

DIRECTION RÉGIONALE DE L'ÉCONOMIE, DE L'EMPLOI, DU TRAVAIL ET DES SOLIDARITÉS PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Recours au 115 : en 2024, un demandeur sur deux n'a jamais pu être hébergé en urgence, principalement en raison du manque de places

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, près de 38 000 personnes différentes ont contacté le 115 pour être hébergées en urgence en 2024, un chiffre quasiment inchangé par rapport à 2023. En revanche, le nombre de nuitées réalisées a baissé (-4,5 %), en lien avec la diminution du parc d'hébergement qui compte environ 400 places de moins qu'en 2023.

Près de la moitié des demandeurs ont fait leur première demande de mise à l'abri en 2024. Trois sur cinq sont des hommes et près d'un sur deux est une personne seule. Les adultes âgés de 25 à 54 ans sont majoritaires. Plus de deux personnes sur trois déclarent être à la rue au moment où la demande d'hébergement d'urgence est exprimée. Un demandeur sur dix a un passé de victimes de violences, qu'elles soient conjugales, familiales, ou autres.

Sur les 167 600 demandes enregistrées par le 115, près des trois quarts n'ont pu aboutir à un hébergement, un taux en hausse de dix points en un an. Au total, 19 700 personnes, soit plus de la moitié des demandeurs, n'ont jamais pu être hébergées au cours de l'année 2024 : le motif principal de refus demeure l'absence de places disponibles ou compatibles avec la composition du ménage. Ce sont plus souvent des personnes sans enfant, qui n'ont exprimé qu'une ou deux demandes dans l'année.

Parmi les 18 000 personnes qui ont obtenu une place, un tiers a été hébergé uniquement en hôtel, un recours qui diminue fortement par rapport à 2023. Toutes structures confondues, la durée médiane de séjour s'allonge légèrement et s'élève à sept semaines : les hébergements courts concernent davantage les personnes seules, tandis que les ménages avec enfant(s) restent sur des durées beaucoup plus longues. A l'issue de l'hébergement, les sorties de l'urgence vers un logement sont peu nombreuses. Pour plus d'une personne sur dix, le départ volontaire de la structure est évoqué comme motif de sortie.

■ Autant de demandeurs qu'en 2023, mais moins de nuitées réalisées

Au cours de l'année 2024, selon les données extraites du SI-SIAO - volet 115 de la Dihal (Système d'information du service intégré d'accueil et d'orientation de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement), 37 700 personnes différentes, représentant 24 700 ménages, ont fait appel au 115 pour être hébergées en urgence en Provence-Alpes-Côte d'Azur > 1. Si le nombre de personnes en demande est stable par rapport à 2023, le nombre de ménages augmente de +4,7 %, en raison d'une proportion plus importante de personnes seules en 2024 (voir *infra*). Au total, 2 135 700 nuitées ont été réalisées, soit une baisse de -4,5 % par rapport à l'année précédente.

Le recul du nombre de nuitées est à mettre en lien avec la diminution du nombre de places du parc d'hébergement. Selon les cibles fixées par la Dihal, celui-ci est en effet passé de 11 234 en moyenne annuelle à 10 850, soit environ 400 places en moins par rapport à 2023.

1 Personnes* ayant contacté le 115 pour être hébergées en urgence et nuitées réalisées en 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur (en nombre)

	Personnes ayant sollicité le 115	Ménages ayant sollicité le 115	Nuitée réalisée
Alpes-de-Haute-Provence	640	490	16 880
Hautes-Alpes	1 100	710	65 980
Alpes-Maritimes	8 520	5 710	398 710
Bouches-du-Rhône	20 070	12 460	1 480 220
Var	4 900	3 510	80 250
Vaucluse	3 920	2 960	93 630
Provence-Alpes-Côte d'Azur	37 720	24 680	2 135 670
Évolution 2024/2023 (en %)	+0,3	+4,7	-4,5

*La somme des départements pour le nombre de personnes et de ménages est supérieur au total régional car une même personne a pu faire des demandes dans plusieurs départements. Ces personnes sont comptées une fois dans chaque département et une seule fois au niveau régional.

Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, 37 720 personnes ont sollicité le 115 pour être hébergées en urgence (soit 24 680 ménages). 2 135 670 nuitées ont été réalisées.

Source : Dihal, SI-SIAO, volet 115 - **Traitements :** Dreetts Paca, Sese

■ Une personne sur deux est primo demandeur

En 2024, 17 500 personnes ont été enregistrées dans le SI-SIAO en tant que nouveau demandeur, soit 46 % de l'ensemble des demandeurs de la région. En 2023, ce nombre s'élevait à 19 500 (52 %). Parmi ces dernières, 6 050 personnes sont encore en demande d'hébergement d'urgence en 2024. Près de deux demandeurs sur cinq en 2024 ont fait leur première demande avant 2023.

Ces chiffres reflètent un contexte d'extrême précarité qui persiste bien au-delà de la crise sanitaire : des personnes se trouvent en situation de rupture, soudaine et non prévisible, en plus des personnes déjà à la rue depuis de nombreux mois, voire de nombreuses années. Il faut donc ajouter chaque année de nouvelles personnes au nombre de personnes déjà connues et toujours sans solution d'hébergement.

■ Les demandeurs sont surtout des hommes, seuls, âgés de 25 à 49 ans

Les caractéristiques des demandeurs d'hébergement d'urgence sont très proches de celles observées en 2023. Ainsi, en 2024, sur les 37 700 personnes ayant demandé à être mises à l'abri en urgence en Provence-Alpes-Côte d'Azur, environ trois sur cinq sont des hommes, comme un an plus tôt > ②.

