



  
**equalis**  
Agissons ensemble

**Rapport d'activité 2020**

**Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de  
Médiation – Public Spécifique**

<b>1 - Organisme gestionnaire</b>	<b>3</b>
1 - 1 Présentation d'Equalis	3
1 - 2 Expérience et savoir faire	3
1 - 3 Organisation	4
1 - 4 Démarche Qualité – Bienveillance – Risques	6
1.4.1 La politique Management Qualité / Risques 2019-2023	6
1.4.2 La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bientraitance	6
1.4.3 La prévention et la gestion des risques de maltraitance	8
1.4.4 La mise en œuvre du RGPD au sein d'EQUALIS	9
<b>2 - Présentation de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation – Public Spécifique</b>	<b>10</b>
2 - 1 Organigramme	10
2 - 2 Cadre légal	11
2 - 3 Objectifs et missions	11
2 - 4 L'équipe et la mobilité interne	13
2 - 5 L'organisation du temps de travail	13
2 - 6 Les moyens matériels	14
<b>3 - Les modes d'interventions</b>	<b>16</b>
3 - 1 Comment intervient l'EMASM Public Spécifique ?	16
3 - 2 Intervention au sein des bidonvilles et lors des évacuations	17
3.2.1 Les anticipations, résorptions et recensements	17
3.2.2 Les évacuations	17
3 - 3 Intervention au sein des hôtels	19
3 - 4 Intervention au sein de l'Etape Campésienne	20
3 - 5 Freins et leviers	22
3.5.1 Difficultés liées à la spécificité du public	22
3.5.2 Difficultés administratives	23
3.5.3 Difficultés liées aux représentations sociales du public	24
<b>4 - L'EMASM PS en chiffres</b>	<b>25</b>
4 - 1 Les demandes et les actualisations dans le SI-SIAO	25
4 - 2 Le profil des ménages évalués et accompagnés par l'EMASM PS	26
4 - 3 La durée de prise en charge des ménages	29
4 - 4 Les sorties vers...	30
<b>5 - Conclusion et perspectives</b>	<b>33</b>

## 1 - Organisme gestionnaire

### 1 - 1 Présentation d'Equalis

EQUALIS, association régie par la loi du 1er juillet 1901, créée le 1er juin 2020, issue de la fusion d'associations "la Rose des Vents" et "ACR" depuis 2017, a principalement pour but la création et la gestion d'établissements et services dans les secteurs du social, du médico-social et de l'insertion par l'activité économique.

Elle accueille et accompagne des personnes isolées et des familles en difficulté, en situation de précarité et/ou d'exclusion qui sollicitent directement l'Association ou qui sont orientées par différentes institutions ou services.

Les actions menées ont pour objectifs l'autonomie et la socialisation des personnes accueillies. L'accompagnement social est engagé de façon globale afin de favoriser l'accès :

- Aux droits sociaux,
- À la santé,
- À la formation,
- À l'emploi,
- À l'hébergement ou au logement,
- À la culture.

### 1 - 2 Expérience et savoir faire

EQUALIS s'inscrit à la fois dans une dimension éthique et dans une démarche entrepreneuriale que son conseil d'administration, sa direction générale, ses cadres et ses salariés portent et s'engagent à respecter, sur la base de valeurs associatives fortes :

Humanisme, solidarité, laïcité, égalité, efficience.

Cet engagement se veut à la fois en direction des personnes, (respect, dignité, droits, lien social et insertion) et en direction de la cité (présence active dans la cité et implication dans les politiques territoriales en faveur des personnes en difficulté).

L'Association encourage le maintien des liens ou le rapprochement des personnes avec leurs réseaux familiaux et relationnels.

Cet accompagnement s'élabore et s'effectue selon les besoins et la demande des personnes dans le cadre des textes de loi et des missions de chaque établissement et/ou service.

Nous travaillons dans une dynamique partenariale avec l'ensemble des acteurs impliqués dans l'évolution de la situation des personnes.

EQUALIS a engagé une stratégie de développement d'une part en interne par la création d'établissements et services avec des expérimentations et des réponses d'appels à projets.

