes** (soit presque 25% des accueillis).
- Les **hommes seuls avec enfants accueillis** restent minoritaires avec seulement 3,37 accueillis en moyenne et 15 personnes différentes.
- Cela met en évidence que les besoins en hébergement sont particulièrement élevés pour les **mères seules avec enfants**, ce qui peut guider les priorités en termes de ressources et d'accompagnement social.

3.2 - Comparaison hommes/femmes seuls

- **Hommes seuls** : 307 accueillis différents, 76,92 en moyenne → concentration élevée sur certaines périodes.
- **Femmes seules** : 116 accueillis différents, 44,17 en moyenne → moins nombreuses mais toujours significatives.
- La proportion d'hommes seuls est environ **trois fois plus importante** que celle des femmes seules, ce qui reflète souvent un profil plus exposé à l'errance ou à l'isolement.

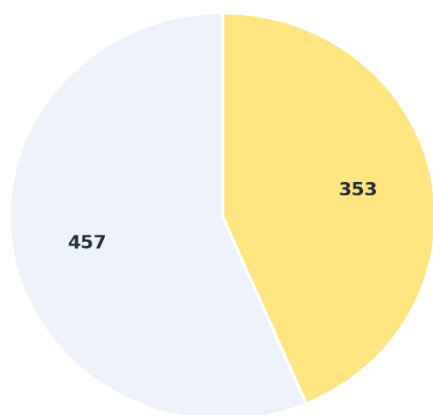
3.3 - Couples

- La répartition entre couples avec ou sans enfants est déséquilibrée en moyenne (6,17 sans enfants vs 44,25 avec enfants), mais le nombre de personnes différentes montre que **plus de couples avec enfants ont été accueillis sur la période** (139 vs 34).
- Cela indique que la demande d'accueil est plus fréquente pour les familles avec enfants que pour les couples sans enfants, même si ces derniers représentent un nombre moindre mais constant.

3.4 - Tendances générales

- Le 115 accueille majoritairement des **personnes seules** (hommes et femmes avec enfants) :
 - Hommes seuls : 38%
 - Femmes seules avec enfants : 25%
→ ensemble = **63% des personnes accueillies**.
- Les situations de **couples et d'hommes seuls avec enfants** restent minoritaires.
- Les **mineurs reconnus majeurs** représentent une population marginale mais à surveiller pour des besoins spécifiques.

Personnes différentes avec / sans enfants

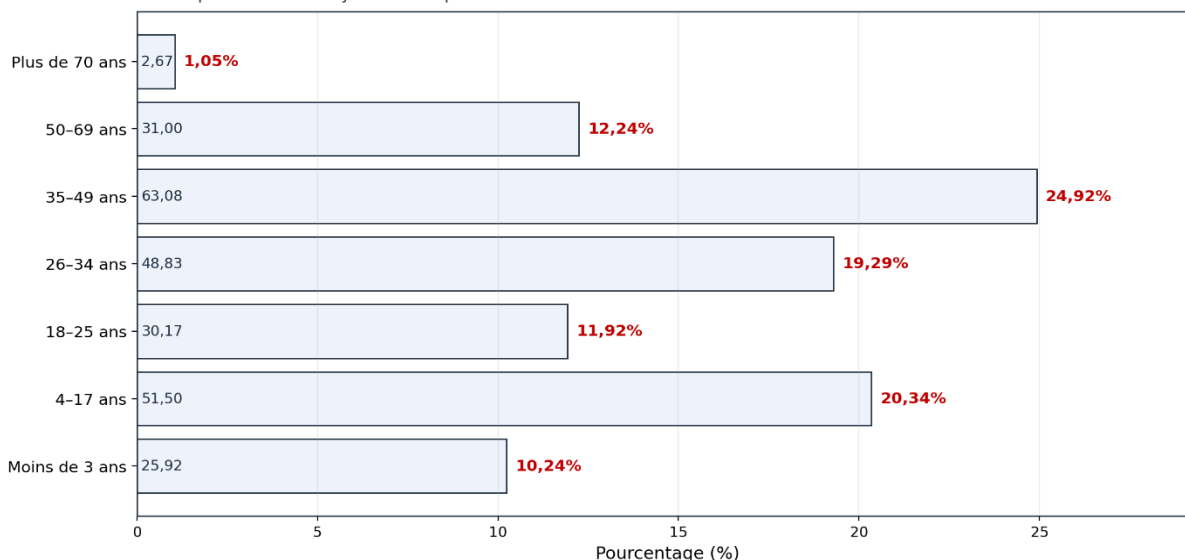


■ Personnes différentes sans enfants	
457	56,42%
■ Personnes différentes comprenant un enfant (enfants compris)	
353	43,58%
Total	810

4. ANALYSE AGE COMPAREE DES ACCUEILLIS : MOYENNE VS PERSONNES DIFFERENTES

TRANCHES D'ÂGE DES DEMANDEURS ACCUEILLIS — 115 (en %)

NB : données présentées en moyenne sur la période.



Les **adultes en âge d'activité** dominent le public accueilli : les **35-49 ans** constituent la tranche la plus importante avec **213 personnes différentes (26,3 %)**, suivis des **26-34 ans** avec **164 personnes différentes (20,3 %)**.

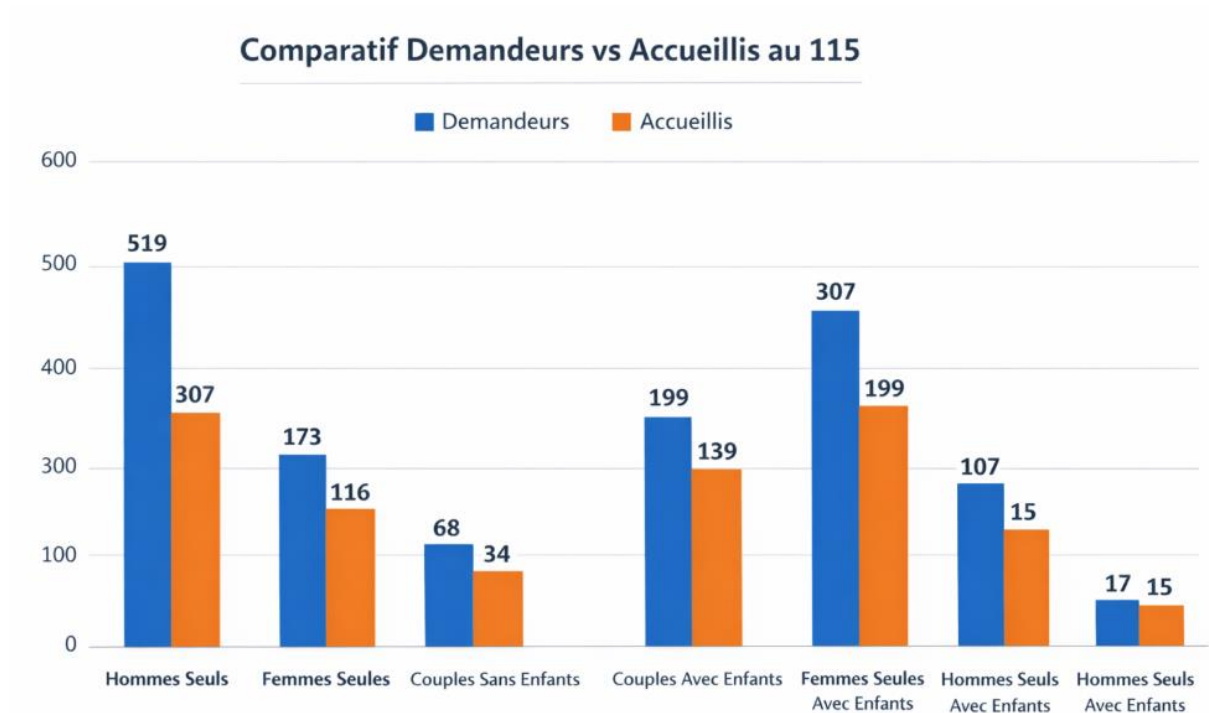
Les **jeunes adultes (18-25 ans)** représentent **125 personnes différentes (15,4 %)**, ce qui traduit une **rotation plus importante** de ce public dans le dispositif.

Les **enfants** constituent une part significative : **137 personnes différentes (16,9 %)**, et **68 personnes différentes (8,4 %)**. Cette différence montre que les enfants **séjournent souvent plus longtemps ou de manière répétée** dans les structures d'accueil.

Les **50-69 ans** représentent **94 personnes différentes (11,6 %)**, tandis que les **plus de 70 ans** restent très minoritaires (**9 personnes différentes, 1,1 %**).

En résumé, le dispositif 115 accueille majoritairement des personnes en situation d'isolement (près de **52.22% des accueillis**).

5. COMPARATIF DEMANDEURS VS ACCUEILLIS AU 115 EN PERSONNES DIFFERENTES.



Vue d'ensemble

- **Demandeurs** : 1 283 personnes différentes.
- **Accueillis** : 810 personnes différentes.

Observation générale : **1 283 personnes ont demandé un hébergement**, dont **810 ont été accueillies**, soit environ **63 % des demandeurs ont été accueillies au moins 1 fois dans l'année**. Et 473 demandeurs n'ont jamais été accueillies (cause : 1 seul appel 115, transfert vers SIAO, ont trouvé une autre solution). La capacité d'accueil est inférieure à la demande, ce qui montre que le 115 ne peut répondre qu'à une partie des demandes, notamment lors des pics.

Le mot de l'observatoire :

Les **hommes seuls** représentent la majorité des demandes (environ 40 %) et restent les plus exposés à l'isolement, avec un accueil inférieur à la demande. Il existe donc un écart significatif entre la demande et l'accueil, reflétant la saturation du dispositif mais aussi les méthodes de calcul de la demande globale qui ne reflètent pas la demande réelle.

Les **femmes seules avec enfants**, population particulièrement vulnérable, sont accueillies en priorité.

Les **couples avec enfants** bénéficient également d'une attention particulière, tandis que les **couples sans enfants** sont moins représentés parmi les accueillis. Les **hommes seuls avec enfants** et les **mineurs reconnus majeurs** restent minoritaires mais sont pris en charge en proportion de leurs demandes.

Cette répartition met en évidence que le 115 privilégie l'accueil des **familles et des personnes isolées les plus vulnérables**, tout en assurant un suivi adapté des situations plus rares

Analyse comparative synthétique

Adultes en âge d'activité (26-49 ans) :

- Ces tranches représentent **32.88 % des demandeurs** et **31.20 % des accueillis**.
- La proportion accueillie est légèrement inférieure à la demande, montrant que **les adultes seuls sont parfois limités par la disponibilité des places**.

Jeunes adultes (18-25 ans) :

- Représentent **13,3 % des demandes** mais seulement **11,9 % des accueillis**.
- Cela traduit une **rotation plus rapide ou un accès plus restreint** pour ce public.

Enfants et mineurs (moins de 18 ans) :

- Représentent **28,3 % des demandeurs** et **30,5 % des accueillis**, ce qui montre que le dispositif **privilégie les familles avec enfants**, conformément aux priorités du 115.

Personnes âgées (50 ans et plus) :

- Leur proportion reste stable entre demandeurs et accueillis (environ 13 %), mais ce public **souffre de vulnérabilité accrue**, nécessitant un suivi particulier.

Conclusion :

Le dispositif 115 répond majoritairement aux demandes des adultes et des familles avec enfants, tandis que les jeunes adultes et les adultes isolés voient leur accueil légèrement inférieur à leurs demandes. Les tranches d'âge les plus vulnérables (enfants et personnes âgées) bénéficient globalement d'une prise en charge adaptée.

E. Situations administratives

1. SITUATION ADMINISTRATIVES - DES APPELANTS AU 115

SITUATION ADMINISTRATIVE - Appelants (nb de personnes différentes) (non pourvue ET pourvue)

Synthèse

Droit de séjour appellant	Nombre de personnes	Pourcentage
Personnes en situation régulière	841	65,55%
Personnes en situation irrégulière	210	16,37%
Personnes en demande d'asile	175	13,64%
Non renseignée	57	4,44%
TOTAL	1283	100,00%

Détails des situations administratives

Droit de séjour appellant :	Nombre de personnes	Pourcentage
Autorisation Provisoir de séjour	6	0,47%
Bénéficiaire protection internationale	54	4,21%
Carte de Résident	68	5,30%
Carte de Séjour Temporaire	41	3,20%
Demandeur d'Asile	175	13,64%
Document de circulation pour mineur étrangère	1	0,08%
Récepissé de demande de titre de séjour	41	3,20%
Situation irrégulière	210	16,37%
Nationalité Française	586	45,67%
U.E	44	3,43%
Non Renseignée	57	4,44%
TOTAL	1283	100,00%

Les demandes adressées au 115 émanent majoritairement de personnes disposant d'un droit au séjour, confirmant que la précarité résidentielle touche largement des publics administrativement réguliers.

1.2 - personnes différentes accueillies

SITUATION ADMINISTRATIVE - Personnes accueillies (nb de personnes différentes) (POURVUE)

Synthèse

Droit de séjour accueillies	Nombre de personnes	Pourcentage
Personnes en situation régulière	452	55,80%
Personnes en situation irrégulière	154	19,01%
Personnes en demande d'asile	163	20,12%
Non renseignée	41	5,06%
TOTAL	810	100,00%

Détails des situations administratives

Droit de séjour accueillies:	Nombre de personnes	Pourcentage
Autorisation Provisoire de séjour	5	0,62%
Bénéficiaire protection internationale	40	4,94%
Carte de Résident	46	5,68%
Carte de Séjour Temporaire	27	3,33%
Demandeur d'Asile	163	20,12%
Document de circulation pour mineur étrangère	1	0,12%
Récepissé de demande de titre de séjour	18	2,22%
Situation irrégulière	154	19,01%
Nationalité Française	277	34,20%
U.E	38	4,69%
Non Renseignée	41	5,06%
TOTAL	810	100,00%

Le 115 répond majoritairement à des situations de précarité sociale, y compris pour des personnes administrativement régulières.

Les personnes accueillies présentent une fragilité plus marquée que l'ensemble des appelants.

Le mot de l'observatoire :

En synthèse (4 grandes catégories), la population accueillie est proportionnellement différente

- *Situation régulière : 65,55% → 55,80% (-9,75 points)*
- *Situation irrégulière : 16,37% → 19,01% (+2,64 points)*
- *Demande d'asile : 13,64% → 20,12% (+6,48 points)*
- *Non renseignée : 4,44% → 5,06% (+0,62 point)*

En résumé : Les demandeurs d'asile et, dans une moindre mesure, les situations irrégulières, aboutissent plus souvent à une solution, tandis que la nationalité française (et certains statuts comme "récépissé") est davantage représentée dans la demande que dans l'accueil.

L'écart observé entre la part de personnes en situation régulière parmi les appelants et celle parmi les personnes effectivement accueillies s'explique notamment par le travail d'évaluation et d'orientation réalisé par le SIAO. En amont de toute proposition, le SIAO procède à des vérifications visant à identifier les droits mobilisables (notamment l'existence de ressources permettant d'activer des solutions de droit commun), l'existence de liens et de relais dans le département (réseau familial ou connaissances susceptibles de contribuer à une mise à l'abri), ainsi que la présence éventuelle d'une mesure de tutelle/curatelle, afin de solliciter le service compétent et sécuriser l'accompagnement.

Le SIAO vérifie également la compétence territoriale, notamment lorsque la situation relève de la juridiction d'un autre SIAO (autre département). Ces éléments peuvent conduire à orienter certaines situations vers des solutions plus adaptées hors du champ de l'hébergement d'urgence, ce qui contribue à une moindre représentation des personnes en situation régulière dans les accueils en rapport aux demandes. Néanmoins, au regard des données présentées, le SIAO traite les demandes d'urgence de manière équitable, en priorisant l'orientation selon la vulnérabilité, la situation individuelle et la résolution de l'errance en cours.

La forte présence des demandeurs d'asile parmi les personnes hébergées souligne les limites du dispositif national d'asile et le rôle supplétif du 115.

Les écarts entre moyennes journalières et personnes différentes révèlent des situations d'errance prolongée, particulièrement pour les publics sans stabilité administrative.

Points de vigilance et perspectives :

- *Nécessité de renforcer les solutions dédiées aux demandeurs d'asile pour réduire la pression sur le 115.*
- *Importance de développer des parcours de sortie pour les publics en situation régulière.*
- *Poursuivre l'amélioration du renseignement des situations administratives, notamment en contexte d'urgence.*

F. REPARTITIONS DE LA DEMANDES SUR LE TERRITOIRE

L'offre d'hébergement d'urgence en Eure-et-Loir est majoritairement concentrée sur l'agglomération chartreuse, avec deux structures sur trois implantées à Chartres, tandis que le nord du département repose essentiellement sur un opérateur à Dreux. Cette répartition territoriale peut générer des difficultés d'orientation, des éloignements géographiques subis et une pression accrue sur certaines structures, notamment lorsque les capacités sont saturées.

Taux de demande par arrondissement	CHARTRES		DREUX		NOGENT LE ROTOU		CHÂTEAUDUN	
	DDE*	DNP*	DDE	DNP	DDE	DNP	DDE	DNP
TOTAL	46 566	3 760	17 797	2 937	14	14	29	29
Taux moyen de satisfaction	91.93%		84.35%		0%		0%	

*DDE : demande

*DNP : demande non pourvue

L'arrondissement de Dreux a environ 2 fois plus de demande non-pourvues en proportion que Chartres. Même si Chartres comptabilise davantage de DNP, la tension relative est clairement plus forte à Dreux.

Les tendances des taux de satisfaction :

Chartres :

- Taux de satisfaction les plus bas :
 - Janvier ~89,6%, Juin ~89,2%, Août ~90,6%
- Taux de satisfaction les plus haut :
 - Février ~94,5%, Novembre ~95,7%, Décembre ~96,3%,
- Pics de DNP : Janvier (442) et Juin (426)

Dreux :

- Taux de satisfaction les plus bas :
 - Mars ~80,7%, Avril ~79,0%, Novembre ~79,9%
- Taux de satisfaction les plus haut :
 - Février ~89,3%, Juillet ~87,9%, Août ~87,5%
- Pics de DNP : Avril (325), Mars (312), Novembre (308)

Remarque : Dreux connaît des épisodes de tension très marqués au printemps et en fin d'année, avec un "plancher" autour de 79–81% certains mois.

Nogent et Châteaudun :

- Pas (ou quasi pas) d'offre mobilisable sur ces arrondissements via ce canal, donc tout est non pourvu.

1. UNE DEMANDE PARTIELLEMENT INVISIBLE SUR CERTAINS TERRITOIRES

La demande d'hébergement sur les territoires dépourvus d'offre de proximité est particulièrement difficile à quantifier.

En effet, de nombreuses personnes ne sollicitent pas le 115, ayant pleinement conscience qu'aucune solution d'hébergement ne peut leur être proposée localement. Cette autocensure contribue à rendre une partie de la demande invisible dans les statistiques, alors même que les besoins existent.

Dans ce contexte, l'enjeu pour l'Observatoire social est de rendre visible cette demande non exprimée, en travaillant étroitement avec les acteurs locaux (collectivités, associations, CCAS, maraudes, partenaires de terrain), afin d'identifier plus finement les besoins réels sur l'ensemble du territoire départemental.

2. LA QUESTION CENTRALE DE LA MOBILITE

La problématique de la mobilité constitue un frein majeur à l'accès à l'hébergement en Eure-et-Loir.

Le département étant étendu et faiblement desservi par les transports, les possibilités de déplacement entre territoires restent limitées, en particulier pour les personnes en situation de grande précarité.

Cette contrainte de mobilité interroge d'autant plus que certaines places peuvent ponctuellement rester non pourvues 782 places.

Dans certains cas, ces places auraient pu être proposées depuis un centre d'hébergement d'urgence vers un autre, si des solutions de transport adaptées avaient été disponibles, même en Chartres et Dreux.

Ces constats soulignent un double enjeu :

- *Mieux objectiver la demande non exprimée, notamment sur les territoires sans offre,*
- *Intégrer la question de la mobilité comme un levier à part entière de la politique d'hébergement, au même titre que la création de places.*

La prise en compte de ces dimensions apparaît indispensable pour ajuster l'offre aux besoins réels, réduire les situations de non-recours et optimiser l'utilisation des capacités existantes.

III. **LES CENTRES D'HEBERGEMENT D'URGENCE EN EURE & LOIR**

L'hébergement d'urgence en Eure-et-Loir est assuré au sein de centres d'hébergement d'urgence (CHU), portés par trois opérateurs à ce jour.