Une personne sur quatre a moins de 18 ans et 15 % ont entre 18 et 24 ans. Ces parts ont légèrement baissé par rapport à 2023, mais restent supérieures à celles qui sont mesurées dans la population totale régionale (respectivement 20 % et 7 %). La moitié des personnes ayant sollicité le 115 ont entre 25 et 54 ans (+1,5 point par rapport à 2023), contre une sur trois dans la population régionale totale. Celles âgées de 55 ans ou plus sont à l'inverse sous-représentées (9 %, contre 37 %) : d'une part, l'espérance de vie des personnes sans domicile est moindre et, d'autre part, les plus de 55 ans peuvent être orientés dans des dispositifs dédiés comme les pensions de famille, les EHPAD conventionnés aide sociale ou encore les CHRS, et pris en charge sur des durées plus longues (SI-SIAO-volet insertion). Certains ne font plus appel au 115 après des années d'errance et disparaissent des statistiques (public invisible).

Un demandeur sur deux est une personne seule (36 % d'hommes et 13 % de femmes). Cette part a augmenté par rapport à 2023 (+3,5 points), ce qui explique en grande partie la hausse du nombre de ménages ayant contacté le 115. En revanche, dans un contexte de diminution du recours aux nuitées hôtelières en 2024, nuitées qui concernent majoritairement un public d'adultes avec enfant(s) et de familles monoparentales, la part de ce type de public recule (-3,5 points) et s'élève à 43 %. Enfin, les adultes sans enfant représentent 7 % des demandeurs.

② Répartition des personnes ayant sollicité le 115 selon leurs caractéristiques en 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur

	2024 (en %)	Évolution 2024/2023 (en points de %)
Nombre de personnes ayant sollicité le 115	37 720	+0,3 %
Sexe		
Femme	40,9	-0,9
Homme	59,1	+0,9
Âge au moment de la demande		
Moins de 3 ans	6,7	-1,0
De 3 à 17 ans	18,6	-1,1
De 18 à 24 ans	14,7	-0,7
De 25 à 54 ans	50,8	+1,5
De 55 à 64 ans	5,9	+0,9
65 ans ou plus	3,2	+0,3
Type de ménage		
Homme seul	35,7	+2,5
Femme seule	13,1	+0,9
Famille monoparentale	21,3	-1,2
Adultes avec enfant(s)*	22,0	-2,3
Adultes sans enfant	6,8	0,0
Mineur non accompagné	1,1	+0,2

*Couples ou groupes d'adultes avec enfant(s)
Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, 37 720 personnes ont sollicité le 115 pour être hébergées en urgence. Parmi elles, 18,6 % ont entre 3 et 17 ans et 21,3 % appartiennent à une famille monoparentale
Source : *Dihal, SI-SIAO, volet 115 - Traitements : Dreet's Paca, Sese*

■ Deux tiers des demandeurs déclarent venir de la rue, comme en 2023

Les motifs d'une demande d'hébergement varient peu par rapport à 2023. Ainsi, plus de deux personnes sur trois déclarent être à la rue lors de la demande de mise à l'abri en 2024 > ③. Cette part est stable sur un an, tout comme celles de fin d'hébergement chez des tiers (9 %), violences familiales ou conjugales (8 %), ou encore sortie d'hébergement (8 %). En revanche, l'absence de ressources et le motif relatif à l'arrivée en France sont moins cités qu'en 2023 (respectivement 15 % et 5 %, soit -1,6 point et -3,4 points).

■ Près d'un demandeur sur dix a un historique de victime de violences

Comme en 2023, 3 000 personnes ayant fait appel au 115 ont été victimes de violences¹ au cours de leur vie (soit 10 % des demandeurs). Si les femmes sont largement majoritaires, on dénombre toutefois 22 % d'hommes. Les personnes vivant au sein d'une famille monoparentale (44 %) et les femmes seules (34 %) sont les plus nombreuses.

Les personnes ayant un historique de victime de violences sont davantage prises en charge : une solution d'hébergement a pu être trouvée pour sept sur dix d'entre elles (soit -3 points par rapport à 2023), contre une sur deux pour l'ensemble des demandeurs d'hébergement. Un quart d'entre elles est restée hébergée moins de 11 jours sur l'année.

■ Forte hausse de la part des demandes n'aboutissant pas à un hébergement

En 2024, les 37 700 personnes différentes ayant sollicité le 115 ont totalisé 167 600 demandes d'hébergement > ④. C'est 10 % de plus qu'en 2023. Près de trois demandes sur quatre n'ont pu aboutir à un hébergement, soit 26 700 personnes. Ce taux a augmenté de 10 points en un an. Toutefois, la hausse du nombre de personnes concernées est plus contenue : +3,4 %. En effet, une même personne peut effectuer plusieurs demandes au cours d'une même année dont certaines peuvent être refusées.

④ Demandes ayant abouti ou non à un hébergement et personnes concernées en 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur (en nombre)

	Ensemble		Ayant abouti à un hébergement		N'ayant pas abouti à un hébergement		
	Nombre	Personnes concernées*	Nombre	Personnes concernées*	Nombre	Personnes concernées*	Taux de demandes non pourvues (en %)
Alpes-de-Haute-Provence	1 260	640	450	340	820	430	64,7
Hautes-Alpes	1 710	1 100	540	540	1 170	710	68,5
Alpes-Maritimes	35 490	8 520	6 700	3 630	28 790	6 100	81,1
Bouches-du-Rhône	85 470	20 070	21 810	9 840	63 670	13 750	74,5
Var	29 530	4 900	11 580	2 660	17 960	3 560	60,8
Vaucluse	14 130	3 920	5 110	1 270	9 020	3 400	63,8
Provence-Alpes-Côte d'Azur	167 600	37 720	46 180	18 070	121 420	26 770	72,4
Évolution 2024/2023	+10,3 %	+0,3 %	-18,4 %	-9,1 %	+27,4 %	+3,4 %	+9,7 pts

*La somme des départements pour le nombre de personnes est supérieure au total régional car une même personne a pu faire des demandes dans plusieurs départements. Ces personnes sont comptées une fois dans chaque département et une seule fois au niveau régional.
pts : points de pourcentage.

Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, 167 600 demandes d'hébergement ont été faites auprès du 115. Parmi elles, 121 420 n'ont pas abouti à un hébergement, soit un taux de demandes non pourvues de 72,4 %. Cela concerne 26 770 personnes différentes.

Sources : Dihal, SI-SIAO, volet 115 - **Traitements** : Dreets Paca, Sese

③ Répartition des personnes ayant sollicité le 115 selon le motif de la demande en 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur

	2024 (en %)	Évolution 2024/2023 (en points de %)
Nombre de personnes ayant sollicité le 115	37 720	+0,3 %
Motif de demande		
Dort dans la rue	67,5	+0,2
Absence de ressources	15,4	-1,6
Fin d'hébergement chez des tiers	8,8	-0,3
Violences familiales-conjugales	8,1	-0,6
Sortie d'hébergement	7,5	-0,2
Arrivée en France	5,1	-3,4
Expulsion locative	4,3	-0,8
Départ du département initial	4,2	+0,4
Séparation ou rupture des liens familiaux	2,7	0,0
Fin d'hospitalisation	1,9	0,0
Expulsion squat	1,7	-0,1
Sortie dispositif asile	1,2	-0,3
Autres*	25,3	+0,8

*Logement insalubre, sortie de détention, expulsion squat, sortie de dispositif asile, fin de prise en charge MHL (Mission hébergement logement), fin de prise en charge ASE (Aide sociale à l'enfance), fin de prise en charge Conseil départemental, inadéquation du logement, regroupement familial et autres.

Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, parmi les 37 720 personnes ayant sollicité le 115, 67,5 % étaient à la rue lors de la demande de mise à l'abri.

Note : une personne peut avoir cité plusieurs motifs correspondant à chaque demande faite auprès du SIAO, ainsi le total dépasse 100 %.

Sources : Dihal, SI-SIAO, volet 115 - **Traitements** : Dreets Paca, Sese

¹ Femmes ou hommes victimes de violences physiques, psychologiques, sexuelles ou économiques dans leur lieu d'habitation ou de vie (au sein du domicile, à la rue, etc.)

■ Le manque de places reste le principal motif de refus

Les raisons qui peuvent entraîner une demande non pourvue sont de deux types : les refus du 115 et les refus usager. Les refus du 115 sont majoritaires. Pour 83 % des personnes dont les demandes n'ont pas abouti à un hébergement, le motif de refus évoqué par le 115 est l'absence de places disponibles ou compatibles avec la composition du ménage > ⑤ (voir Définitions). C'est six points en plus qu'en 2023. En effet, un parc sous-doté couplé à la transformation d'une partie du parc d'hébergement en diffus peut rendre complexe l'optimisation de l'attribution de places par les écoutants 115 et les gestionnaires de structures. De plus, les durées de séjour longues pour les personnes hébergées dans le cadre de l'urgence ne permettent pas un turnover nécessaire pour accueillir de nouvelles personnes.

D'autres motifs de refus sont également évoqués : non rappel du 115 par le demandeur, personne ayant encore besoin de soins médicaux, personne hébergée dans l'insertion, fermeture de place ou de structure, fin de prise en charge par le 115, refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde, présence d'un animal, ...), etc.

⑤ Répartition des personnes dont les demandes n'ont pas abouti à un hébergement selon les motifs de refus du 115 en 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur

	2024 (en %)	Évolution 2024/2023 (en points de %)
Nombre de personnes ayant sollicité le 115	26 770	+3,4 %
Absence de places disponibles ou compatibles	83,3	+6,0
La personne a pu se maintenir dans l'hébergement où elle était	5,8	-0,9
Personne ne relevant pas du 115	5,5	-0,2
La personne n'a pas rappelé le 115	4,4	-2,4
Transfert vers un autre SIAO	3,1	-0,1
Fin de prise en charge 115	1,6	-1,0
La personne ne s'est pas présentée	1,1	-0,9
Refus de la structure, du bailleur ou établissement d'accueillir la personne	0,9	-0,3
Autres*	2,0	-2,5

*Fermeture de place ou structure, personne hébergée dans l'insertion, manque de logement, personne ayant encore besoin de soins médicaux, problème de mobilité (handicap), refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde, présence d'animal, ...), renvoi de personne vers son réseau (famille, proche,...), refus lié au comportement de l'usager (problème d'agressivité, sous l'emprise de psychotropes, etc.), information non renseignée.

Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, le refus du 115 lié à l'absence de places disponibles est associé à 83,3 % des personnes dont les demandes n'ont pas été pourvues.

Note : une personne peut être associée à plusieurs motifs de refus si elle a exprimé plusieurs demandes. Le total dépasse donc les 100 %.

Sources : Dihal, SI-SIAO, volet 115 - **Traitements :** Dreets Paca, Sese

■ Au total, 19 700 demandeurs n'ont jamais pu être hébergés au cours de l'année

Parmi les 26 800 personnes qui ont fait l'objet d'une ou plusieurs demandes non pourvues, 19 700 n'ont jamais pu être hébergées au cours de l'année 2024, soit plus de la moitié de l'ensemble des demandeurs > ⑥. Comparées aux personnes qui ont pu être hébergées, elles sont plus nombreuses à avoir entre 18 et 54 ans (68 %, contre 62 %) et sont plus souvent des personnes seules

ou des adultes sans enfant (59 %, contre 51 % des personnes hébergées). 58 % sont des primo-demandeurs, (contre 35 %). Les trois quarts d'entre elles n'ont fait qu'une ou deux demandes dans l'année, alors qu'à l'inverse, les trois quarts des personnes qui ont pu être hébergées ont fait plus de dix demandes. 73 % d'entre elles déclarent être à la rue au moment de la demande de mise à l'abri (contre 61 %). Il a par ailleurs été constaté que plus les personnes sont à la rue depuis longtemps, plus elles renoncent à appeler le 115¹. Ainsi, elles accèdent moins souvent aux structures d'hébergement.