Pour exemple :

- De l'hébergement (CHU, CHR, CHS...),
- Du médico-social (ACT, LHSS, EMPP, HEVEA...),
- De la veille sociale, de l'hébergement, du logement et de la coordination des acteurs (SIAO dont la plateforme 115, EMASM/SAMIB, Observatoire social, AVDL...),
- De l'habitat accompagné (Logements Passerelle Jeunes, Solibail, ASLL, ...),
- De l'Insertion par l'Activité Économique (AI, AAVE, Recyclerie, Auto-école sociale, formation ...),
- De l'accompagnement de publics spécifiques (Grands Marginaux, Gens du voyage, Migrants, Roms...),
- Accompagnement de jeunes et de familles (Accueils Mères-enfants, Prévention globale de jeunes de 14 à 21 ans, Mineurs Non Accompagnés, Accompagnement de jeunes et de familles en voie de radicalisation en lien avec la Préfecture - CESAF).

Et d'autre part, en externe en réalisant des mandats de gestion et/ou des fusions. Les Associations :

- Centre d'Insertion Sociale CIS de NEMOURS, dans le sud du département,
- AGDV (Accueil et Accompagnement des Gens du Voyage),
- PARTAGE 77 (IAE et Accompagnement Vers l'Emploi).
- PREVSUD dans le département de l'Essonne (Service de Prévention Spécialisé)

- JARDINS DE DEMETER (Chantier d'insertion maraîchage, horticulture et espaces verts)
- SOLIDARITE DEMETER (Épicerie solidaire).
- RESPECT (Citoyenneté, prévention des toxicomanies, rappels à la loi).

L'Association EQUALIS entend continuer à répondre aux besoins des personnes les plus en difficulté dans le cadre des politiques publiques et dans le respect des orientations définies par le Conseil d'Administration. Elle s'inscrit dans une démarche d'anticipation et prospective.

Elle souhaite s'ouvrir à d'autres domaines du secteur social, médico-social ou de l'insertion par l'activité économique.

Elle a la volonté d'étendre ses activités vers d'autres territoires géographiques.

Au travers de l'ensemble de ses missions, elle est dans une collaboration diversifiée et dynamique. EQUALIS participe et siège dans différents réseaux, unions, fédérations, tant au niveau départemental que régional, national et international.

Ces réseaux constituent des instances de réflexion et d'action (exemple : UNIOPSS, FAS, EAPN, FNASAT, Collectif Romeurope ...).

En Seine-et-Marne, elle siège au sein de Conseils d'Administration d'Associations (Initiatives 77), de Bailleurs sociaux (OPH Val du Loing Habitat) et dans différentes instances, comités et conseils de surveillance.