- Le Foyer d'Accueil Chartrain (FAC), implanté à Chartres, accueille tout public, y compris les personnes à mobilité réduite (PMR).
- Notre-Dame de Fatima (NDF), également situé à Chartres, est un centre dédié à l'accueil des femmes, avec ou sans enfants, sans accès PMR.
- Le GIP Relais Logement (GIP RL), basé à Dreux, assure un accueil tout public sur le territoire nord du département sans accès PMR. Mais également un accueil spécifique dédié aux femmes victime de violence (FVV) basé à Dreux et Nogent le Rotrou.

Ces structures constituent le socle de l'hébergement d'urgence en Eure-et-Loir et participent, aux côtés du SIAO, à la mise à l'abri et à l'accompagnement des personnes en situation de grande précarité.

Opérateurs	Localisation	Places à la nuitée	Places dite contractualisé	total
FAC	Chartres	58	29	87
GIP RL	Dreux	22	10	32*
GIP RL FVV	Dreux	0	14	14
NDF	Chartres	0	30	30
				163

**5 places supplémentaires à Dreux depuis le 16/12/2025*

Ces chiffres sont indicatifs, le nombre de contractualisation pouvant fluctuer, par conséquent le nombre de nuitée peut varier de 56 à 67 pour le FAC et de 20 à 27 pour le GIP.

A. **Centre d'Hébergement d'Urgence à la nuitée :**

Les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU) à la nuitée, portés par les opérateurs FAC et le GIP Relais Logement, affichent des taux d'occupation particulièrement élevés, traduisant une mobilisation quasi permanente des places financées sur l'année.

- CHU de Chartres (FAC) : 99,50 %
- CHU de Dreux (GIP RL) : 99,87 %

Ces taux d'occupation incluant les places supplémentaires et les gratuités, proches de la saturation, mettent en évidence plusieurs constats structurants :

- Les capacités d'hébergement financées sont utilisées de manière optimale, sans marge de régulation significative.
- L'occupation quasi totale des places confirme une pression constante de la demande, en cohérence avec les niveaux élevés de sollicitations du 115.

En pratique, les opérateurs peuvent parfois accueillir plus de bénéficiaires (notamment l'hiver) que le nombre de places initialement financées pérenne, ce qui nécessite une adaptation permanente des équipes et des infrastructures.

Cependant, chez certains opérateurs, cette capacité d'accueil supplémentaire reste limitée (en raison de contraintes d'espace, de sécurité ou de personnel), ce qui restreint la possibilité d'augmenter durablement le nombre de bénéficiaires au-delà des places financées quotidienne.

B. Centre d'Hébergement d'Urgence à la contractualisation :

Une part significative de l'offre d'hébergement d'urgence en Eure-et-Loir repose sur des places dites contractualisées, c'est-à-dire attribuées pour plusieurs jours consécutifs, voire sur une base mensuelle, afin de sécuriser les parcours des personnes accueillies.

- Au Foyer d'Accueil Chartrain (FAC) et au GIP Relais Logement (hors FVV), environ un tiers des places sont contractualisées.
 - FAC : moyenne de séjour est de 91 jours

Sur les 29 places contractualisées au FAC, 23 places sont fléchées CHRS (Appartement en Diffus), seul les personnes éligibles au logement social peuvent être orienté sur ces places. Les 6 autres places dites contractualisée sont sur le Foyer sans condition d'orientation.

- GIP RL (hors FVV) : moyenne de séjour est 10 jours

Les 10 places contractualisées du GIP sont orientées sur le foyer sans condition d'orientation. Les orientations sur ces places s'effectue sur un roulement de 15 jours.

- Au GIP Relais Logement places FVV : 10 places à Dreux et 4 places à Nogent-le-Rotrou.
 - GIP RL – FVV : : moyenne de séjour est de 119 jours

93% d'occupation avec 371 places restantes, la durée de contractualisation dépend de l'évaluation social. Le taux d'occupation plus faible s'explique par la création de places à Nogent-le-Rotrou, qui ne sont pas encore toujours occupées en raison de la nouveauté du dispositif.

- Notre de Dame de Fatima : l'ensemble des places est contractualisé sur une base mensuelle.
 - NDF : moyenne de séjour est de 125 jours

Signal clair de sur-occupation 101% (pression de la demande, difficultés de sortie, orientation subie, etc.).

Ce mode de fonctionnement permet :

- Une stabilisation des situations, notamment pour les ménages avec enfants,
- Une continuité de l'accompagnement social,
- Une limitation des ruptures de prise en charge.

C. Gratuité des opérateurs :

En 2025, 351 places remontées au SIAO ont été attribuées en gratuité, réparties comme suit :

- NDF : 181 places
- GIP Relais Logement – Dreux CHU : 134 places
- FAC – Chartres : 36 places

Ces attributions en gratuité sont financées sur les fonds propres des opérateurs, afin de compenser le nombre de places limitées et de répondre aux besoins urgents de mise à l'abri. Elles permettent ainsi d'accueillir des bénéficiaires en situation critique, même lorsque les places financées à l'année sont saturées.

D. Synthèse des places mobilisée

Opérateurs	Localisation	Place mobilisé	Dont gratuité	Places financées	Taux occupation %
FAC	Chartres	31 871	36	32 031	99.50 %
GIP RL	Dreux	10 255	134	10 268	99.87 %
GIP FVV	Dreux	4 739		5 110	93 %
NDF	Chartres	11 152	181	11 027	101 %
Total		48 017	351	58 436	98.34 %

Répartition des places à l'année :

- Chartres FAC : 31 871 (≈ **55%** de l'activité totale)
- Chartres NDF : 11 152 (≈ **19%**)
- Dreux GIP RL : 10 255 (≈ **18%**)
- Dreux FVV : 4 739 (≈ **8%**)

IV. LES ENQUETES FLASH DE L'OBSERVATOIRE SOCIAL 2025

En qualité d'observatoire social, le SIAO réalise des enquêtes thématiques dites « enquêtes flash », qui permettent d'obtenir une vision globale et une analyse plus fine de certains publics et de problématiques spécifiques.

A. Enquête flash FVV

En Eure-et-Loir, des dispositifs spécifiques sont dédiés à l'accueil et à l'hébergement des femmes victimes de violences (FVV).

Sur la période observée, 2 353 appels relatifs à des situations de FVV ont été recensés au 115, sur un total de 32 729 appels décrochés.

Il convient de préciser que certaines structures, notamment le NDF et le GIP, disposent de places contractualisées. Dans ce cadre, la sollicitation est comptabilisée une seule fois (ou mensuellement), alors que la demande d'hébergement est quotidienne.

Afin d'appréhender plus finement la pression de la demande, un lissage à la nuitée a été réalisé. Celui-ci fait apparaître 5 226 sollicitations, représentant 6,94 % de la demande totale, tous motifs confondus, sur le 115.

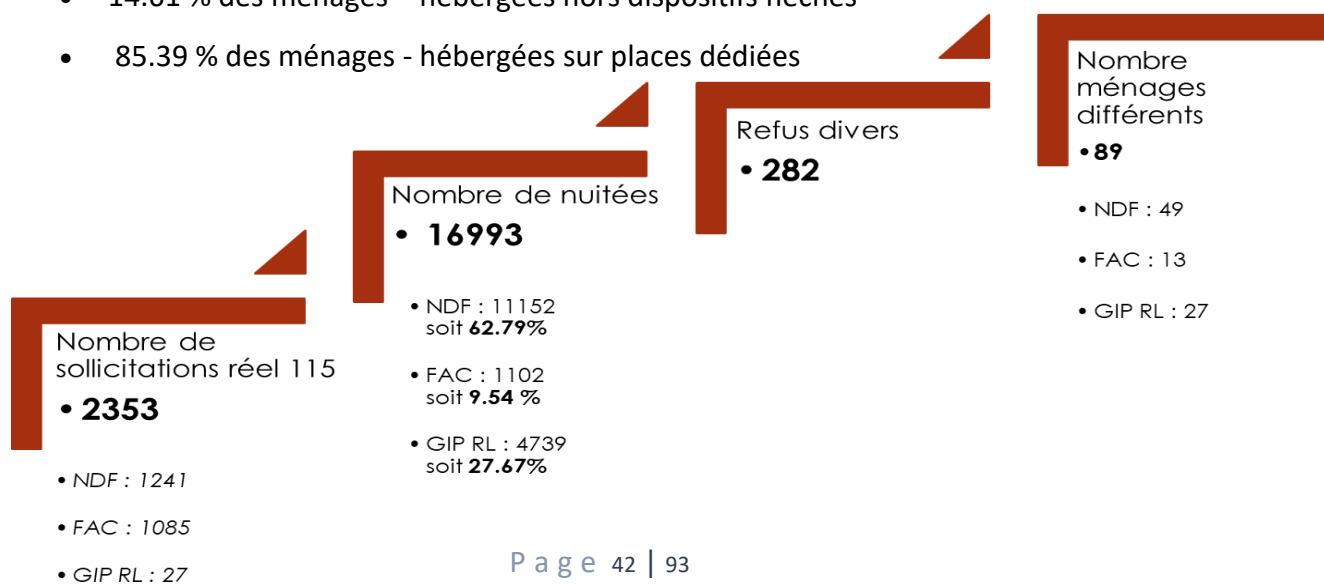
En matière d'hébergement, 16 993 nuitées ont été réalisées au bénéfice de femmes victimes de violences, sur un total de 58 017 nuitées enregistrées sur la période.

Les FVV occupent 28.98 % du parc d'hébergement d'urgence, qu'il s'agisse de places fléchées FVV ou de places non spécifiques.

À titre de comparaison, les places spécifiquement dédiées aux FVV ne représentent que 27,8 % du parc total d'urgence.

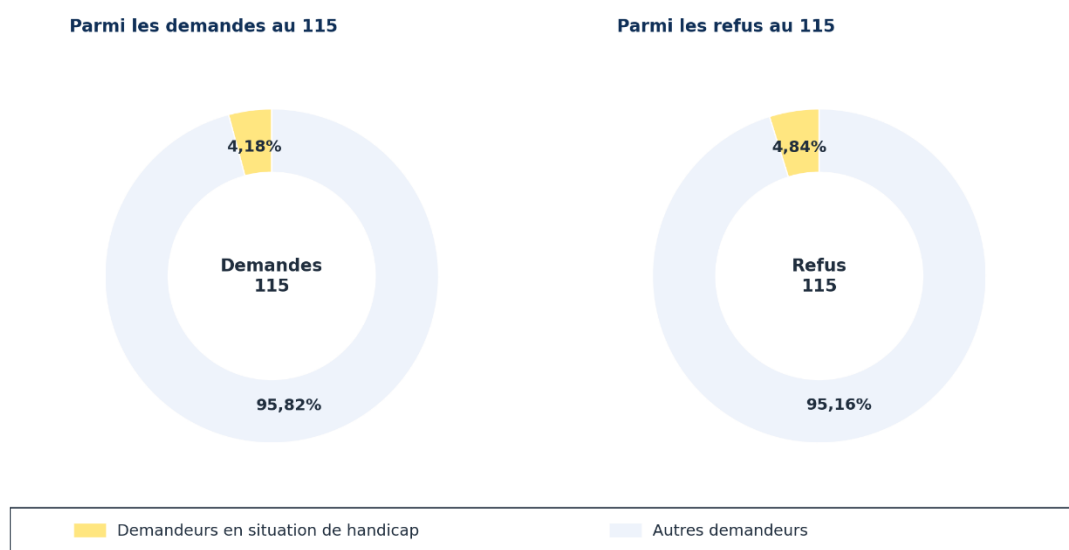
Ces éléments mettent en évidence :

- 14.61 % des ménages - hébergées hors dispositifs fléchés
- 85.39 % des ménages - hébergées sur places dédiées



B. Enquête flash – demandeurs en situation de handicap

Part des demandeurs en situation de handicap — Appels au 115



Les données concernent les personnes et ménages accueillis dans les structures NDF, GIP Relais Logement (Dreux CHU) et FAC (Chartres).

Sont comptabilisées les personnes notifiées sur la plateforme disposant d'une Allocation d'Adulte Handicapé (AAH).

En 2025, 43 personnes en situation de handicap ont été identifiées comme sollicituses ou accueillies. Elles représentent 36 ménages, ce qui indique que certains ménages comprennent plusieurs personnes en situation de handicap.

Par ailleurs, 580 refus ont été enregistrés pour ce public, correspondant à 46 personnes différentes.

Ces données mettent en évidence une forte pression sur l'accueil des personnes en situation de handicap. Bien que ce public reste minoritaire en nombre absolu, il s'agit d'un public particulièrement vulnérable, pour lequel les réponses favorables demeurent limitées, notamment en raison du manque de solutions adaptées aux personnes à mobilité réduite (PMR).

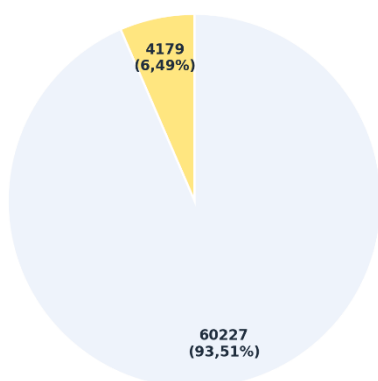
C. Enquête flash – jeunes demandeurs 115

Jeunes 18 - 25 ans : 4 179 demandes dont 3 828 pourvues ce qui représente 173 jeunes différents.

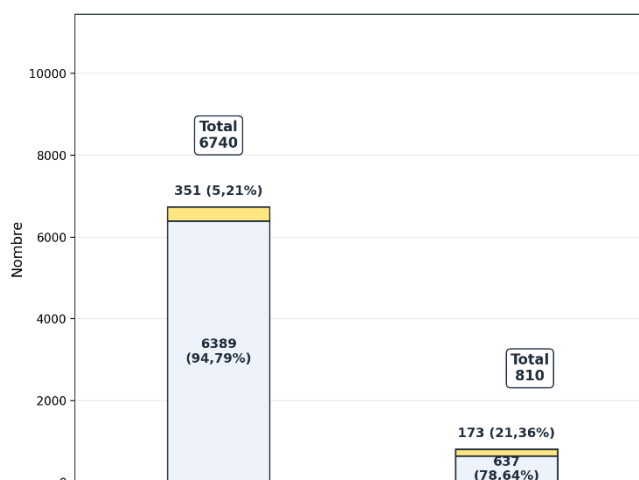
Provenance ASE : 139 demandes dont 136 pourvues soit 5 personnes différentes ressortissant de l'ASE.

Remarque : Sur l'ensemble des demandeurs du 115 (1283 personnes différentes) 1 173 personnes sont identifiées en non renseigné dans la catégorie provenance ASE sur le SIAO, soit 91.43%.

Demandes jeunes isolés 18-25 ans — Année 2025



Part des demandes au 115 réalisées par des jeunes isolés 18-25 ans



Refus au 115 (DNP) (part des jeunes isolés)

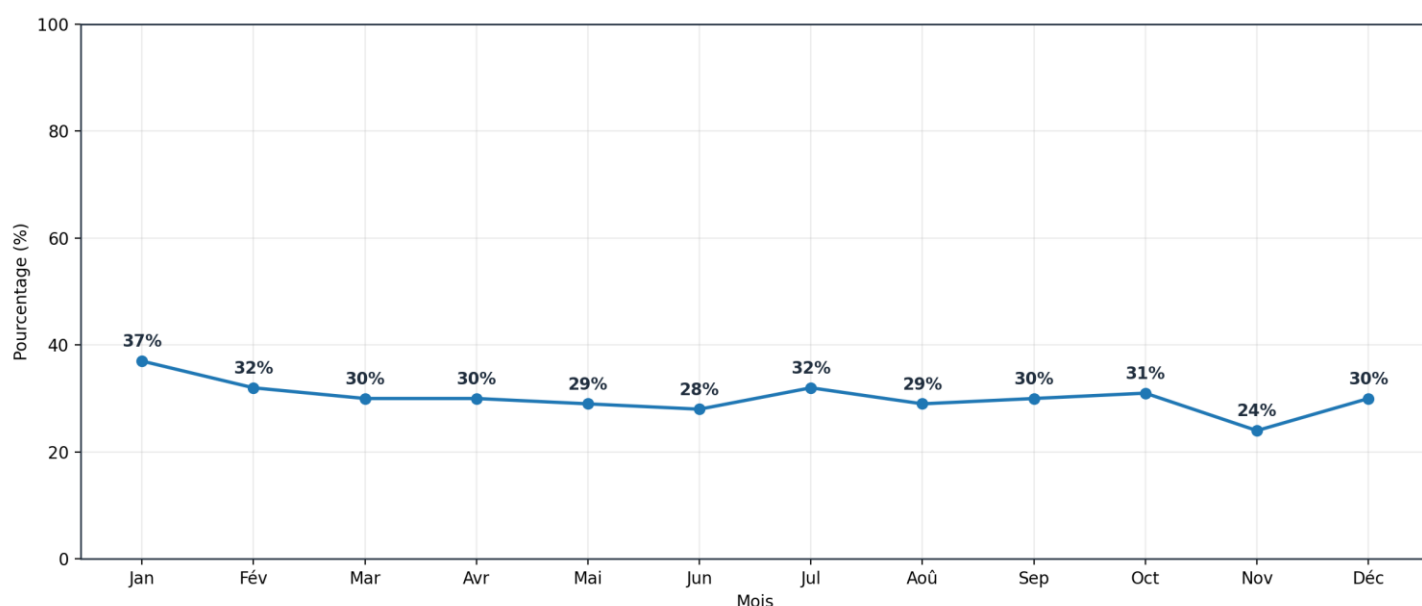
Jeunes isolés différents (sur personnes différentes)

Jeunes isolés 18-25 ans
Demandes jeunes isolés 18-25 ans : 4179 (6,49%)

Autres
Autres demandes : 60227

D. Enquête flash fluidité vers la réinsertion

Ménages sans aucune démarche de (ré)insertion — Janvier à décembre 2025



La mise à l’abri d’urgence constitue une réponse immédiate à une situation de détresse, mais elle ne saurait s’inscrire dans la durée. Le recours au 115 ne représente pas une solution d’hébergement stable ni pérenne.

En 2025, parmi l’ensemble des ménages ayant sollicité le 115, il apparaît qu’environ 30 % pourraient s’inscrire dans une démarche de réinsertion vers des solutions d’hébergement ou de logement. Toutefois, malgré cette capacité potentielle, ces ménages ne s’engagent pas systématiquement dans cette démarche, en raison de freins multiples : difficultés sociales, contraintes administratives, problématiques de santé, instabilité personnelle ou manque de repères dans les dispositifs existants.

Dans ce contexte, l’enjeu principal est de renforcer l’accompagnement social afin de mobiliser les personnes qui le peuvent et de favoriser leur sortie progressive du dispositif d’urgence. L’objectif est de permettre un accès à des solutions d’hébergement adaptées, puis, à terme, au logement, tout en fluidifiant le dispositif du 115 et en réservant la mise à l’abri d’urgence aux situations les plus critiques.

E. Enquête flash – demandeurs 115 avec des animaux

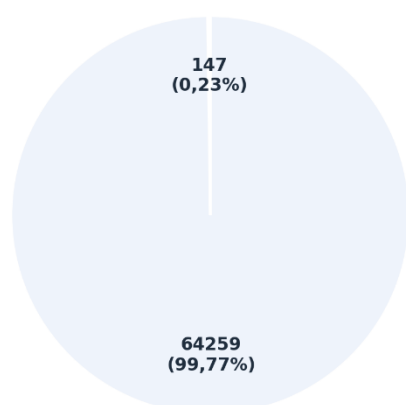
En 2025, 147 demandes avec animaux ont été enregistrées, dont 79 pourvues, correspondant à 15 personnes différentes (10 ménages) accueillies.

Il est à noter que, pour les demandes pourvues, les personnes ont dû faire garder leur animal afin de pouvoir bénéficier d’une nuitée en CHU.

Les demandeurs accompagnés d’animaux constituent ainsi un public souvent qualifié “d’invisible” : la faible représentation (15 personnes sur 810 personnes différentes accueillies) peut s’expliquer, en partie, par un phénomène de non-recours.

Les personnes sans domicile savent en effet que les CHU du département n’accueillent pas les animaux et ne disposent pas de chenil ; cette contrainte constitue un frein majeur à la sollicitation de l’hébergement d’urgence, pouvant conduire certaines personnes à ne pas appeler ou à renoncer à une mise à l’abri lorsque aucune solution adaptée n’est disponible.