■ Moins de personnes hébergées à l'hôtel

Les 7 100 personnes restantes, représentant un demandeur sur cinq, ont pu être hébergées au moins une fois au cours de l'année, mais ont aussi essuyé un ou plusieurs refus. En additionnant ces personnes aux 11 000 personnes qui ont eu l'ensemble de leurs nuitées pourvues, ce sont au total 18 100 personnes différentes qui ont pu être hébergées au cours de l'année 2024, un nombre en recul de 9 % par rapport à 2023.

Parmi elles, une sur trois a été logée uniquement à l'hôtel (36 %, après 45 % en 2023) et environ une sur deux en structure d'hébergement (56 %, après 46 %). Une personne sur dix est allée alternativement en structure et à l'hôtel (8 %, après 9 %).

D'après la Dreets Paca, le parc d'hébergement de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur était composé au 31 décembre 2024² de 11 048 places réparties ainsi :

- 4 902 places de centre d'hébergement et réinsertion sociale (CHRS) ;
- 3 882 places de centre d'hébergement hors CHRS (CHU) ;
- 2 264 places d'hôtel.

Le nombre de places en CHRS et CHU est globalement stable au cours de l'année ; la variable d'ajustement du parc est le nombre de nuitées d'hôtel. En effet, celles-ci sont plus rapidement mobilisables, mais sont moins satisfaisantes en termes d'accueil et d'accompagnement et sont souvent plus coûteuses. C'est pourquoi les services de l'Etat tentent de transformer autant que possible les places d'hôtel en places de CHU : entre 2023 et 2024, près de 400 places d'hôtel ont ainsi été transformées en places de CHU pérennes, avec un accompagnement social.

⑥ Personnes ayant contacté le 115, selon la réponse à la demande en 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur

	Nombre	Évolution 2024/2023 (en %)	Répartition (en %)
Total	37 720	+0,3	100,0
Personnes hébergées	18 070	-9,0	47,9
Personnes toujours hébergées	10 950	-6,4	29,0
Personnes parfois hébergées	7 120	-13,0	18,9
Personnes jamais hébergées	19 650	+10,9	52,1

Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, sur 37 720 personnes ayant sollicité le 115, 10 950 ont eu toutes leurs demandes de nuitées pourvues (soit 29 %).

Sources : Dihal, SI-SIAO, volet 115 - **Traitements :** Dreets Paca, Sese

¹ Fédération nationale des Samu sociaux et Fédération des acteurs de la solidarité, « Étude nationale maraude et Samu sociaux sur le sans-abrisme, 2021 »

² Ces places incluent l'ouverture de la plupart des places hivernales supplémentaires.

■ Des durées de séjour un peu plus longues qu'en 2023

Toutes structures confondues, la durée de séjour cumulée sur l'année s'élève en moyenne à 118 jours (soit près de 4 mois), en hausse de 5 jours par rapport à 2023 > 7. La moitié des personnes sont restées moins de 48 jours (7 semaines), comme en 2023. Trois personnes sur sept ont été hébergées sur une très courte durée (moins d'un mois cumulé sur l'année). En particulier, une personne sur cinq l'a été moins de trois jours. C'est le principe même de l'hébergement d'urgence qui est voué à une prise en charge de courte durée, en comparaison à un hébergement d'insertion. En outre, les pratiques de prise en charge, hétérogènes d'un SIAO à un autre, ainsi que le nombre de jours d'hébergement qu'ils attribuent, peuvent avoir un impact sur les durées de séjour.

La prise en charge peut toutefois s'étaler sur des durées qui dépassent le cadre de l'urgence : 13 % des personnes ont ainsi été hébergées toute l'année, une part en augmentation de 4 points par rapport à 2023. Cela peut s'expliquer par de nombreux facteurs : la persistance de la situation de vulnérabilité des personnes ; l'absence de fluidité vers les autres dispositifs, notamment du logement accompagné pour celles n'ayant pas de droits au séjour ouverts ; l'accès au logement de droit commun et social toujours plus difficile (nombre de constructions de logements sociaux inférieurs aux objectifs et besoins, multiplication des locations

saisonnnières au détriment des locations de longues durées, augmentation des loyers, etc.).

Les adultes avec enfant(s) sont ceux qui sont hébergés le plus longtemps : 195 jours en moyenne, soit +12 jours par rapport à 2023. En effet, 29 % d'entre eux restent toute l'année et 20 % entre 6 et 12 mois. Les familles monoparentales sont hébergées en moyenne 139 jours, soit +8 jours par rapport à 2023. Parmi elles, 18 % restent entre 6 et 12 mois. Les familles (adultes avec enfants et familles monoparentales) sont hébergées majoritairement à l'hôtel (58 %), pour une durée moyenne de séjour de 140 jours. Lorsqu'elles sont hébergées alternativement à l'hôtel et en structure d'hébergement (10 %), les durées de séjour moyennes atteignent 225 jours.

A l'inverse, les personnes seules sont mises à l'abri plus souvent sur de courtes périodes. La moitié des hommes seuls restent moins de 15 jours (comme en 2023) et la moitié des femmes seules moins de 30 jours (+6 jours). Les séjours de moins de 10 jours concernent respectivement 44 % et 34 % d'entre eux. Les mineurs isolés, qui représentent moins de 1 % des personnes hébergées et dont la prise en charge relève des Conseils départementaux, sont hébergés sur des périodes pouvant être très courtes (19 % l'ont été moins de 10 jours) ou plus longues (plus d'un mineur sur deux l'a été entre 1 et 6 mois).