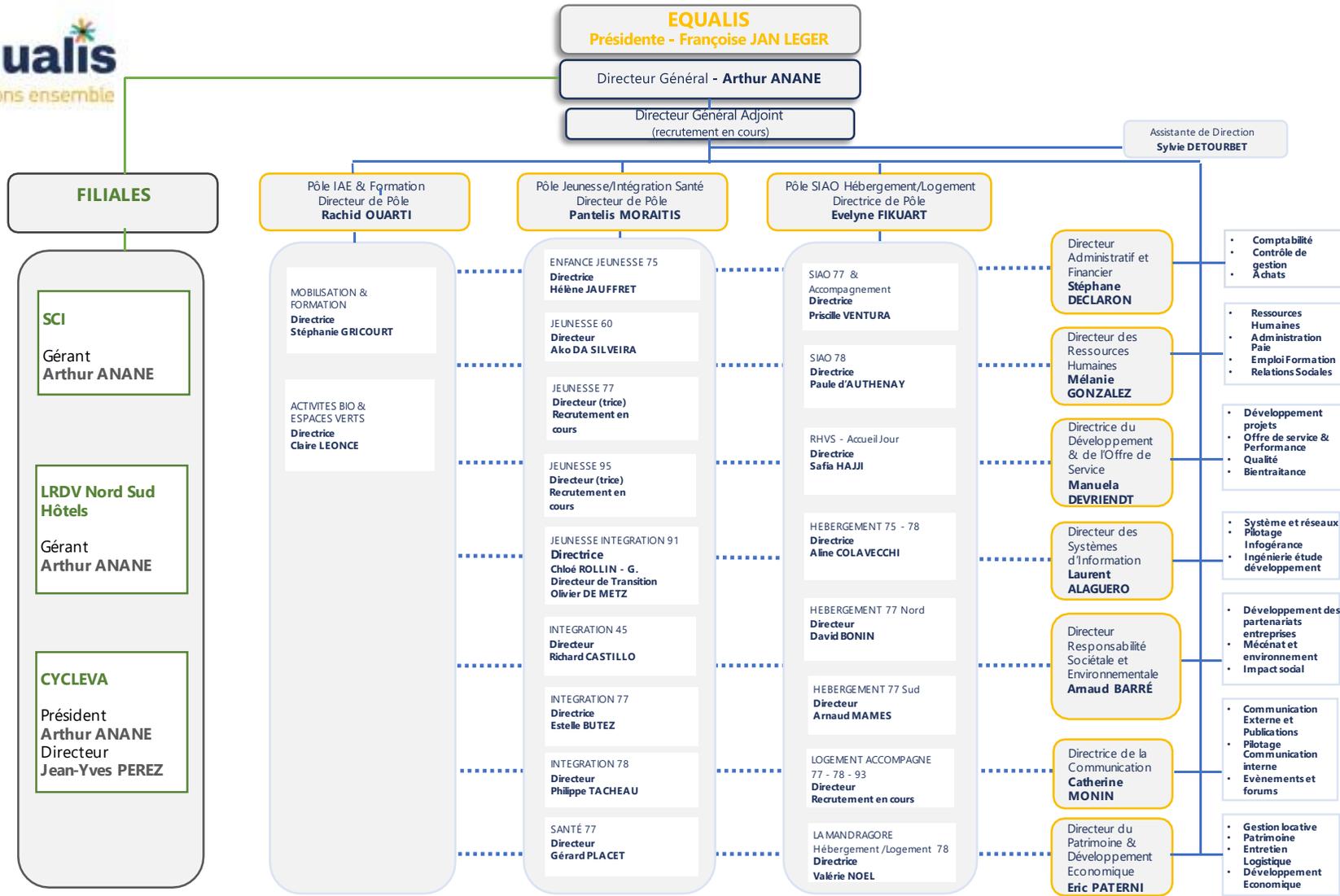
EQUALIS a travaillé avec la DDCS à l'élaboration d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) selon les modalités générales qui ont été précisées dans la circulaire N°DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013, relative à la mise en œuvre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens prévu à l'article L. 313-11 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Il a été signé le 17 avril 2015 par le Directeur de la DRIHL et le président de EQUALIS.

### **1 - 3 Organisation**

EQUALIS est organisée par Pôles Thématiques :

- Pôle Jeunesse / Intégration / Santé,
- Pôle SIAO / Hébergement / Logement,
- Pôle IAE & Formation.

Les Pôles comprennent plusieurs établissements / services. Chaque établissement est dirigé par un Directeur(trice). Selon l'organisation de l'établissement, un ou des Chef(fe-s) de Service(s) encadre(nt) les équipes.



## 1 - 4 Démarche Qualité – Bienveillance – Risques

La démarche qualité-bienveillance et prévention des risques de maltraitance participe de la mise en œuvre des valeurs d'EQUALIS : *solidarité, respect, humanisme, bienveillance, laïcité*.

Elle s'articule autour de :

- La politique Management Qualité / Risques 2019-2023
- La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bienveillance
- La prévention et la gestion des risques de maltraitance
- La mise en œuvre du RGPD

Cette démarche est conduite en collaboration étroite et/ou vise à s'enrichir des contributions de l'ensemble des parties prenantes (collaborateurs, directions, Conseil d'administration, personnes accueillies, partenaires) sous la responsabilité de la Direction du Développement et de l'Offre de Service (DDOS). Au-delà de l'élaboration de projets, d'outils, de procédures..., elle veille à l'essaimage des bonnes pratiques, la mutualisation des expériences, l'émergence de propositions ou de projets... Bref, à mettre l'énergie et l'intelligence collective au service de nos missions et à contribuer à une culture commune en la matière.

### 1.4.1 La politique Management Qualité / Risques 2019-2023

Sur proposition de la Direction du Développement et de l'Offre de Service (DDOS), le COPIL Qualité a adopté en mai 2019 une Politique Management Qualité / Risques qui vise à définir les grandes orientations de la démarche d'amélioration continue de la qualité, de recherche de bienveillance et de prévention des risques de maltraitance pour la période 2019-2023.

La Politique Qualité / Risques est ainsi déployée dans l'ensemble des établissements et services d'EQUALIS. Elle est mise en œuvre au quotidien par l'ensemble de ses collaboratrices.eurs, sous la responsabilité de leurs directions respectives.