Part des demandes au 115 effectuées par des demandeurs avec animal (2025)



	Demandes avec animal	
147		0,23%
	Autres demandes	
64259		99,77%
	Total des demandes	64406

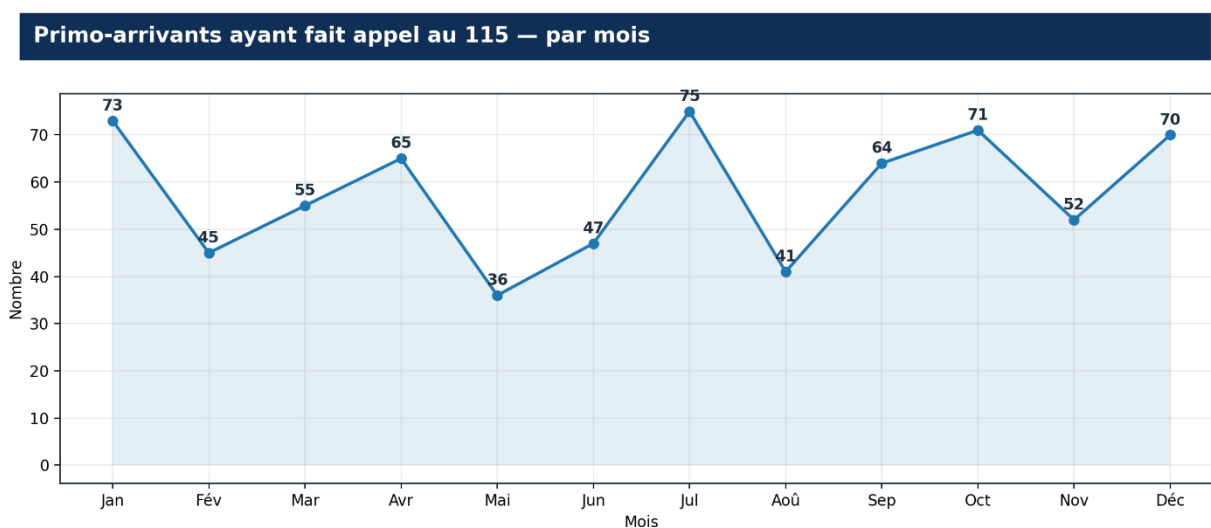
F. Enquête flash – primo - arrivants

La notion de primo-arrivant désigne les personnes sollicitant le 115 pour la première fois, ou effectuant une première demande sur le département.

Ces situations font systématiquement l'objet d'une évaluation flash, permettant une première appréciation de la situation sociale, de l'urgence et des besoins en matière d'hébergement et d'accompagnement.

L'analyse des sollicitations sur le département met en évidence une dynamique cyclique des primo-arrivants, avec l'apparition de pics environ tous les deux mois parmi les nouveaux demandeurs.

En moyenne, les nouveaux arrivants représentent 57,8 personnes par mois sur l'année 2025.



G. Comparaison Dreux / Chartres : objectiver l'écart de DNP*

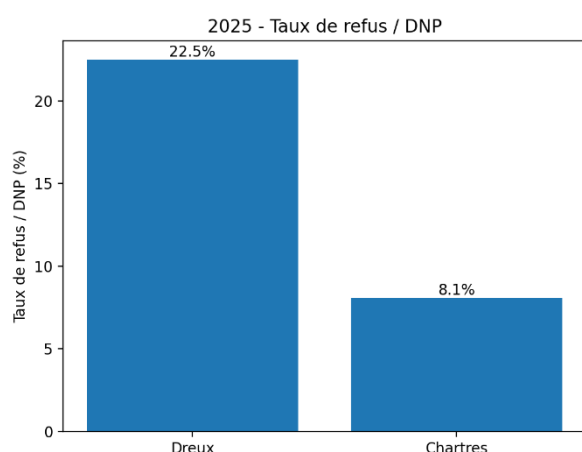
**Hors fvv et 5 places attribuées à Dreux depuis le 16 décembre*

Secteur	Places	Capacité (×365)	Accueillis*	Refus/DNP	Demande Totale	Taux refus	Pression (dem/cap)
Dreux	27	9 855	10 121	2 937	13 058	22.5%	1.33
Chartres	117	42 705	42 806	3 760	46 566	8.1%	1.09

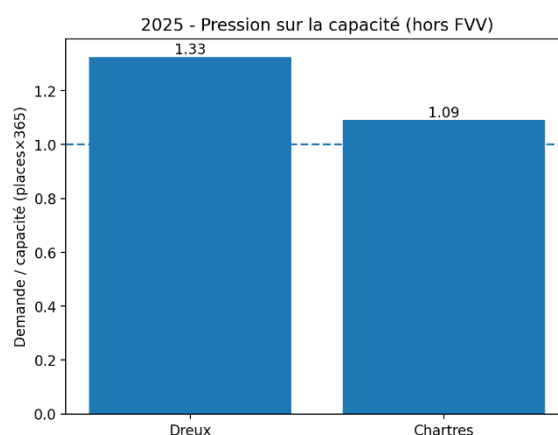
**Places supplémentaires comprises*

Interprétation : les deux secteurs sont saturés (accueillis ≈ capacité). L'écart provient d'une demande excédentaire plus forte à Dreux. À capacité constante, un moindre roulement des places (sorties difficiles, séjours longs) augmente mécaniquement les DNP/refus.

Taux de refus/DNP (2025)



Pression sur la capacité



Dreux (115 GIP) : volume de présence et typologies des ménages accueillis

En 2025 l'extraction SIAO pour Dreux recense 250 personnes rattachées à 181 ménages. Le volume de présence atteint 10 121 nuitées (≈ 28 personnes/nuit en moyenne).

Enjeu : sur un parc restreint, le poids des ménages plus nombreux (notamment avec enfant(s)) et la présence longue ou récurrente peuvent réduire fortement la capacité.

Typologie : passage d'hébergement vs volume – Arrondissement de Dreux

Typologie	passage d'hébergement	Part volume
Homme seul	54.2%	33.8%
Couple avec enfant	14.5%	34.1%
Femme seule avec enfant(s)	11.3%	16.9%
Femme seule	13.7%	8.7%
Couple sans enfant	6.3%	6.5%

Dans cette note, un "passage d'hébergement" correspond à une orientation/prise en charge sur une ou plusieurs nuits (ex. 1 à 2 nuits). Le "Volume" renvoie au nombre de places disponibles chaque soir : elle est mobilisée non seulement par le nombre de passages, mais surtout par le nombre de personnes et la durée de présence (personnes $\times$ nuits). Ainsi, une typologie peut représenter peu de passages mais occuper une part importante de la capacité annuelle lorsqu'elle concerne des ménages plus nombreux et/ou des durées plus longues.

Les “passages” montrent qui revient le plus souvent, tandis que le “volume” montre qui occupe le plus de places au total (personnes × nuits) : une famille peut faire peu de passages mais remplir beaucoup plus de places qu’une personne seule, ce qui réduit les places disponibles chaque soir et augmente les refus.

Durées et concentration : structure de la saturation - Arrondissement de Dreux

Cette forte concentration du volume de présence signifie qu’une part très limitée des ménages occupe l’essentiel de la capacité sur l’année : à Dreux, les **29 ménages les plus présents représentent 74,5% des nuitées**. Autrement dit, le fonctionnement du 115 ne dépend pas uniquement d’un grand nombre de “passages” ponctuels, mais d’un **noyau de situations récurrentes ou longues** qui mobilisent durablement les places. Dans un parc restreint, cet effet a une conséquence directe : **la rotation des places diminue**, la capacité à la nuitée devient très faible, et le système se retrouve plus vite en saturation. Cela augmente mécaniquement le risque de refus/DNP, même si le reste des ménages n’occupe les places que de façon courte ou occasionnelle. Distribution des nuitées par ménage (2025) :

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| • 1 nuit(s) : 36 ménage(s) | • 31–60 nuit(s) : 28 ménage(s) |
| • 2 nuit(s) : 10 ménage(s) | • 61–120 nuit(s) : 15 ménage(s) |
| • 3–7 nuit(s) : 30 ménage(s) | • 121–365 nuit(s) : 14 ménage(s) |
| • 8–14 nuit(s) : 20 ménage(s) | • 366+ nuit(s) : 0 ménage(s) |
| • 15–30 nuit(s) : 28 ménage(s) | |

Statut administratif et sorties : contribution probable à la pression - Arrondissement de Dreux

Deux niveaux de lecture sont proposés :

- Une lecture consolidée (droit de séjour lorsqu’il est renseigné, sinon nationalité comme indicateur proxy),
- Un focus sur les statuts identifiés comme « sortie très difficile » selon le droit de séjour.

Volume de présence par statut

Statut	Part volume	Équiv. places (moy./nuit)	Ménages
FRANCAISE	28.4%	8.28	79
Aucun droit au séjour	27.1%	7.91	27
Carte de résident	13.3%	3.87	12
Attestation de demande d'asile	10.8%	3.14	19
UE (statut non précisé)	8.4%	2.46	8
Récépissé (ou attestation de prolongation d'instruction - API) d'une première demande de titre de séjour	4.3%	1.26	5
Autre type de visa	3.4%	0.99	7
HORS_UE (statut non précisé)	2.8%	0.65	14
Bénéficiaire de la protection internationale (BPS/réfugié)	1.1%	0.31	8
Carte de séjour pluriannuelle / carte de séjour temporaire / visa de long séjour valant titre de séjour	0.4%	0.12	2

Focus — statuts à « sortie très difficile » (droit de séjour)

Groupe	Part volume	Ménages
Situation admin régulière	50.5%	101
Demandeurs d'asile	11.9%	27
Sortie très difficile	37.6%	53

Les mises à pieds des hébergements d'urgence

En 2025, on observe sur le secteur de Chartres une hausse très marquée des exclusions sans date de fin par rapport aux années précédentes, ce qui semblerait produire un effet de report vers Dreux.

Pendant la période d'exclusion, les personnes concernées sont orientées vers Dreux ; lorsque l'exclusion est assortie d'une date de fin, elles restent majoritairement sur Chartres en attendant de pouvoir réintégrer l'HU du FAC. À l'inverse, les exclusions sans date de fin apparaissent comme plus "bloquantes" : faute de perspective de réintégration à Chartres, certaines personnes finissent par solliciter elles-mêmes une orientation sur Dreux, intégrant qu'elles ne pourront plus accéder à une solution sur Chartres.

Cette dynamique peut contribuer à accroître la pression sur Dreux (arrivées supplémentaires et moindre rotation), et donc à augmenter mécaniquement le volume de DNP/refus observé sur ce secteur.

En 2025 :

- 33 exclusions sur Chartres dont 28 sans date de fin.
- 14 exclusion dont 1 sans date de fin.

Les opérateurs et partenaires ont ressentie une impression de hausse de départ volontaire des bénéficiaires du FAC ou bien une réticence à y être hébergé. A ce jour, ces données ne sont pas quantifiables mais résulte d'un constat observé par les professionnels.

Insertion : comparatif secteur Chartres / Dreux

L'écart de capacités d'insertion entre Chartres (environ 800 places) et Dreux (environ 600 places) constitue un facteur structurel susceptible d'alimenter la tension et, indirectement, l'augmentation des refus sur Dreux car manque de fluidité.

En effet, les dispositifs d'insertion et en particulier les CHRS représentent généralement la première marche de sortie du 115 : ils permettent de transformer une réponse d'urgence en parcours, et donc de libérer plus vite des places d'hébergement d'urgence. Or, la différence est nette sur les CHRS : 106 places sur Chartres contre 55 sur Dreux, soit près du double sur Chartres. Concrètement, cela signifie que Chartres dispose de davantage de "débouchés" pour absorber les situations qui se stabilisent, ce qui favorise le turn-over et limite l'engorgement du 115 ; à l'inverse, sur Dreux, un volume plus faible de places d'insertion (et de CHRS en particulier) réduit les possibilités de sortie, prolonge les durées de présence en urgence et diminue la rotation des places.

Cette moindre capacité de sortie peut ainsi contribuer à un effet mécanique : plus de situations restent plus longtemps sur le 115, moins de places se libèrent chaque jour, et les refus/DNP augmentent même à demande constante.

Le mot de l'observatoire : A retenir et suites recommandées

- Dreux (27 places hors FVV) : taux de refus 22.5% vs 8.1% à Chartres.
 - Pression (demande/capacité) : 1.33 à Dreux (≈133%) vs 1.09 à Chartres (≈109%) : Pression structurelle plus forte à Dreux
 - Dreux concentre 43.9% des refus/DNP pour 18.8% des places (Dreux + Chartres, hors FVV).
 - Sur le 115 Dreux (GIP RL) : 10 121 nuitées en 2025 (gratuit non compté) (≈28 personnes hébergées par nuit).
 - Concentration : un noyau de ménages mobilise durablement la capacité d'accueil à Dreux.
 - Typologie : les ménages avec enfant(s) pèsent fortement dans le volume (≈50% des nuitées) sur le secteur drouais.
 - Statuts à « sortie très difficile » à Dreux (selon droit de séjour) : 37.6% du volume.
 - Préconisation d'augmentation du nombre de place à Dreux
 - Les exclusions à Chartres concernent 33 situations, dont 28 sans date de fin, et semblent générer un report vers Dreux. Mettre en place un protocole de gestion des exclusions à Chartres (réévaluation systématique, durée encadrée, solution alternative dédiée) afin d'éviter les exclusions "sans fin" et de limiter les possibles report vers Dreux.
 - Insertion : Renforcer les possibilités de sortie du 115 sur Dreux en augmentant les débouchés d'insertion, afin d'améliorer la rotation des places. À défaut d'augmentation immédiate de places, prioriser des parcours accélérés pour les ménages stabilisés pour libérer plus rapidement des nuitées d'urgence.
-

V. *Concours de la force publique*

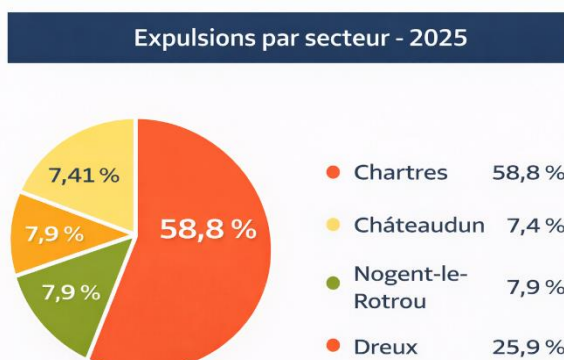
Dans le cadre de la dernière étape de la procédure d'expulsion locative, lorsque le concours de la force publique est accordé, les ménages concernés peuvent bénéficier, le jour de l'expulsion effective, d'une prise en charge exceptionnelle de trois nuitées hôtelières*.

Ces nuitées sont financées par la DDETSPP et réservées par le SIAO afin de permettre une mise à l'abri temporaire des ménages concernés.

Sur les 216 concours de la force publique accordés sur le département, 25 nuitées ont été sollicitées.

*Possibilité d'orientation vers un dispositif d'hébergement d'urgence, sous réserve de places disponibles.

Expulsions par secteur - 2025		
Secteur	Nombre d'expulsions	Part dans le total
Chartres	127	58,80 %
Châteaudun	16	7,41 %
Nogent-le-Rotrou	17	7,87 %
Dreux	56	25,93 %
TOTAL	216	100 %



Informations complémentaires :

- 9 chambres ont été mobilisées pour 25 nuitées.
- 17 ménages expulsés ont contacté le 115, soit 7,87 % de l'ensemble des ménages expulsés.

VI. **BONS TAXIS**

Dès le début de l'année 2025, le SIAO a répondu à l'appel à projets « Droits des femmes » afin de soutenir les initiatives territoriales s'inscrivant dans les orientations prioritaires de la politique nationale en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

Dans ce cadre, le SIAO a proposé la reprise du dispositif des bons taxis, afin de faciliter la mise à l'abri et l'accompagnement des publics concernés.

Objectifs

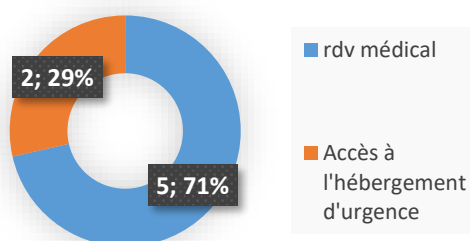
Le dispositif a pour objectifs de :

- Favoriser la mise à l'abri des femmes, avec ou sans enfant(s), en apportant une réponse aux problématiques de mobilité qu'elles peuvent rencontrer.
- Prendre en charge les déplacements nécessaires à cette mise à l'abri, dans les situations avérées d'absence de solutions personnelles de transport ;
- Assurer le transport en taxi depuis le domicile (ou tout autre lieu du département d'Eure-et-Loir – 28) vers un lieu d'hébergement d'urgence, ainsi que vers des rendez-vous médicaux indispensables dans le cadre de procédures de dépôt de plainte.

Apports du dispositif

Le recours aux bons taxis présente plusieurs avantages. Il permet notamment de ne pas limiter la prise en charge de l'hébergement d'urgence lorsque les situations concernent des communes dépourvues de solutions d'hébergement ou lorsque les transports en commun ne sont plus accessibles.

Nombre de bons taxis FVV en 2025



Par ailleurs, les bons taxis facilitent la finalisation des démarches administratives et judiciaires, en particulier dans le cadre des dépôts de plainte nécessitant des examens médicaux, par exemple à l'UMJ d'Argenteuil, à l'Hôtel-Dieu de Chartres ou au Coudray.

En 2025, le SIAO a ainsi poursuivi son engagement en faveur de l'accès aux droits, de la protection et de la mise à l'abri des femmes victimes de violences, en s'appuyant sur ce dispositif de mobilité adapté.

Grâce à l'enveloppe financière allouée, le SIAO a pu accompagner sept femmes en situation de violences conjugales.

Mot de l'observatoire : En 2026, nous anticipons une hausse de la demande, le dispositif se faisant connaître progressivement. Nous restons néanmoins vigilants quant à la disponibilité des fonds alloués, qui pourraient ne pas être suffisants pour répondre à l'ensemble des besoins.

VII. **CONSTAT & AXES DE PRÉCONISATION – 115 Eure-et-Loir**

Constats	Préconisations associées
Le dispositif est en tension structurelle (volume d'appels élevé, taux de décrochage à améliorer, refus majoritairement liés à l'absence de places).	Consolider des capacités pérennes et mettre en place un petit volume de places tampon activables rapidement à repartir sur le département, mieux identifier la nature des appels
Les DNP réelles peuvent traduire des situations durablement sans solution, avec un risque accru de rue et de dégradation des situations.	Mettre en place un suivi dédié des demandeurs durables (repérage, évaluation, orientation)
La tension territoriale est plus marquée sur le secteur de Dreux que sur celui de Chartres. Taux de refus Dreux : 22.5% taux de refus chartres : 8.1%	Prioriser les renforts et la structuration de l'offre au nord (Dreux) en cohérence avec la tension observée au niveau de l'urgence et de l'insertion
Sur certains territoires (Nogent-le-Rotrou / Châteaudun), l'offre mobilisable est faible et une part de la demande peut rester invisible (autocensure, non-recours).	Organiser une démarche territorialisée de remontée des besoins (CCAS, maraudes, associations, santé) et travailler des relais de proximité.
La mobilité constitue un frein : des places peuvent rester non mobilisées faute de transport, alors que des demandes existent. 782 places non Utilisées sur l'année 2025	Intégrer la mobilité comme levier à part entière (conventions transport, taxi social, bons, navettes ponctuelles) pour transformer les capacités en réponses effectives.
Une inadéquation partielle de l'offre face à certaines vulnérabilités (handicap/PMR, animaux, situations nécessitant sécurisation).	Structurer des réponses ciblées : expérimentation animaux (garde/accueil encadré), moins de collectif.
La fluidité des parcours est insuffisante : sans sorties vers des solutions adaptées, l'urgence reste saturée. Environ 30 % en moyenne des demandeurs sont éligibles à une démarche d'insertion, mais n'ont engagé aucune action à ce jour.	Renforcer l'accompagnement sortie du 115 (accès aux droits, orientation, logement) et renforcer la coordination avec dispositifs d'insertion/logement et bailleurs.
Les données ne permettent pas toujours un pilotage fin (catégories non renseignées, informations incomplètes).	Améliorer la qualité de saisie et standardiser les informations utiles; mettre en place un point de pilotage pour renforcer la qualité de l'observatoire
Le SI-SIAO ne constitue pas encore un outil systématiquement mobilisé et son intégration dans les pratiques courantes demeure inégale selon les structures	Création d'identifiant SIAO
Les mises à pied à durée indéterminée constituent un facteur de non-recours et contribuent à la saturation d'autres structures, vers lesquelles les personnes ou le SIAO réorientent.	Mettre en place un processus de réintégration clair, à communiquer aux usagers et aux partenaires (accueil de jour, maraudes, etc.), et systématiser la vérification de la signature du règlement intérieur.