7 Répartition des ménages selon la durée de séjour sur l'année 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur (en %)

	Ensemble	Hommes seuls	Femmes seules	Familles monoparentales	Adultes avec enfant(s)*	Adultes sans enfant	Mineurs non accompagnés
Nombre de personnes hébergées	18 070	6 260	2 150	4 280	4 320	880	180
Moins de 10 jours	32,5	43,6	33,8	27,8	19,4	39,2	19,0
un jour	14,4	19,9	12,9	13,2	8,2	17,4	7,1
de deux à trois jours	7,4	9,6	8,8	5,3	5,0	10,6	4,9
de quatre à dix jours	10,6	14,2	12,1	9,3	6,2	11,2	7,1
De onze jours à moins d'un mois	12,2	16,5	16,9	9,6	6,2	13,2	9,2
D'un à moins de trois mois	15,3	17,4	18,7	14,8	11,3	11,4	23,4
De trois à moins de six mois	12,6	10,6	13,7	13,4	13,4	11,0	34,2
De six mois à moins d'un an	14,1	8,2	13,1	17,6	20,3	11,5	7,6
Un an	13,4	3,6	3,9	16,7	29,4	13,7	6,5
Durée de séjour moyenne (en jours)	118	64	84	139	195	108	107
Évolution 2024/2023 (en jours)	+5	+6	+12	+8	+12	+2	+27
Durée de séjour médiane (en jours)	48	15	30	81	181	27	84
Évolution 2024/2023 (en jours)	0	0	+6	+1	+10	-8	+39

* Couples ou groupes d'adultes avec enfant(s)
Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, parmi les 6 260 hommes seuls hébergés, 43,6 % l'ont été moins de 10 jours.
Source : Dihal, SI-SIAO, volet 115 - Traitements : Dreets Paca, Sese

■ Des sorties vers un logement moins nombreuses

Hors « fin de séjour » (qui est le motif de clôture automatique du séjour prévu et qui concerne 81 % des demandeurs), les motifs de sortie évoqués au moment où les personnes quittent leur hébergement sont variés. Parmi les plus cités, le départ volontaire est évoqué pour 12 % des personnes, le fait de ne pas se présenter dans moins d'un cas sur dix > ③. 5 % des personnes sont allées vers une autre structure d'urgence et 3 % ont été exclues de la structure.

En outre, le nombre de sortants vers un dispositif de logement (quel que soit le type de logement) est très réduit, malgré les politiques sociales en faveur du Logement d'abord. Celles-ci visent à faciliter l'accès rapide aux personnes sans domicile, en fluidifiant notamment l'hébergement d'urgence afin de lui permettre de retrouver sa vocation première d'accueil inconditionnel pour les personnes en situation de grande détresse. En 2024, seulement 5 % des personnes sont sorties de l'urgence vers un logement (4 % en 2023) : logement du parc privé, du parc public ou en intermédiation locative, vers une résidence sociale, ou une maison relais.

③ Répartition des personnes hébergées selon les motifs de fin de prise en charge* en 2024, en Provence-Alpes-Côte d'Azur

	2024 (en %)	Évolution 2024/2023 (en points de %)
Nombre de personnes hébergées	18 070	-9,1 %
Départ volontaire de la personne	11,6	-2,2
La personne ne s'est pas présentée	8,4	-1,0
Sortie vers une structure d'urgence	4,7	-0,4
Sortie vers un logement **	4,6	+0,8
Exclusion de la structure	3,4	+0,7
Sortie vers hébergement d'insertion	1,9	+0,6
Sortie vers un CHRS	1,8	-0,2
Hôtel	1,7	-1,4
Fermeture structure	1,3	+0,5
Retour au domicile conjugal ou personnel	1,1	+0,2
Sortie vers un dispositif d'asile	0,9	-0,6
La personne a trouvé une autre solution	0,8	-0,1
Hébergée par des tiers	0,5	-0,1
Autres ***	14,2	+0,8

*Hors motif de fin de séjour (associés à 81 % de personnes différentes).
** Accès à un logement, accès à un logement parc public, logement en intermédiation locative, sortie vers IML location sous location bail glissant, sortie vers résidence sociale, sortie vers une maison relais, accès à un logement parc public, accès à un logement parc privé, sortie vers ILM mandat de gestion.
***Absence momentanée prévue, colocation, décès, dispositif hivernal, fermeture structure hivernale, hospitalisation, incarcération, information non renseignée, institutions publiques (hôpital, prison, maison de retraite...), la personne n'a pas rappelé le 115, maison de retraite, prise en charge dans un autre département, problème de mobilité (handicap), retour au domicile parental, retour dans la famille, retour dans le pays d'origine, rue/abris de fortune (squat, camping, voiture), sortie vers ALT (Allocation logement temporaire), sortie vers hébergement de stabilisation, sortie vers LAM (Lit accueil médicalisé), sortie vers les ACT (Appartement de coordination thérapeutique), sortie vers Logement foyers (FJT - FTM), sortie vers résidence sociale, sortie vers un centre maternel, sortie vers une unité de lits halte soins santé etc.
Note de lecture : en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2024, le départ volontaire de la personne en tant que motif de fin de prise en charge est associé à 11,6 % des personnes ayant été hébergées.
Note : une personne peut être associée à plusieurs motifs de fin de prise en charge si elle a fait plusieurs séjours. Le total y compris «fin de séjour» dépasse donc les 100 %
Source : Dihal, SI-SIAO, volet 115 - **Traitements :** Dreets Paca, Sese

Prise en charge des publics spécifiques

Les **personnes âgées de 65 ans ou plus**, même si elles ne sont pas nombreuses, sont un public dont la prise en charge est difficile en termes de mobilité, de nombre de personnel d'accompagnement, etc. En 2024, elles étaient 680 à avoir été hébergées en urgence (soit 4 % de l'ensemble des personnes hébergées), en hausse de +7 % par rapport à 2023. Il s'agit majoritairement d'hommes seuls (66 %) et venant de la rue (77 %).