La Politique Qualité / Risques se décline en huit points :

- Garantir la qualité de nos accompagnements, efficaces et respectueux des personnes accompagnées
- Garantir le respect des droits et libertés et de l'expression des personnes accueillies
- Promouvoir la bienveillance, dans tous les domaines de l'accompagnement, à partir essentiellement d'une recherche perpétuelle de qualité et de respect des personnes accueillies
- Garantir l'adéquation de l'organisation et du fonctionnement des ressources humaines
- Inscrire les établissements et services et les personnes accueillies dans leur environnement
- Garantir la qualité de l'accueil et de l'hébergement
- Favoriser l'amélioration de la performance de l'offre de service, en lien avec un système d'information adapté aux besoins
- Œuvrer à la communication sur les engagements qualité et à la reconnaissance de la performance

### 1.4.2 La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bienveillance

- La démarche globale et transversale d'amélioration continue

Le pilotage global de cette démarche est assuré, sous la responsabilité de la Direction du Développement et de l'Offre de Service, par un ensemble d'acteurs : Cellule Qualité Bienveillance, groupes de travail et Comité de Pilotage Qualité (se tenant en Comité Exécutif).

Cette dynamique participative a pour objectif général le renforcement de la bienveillance et de la performance : qualité, sécurité, pertinence, cohérence, efficacité, efficience de l'offre de service.

#### Objectifs

- Déployer la démarche d'amélioration continue de la qualité dans l'ensemble d'EQUALIS à travers :
  - o La mise en œuvre et le suivi de plans d'amélioration de la qualité,
  - o L'élaboration de procédures conformes aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles, l'évaluation de leur réalité et de leur impact,
  - o La prévention de la maltraitance,

- L'analyse et le traitement des dysfonctionnements,
- L'évaluation de la qualité.
- Animer la réflexion institutionnelle et promouvoir le développement des bonnes pratiques de bientraitance.

#### Travaux menés

Ces dernières années, des groupes de travail ont élaboré différents livrables sur des thématiques telles que :

- • promotion de la bientraitance et prévention et traitement de la maltraitance
- • méthodologie et trame des projets d'établissements et de services
- • faciliter l'accès des usagers aux nouvelles technologies

En 2020, la crise sanitaire a entraîné un ralentissement de certains chantiers, néanmoins différents ont pu aboutir ; à titre d'exemples, l'élaboration de :

- Un cahier des charges relatif aux équipements des locaux mis à disposition des personnes accueillies
- Une matrice de livret d'accueil et sa déclinaison au sein d'un établissement avant essaimage
- Une charte informatique à l'attention des personnes accueillies.

#### **Le Dossier Informatisé des Personnes Accueillies ou Accompagnées (DIPAA)**

L'Association se dote, en partenariat avec un éditeur de logiciel, d'un outil informatisé permettant la gestion du dossier de la personne accueillie ou accompagnée et la Gestion Locative. Il a pour finalités :

Améliorer l'accompagnement des personnes accueillies, notamment

La complémentarité et la coordination des prestations proposées par les différents professionnels

La continuité du parcours afin d'éviter les ruptures

Assurer le respect des droits des personnes accueillies ou accompagnées et notamment la sécurisation de leurs données conformément au RGPD

Faciliter le travail des professionnels

Favoriser l'harmonisation des pratiques et des outils

Partager et faciliter l'accès des informations entre professionnels et pour les usagers : création d'un Espace usager

#### **Le DIPAA, c'est un projet collaboratif :**

Une équipe projet représentative des différentes activités et fonctions a été mise en place afin de travailler sur cet outil.

#### **Le DIPAA, c'est un outil en co-construction :**

Cette co-construction se fait par étape et des phases d'ajustements seront essentielles afin d'obtenir un logiciel adapté à ses finalités.

Une phase test de l'outil est prévue début 2021 avec des sites pilotes, avant un déploiement au niveau de l'association courant 1<sup>er</sup> semestre 2021.