Constats	Préconisations associées
L'appel au 115 n'est pas encore systématisé lors du démarrage des maraudes.	Élaborer un protocole commun et le transmettre à l'ensemble des partenaires de la maraude, en précisant les étapes et les rôles de chacun.

VIII. **ACTIVITÉ LIÉE A L'INSERTION**

A. Traitement des demandes et rôle du SIAO

1. SCHEMA DE TRAITEMENT D'UNE DEMANDE D'INSERTION

Le SIAO28 assure un rôle central de régulation, d'orientation et de coordination dans le traitement des demandes d'insertion, en lien étroit avec les prescripteurs et les opérateurs de l'hébergement et du logement accompagné soutenue par l'Etat* et d'autres financeurs.

BOP177 = hébergement, parcours vers le logement et insertion des personnes vulnérables.*

Le schéma de traitement d'une demande d'insertion s'articule autour des étapes suivantes :

1. Saisie de la demande

La demande d'insertion est saisie sur la plateforme Système Informatique-SIAO à l'initiative d'un prescripteur habilité, après une évaluation sociale de la situation de la personne ou du ménage.

2. Instruction de la demande par le SIAO

Le SIAO procède à l'analyse de la situation (parcours résidentiel, ressources, autonomie, besoins d'accompagnement, vulnérabilités), afin de vérifier l'adéquation entre la demande formulée et les dispositifs d'insertion existants.

3. Orientation vers une solution adaptée

Lorsque les conditions sont réunies et qu'une place est disponible, le SIAO propose une orientation vers un dispositif d'insertion (Hébergement, logement accompagné, résidence sociale, etc.), en lien avec les opérateurs concernés.

2. SAISIE ET TRAÇABILITE DES DEMANDES D'INSERTION : UN OUTIL AU SERVICE DES POLITIQUES PUBLIQUES

La saisie des demandes d'insertion constitue une étape structurante du parcours des personnes accompagnées. Elle permet non seulement de formaliser la situation sociale du ménage, mais également d'inscrire chaque demande dans une traçabilité continue du parcours, de la rue vers le logement.

Cette traçabilité répond pleinement aux objectifs de la politique publique « De la rue au logement », en permettant :

- Un suivi longitudinal des situations,
- Une meilleure compréhension des parcours résidentiels,
- L'identification des ruptures et des temps d'attente,
- Une priorisation des situations les plus vulnérables.

Les données issues de la saisie contribuent ainsi à objectiver les besoins, à alimenter les outils de pilotage territoriaux et à appuyer les décisions des acteurs institutionnels en matière d'orientation, de développement de l'offre et d'adaptation des dispositifs d'insertion.

Au-delà de l'acte administratif, la traçabilité des demandes s'inscrit dans une logique de continuité des parcours, visant à éviter les ruptures de prise en charge et à favoriser un accès durable à des solutions adaptées, conformément aux principes portés par la stratégie nationale du Logement d'abord.

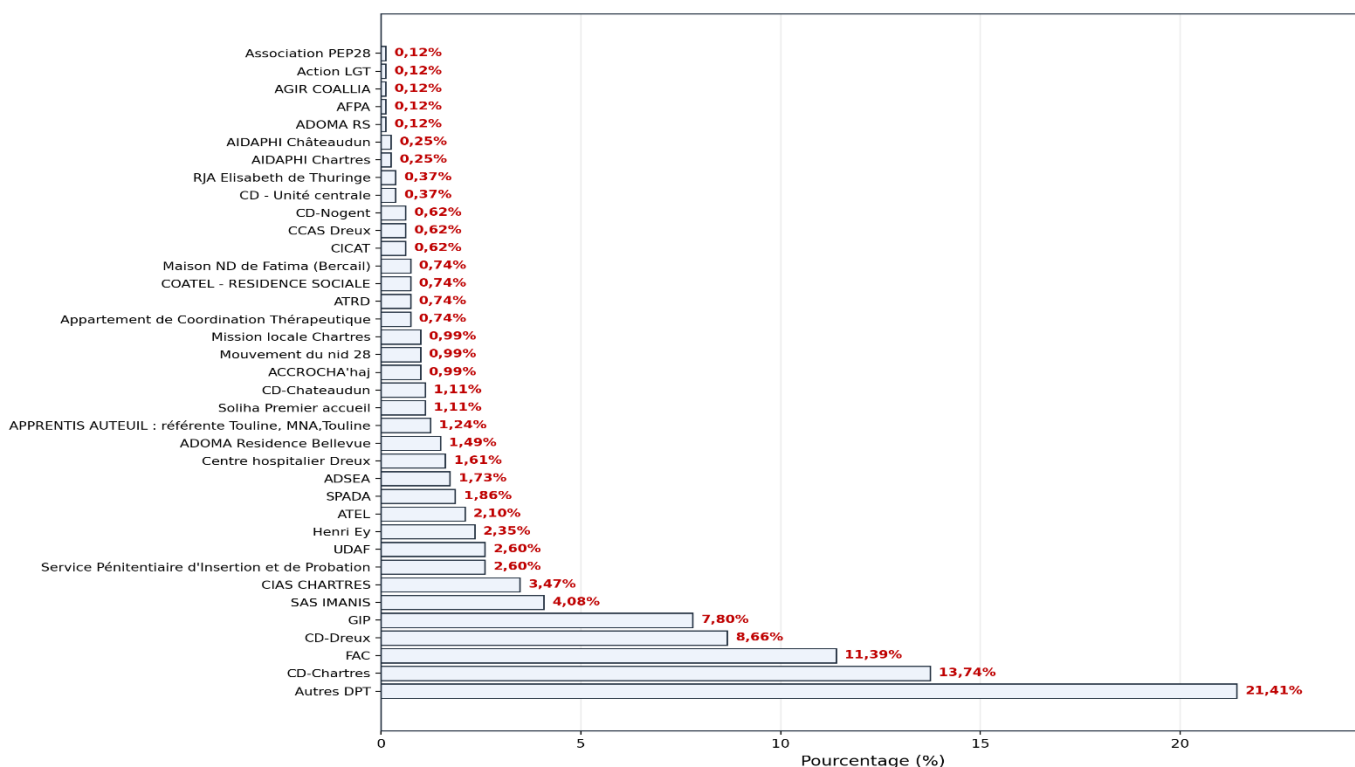
3. LES PRESCRIPTEURS

Les demandes d'insertion peuvent être saisies par différents prescripteurs habilités, notamment :

- Les structures d'hébergement (Centre d'hébergement d'urgence, Centre d'hébergement et de réinsertion social...),
- Les services sociaux (ex : services départementaux...),
- Les associations sociales et médico-sociales,
- Les établissements de santé,

Le rôle des prescripteurs est essentiel, tant dans l'évaluation initiale que dans l'accompagnement des personnes tout au long de leur parcours vers l'insertion.

Nombre de Demandes Transmises par prescripteur — Année 2025



Le mot de l'observatoire :

En premier lieu, la catégorie « autre département » qui concerne des demandes de prescripteur en dehors de l'Eure et Loir, concentre à elle seule 21,41 % des demandes, ce qui en fait le principal contributeur. Elle est suivie par le CD de Chartres (13,74 %) et le FAC* (11,39 %). À elles trois, ces structures totalisent près de 46 % des demandes, traduisant un poids majeur dans l'activité globale du SIAO.*

Un second groupe de structures présente des volumes significatifs mais plus modérés. CD-Dreux (8,66 %) et GIP RL (7,80 %) se distinguent nettement, suivies par SAS IMANIS (4,08 %) et CIAS de Chartres (3,47 %). Ces organismes jouent un rôle structurant dans le dispositif, avec une contribution cumulée importante.*

Un troisième ensemble regroupe des structures dont la part se situe entre 2 % et 3 %, telles que UDAF (2,60 %), le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (2,60 %), Henri Ey (2,35 %) et ATEL* (2,10 %). Elles participent de manière régulière au flux de demandes sans pour autant constituer des pôles majeurs.*

Enfin, une majorité de structures présente des parts inférieures à 2 %, voire inférieures à 1 % pour un grand nombre d'entre elles (associations locales, établissements spécialisés, structures d'accueil ou d'accompagnement). Bien que leur contribution individuelle soit limitée, leur cumul illustre la diversité des acteurs mobilisés dans le champ de l'hébergement et de l'accompagnement social.

4. ACCOMPAGNEMENT DES PRESCRIPTEURS : FORMATIONS PROPOSEES PAR LE SIAO

Afin de garantir une utilisation homogène et qualitative de la plateforme, le SIAO propose des actions de formation et d'information à destination des prescripteurs, portant notamment sur :

- Les modalités de saisie des demandes d'insertion,
- Les critères et attendus des dispositifs d'insertion,
- L'actualisation des situations,
- Les évolutions de la plateforme et des procédures.

Ces formations contribuent à renforcer la lisibilité du dispositif, à améliorer la qualité des orientations.

Le SIAO guide également les prescripteurs au quotidien, en temps réel par téléphone, lors de la réalisation des demandes d'insertion, afin d'accompagner pas à pas et de répondre à leurs questions pratiques.

Les sessions de formations vont s'intensifier en 2026.

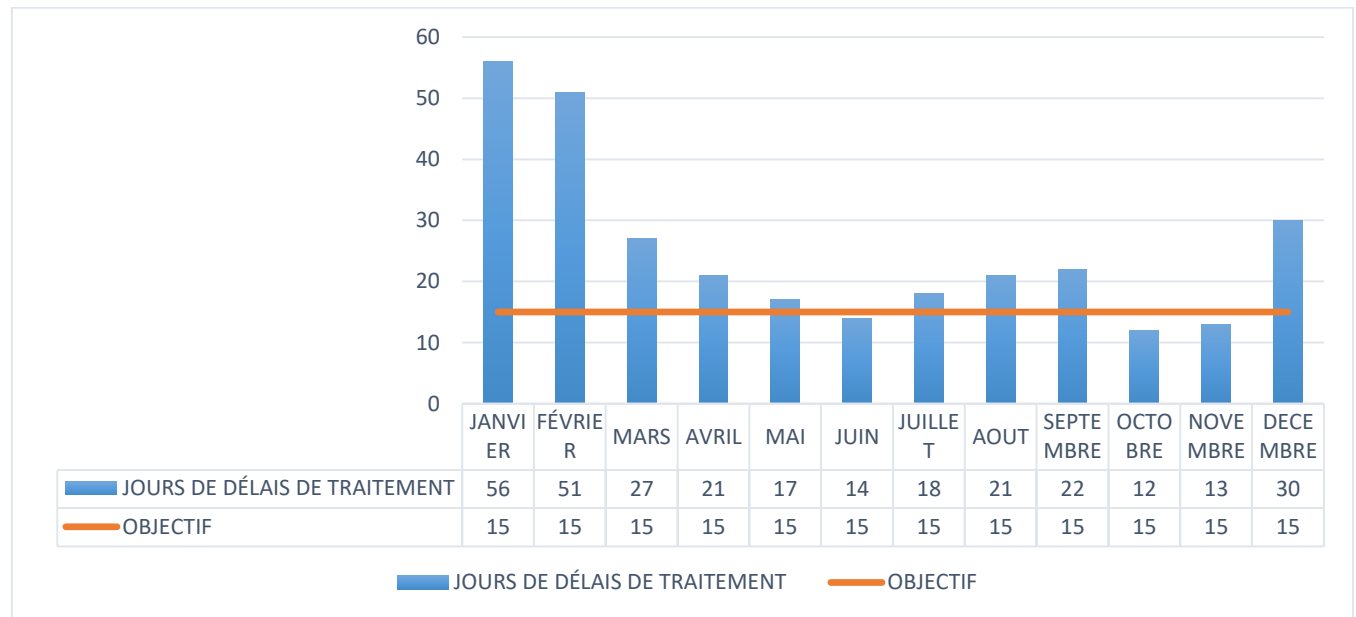
5. DELAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Le SIAO souhaite tendre vers un délai moyen de traitement de 15 jours pour l’instruction des demandes d’insertion, à compter du moment où la demande est « TRANSMISE » sur la plateforme du SI-SIAO. Conformément au prérogative de la DIHAL.

Toutefois, ce délai peut être ponctuellement allongé, notamment :

- Lors du premier trimestre pour la mise à jour du SIAO suite aux changements d’opérateur.
- Pendant les périodes de forte transmission de demandes, observées notamment à la fin de la période hivernale et en été.
- Aussi, les demandes de précision sur les demandes antérieures, peuvent provoquer une suractivité en surcroît des demandes transmises.

Ces variations temporaires n’affectent pas la continuité du traitement des situations ni la priorisation des situations les plus vulnérables.



Selon les données disponibles :

- Le délai moyen pour qu’une demande passe du statut « transmission » à celui de « inscription sur liste d’attente » est de 74,89 jours.
- Le délai médian de passage sur liste d’attente est de 58 jours.
- En effet avant de placer une demande sur liste d’attente, la demande transmise par les prescripteurs doit être complète

Il est important de noter que le changement de statut ne correspond pas directement au délai de traitement du SIAO. En effet, avant de placer une demande sur liste d'attente, le SIAO peut solliciter des compléments d'information auprès des prescripteurs, ce qui est intégré dans le temps total observé jusqu'à l'inscription sur liste d'attente.

Qu'est-ce qu'une demande complète

Une demande est considérée comme complète lorsque les éléments nécessaires pour permettre au SIAO d'orienter vers le dispositif correspondant aux besoins du ménage comprennent l'ensemble des informations administratives, sociales et d'évaluation de la situation, permettant une analyse globale et partagée.

Ces éléments portent notamment sur la composition du ménage, la situation administrative, les ressources, la situation de logement ou d'hébergement, l'état de santé, ainsi que les besoins d'accompagnement identifiés.

Le mot de l'observatoire social

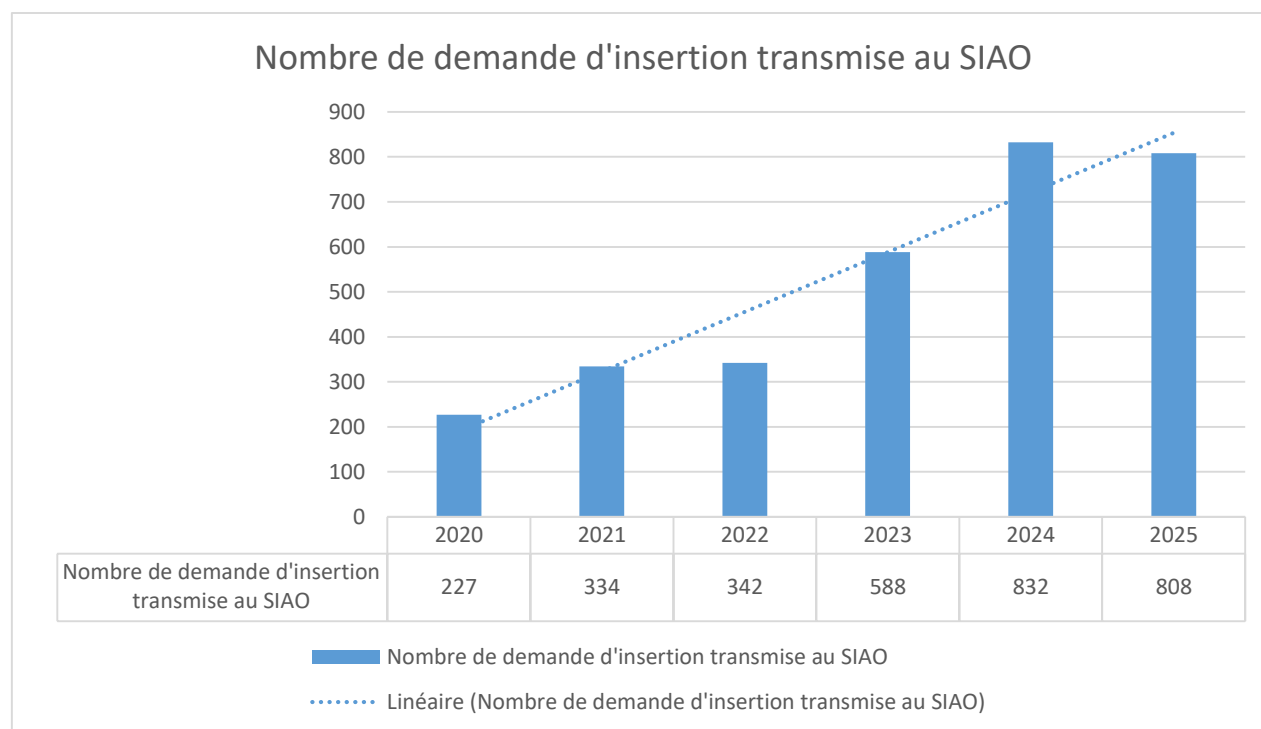
Le traitement des demandes d'insertion s'inscrit dans un contexte de forte pression sur l'offre disponible, nécessitant une régulation fine, un travail étroit avec les prescripteurs et une vigilance constante quant à l'équité d'accès aux dispositifs.

Les délais observés reflètent à la fois la complexité des situations accompagnées, la nécessité d'un travail d'évaluation approfondi, et les limites structurelles de l'offre d'insertion.

B. Analyse des demandes d'insertion

Chaque demande transmise au SIAO fait l'objet d'une étude approfondie par les services du SI-SIAO.

Les demandes transmises au SIAO, ont augmentés c'est 5 dernières années cependant nous observons une légère baisse pour l'année 2025.



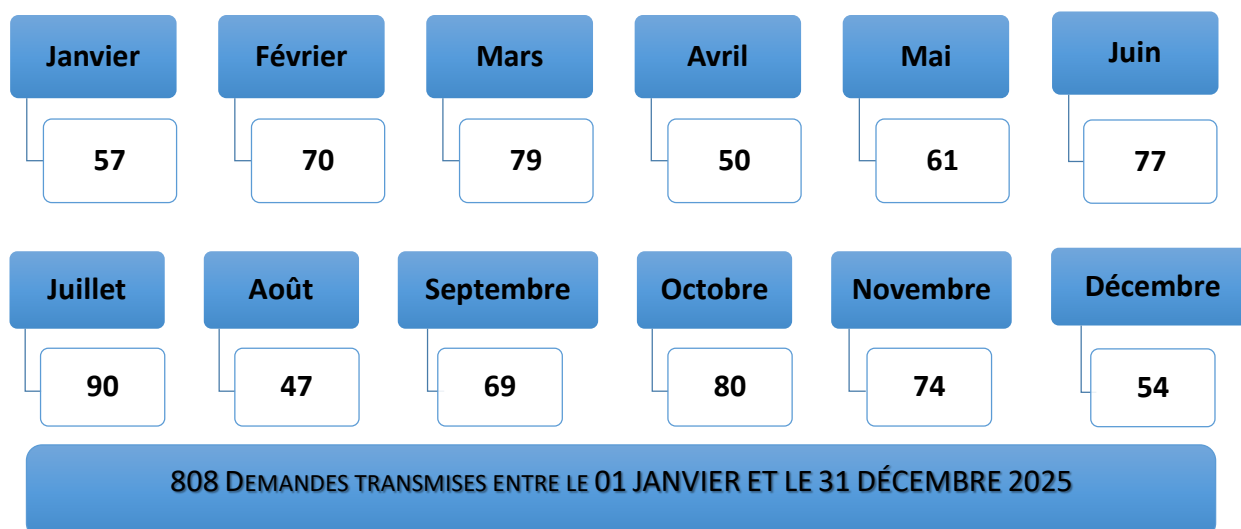
Au cours des cinq dernières années, le nombre de demandes transmises au SIAO a progressé de manière significative, passant de 227 en 2020 à un pic de 832 en 2024. Cette augmentation traduit à la fois :

- Une sollicitation accrue du dispositif d'insertion, liée à la reconnaissance croissante du rôle du SIAO dans l'orientation et la coordination des parcours,
- Un renforcement de la captation des demandes par les prescripteurs habilités, qui saisissent de manière systématique les situations nécessitant un accompagnement vers l'insertion.