La prise en charge des **mineurs** est également spécifique. Ils représentent 28 % des personnes hébergées en urgence en 2024 (soit 5 000 mineurs). Parmi eux, 57 % ont été hébergés en hôtel exclusivement et 10 % ont alterné entre structures HU et hôtel. Les personnes hébergées à l'hôtel ne bénéficient pas forcément d'un accompagnement aussi soutenu que celles qui sont stabilisées en structure d'hébergement. Le recours au service de droit commun (CCAS et Conseil départemental) est souvent long et difficilement compatible avec la temporalité d'un hébergement d'urgence.

En 2024, 1 510 **enfants de moins de trois ans** ont été hébergés en structure d'urgence (soit -14 % par rapport à 2023). L'hébergement d'urgence des femmes enceintes et des mères isolées avec leurs enfants de moins de trois ans qui ont besoin d'un soutien matériel et psychologique, notamment lorsqu'elles sont sans domicile, incombe au Conseil départemental dans le cadre de sa mission d'aide sociale à l'enfance (Conseil d'État du 26 avril 2018). L'intervention de l'Etat ne revêt ainsi qu'un caractère supplétif, dans l'hypothèse où le Conseil départemental n'aurait pas accompli les diligences qui lui reviennent et ne fait d'ailleurs pas obstacle à ce que puisse être recherchée la responsabilité du Conseil départemental en cas de carence avérée et prolongée. Il est également à noter que l'hébergement de ces ménages est souvent temporaire, le temps de quelques nuitées, en attendant une prise en charge par le Conseil départemental (ex : suite à la sollicitation du 115 en urgence, le week-end).

Enfin, les **18-24 ans** représentent aussi un public spécifique car souvent sans ressources stables. Ce sont des jeunes qui n'ont pas de RSA et dont les seules ressources sont issues d'un emploi ou du Contrat d'engagement jeune

(CEJ, ancienne garantie jeune) qui n'est pas considéré comme une ressource stable car soumis à conditions. Par ailleurs, une grande partie de ces jeunes sont des sortants d'Aide sociale à l'enfance (ASE). En effet, leur prise en charge par le Conseil départemental n'étant obligatoire que jusqu'à leurs 18 ans, ou 21 ans au plus tard s'ils obtiennent un contrat jeune majeur, ils peuvent être sortis des dispositifs pour mineurs au jour de leur anniversaire. Ce sont aussi souvent des jeunes fragiles du fait de leur vécu, avec peu de ressources familiales, et donc de plus grandes chances de connaître le sans abris. Ainsi, un quart des SDF d'origine française sont d'anciens enfants placés (rapport Fondation Abbé Pierre 2019). En 2024, 2 500 jeunes de 18 à 24 ans ont été hébergés en structure d'urgence.

Si les prises en charge différenciées peuvent apparaître nécessaires pour qu'elles soient adaptées aux différents publics, un juste milieu doit cependant être trouvé pour que l'hébergement d'urgence ne se retrouve pas trop sectorisé, au risque de produire *in fine* des exclus ne rentrant dans plus aucune catégorie (personnes n'appelant pas ou plus le 115, fréquentant parfois les acteurs de veille sociale ou s'en étant également détachées, dont le nombre est difficilement chiffrable). Les SIAO ont ainsi renforcé leur mission de coordination des acteurs de la veille sociale afin de mieux cerner cette problématique (cf. instruction ministérielle SIAO du 31/03/2022). Par ailleurs, les accompagnements différenciés peuvent engendrer des coûts supplémentaires pouvant difficilement être supportés par les services de l'Etat et des collectivités territoriales. Enfin, un travail sur la fluidité des parcours des personnes hébergées dans le cadre de l'urgence est à mener, afin de réduire les durées de séjour, sortir les personnes "bloquées" dans un hébergement d'urgence et permettre leur accès vers un logement, ambition première du "Logement d'abord".

Jérôme Blanche

Remerciements à Lionel Rosano, « chargé de mission Observatoire région », SIAO du Vaucluse

Méthode et définitions

Source :

Les bases de données exploitées dans cette étude ont été extraites du SI-SIAO – volet 115 de la Dihal (Système d'information du service intégré d'accueil et d'orientation de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement) entre le 18 et le 20 mars 2025, pour les nuitées réalisées et les demandes non pourvues entre le 1^{er} janvier 2024 et le 1^{er} janvier 2025.

Limites de l'étude :

Les données sont déclaratives et recensées par les écoutants 115. Certaines variables n'ont pu être exploitées faute de données renseignées (la nationalité, le statut administratif particulier, l'emploi, les prestations sociales, le handicap, la présence d'animaux). De plus, la situation des personnes peut changer au cours du temps, mais les saisies dans le SI-SIAO ne sont pas forcément actualisées. Enfin, les données mises à disposition via la plateforme SI-SIAO ne permettent pas encore de comparaisons avec le niveau national.

Méthodologie :

Grâce aux travaux d'homogénéisation de la mission régionale « Observation sociale » (voir *infra*), la méthodologie choisie dans cette étude permet d'éviter les confusions dues aux différences de saisies des demandes d'hébergement sur le SI-SIAO.

Des corrections ont été effectuées sur la base des nuitées réalisées :

- sur certaines dates de début et de fin d'hébergement, principalement dues à des erreurs de saisies ;
- sur des demandes d'hébergement concernant des personnes/familles hébergées sur deux structures en même temps sur une même période.

En tout cela représente près de 4 000 nuitées, soit 0,2 % de l'ensemble des nuitées.