Le mot de l'observatoire :

Entre 2020 et 2023, le taux de pauvreté en France, mesuré au seuil de 60 % du niveau de vie médian, s'est accru, atteignant un niveau record de 15,4 % en 2023 selon l'INSEE. Cette augmentation intervient parallèlement à la progression significative du nombre de demandes d'insertion reçues via le SIAO entre 2020 et 2025, suggérant une possible corrélation entre la dégradation des conditions socio-économiques et la sollicitation accrue des services d'accompagnement.

1. NOMBRE DE DEMANDES REÇU PAR MOIS AU SIAO



L'analyse des transmissions mensuelles de demandes d'insertion au SIAO montre une variation notable tout au long de l'année, reflétant à la fois les périodes de forte sollicitation et les fluctuations saisonnières.

Une tendance saisonnière se dégage :

- Une augmentation des transmissions au début et à la fin de la période hivernale, traduisant une intensification de la demande d'insertion à l'approche des périodes froides et de la période dite de trêve hivernal concernant les expulsions locatives.
- Un pic en juillet lié à la gestion RH et aux départs en vacances, où les prescripteurs transmettent les demandes avant les périodes de congés, garantissant la continuité du suivi des situations.
- Une baisse en fin d'hiver et au printemps, correspondant à des périodes où certaines situations sont déjà traitées et où les transmissions sont moins nombreuses.

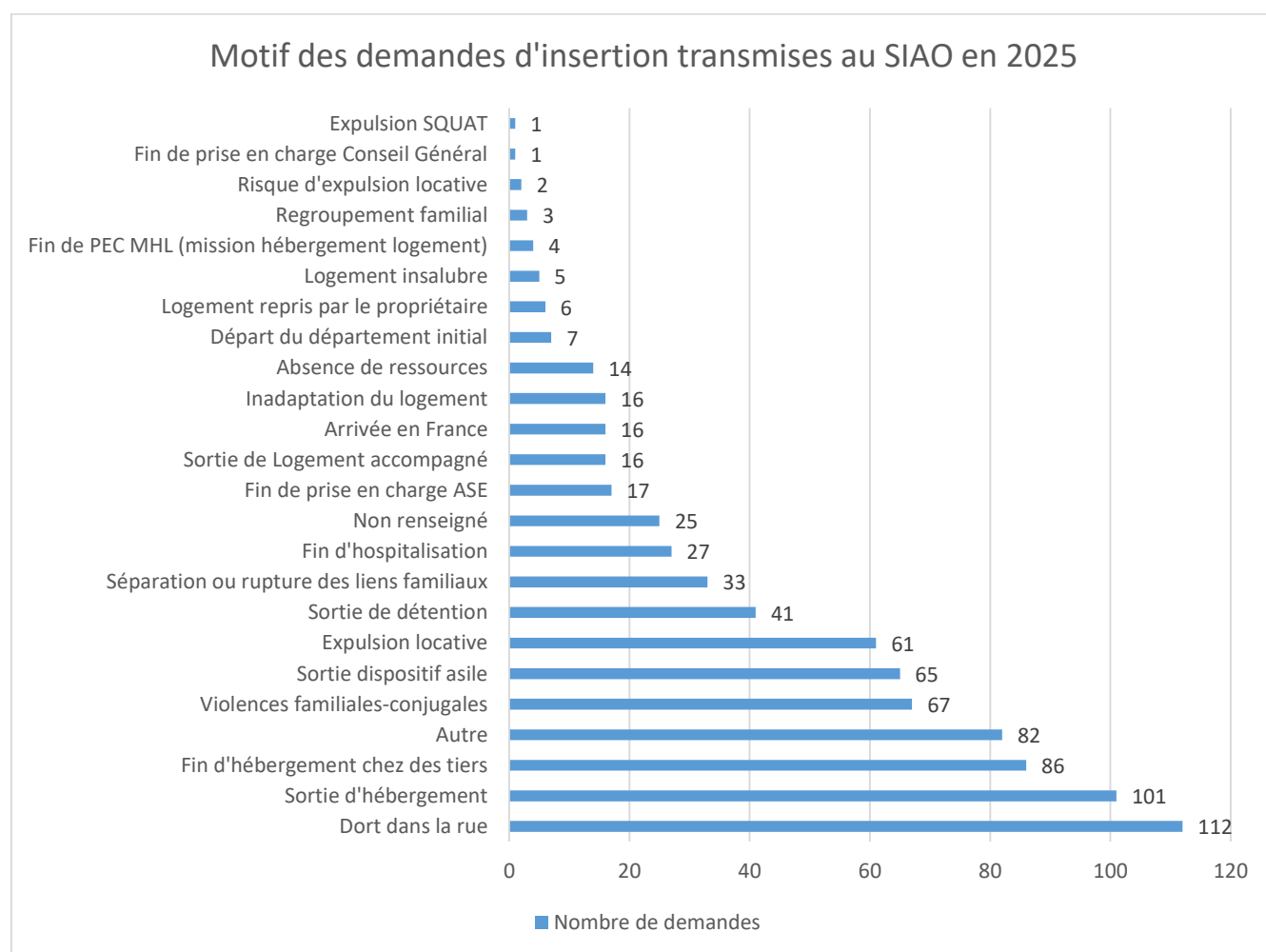
La moyenne mensuelle de demandes transmises est de 68,9 demandes par mois, ce qui illustre une activité soutenue tout au long de l'année.

Le mot de l'observatoire :

Le nombre de demandes à traiter varie tout au long de l'année : certains mois sont très chargés, tandis que d'autres le sont moins. L'objectif est de répondre rapidement aux périodes de forte demande, tout en garantissant un suivi cohérent et de qualité pour toutes les personnes concernées.

Pour cela, il est essentiel que les demandes soient dûment complétées dès leur saisie, car cela permet d'éviter des retards dans le traitement. Ces périodes sont particulièrement critiques : au début et à la fin de l'hiver, les besoins d'hébergement sont plus importants, et avant les vacances, les demandes s'accumulent car les prescripteurs souhaitent finaliser les dossiers.

2. MOTIF DE LA DEMANDE :



L'analyse des motifs des 808 demandes d'insertion transmises au SIAO met en évidence une diversité importante des situations à l'origine des ruptures résidentielles, avec une prédominance marquée des situations de perte ou d'absence de solution d'hébergement.

Les motifs les plus fréquemment rencontrés sont :

- **Le fait de dormir dans la rue** (112 demandes, **13,86 %**), qui constitue le premier motif de saisine. Cette donnée souligne la persistance de situations de grande précarité et l'urgence d'un accès à une solution d'hébergement ou d'insertion.
- **Les sorties d'hébergement** (101 demandes, **12,50 %**), traduisant des fins de prise en charge sans solution de relogement pérenne.
- **La fin d'hébergement chez des tiers** (86 demandes, **10,64 %**), illustrant la fragilité des solutions informelles et temporaires.
- Le motif « **Autre** » (82 demandes, **10,15 %**), qui regroupe des situations complexes ou atypiques ne relevant pas d'une catégorie unique.

Ces quatre motifs représentent à eux seuls près de la moitié des demandes, mettant en évidence des parcours marqués par l'instabilité résidentielle et des ruptures successives.

D'autres motifs significatifs relèvent de situations de vulnérabilité sociale et personnelle :

- **Les violences familiales ou conjugales** (67 demandes, **8,29 %**),
- **Les sorties de dispositifs liés à l'asile** (65 demandes, **8,04 %**),
- **Les expulsions locatives** (61 demandes, **7,55 %**),
- **Les sorties de détention** (41 demandes, **5,07 %**).

Ces motifs traduisent la nécessité d'un accompagnement renforcé, tenant compte à la fois des dimensions sociales, psychologiques et administratives des situations.

Les motifs liés aux **ruptures familiales, sanitaires ou institutionnelles** (séparation familiale, fin d'hospitalisation, fin de prise en charge ASE, sortie de logement accompagné, arrivée en France, inadaptation du logement) représentent une part plus diffuse mais structurante des demandes. Ils témoignent de parcours souvent complexes, nécessitant une évaluation fine et des solutions adaptées.

Enfin, certains motifs moins fréquemment représentés (logement insalubre, reprise du logement par le propriétaire, regroupement familial, expulsion de squat, risques d'expulsion) rappellent la diversité des situations rencontrées et la nécessité pour le SIAO de maintenir une capacité d'analyse individualisée.

Le mot de l'observatoire : La répartition des motifs confirme que les demandes d'insertion adressées au SIAO sont majoritairement liées à des ruptures d'hébergement ou à l'absence totale de solution de logement, souvent associées à des situations de grande vulnérabilité. Cette diversité de motifs souligne le rôle central du SIAO dans la régulation, la priorisation et l'orientation des situations, dans un contexte de forte pression sur l'offre disponible et de complexité croissante des parcours.

C. CARTOGRAPHIE DES STRUCTURES

Localisation	Hébergement		Mesure d'accompagnement		Logement Accompagné/Adapté	
	Structure	Capacité	Structure	Capacité	Structure	Capacité
Chartres	CHRS LATHAM	47				
Lèves	CHRS FI	24				
Lucé	CHRS Coatel	20 + 5 hors les murs				
Dreux	CHRS GIP	55				
Dreux	GIP RL LHSS	6				
Chartres			FAC IML	94		
Dreux			GIP IML	40		
Dreux			GIP AVDL	36		
Chartres			NDF IML	45		
Chartres			SOLIHA IML	60		
Chartres			FAC COLOC	8		
Chartres					FAC Tremplin	10
Dreux					GIP RL - FJT	135
Dreux					GIP RL - PF	92
Vernouillet					ADOMA PF Vernouillet	28
Dreux					ADOMA PF Dreux	30
Chartres					St martin au Val PF	12
Chartres					RJA Chartres	125
Châteaudun					FJT Châteaudun	88
Lucé					ALVE	25
Dreux					ALVE	20
Dreux					ADOMA RS MORONVAL	103
Chartres					NDF RS	9 lgts
Chartres					ACT	12
Mainvilliers					COATEL PF	18
Châteaudun					COATEL FTM	24
Luce 1					COATEL RS	73
Luce 2					COATEL RS	41
Lucé					COATEL FTM	45
Nogent le roi					COATEL RS	29
Vernouillet					COATEL RS	58
St Remy sur Avre					COATEL RS	42
Mainvilliers					COATEL RS	32
Courville sur Eure					COATEL RS	18

D. DIFERENTES ETAPES DE TRAITEMENT

Demandes sur liste d'attente - **473**

Demandes orientées - **502**

Demandes annulées - refus - **590** / clôturées - **161**

Demandes à compléter / mettre à jour - **658**

Demandes à réorienter – sans affectations – **25**

Demandes transférées - **22**

Total traitement : **2270 actions de traitement*hors demandes clôturées**

En 2025, le volume total des actions de traitement s'élève à 2 270 (hors demandes clôturées). Cette charge importante sur le volet insertion s'explique principalement par la nécessité de mettre à jour des situations relevant de périodes antérieures à la reprise de la mission SIAO par notre Groupement.

À titre de comparaison, l'activité strictement reçue en 2025 correspond à 1 723 actions.

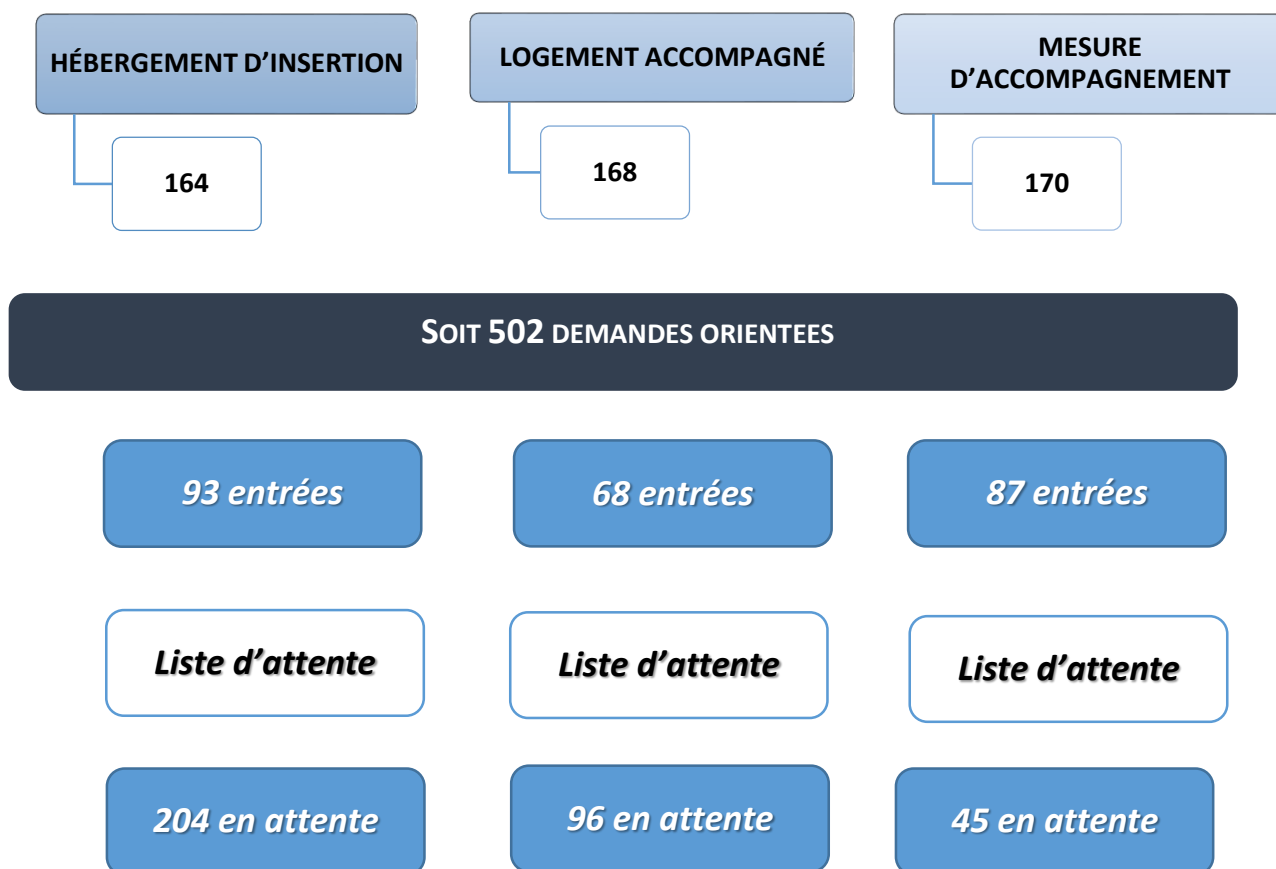
1. DEMANDES SUR LISTE D'ATTENTE

Dès qu'une demande est considérée comme complète, elle est fléchée vers une liste d'attente correspondant aux besoins identifiés au moment de son traitement.

Les demandes inscrites sur liste d'attente doivent faire l'objet d'une actualisation sur la plateforme a minima tous les trois mois, ou dès qu'un changement de situation intervient.

Tout changement susceptible d'avoir une incidence sur l'orientation (notamment en matière de ressources, de composition familiale ou de situation administrative) doit être signalé sans délai au SIAO, afin de permettre, le cas échéant, une réévaluation de la situation et un ajustement du fléchage vers le dispositif le plus adapté.

2. LES ORIENTATIONS



De la liste d'attente à l'orientation en structure

Dès qu'une place se libère au sein d'une structure, le SIAO examine l'ensemble des demandes positionnées sur la liste d'attente et procède à l'orientation des situations identifiées comme les plus vulnérables et les plus urgentes, au regard des critères d'évaluation et des capacités d'accueil des dispositifs.

2.2 Nombre d'orientation réalisé

Les orientations réalisées par le SIAO mettent en évidence un total de **502 orientations** vers les différentes structures d'hébergement, de logement accompagné et vers les mesures d'accompagnement.

Ces orientations témoignent de la diversité de l'offre mobilisée et de la complexité des situations accompagnées.

2.3 Répartition des orientations

Les orientations se concentrent principalement sur un nombre restreint de structures, qui absorbent une part importante de l'activité :

- **FAC IML (Passerelle + bail glissant)** : 93 orientations (**18,53 %**), représentant la structure la plus sollicitée.
- **Foyer d'Accueil Chartrain – CHRS LATHAM** : 50 orientations (**9,96 %**).
- **CHRS GIP Relais Logement** : 44 orientations (**8,76 %**).
- **Pension de famille ADOMA** : 38 orientations (**7,57 %**).
- **Maison Notre-Dame de Fatima (Bercail)** : 34 orientations (**6,77 %**).
- **Foyer Accueil Chartrain – FI** : 35 orientations (**6,97 %**).

Ces structures constituent les piliers majeurs de l'offre d'insertion, tant en volume qu'en capacité d'accueil de publics aux profils variés.

3. DELAIS D'ATTENTE

Les demandes inscrites en liste d'attente montrent une variabilité importante selon les structures et dispositifs, tant en termes de volume que de délais avant proposition.

Répartition des demandes

- Les **structures les plus sollicitées** sont les CHRS :
 - **FAC CHRS** : 92 inscriptions, délai moyen 67,8 jours (délai médian 35,5 jours)
 - **GIP CHRS** : 59 inscriptions, délai moyen 90,6 jours (délai médian 63 jours)
 - **CoATEL CHRS Les Béguines** : 22 inscriptions, délai moyen 120,8 jours (délai médian 144 jours)

Volume et pression sur les CHRS

Au total, les CHRS regroupés cumulent 173 inscriptions, soit une part significative des demandes en attente sur l'ensemble des dispositifs.

Les délais moyens et médians montrent une variabilité importante selon la structure :

- Délai moyen global CHRS (pondéré) : 83 jours environ
- Délai médian approximatif global CHRS (pondéré) : 60 jours

Ces structures concentrent une part importante des demandes en attente, reflétant la forte sollicitation des dispositifs et la tension sur l'offre disponible.

Autres dispositifs

Pour comparaison :

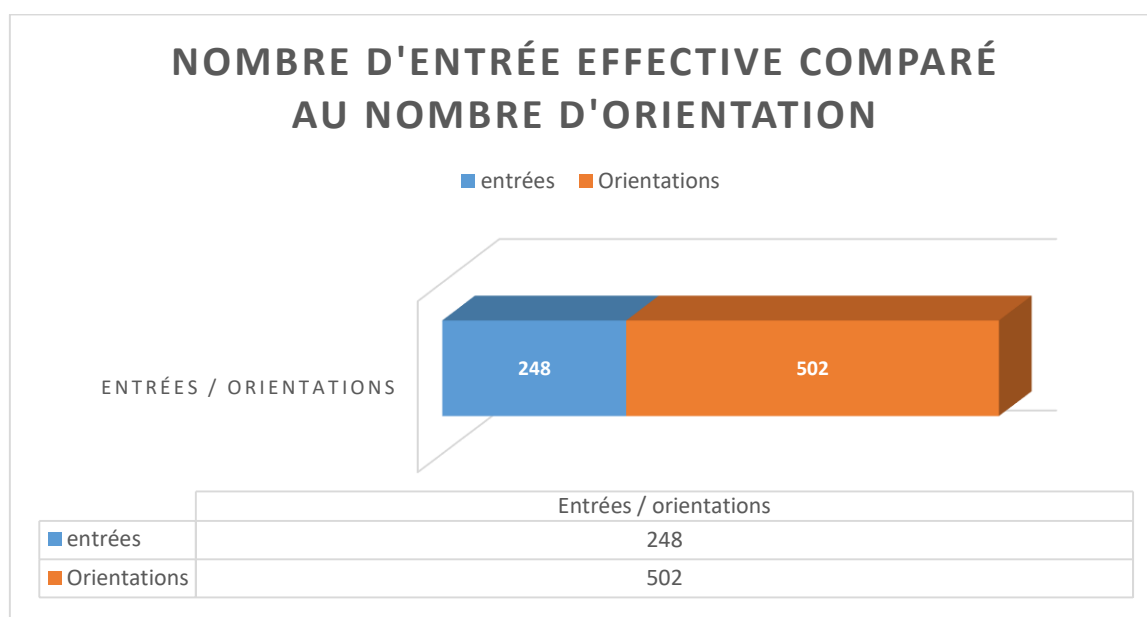
- **FAC IML** : 29 inscriptions, délai moyen 93,8 jours, délai médian 93 jours
- **CoLOC / Coloc réfugié** : 5 inscriptions, délai moyen 69,8 jours, délai médian 52 jours
- **GIP Maison Relais** : 17 inscriptions, délai moyen 137,1 jours, délai médian 112 jours
- **IML Soliha** : 11 inscriptions, délai moyen 72,4 jours, délai médian 36 jours

Le mot de l'observatoire :

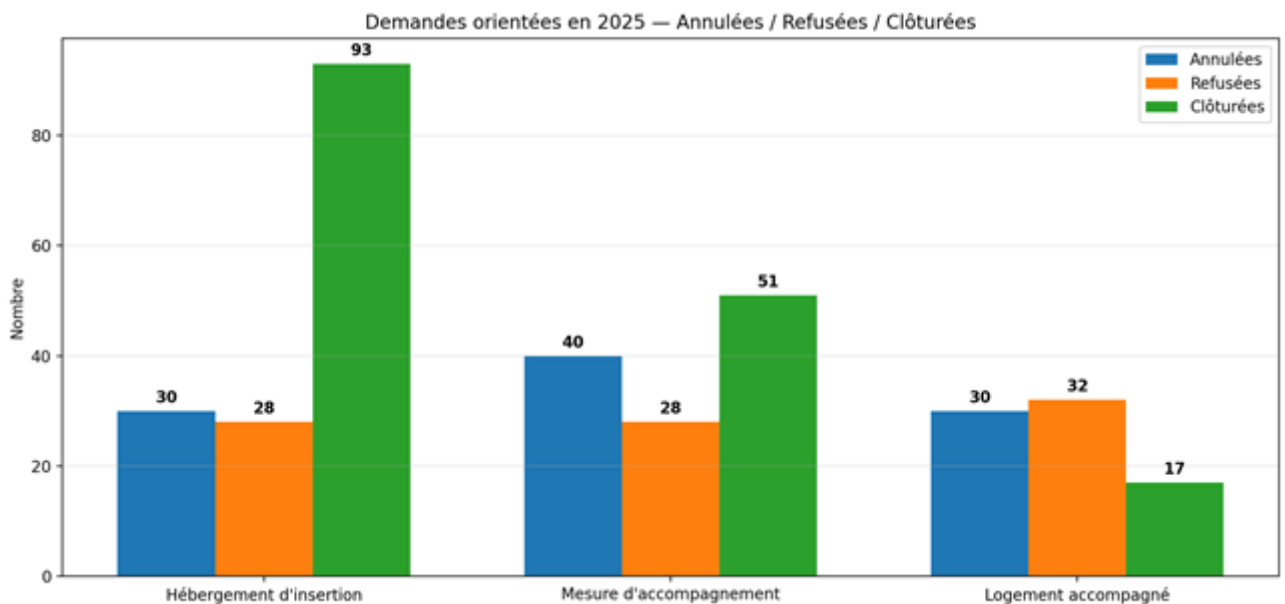
Ces données confirment que le CHRS demeure le dispositif le plus sollicité, avec des délais de traitement relativement longs. Certains dispositifs tels que l'IML ou la colocation accompagnée peuvent également connaître des délais significatifs, bien que dans une moindre mesure. Cette situation s'explique notamment par une meilleure identification du CHRS par les prescripteurs, qui en maîtrisent l'appellation et les modalités, alors que les autres dispositifs restent parfois moins connus ou moins bien appréhendés.

Dans ce contexte, la notion de « préconisation » a vocation à évoluer pour laisser place à un rapport social plus étayé et objectivé. Cette évolution permettra aux professionnels du SIAO, experts de l'offre et de ses spécificités, d'orienter les ménages vers les solutions les plus adaptées à leur situation, dans une logique d'adéquation fine entre besoins repérés et réponses disponibles sur le territoire.

4. ENTREE EN STRUCTURE



5. DEMANDES ANNULEES / CLOTUREES / REFUS



5.1 Refus des personnes

Sur l'ensemble des orientations, 95 refus émanent des personnes, soit une part significative des propositions. Ces refus sont particulièrement marqués dans certaines structures :

- **FAC IML (Passerelle + bail glissant)** : 22 refus personnes (**23,66 %**),
- **Foyer Accueil Chartrain – FI** : 13 refus (**37,14 %**),
- **ALVE** : 7 refus sur 9 orientations (**77,78 %**),
- **IML GIP** : 7 refus (**70 %**),
- **COATEL CHRS Lucé – Les Béguines** : 7 refus (**50 %**).

Ces refus peuvent notamment s'expliquer par :

- **L'écart entre la demande formulée par les travailleurs sociaux lors de la saisie et la perception qu'à la personne du dispositif lors de sa (re)présentation**, notamment au moment de la prise de connaissance du règlement intérieur et des règles de fonctionnement ;
- **Le délai d'attente entre la formulation de la demande et la proposition d'un hébergement/logement**, notamment pour certains dispositifs comme l'IML ou le dispositif Coloc réfugié. Pour ces orientations, qui se font directement sans passer par une liste d'attente, la situation de la personne peut évoluer pendant ce laps de temps et ne plus correspondre au dispositif initialement prévu au moment une place se libère.
- **Le projet social des dispositifs proposés**, qui peut apparaître contraignant pour certaines personnes au regard de leur parcours, de leur autonomie ou de leurs capacités d'engagement ;

- **La complexité des situations sociales et personnelles**, pouvant freiner l'adhésion immédiate à la solution proposée ou nécessiter un temps de maturation du projet d'insertion.

5.2 Refus des structures

Les **refus émanant des structures** représentent **76 situations**, traduisant les contraintes d'admission et les critères propres à chaque dispositif :
(refus sur le nombre d'orientation par structure)

- **FAC IML (Passerelle + bail glissant)** : 14 refus structures (**15,05 %**),
- **CHRS GIP Relais Logement** : 8 refus (**18,18 %**),
- **Soliha** : 9 refus (**33,33 %**),
- **Maison Relais GIP** : 5 refus (**20,83 %**),
- **FAC Tremplin** : 6 refus (**25 %**).

Ces refus « structures » soulignent la nécessité d'une **évaluation fine de l'adéquation entre les profils orientés et les capacités des structures**, dans un contexte de tension sur l'offre disponible.

5.3 Annulations par le SIAO

Les **annulations SIAO** (réorientations ou doublons) restent limitées (**18 situations**). Elles concernent principalement :

- **FAC IML (Passerelle + bail glissant)**,
- **Maison Relais GIP**,
- **CHRS GIP Relais Logement**,
- **Foyer d'Accueil Chartrain – CHRS LATHAM**.

Analyse transversale

Globalement, ces données illustrent :

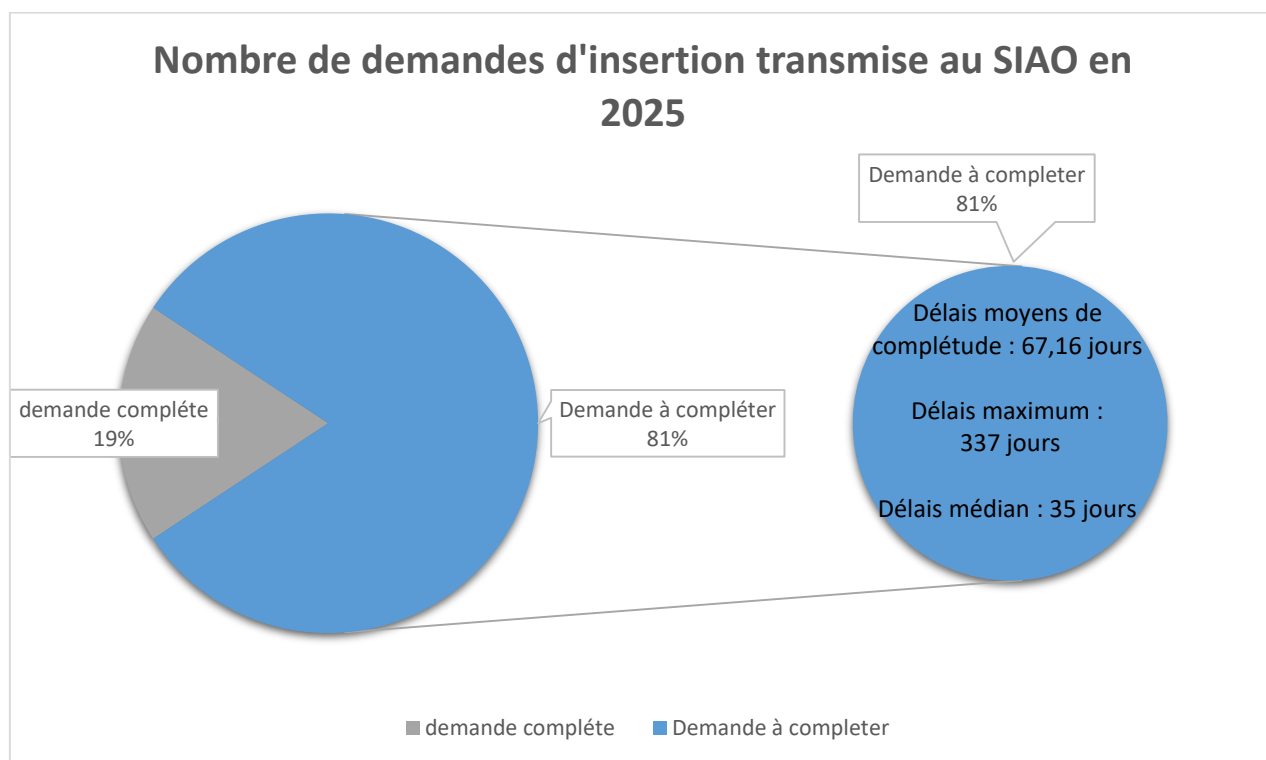
- Une forte mobilisation de certains dispositifs, fortement sollicités,
- Des taux de refus variables selon les structures, reflétant la diversité des publics et des critères d'admission,
- La nécessité pour le SIAO de maintenir un travail de régulation, d'ajustement et de dialogue constant avec les structures et les prescripteurs.

6. DEMANDES A COMPLETER / METTRE A JOUR

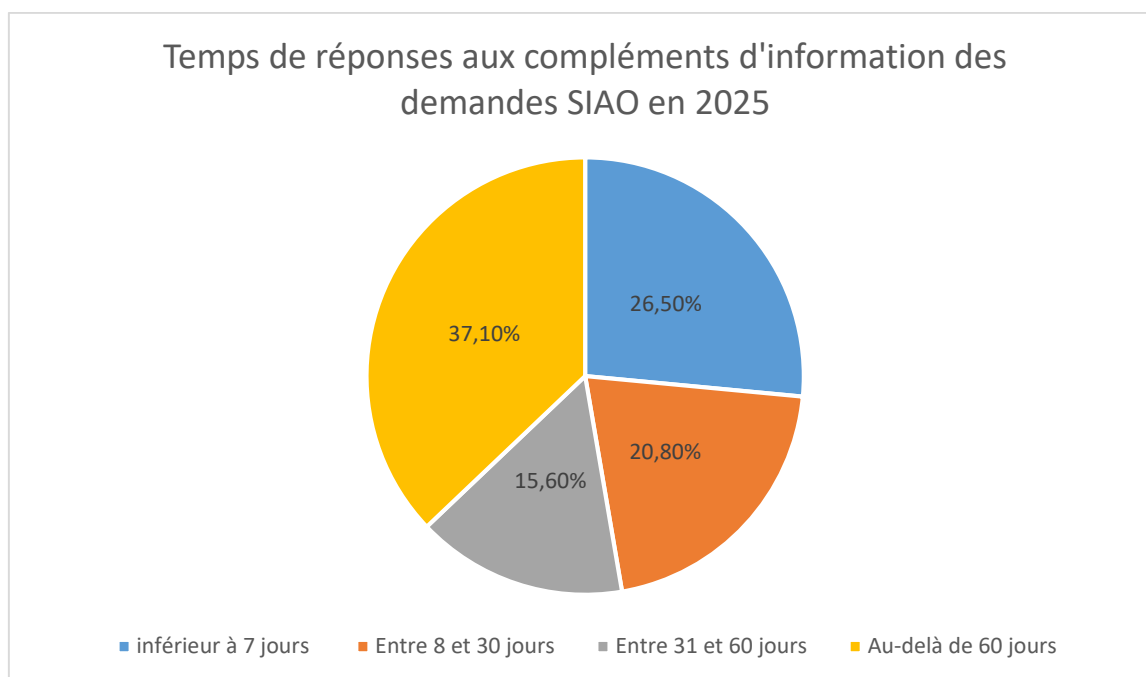
Suite à la prise en compte d'une demande par le SIAO, le service peut être amené à solliciter des compléments d'information auprès des prescripteurs. Ces demandes complémentaires visent à obtenir des précisions indispensables (situation administrative, ressources, autonomie, projet d'insertion, vulnérabilités, etc.) afin de garantir une orientation la plus adaptée possible au regard des dispositifs existants.

Les compléments d'information peuvent également être demandés dans le cadre de l'actualisation des situations inscrites sur liste d'attente, afin de s'assurer que la demande reste cohérente avec la situation réelle de la personne ou du ménage, qui peut évoluer dans le temps.

Indicateurs clés sur 808 demandes



Analyse par tranche de délais



La répartition par tranche met en évidence plusieurs enseignements :

- **Moins de 7 jours :**
 - 214 demandes (0 à 7 jours), soit **26,5 %**, traduisant une bonne réactivité d'une partie des prescripteurs.
- **Entre 8 et 30 jours :**
 - 168 demandes (**20,8 %**), correspondant souvent à des ajustements nécessitant des échanges complémentaires ou des démarches auprès des personnes accompagnées.
- **Entre 31 et 60 jours :**
 - 126 demandes (**15,6 %**), période où la situation peut déjà commencer à évoluer.
- **Au-delà de 60 jours :**
 - 300 demandes (**37,1 %**), dont :
 - 154 demandes entre 91 et 180 jours (**19,1 %**),
 - 81 demandes au-delà de 180 jours (**10 %**).

Ces délais plus longs s'expliquent notamment par la complexité des situations, la difficulté à mobiliser certaines informations, ou encore par l'évolution du parcours des personnes (ruptures, changements de situation administrative, résidentielle ou sociale). Ils peuvent

également être liés à une interruption du suivi social, à l'accès à une solution qui n'a pas été signalée au SIAO, ou à un changement de prescripteur sans actualisation de la demande sur le SI-SIAO, ou bien une demande SIAO insertion formulée dans un contexte inadaptée (permanences d'urgence).

Le mot de l'observatoire

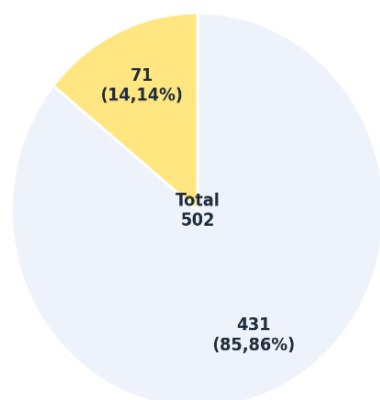
Ces données soulignent que la demande de compléments d'information constitue une étape structurante du traitement des demandes d'insertion, et non un simple acte administratif. Elle participe pleinement à la sécurisation des parcours et à la qualité des orientations proposées.

Elles mettent également en évidence l'importance :

- *D'une saisie initiale la plus complète possible, afin de limiter les délais de traitement,*
 - *D'un accompagnement quotidien des prescripteurs par le SIAO, notamment en temps réel lors de la saisie ou de l'actualisation des demandes,*
 - *Et d'une actualisation régulière des situations en liste d'attente, pour garantir l'adéquation entre les besoins des personnes et les solutions proposées.*
-

7. DEMANDES A REORIENTER

Réorientation SIAO 2025



	Orientations réorientées	
71		14,14%
	Orientations non réorientées	
431		85,86%
Total des orientations		502

En 2025, sur 502 orientations réalisées, 71 ont nécessité une réorientation, soit 14,14% des situations. À l'inverse, 431 orientations (85,86%) n'ont pas fait l'objet d'un réajustement. Ce taux de réorientation traduit les difficultés d'adéquation entre l'offre disponible et les besoins des ménages (critères d'admission, disponibilité effective des places, contraintes spécifiques de la situation), ainsi que la variabilité des possibilités d'accueil dans un contexte de tension.

Néanmoins, la part majoritaire d'orientations non réorientées témoigne d'une orientation globalement efficiente et d'une capacité du SIAO à stabiliser la plupart des parcours dès la première proposition.

8. ANALYSE

8.1 Typologies des demandeurs

Typologie des demandeurs — Insertion

Typologie	Nombre de personnes	Pourcentage
Homme Seuls	393	30,14%
Femme Seules	190	14,57%
Couples sans enfants	34	2,61%
Couples avec Enfants	224	17,18%
Femme Seules avec Enfants	449	34,43%
Hommes seuls avec Enfants	14	1,07%
TOTAL	1304	100,00%

- Les personnes seules représentent une partie importante des demandeurs :
 - Hommes seuls : 30,14% (393)
 - Femmes seules : 14,57% (190)
 - Soit 44,71% de personnes seules (583).
- Les couples sans enfants sont très minoritaires : 2,61% (34).

Les demandes d'insertion concernent surtout des situations familiales, avec une forte représentation des familles monoparentales (femmes avec enfants), tout en gardant un poids

élevé des hommes seuls. Les ménages disposant d'une seule source de revenus apparaissent ainsi comme les plus vulnérables, en raison de leur fragilité économique et de leur moindre capacité à faire face aux aléas résidentiels et sociaux.

8.2 Tranches d'âge des demandeurs

Tranches d'âge des demandeurs — Insertion

Tranche d'âge	Nombre de personnes	Pourcentage
Moins de 3 ans	109	8,36%
4-17 ans	288	22,09%
18-25 ans	193	14,80%
26-34 ans	220	16,87%
35-49 ans	301	23,08%
50-69 ans	176	13,50%
Plus de 70 ans	17	1,30%
TOTAL	1304	100,00%

- Les classes les plus représentées :
 - 35-49 ans : 23,08% (301) → **1er profil**
 - 4-17 ans : 22,09% (288) (enfants présents en volume)
 - 26-34 ans : 16,87% (220)
 - 18-25 ans : 14,80% (193)

- Les moins représentées :
 - 50–69 ans : 13,50% (176)
 - Moins de 3 ans : 8,36% (109)
 - Plus de 70 ans : 1,30% (17)

Les données relatives à l'Insertion (1 304 personnes) mettent en évidence une prédominance des situations familiales, en particulier des ménages avec enfants. Les femmes seules avec enfants représentent le premier profil (34,43%), suivies des couples avec enfants (17,18%), tandis que les couples sans enfants demeurent très minoritaires (2,61%). Parallèlement, les personnes seules constituent un volume important, avec une part notable d'hommes seuls (30,14%) et de femmes seules (14,57%). La répartition par âge confirme cette dynamique familiale, avec un poids significatif des 4–17 ans (22,09%) et une majorité d'adultes concentrés entre 26 et 49 ans (26–34 ans : 16,87% ; 35–49 ans : 23,08%). Les personnes de plus de 70 ans restent marginales (1,30%). Dans l'ensemble, ces éléments indiquent que l'Insertion répond principalement à des besoins d'accompagnement et de stabilisation de ménages avec enfants, tout en couvrant également une part importante de situations de personnes seules.

9. FOCUS

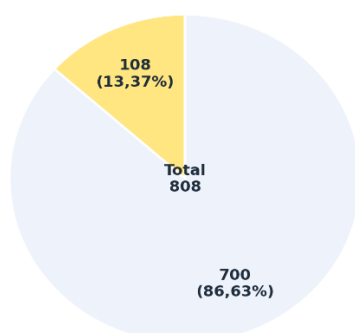
9.1 Les dispositifs d'insertion dédiés aux femmes victimes de violences

Les dispositifs d'insertion spécifiques destinés aux femmes victimes de violences sont principalement localisés sur le secteur chartrain et se déclinent en plusieurs types de solutions, afin de répondre à des besoins et niveaux d'autonomie différenciés.

Ces dispositifs comprennent :

- Des CHRS, accessibles sans condition de ressources – CHRS du COATEL
- Des résidences sociales – de Notre Dame de Fatima
- Des dispositifs d'Intermédiation Locative (IML) - de Notre Dame de Fatima

Part des demandes comportant des personnes victimes de violence — 2025



Demands avec personnes victimes de violence	108	13,37%
Autres demandes	700	86,63%
Total des demandes	808	

À l'échelle départementale, ces dispositifs représentent 114 places.

En 2025, 28 entrées ont été enregistrées pour 19 sorties, traduisant une saturation structurelle de l'offre, avec un taux de rotation limité et des capacités d'accueil insuffisantes au regard des besoins identifiés.