En outre, des corrections ont été faites sur certaines dates de création de la personne, qui apparaissent dans la fiche individuelle d'un demandeur. En effet, lorsque deux fiches concernent une seule et même personne, un problème peut survenir dans le SI-SIAO au moment de la fusion de ces deux fiches par un travailleur social : la date la plus ancienne de création de la personne est écrasée par la plus récente. Ce problème a été résolu en identifiant les dates de première demande d'hébergement antérieures aux dates de création de la personne.

Définitions :

Modalités de réponse à une demande au 115 : suite à sa demande au 115, une personne peut bénéficier d'un hébergement (nuitée) ou non (demande non pourvue).

Nuitée pourvue / réalisée : une nuitée sollicitée est considérée comme réalisée lorsqu'elle donne suite à une nuit passée dans un hébergement. Lors de l'attribution d'un hébergement, une ou plusieurs nuitées peuvent être attribuées du fait des renouvellements automatiques ou permanents.

Renouvellement automatique : par exemple, si la réponse à une demande est enregistrée comme deux nuits attribuées et trois renouvellements automatiques, le bénéficiaire pourra rester deux nuits, puis trois fois deux nuits, soit huit nuits au total. Huit nuitées seront donc enregistrées. La personne ne sera plus hébergée au matin de la 8^e nuitée.

Renouvellement permanent : dans le cas d'un renouvellement permanent, la demande d'hébergement d'urgence sera renouvelée automatiquement jusqu'au renseignement d'une fin de prise en charge. Par exemple, si une demande est paramétrée comme étant un séjour initial de deux nuits attribuées et avec renouvellement permanent, la demande sera automatiquement renouvelée toutes

les deux nuits. Ainsi, si la personne est hébergée 150 jours, 150 nuitées seront créées.

Le paramétrage du nombre de nuitées par structure attribuées lors d'une demande est laissé à la main de chaque structure selon les modalités d'accueil proposées (1 nuit, 3 nuits, 100 nuits etc.).

Demande non pourvue : une demande est considérée comme non pourvue lorsqu'elle n'aboutit pas à une nuitée (refus du 115 ou refus de l'usager), quel que soit le nombre de sollicitations du 115 effectuées durant la journée. Par exemple, si une personne appelle trois fois le 115 pour une mise à l'abri un jour donné et que ces trois appels ne donnent lieu à aucune nuitée, une seule demande non-pourvue sera enregistrée dans le SI-SIAO. A noter que la réponse à la demande peut évoluer au cours de la journée. Par exemple, aucune place disponible le matin (demande non pourvue) et une place disponible le soir (nuitée).

Demande d'hébergement : la notion de demande n'est pas définie de la même manière que la notion de nuitée qui correspond au nombre cumulé de nuits où les personnes ont été hébergées. Une demande ayant abouti à un hébergement est une demande non issue d'un renouvellement. Par exemple, pour une personne qui appelle une seule fois le 115 et dont l'hébergement est enregistré pour 10 jours sans renouvellement, le nombre de demandes ayant abouti à un hébergement est de 1, bien que le nombre de nuitées soit de 10. Une personne dont la demande n'a pas abouti à un hébergement peut solliciter le 115 chaque jour jusqu'à ce qu'un hébergement lui soit attribué.

Taux de demandes non pourvues (TDNP) : le TDNP est défini comme le ratio du nombre de demandes n'ayant pas abouti à un hébergement sur la somme des demandes ayant abouti (sans renouvellement) et n'ayant pas abouti à un hébergement.

Type de ménage : pour simplifier la nomenclature, des regroupements ont été faits parmi les dix catégories de typologie présentées dans le SI-SIAO :

- Hommes seuls
- Femmes seules
- Familles monoparentales : femmes seules avec enfant(s), hommes seuls avec enfant(s)
- Adultes avec enfant(s) : couples avec enfant(s), groupes d'adultes avec enfant(s)
- Adultes sans enfant : couples sans enfant, groupes d'adultes sans enfant
- Mineurs non accompagnés : enfants/mineurs isolés, enfants/mineurs en groupes

Les mineurs en famille sont inclus dans les catégories familles monoparentales/adultes avec enfants et les mineurs isolés ou en groupe dans la catégorie des mineurs non accompagnés.

Durées de séjour sur l'année : les durées de séjour sont calculées comme la somme du nombre de nuitées effectuées au cours de l'année pour chaque individu. Les durées peuvent correspondre à un ou plusieurs séjours, au sein d'une même structure ou de plusieurs structures différentes. Ce sont donc des durées de séjour annuelles et non totales.

Motifs de refus, précision sur la modalité « Absence de places » : les refus liés à l'absence de places disponibles et ceux liés à l'absence de places compatibles avec la composition du ménage correspondent à la même problématique du manque de places et doivent être cumulés. Cette modalité doit de plus être interprétée avec précaution, car la saisie des motifs de refus des demandes non pourvues est inégale selon les départements : certaines demandes non pourvues sont classées dans cette modalité, alors qu'il ne s'agit pas forcément d'un refus pour manque de places.

Les SIAO

Créés en 2009 par la loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion, les SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation) constituent un outil incontournable pour l'amélioration de la prise en charge des personnes sans-abri ou mal logées. En Provence-Alpes-Côte d'Azur, il en existe six, soit un par département :

SIAO des Alpes-de-Haute-Provence : <https://siao04.wordpress.com/>

SIAO des Hautes-Alpes : <https://www.siao05.fr/>

SIAO des Alpes-Maritimes : <https://siao06.fr/>

SIAO des Bouches-du-Rhône : <https://www.siao13.fr/>

SIAO du Var : <https://www.siao115var.com/>

SIAO du Vaucluse : <https://www.siao84.fr/>

Les missions des SIAO, inscrites dans la loi de 2009 et complétées notamment par les circulaires du 17 décembre 2015 et du 31 mars 2022 sont :