Ce croisement avec le graphique met en évidence que, malgré une proportion non négligeable de demandes liées aux violences, le turn-over annuel sur les places dédiées reste limité. Cela peut s'expliquer par des durées de séjour relativement longues, une occupation déjà élevée en début d'année, et/ou des contraintes d'orientation (adéquation profil/place, conditions de sécurité, disponibilité effective au moment de la demande).

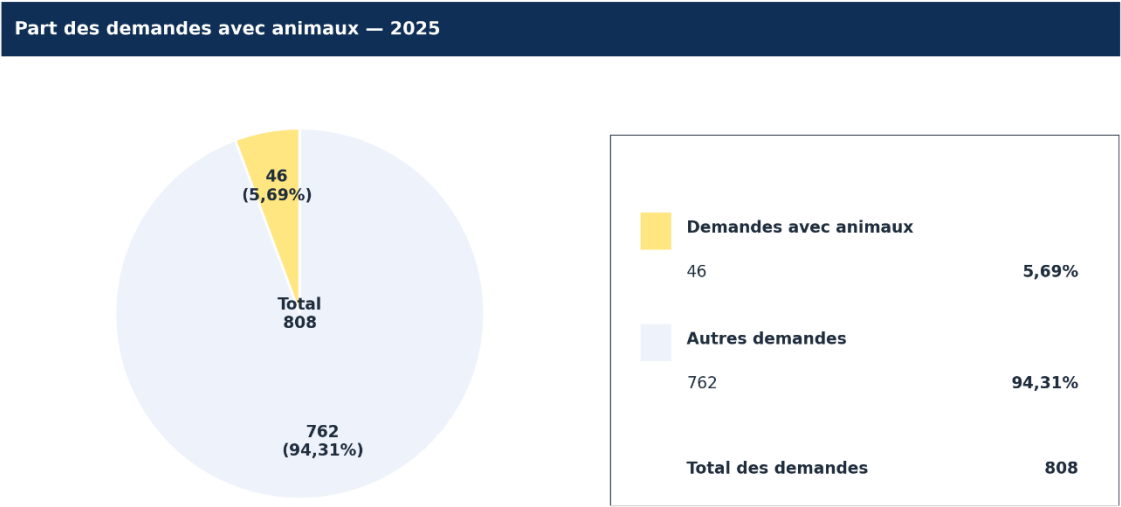
En pratique, le volume d'entrées (28) au regard du nombre de demandes identifiées (108) suggère que l'accès à ces places est fortement dépendant des sorties et de la fluidité du parc dédié.

Il est à noter que les personnes positionnées sur ces dispositifs sont parfois encore au domicile, ou hébergées de manière informelle, et ne sollicitent pas nécessairement le 115. Cette situation peut s'expliquer par la volonté de sécuriser une orientation adaptée en amont, mais elle contribue également à rendre moins visibles certaines situations de violences, tout en maintenant une pression importante sur les dispositifs spécialisés.

Ces éléments confirment la nécessité :

- De maintenir une vigilance accrue dans l'évaluation et la priorisation des situations,
- De renforcer la coordination entre le SIAO, les prescripteurs et les dispositifs spécialisés,
- Et de poursuivre la réflexion sur l'adaptation et le développement de l'offre, afin de répondre de manière plus efficace aux besoins des femmes victimes de violences sur le territoire.

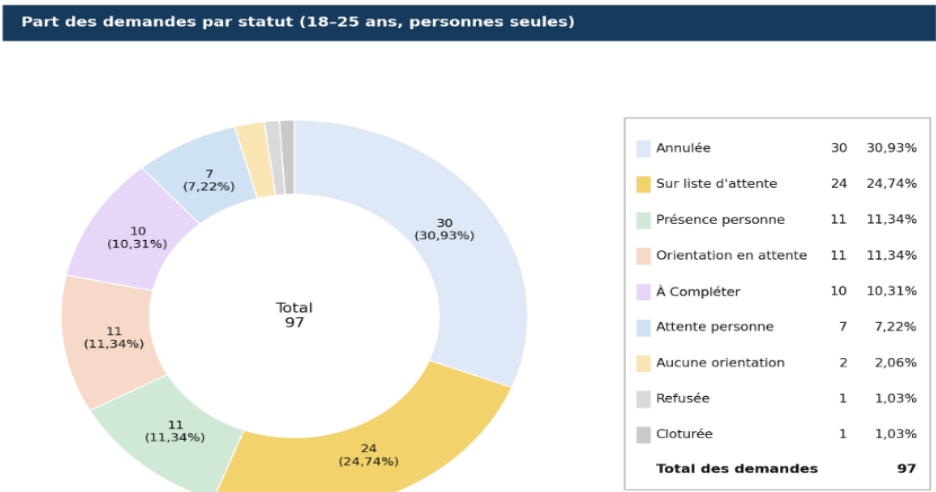
9.2 Animaux



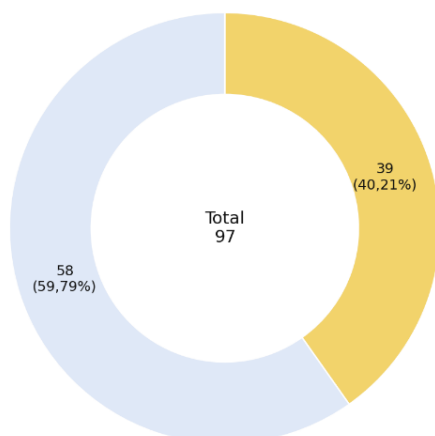
Les demandes avec animaux représentent 46 demandes sur 808, soit 5,69% des demandes enregistrées en 2025. Même si cette part paraît limitée, elle renvoie à un enjeu opérationnel important : l’orientation est particulièrement complexe pour les personnes accompagnées d’animaux.

En effet, la majorité des structures d’hébergement en Eure-et-Loir n’accueillent pas les animaux, et certaines refusent catégoriquement ce type de demande. Dans ce contexte, les demandes “avec animaux” de catégorie 1, heurtent à un nombre très restreint de solutions mobilisables, ce qui peut générer des refus plus rapides, des délais d’attente, et potentiellement du non-recours (certaines personnes renonçant à solliciter l’hébergement faute de solution compatible).

9.3 Jeunes

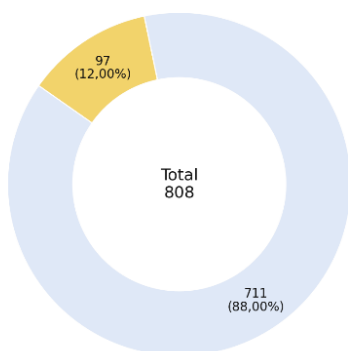


Part des demandes : personnes seules 18-25 ans



■ Femme seule	39	40,21%
■ Homme seul	58	59,79%
Total des demandes	97	

Part des demandes 18-25 ans parmi les demandes transmises



■ Demandes 18-25 ans	97	12,00%
■ Autres demandes	711	88,00%
Total des demandes	808	

Les jeunes de 18–25 ans représentent 12 % des demandes transmises au SIAO en 2025 (97 sur 808). Il s’agit principalement de personnes seules, avec une légère surreprésentation masculine (59,8 % d’hommes contre 40,2 % de femmes). Leur présence, bien que minoritaire, traduit un public jeune en fragilité, souvent confronté à des situations de rupture familiale, économique ou résidentielle.

L’analyse des statuts révèle une forte instabilité des démarches : près d’un tiers des demandes sont annulées, un quart restent sur liste d’attente et plus de 20 % demeurent en attente de traitement ou d’orientation. Plus de la moitié des demandes des 18–25 ans n’aboutissent donc pas immédiatement, ce qui souligne la nécessité d’un accompagnement renforcé et d’un parcours d’accès à l’hébergement plus structurant pour ce public particulièrement vulnérable.

IX. LES COMISSIONS DE MÉDIATION

Le Droit Au Logement/Hébergement Opposable (DALO/DAHO), instauré par la loi du 5 mars 2007, est un mécanisme juridique fondamental pour garantir l'accès au logement pour les personnes en situation de précarité. En effet, il permet à toute personne en difficulté d'accéder à un logement décent et adapté à sa situation. Ce droit est essentiel pour les personnes se trouvant dans une situation d'urgence sociale, familiale, ou médicale.

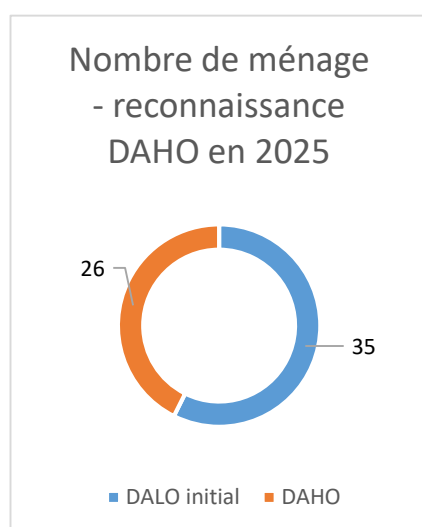
La commission de médiation en Eure-et-Loir

Dans le cadre de la gestion des demandes DALO/DAHO, la commission de médiation d'Eure-et-Loir se réunit mensuellement pour examiner les demandes de logement et d'hébergement, qualifier celles nécessitant une prise en charge urgente et attribuer des orientations en fonction de l'urgence de la situation. La commission est composée de professionnels et d'experts du secteur du logement et de l'hébergement, qui s'assurent de la conformité des demandes et de leur conformité avec les priorités définies par la loi.

Le SIAO joue un rôle fondamental lors des commissions mensuelles en tant qu'expert.

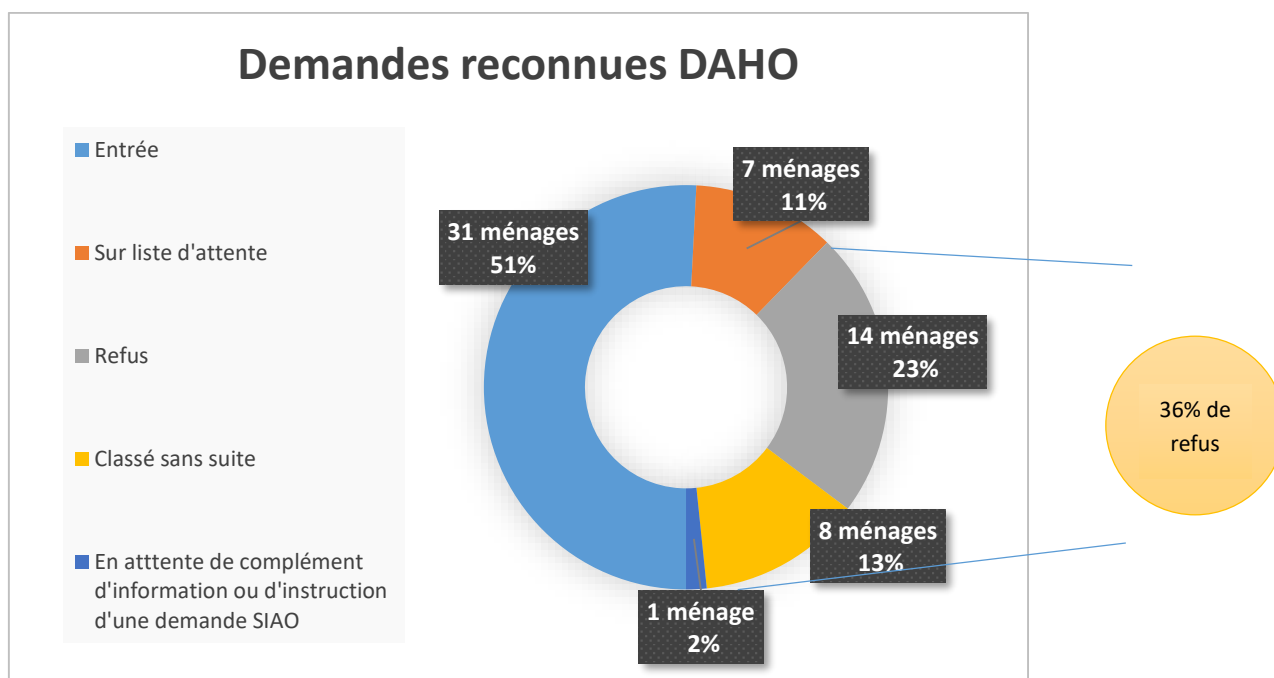
Lorsqu'une demande est reconnue comme prioritaire à l'hébergement, l'État, via le SIAO, doit proposer une solution d'hébergement dans un délai déterminé par la loi.

Ce dispositif vise à garantir un droit fondamental, celui de se loger, en réponse aux situations d'urgence sociale. Toutefois, il n'est pas sans défis, notamment en termes de disponibilité de solutions d'hébergement adaptées et en nombre suffisant et de disponibilité de logement des bailleurs.



En 2025, 61 ménages ont été reconnus en situation prioritaire et urgente au titre du DAHO.

Parmi ces situations, 35 demandes initialement formulées comme des demandes de priorité vers le logement ont été requalifiées en demandes d'hébergement, au regard de la situation sociale et résidentielle des ménages concernés.



Les demandes annulées

Situations classées* sans suite et demandes non finalisées

Les demandes classées sans suite, concernent les situations suivantes :

- Le prescripteur n'a plus de contact avec le demandeur
- La personne a refusé d'instruire une demande SIAO suite à sa réorientation en DAHO
- La personne a trouvé une solution avant même d'instruire une demande SIAO.

Les refus des ménages

Sur 14 ménages qui ont refusé l'orientation 9 demandes étaient initialement DALO.

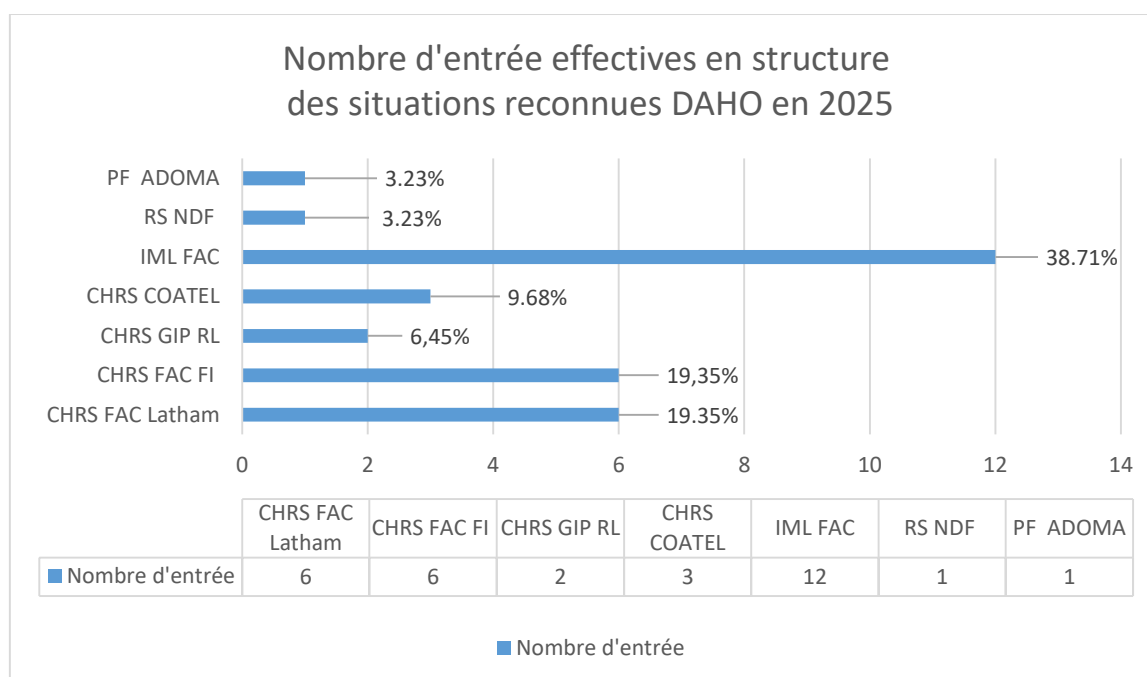
Sur 8 ménages classés sans suite 6 demandes étaient initialement DALO

Les refus représentent 36% des situations qui peuvent illustrer :

- Des ruptures de suivi,
- Des difficultés d'appropriation ou de compréhension des démarches,
- Parfois une instabilité administrative ou sociale des ménages.
- Ils traduisent un décalage entre la demande, le souhait et la proposition faite notamment quand la demande initiale est un DALO

Ces éléments soulignent l'importance d'un accompagnement renforcé en amont et dans la durée, afin de sécuriser les parcours.

Les demandes entrées en structure



Pour conclure :

Il est important de rappeler le modèle actuel de fonctionnement du SIAO qui oriente les demandes d'insertion vers les structures en fonction de la vulnérabilité, par conséquent le SIAO tient déjà compte et traite en priorité les demandes urgente. Ainsi le recours au DAHO devrait se limiter lorsque les prescripteurs auront bien intégré les nouvelles pratiques du SIAO.

X. *Coordination des Maraudes et de l'Accompagnement des Personnes en Précarité*

Le SIAO joue un rôle central dans le dispositif national d'hébergement d'urgence, en particulier dans le cadre des politiques mises en œuvre par la DIHAL (Délégation Interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement).

Au niveau départemental, le SIAO est coordinateur des maraudes. Il collabore étroitement avec les maraudeurs pour identifier les besoins locaux, recenser les personnes en situation de précarité, et organiser les interventions. Le SIAO est également responsable de faire remonter auprès la DDETSPP (Direction Départementale de l'Emploi, du Travail, des Solidarités et de la Protection des Populations) des difficultés et besoins spécifiques observés par les maraudeurs, afin de garantir une réponse adaptée et d'ajuster les dispositifs existants.

Instance de coordination - Un Pilier Central du SIAO

Dans le cadre de la coordination des actions de solidarité, le SIAO participe aux réunions organisées par le DAC sur le secteur chartrain (Dispositif d'Accueil et de Coordination), qui se tiennent une fois par trimestre. Ces réunions, inscrites dans la fiche action définie par l'ARS (Agence Régionale de Santé) et gérées par le DAC, permettent de centraliser et harmoniser les échanges entre tous les intervenants impliqués dans l'accueil et l'accompagnement des personnes précaires.

Cette instance permet de regrouper les différentes parties prenantes en un seul et même rendez-vous, optimisant ainsi les échanges et réduisant le nombre de réunions. L'objectif est de partager les retours du terrain de manière globale, d'identifier les difficultés observées (liées à l'hébergement, à la santé, aux conditions de vie des personnes), et de faire remonter ces éléments auprès des services concernés, dans le but d'ajuster et d'améliorer les dispositifs en place.

Dans le secteur drouais, il n'y a qu'un seul maraudeur professionnel tout au long de l'année. En raison de cette organisation, les retours des maraudes sont réalisés de manière hebdomadaire, incluant également les remontées des équipes mobiles de santé qui accompagnent ces interventions. En ce début d'année 2026, les réunions de coordinations s'organisent, impliquant la participation des bénévoles, qui composent intégralement certaines maraudes. Cela permettra de faire un bilan annuel des actions menées et d'évaluer les besoins persistants dans le secteur.

Maraudes en Eure-et-Loir : Organisation et Répartition

En Eure-et-Loir, les maraudes sont principalement concentrées sur deux grands territoires : Chartres et Dreux. Ces interventions sont menées par des équipes composées d'intervenants professionnels (travailleurs sociaux, éducateurs, etc.) ou bénévoles qui se rendent directement sur le terrain pour apporter une aide aux personnes en situation de précarité.

État des Lieux des Maraudes en Eure-et-Loir : Organisation et Territoires Ciblés

La majorité des maraudes se déroulent sur des points fixes, tels que des lieux publics, des stations, ou des sites fréquentés par des personnes sans-abri ou vulnérables. Ces maraudes sont principalement axées sur l'aide alimentaire (distribution de repas, de collations, ou de paniers alimentaires) et sur le maintien du lien social. L'objectif est de répondre à des besoins urgents, tout en apportant un soutien humain et psychologique aux personnes rencontrées.

Certaines maraudes exploratoires sont également menées pour aller à la rencontre des personnes isolées ou inconnues des dispositifs d'accompagnement. Ces interventions ont pour but d'identifier les personnes qui ne se présentent pas dans les structures classiques d'aide, souvent en raison de leur situation invisible ou de leur réticence à demander de l'aide. Les maraudes exploratoires sont cruciales pour repérer des individus en grande précarité qui ne bénéficient pas encore de prise en charge.

Les maraudes sanitaires dite d'accès aux soins : En collaboration avec des équipes mobiles de santé, ces maraudes permettent d'apporter des soins d'urgence aux personnes sans-abri ou en grande précarité, tout en les orientant vers des structures de soins adaptées à leurs besoins.

Les maraudes exploratoires, alimentaires et sanitaires se complètent pour offrir une aide globale et adaptée aux personnes en situation de précarité.

Cependant, il existe des zones non couvertes par les maraudes. En effet, l'arrondissement de Châteaudun et la commune de Nogent-le-Rotrou ne bénéficient pas actuellement de maraudes régulières, ou pas clairement identifiées à ce jour par le SIAO. De plus, même dans certains territoires où les maraudes sont organisées, l'ensemble des maraudeurs n'ont pas la possibilité d'aller au-delà de l'agglomération en raison de contraintes logistiques et géographiques. Cela limite parfois l'accès à certains lieux isolés où des personnes précaires pourraient se trouver.

Le Signalement des Personnes en Situation de Précarité : Définition et Défis de Communication

Le signalement est une procédure essentielle dans le dispositif de prise en charge des personnes sans-abri ou en grande précarité. Il consiste à informer les services compétents, notamment le 115 (numéro d'urgence), des situations de vulnérabilité repérées sur le terrain, afin que les individus concernés puissent bénéficier d'une prise en charge rapide et adaptée.

Le SIAO, en tant que coordinateur des maraudes, joue un rôle clé dans la gestion des signalements. Il assure la transmission des informations recueillies par les maraudeurs, qui sont en contact direct avec les personnes vulnérables, et veille à ce que ces signalements soient pris en compte pour une réponse.

Le mot de l'observatoire :

Cependant, un constat majeur est que le numéro du 115, bien que central dans le dispositif d'hébergement d'urgence, n'est pas toujours connu du public. De nombreuses personnes en situation de précarité ne savent pas qu'elles peuvent appeler ce numéro pour demander de l'aide des maraudes, ou n'ont pas accès à un téléphone pour effectuer le signalement. De plus, un grand nombre de personnes en situation de non-recours n'accèdent pas aux services d'urgence.

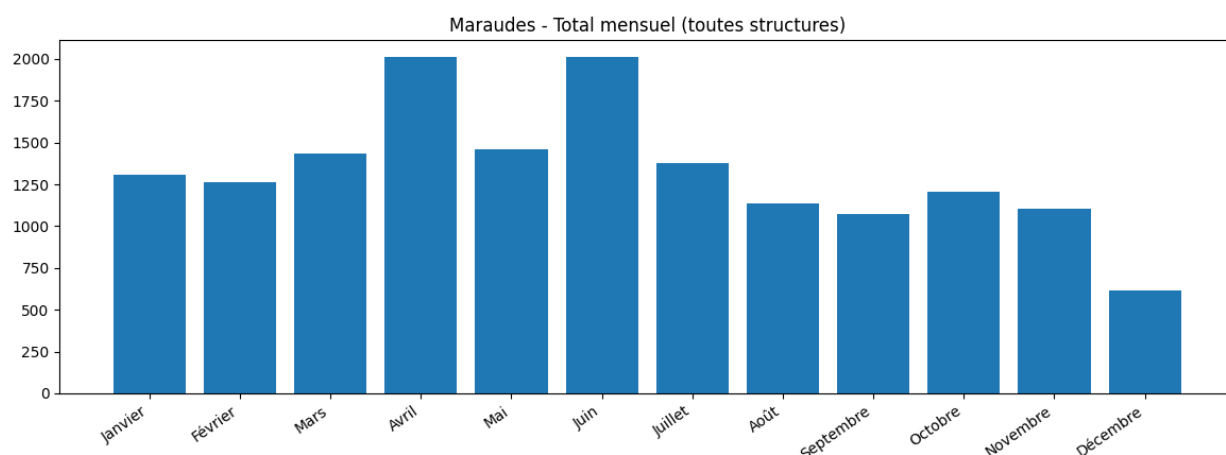
Cela conduit à une sous-estimation des besoins réels en matière de maraudes et d'hébergement. Le nombre de signalements réalisés ne reflète ainsi pas toujours la réalité du terrain, où de nombreuses personnes restent invisibles et ne bénéficient pas de l'aide à laquelle elles pourraient avoir droit. Cette situation pousse le SIAO à s'interroger sur les moyens d'améliorer la connaissance des dispositifs d'urgence et de rendre la population plus solidaire et attentive aux besoins des plus vulnérables.

Réflexion du SIAO sur la communication et les actions à mettre en œuvre

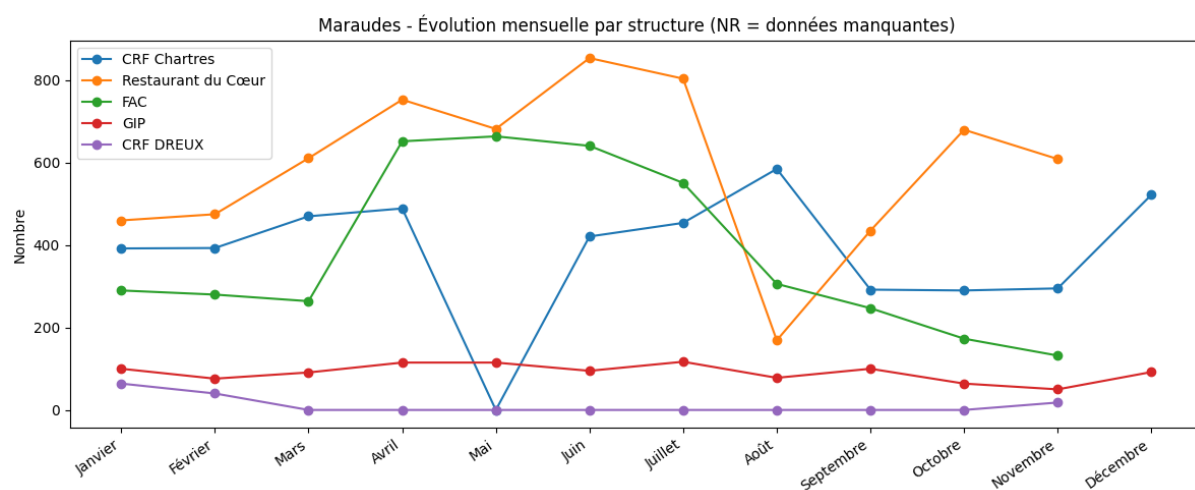
Face à ce constat, le SIAO explore des actions de communication plus efficaces pour sensibiliser la population et, en particulier, les personnes en grande précarité, sur l'existence et le fonctionnement des dispositifs d'urgence. Cela pourrait passer par des partenariats renforcés avec des associations locales et des acteurs de terrain afin de diffuser plus largement les informations sur les moyens d'accès à l'hébergement d'urgence et à l'aide disponible.

Le SIAO envisage également de mener des actions ciblées pour aider les personnes en situation de non-recours. Cela inclut notamment l'amélioration de la connaissance des droits auprès des bénéficiaires potentiels, et la mise en place d'interventions plus accessibles, notamment dans les zones peu couvertes ou difficiles d'accès. L'objectif est de démystifier les dispositifs d'aide et de faciliter l'accès pour ceux qui en ont besoin, en particulier ceux qui ne se manifestent pas spontanément.

Nombre de personnes rencontrées lors des maraudes en Eure & Loir



Nombre de personnes rencontrées par structures maraudeuses



Les données portent sur les volumes mensuels enregistrés de janvier à décembre 2025, avec un total annuel de 15 385 personnes rencontrées.

Deux éléments doivent être pris en compte dans l'interprétation :

- La présence de valeurs "NR" (non renseigné) pour certaines structures en décembre (et potentiellement d'autres mois selon les sources de saisie).
- Une valeur à **0** pour CRF Chartres en mai, correspondant à une absence de remontée de données.

L'activité annuelle présente deux périodes marquantes :

- Une phase haute au printemps et début d'été, avec des pics en avril (2009) et juin (2011), qui constituent les niveaux mensuels les plus élevés.
- Une diminution progressive à partir de juillet, avec un niveau plus bas et relativement stable entre août et novembre (entre 1074 et 1207), puis un creux net en décembre (614) → les données n'ont pas été remontées par toutes les structures.

Globalement, l'activité est donc plus soutenue au printemps/début été, puis se réduit au second semestre.

L'année étudiée met en évidence une activité de maraudes particulièrement élevée au printemps et au début de l'été, suivie d'un second semestre plus modéré. Les structures contribuent de manière différenciée : certaines présentent des variations saisonnières fortes (Restaurant du Cœur, FAC), tandis que d'autres assurent une continuité plus stable (GIP, en partie CRF Chartres). Une consolidation de la qualité de saisie (NR/0) renforcerait la fiabilité des comparaisons et la capacité de pilotage.

XI. SAS CENTRE VAL DE LOIRE

Un dispositif de desserrement national est mis en place pour désengorger les grandes villes saturées, notamment Paris et sa banlieue, où les dispositifs d'hébergement sont souvent insuffisants face à la forte demande.

Le département de l'Eure-et-Loir et les autres départements de la région Centre-Val de Loire, accueille ces personnes dans ce cadre de solidarité régionale. Ce transfert permet non seulement de soulager les grandes agglomérations, mais aussi de proposer aux personnes un accueil plus serein et d'avoir davantage de possibilités d'insertion.

Le desserrement régional est une démarche régulière mise en place dans le cadre de la solidarité nationale pour répondre à la pression croissante sur les dispositifs d'hébergement.

Les personnes en situation d'urgence sont d'abord orientées dans les SAS (Structures d'Accueil et de Stabilisation) régionaux, où une première évaluation de leur situation est réalisée. Ces structures servent de point d'entrée pour une prise en charge, permettant d'analyser les besoins de chaque personne.

Après cette étape, soit toute les trois semaines environ les personnes sont orientées vers les départements de la région Centre-Val de Loire dont l'Eure et Loir fait partie.

À leur arrivée dans le département, le service du SIAO 28 propose une prise en charge d'une durée de 15 jours à l'hôtel afin de permettre aux personnes de se stabiliser et de répondre à leurs besoins immédiats. À l'issue de cette période, elles bénéficient d'une semaine supplémentaire en Hébergement d'Urgence (HU) pour assurer une continuité dans leur prise en charge et leur orientation vers des solutions adaptées.

Le SIAO organise l'aspect logistique de l'hébergement en réservant les chambres d'hôtel et en prenant en charge l'accueil des ménages. À leur arrivée, nous les récupérons à la gare et les conduisons directement à l'hôtel. Sur place, nous leur présentons les ressources locales disponibles, telles que les dispositifs d'aide, et nous coordonnons les maraudes pour assurer la distribution de repas et d'aides alimentaires pendant leur séjour. Parallèlement, nous réalisons une évaluation approfondie de leur situation et les accompagnons tout au long de leur prise en charge hôtelière, afin de garantir un suivi personnalisé et adapté à leurs besoins.

L'un de nos objectifs principaux est de comprendre les besoins spécifiques des personnes arrivant dans notre département et de les accompagner dans leur insertion, si elles le souhaitent. Cela inclut une évaluation approfondie de leur situation et de comprendre leur projet leur volonté de s'installer dans le département. Nous travaillons en étroite collaboration avec les services sociaux locaux pour proposer un suivi adapté, en tenant compte des aspirations et des capacités d'insertion de chaque individu.

Accueil des SAS en Eure & Loir

En Eure-et-Loir, 33 ménages ont été accueillis en 2025, représentant un total de 1 036 nuitées hôtelières. Au cours des prises en charge hôtelières, certains ménages ont quitté le dispositif avant la fin de leur période de prise en charge.

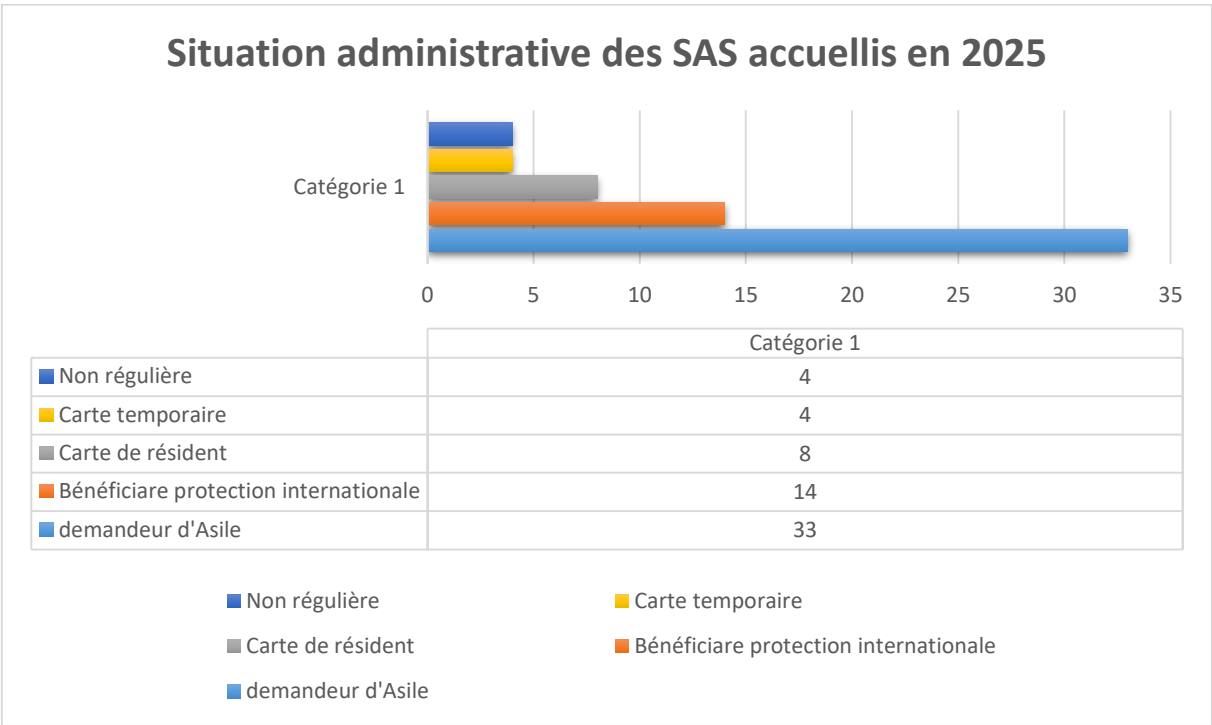
Il apparaît que les ménages ne sont pas systématiquement informés, en amont de leur arrivée sur le territoire, de la temporalité et des limites des solutions de prise en charge disponibles dans le département. Une fois ces éléments portés à leur connaissance, certaines personnes quittent le dispositif immédiatement ou à l’issue de la prise en charge hôtelière. D’autres, en revanche, demeurent dans le recours au 115.

Parcours de réinsertion en Eure-et-Loir

Dans le cadre des perspectives de réinsertion, plusieurs orientations ont été proposées :

- Une orientation vers un Centre d’Accueil pour Demandeurs d’Asile (CADA) ;
- Une orientation vers un Centre d’Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS).

Par ailleurs, 18 ménages, soit 38 personnes, ont fait appel au 115. À ce jour, une partie de ces ménages est restée sur le territoire de l’Eure-et-Loir, tandis que d’autres ont quitté le département.



XII. **CONSTAT & AXES DE PRÉCONISATION SIAO 28 – volet insertion**

Constats	Préconisations associées
Le volet insertion est un outil de régulation et de traçabilité, mais son efficacité dépend directement de la qualité des saisies et de l'actualisation.	Renforcer un cadre commun de saisie (attendus, éléments d'évaluation, informations administratives) et formaliser des repères d'actualisation.
Les délais observés incluent des temps de compléments et sont sensibles aux périodes d'organisation et d'évolution de l'outil.	Réduire les délais incompressibles en améliorant la complétude dès l'origine ; poursuivre des formations prescripteurs et des supports opérationnels.
Les prescripteurs sont nombreux, avec un noyau d'acteurs très contributeurs ; l'hétérogénéité de pratiques peut affecter la qualité.	Formaliser des échanges réguliers avec les principaux contributeurs et maintenir un accompagnement de l'ensemble des prescripteurs (formation, rappel des attendus).
Les motifs de demande traduisent une instabilité résidentielle forte (rue, sorties d'hébergement, fin d'hébergement chez des tiers).	Renforcer l'anticipation des ruptures avec les partenaires (repérage amont, saisie précoce, préparation du dossier) et soutenir les solutions de stabilisation.
Poids important des ménages avec enfants et maintien d'un volume conséquent de personnes seules.	Ajuster la régulation et l'adéquation offre/besoins : lecture par typologie et renforcement du dialogue avec les structures sur les capacités d'accueil réelles.
Les refus (personnes/structures) et réorientations montrent des enjeux d'adéquation et d'adhésion, accentués par l'évolution des situations en attente.	Renforcer la préparation à l'entrée, tracer les motifs de refus, structurer un retour d'expérience avec les structures pour améliorer l'orientation.
Les situations spécifiques (violences intrafamiliales, asile, expulsions, détention) nécessitent sécurisation, coordination et anticipation.	Consolider les partenariats d'anticipation (justice, asile, bailleurs, sociaux) et sécuriser les parcours (évaluation partagée, orientation adaptée, travail sur l'aval).
Les demandes avec animaux peuvent créer des impasses d'orientation et favoriser le non-recours.	Expérimenter une solution partenariale animaux (garde/accueil temporaire, modalités encadrées) et l'intégrer au dialogue avec les structures.
Besoin d'un pilotage plus fin des listes d'attente, des délais, des refus et des réorientations.	Mettre en place un tableau de bord mensuel et une lecture trimestrielle territorialisée ; suivre refus/réorientations par structure pour ajustement continu.
Risque de situations fantômes (solution trouvée non signalée, rupture de suivi, changement prescripteur) qui fausse l'analyse.	Renforcer la traçabilité des actualisations et des sorties de liste d'attente (rappels, règles partagées, contrôles qualité) pour fiabiliser l'analyse.

XIII. *Projet 2026 – Conclusion*

Au terme d'une année d'activité, le SIAO a placé au cœur de son action la rencontre des acteurs du territoire et un investissement renforcé dans sa mission d'observatoire social. Cette dynamique, essentielle à la connaissance fine des besoins et des parcours, sera pérennisée et amplifiée en 2026.

Le service poursuivra également un objectif d'amélioration continue de la qualité des orientations, notamment à travers le développement d'outils internes visant à renforcer la lisibilité des parcours et la compréhension des situations individuelles.

Dans une logique d'équité territoriale, la duplication des réunions de coordination des maraudes, actuellement menées sur le secteur chartrain, sera étendue au territoire drouais afin de garantir une prise en charge homogène des publics.

Par ailleurs, une nouvelle comitologie dédiée au versant insertion sera mise en place. Elle portera sur l'hébergement, les résidences sociales et les mesures d'accompagnement, avec pour objectif de renforcer la coordination des acteurs et la fluidité des parcours.

Enfin, dans la continuité de son développement et conscient de son rôle stratégique de coordination, d'orientation et de guidance des acteurs comme du public, le SIAO a fait le choix de se porter candidat au déploiement du Soliguide en Eure-et-Loir, afin d'aller plus loin dans l'accès à l'information et l'accompagnement des publics.

Par ailleurs, l'année 2026 sera marquée par le conventionnement avec l'État, intégrant les indicateurs attendus, les modalités de suivi et les objectifs opérationnels du service.

Dans le même temps, l'État engage une réflexion sur le déploiement du dispositif « Un Chez-Soi d'Abord » en Eure-et-Loir. Ce programme, destiné aux personnes durablement exclues des dispositifs d'accueil collectif, pourrait constituer une réponse complémentaire structurante. Il est également susceptible de contribuer à la lutte contre le non-recours, en proposant des modalités d'accompagnement plus adaptées aux besoins de ces publics.

Elle sera également l'occasion de la mise en place de conventions tripartites entre l'État, le SIAO et chacun des partenaires, afin de définir de manière précise les engagements réciproques. Ces conventions s'inscriront dans une vision partagée, centrée sur la coordination des actions et l'amélioration de l'accompagnement des personnes, dans l'objectif commun de favoriser des parcours plus lisibles, cohérents et efficaces.

Enfin le SIAO tient à remercier l'ensemble de ses partenaires pour leur collaboration et leur investissement. C'est grâce à cet engagement collectif et à la mobilisation de chacun que nous pourrons continuer à construire des réponses adaptées et durables, au service des personnes accompagnées.