- Orienter les personnes « sans abri ou en détresse vers les structures ou services qu'appelle leur état » ;
- Recenser toutes les places d'hébergement, les logements en résidence sociale ainsi que les logements des organismes qui exercent les activités d'intermédiation locative ;
- Gérer le service téléphonique pour les personnes ou familles mentionnées précédemment ;
- Veiller à la réalisation d'une évaluation (sociale, médicale et psychique) des personnes ou des familles mentionnées au même premier alinéa, de traiter équitablement leurs demandes et de

leur faire des propositions d'orientation adaptées à leurs besoins, transmises aux organismes susceptibles d'y satisfaire ;

- Suivre le parcours des personnes ou familles prises en charge, jusqu'à stabilisation de leur situation ;
- Contribuer à l'identification des personnes en demande d'un logement, si besoin avec un accompagnement social ;
- Assurer la coordination des personnes concourant au dispositif de veille sociale prévu à l'article L.345-2 ;
- Produire les données statistiques d'activité, de suivi et de pilotage du dispositif d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement vers l'insertion et le logement ;
- Participer à l'observatoire social.

Les SIAO ont pour objectifs de simplifier les démarches d'accès à l'hébergement ou au logement (ordinaire ou adapté) et de simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent. Ils doivent traiter les demandes avec équité en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante et orienter la personne en fonction de ses besoins. Ils assurent la coordination des acteurs locaux de l'hébergement et du logement et sont en relation avec les gestionnaires des dispositifs qui s'adressent aux demandeurs d'asile pour contribuer à organiser une meilleure adéquation entre les besoins et l'offre au profit de ces publics. Ils régularisent les orientations, veillent à la continuité de la prise en charge tout au long des parcours et contribuent à la mise en place d'observatoires locaux, nécessaires pour ajuster au fil du temps l'offre aux besoins.

Le SI-SIAO

La plateforme SI-SIAO (Système informatique des SIAO) a été mise en place en application de la loi ALUR de 2014 et de la circulaire du 17 décembre 2015. Cet outil a été imposé par l'État à tous les SIAO pour traiter les demandes d'insertion « Hébergement-Logement » ainsi que les demandes d'hébergement d'urgence. Initialement pilotée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), l'application est reprise par la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement en 2021 et connaît alors une refonte qui permet désormais d'effectuer des premières analyses sur les publics ayant sollicité le 115 afin d'être mis à l'abri en urgence. Le SI-SIAO comprend actuellement deux volets : l'activité du 115 et l'activité insertion.

En Provence-Alpes-Côte d'Azur, un groupe de travail régional a été mis en place dès 2016 par l'ex- DRDJSCS, au sein duquel sont intervenus les SIAO de la région. En 2021, la mission « observation sociale » est créée par la Dreets Paca et animée par Lionel Rosano, un chargé de mission du SIAO du Vaucluse. Cette mission a pour objectif d'améliorer le remplissage du SI-SIAO et de coordonner les différents SIAO de la région, afin d'homogénéiser les pratiques de saisies et ainsi d'améliorer la qualité des données extraites de l'application (référentiel 2022).

La refonte étant en cours, des évolutions majeures du SI sont à venir.

L'hébergement d'urgence et les structures d'accueil

Les places en hébergement d'urgence visent à offrir une prise en charge immédiate et inconditionnelle. En effet, d'après le Code de l'action sociale des familles (CASF), « 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 d'urgence doit lui permettre, dans des conditions d'accueil conformes à la dignité de la personne humaine, 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 susceptible de lui apporter l'aide justifiée par son état¹ ».

Ces places en hébergement d'urgence peuvent être permanentes (ouvertes à l'année) ou temporaires (par exemple ouvertes durant

la période hivernale). Elles peuvent être ouvertes en hôtels dans des structures provisoires ou dans des centres d'hébergement pérennes. Pour l'essentiel, les places d'urgence sont situées dans les Centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et dans les « autres centres d'accueil » (centres d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou d'insertion hors CHRS). Les places d'urgence ne représentent qu'une partie des capacités d'hébergement de ces centres, en plus d'autres types de places sur lesquelles les personnes accueillies ont vocation à rester pour des durées plus longues.

¹ Art.L. 345-2-2 du CASF issu de la loi n° 2009-323 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion.

Pour en savoir plus :

- > Blanche J. (Dreets Paca) (2024),
[« 38 000 personnes ont contacté le 115 pour être hébergées en urgence en Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2023 »](#),
Les études thématiques de la Dreets Paca n°10, novembre
- > Blanche J. (Dreets Paca) (2024), [« Début 2021, 600 personnes accueillies en section d'urgence en CHRS »](#),
Les études thématiques de la Dreets Paca n°8, janvier
- > Caruso A. (Drees) (2023), [« 200 000 personnes accueillies en centre d'hébergement début 2021 - Premiers résultats de l'enquête ES-DS »](#),
Les Dossiers de la Drees, n°113, octobre
- > Pliquet E. (Drees) (2019),
[« Hébergement des personnes en difficulté sociale : 140 000 places fin 2016, en forte hausse par rapport à 2012 »](#),
Études et Résultats, n°1102, février
- > Mainguené A. (Drees) (2008), [« L'hébergement d'urgence dans les CHRS - Résultats de l'enquête ES 2004 »](#),
Études et résultats, n°620, janvier

Retrouvez davantage de données associées à cette publication en téléchargement :



Retrouvez toutes les publications du Service études, statistiques et évaluation sur le site de la Dreets Provence-Alpes-Côte d'Azur :
> <https://paca.dreets.gouv.fr/les-publications>

Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités Provence-Alpes-Côte d'Azur

23/25, rue Borde, CS 10009 - 13285 Marseille Cedex 08 - Tél. : 04 86 67 32 00

Directeur de la publication : Sébastien Debeaumont

Chef du service études, statistiques et évaluation : Rémi Belle - remi.belle@dreets.gouv.fr

Réalisation : Jérôme Blanche - jerome.blanche@dreets.gouv.fr

Conception : www.agence-elixir.com