- La démarche globale et transversale se décline et se poursuit également au sein des différents établissements et se concrétise par un ensemble de :
  - Instances de réflexions, de travail, et de proposition : COPIL, Cellule Qualité Bientraitance et groupes de travail qualité pluridisciplinaires et intégrant des professionnel.le.s de différents établissements et Pôles, mais également séances d'analyse des pratiques, réunions d'équipes, de pôle, institutionnelles ...
  - Actions/Outils : outils de la loi du 2 janvier 2002, Conseils de la Vie Sociale, groupes d'expression des personnes accueillies, questionnaires de satisfaction, recueil des besoins, propositions et plaintes des personnes accueillies, mais également qualification et formation des directeurs, recrutement de personnels diplômés, vérifications relatives aux incapacités professionnelles conformément à la réglementation, entretiens professionnels ....
  - Informations et documents diffusés : « Recommandations de bonnes pratiques professionnelles », référentiels, textes légaux et réglementaires.

- Sensibilisations/formation des professionnels, entre autres sur la prévention et promotion de la maltraitance et de la bientraitance
  - Partenariats, travail en réseau
  - Procédures et protocoles
  - Evaluations internes et externes, et plan d'actions.
- Les directrices.eurs d'établissements/services sont responsables de la mise en œuvre de la démarche qualité dans les établissements qu'elles - ils dirigent.

Il relève de leur responsabilité de prendre toutes les mesures en ce sens. Il s'agit de veiller au respect des droits des personnes accueillies conformément aux cadres législatifs et réglementaires ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé.

#### COMMISSIONS/GROUPES DE REFLEXION ET/OU DE PROJET

La DDOS participe au pilotage et/ou à l'élaboration de projets, possiblement innovants, dans le cadre ou en dehors du cadre de réponses à appels à projets ou appels à manifestation d'intérêt.

Elle anime également des groupes pluridisciplinaires sur des thématiques telles que la prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies ainsi que les violences conjugales et intrafamiliales. Ces groupes sont forces de proposition en termes d'amélioration mais également de développement de l'offre de service.

Pour exemple, à partir de l'analyse des résultats d'un questionnaire renseigné sur la problématique des violences conjugales par les collaborateurs d'EQUALIS autour de leurs constats mais aussi leurs propositions riches, le groupe de réflexion/projet a retenu plusieurs pistes et élaboré en 2020 les premières fiches-projets en vue, après étude plus approfondie, d'une recherche de financement et, le cas échéant, leur mise en œuvre.

#### 1.4.3 La prévention et la gestion des risques de maltraitance

- **Prévention et traitement des événements indésirables et des demandes et plaintes des personnes accueillies**

Les signalements d'événements indésirables et les demandes et plaintes des personnes accueillies font l'objet de fiches et de procédures harmonisées, lesquelles ont été actualisées en 2020 et mises à disposition respectivement de l'ensemble des collaborateurs et des personnes accueillies au sein de l'Association.

La DDOS pilote **l'analyse et le traitement des signalements d'événements indésirables et des recueils des demandes et plaintes des personnes accueillies.**

A travers leur analyse qui tient compte notamment de la typologie, la récurrence et la gravité de l'évènement, et partagée au sein de la Cellule qualité, la DDOS contribue à mettre en œuvre des actions correctives et préventives communes à l'ensemble des établissements et services d'EQUALIS (exemple : partenariat, formations/sensibilisations, aménagement des locaux...)

L'objectif in fine est de parvenir à une vision globale et transversale des risques et d'établir une cartographie qui recense les risques potentiels liés aux établissements, services, activité et au public accueilli, afin d'agir en prévention et d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes accueillies ou accompagnées.

- **La prévention et le traitement des situations de maltraitance**

Par ailleurs, un protocole de **prévention et de traitement des situations de maltraitance** envers les personnes accueillies s'applique à l'ensemble des dispositifs gérés par EQUALIS. Un schéma synthétisant ce protocole a été élaboré. Ce protocole daté est remis en main propre à toute personne intervenant dans l'établissement (salariés, stagiaires, bénévoles, services civiques ...) contre signature. Le protocole est affiché sur le panneau employeur. Toute modification de ce protocole (passage à une version ultérieure) donne lieu à une information en équipe et fera l'objet d'un nouvel avenant.

Enfin, conformément à l'article L.331-8-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les structures informent les autorités compétentes de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion, dans leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et

de tout événement qui aurait pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes.

#### 1.4.4 La mise en œuvre du RGPD au sein d'EQUALIS

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018 est un règlement européen visant à garantir la protection des personnes concernées par un traitement de leurs données à caractère personnel et à responsabiliser les acteurs de ce traitement.

EQUALIS est responsable du traitement des données personnelles qu'elle collecte concernant les personnes qu'elle accueille, ses collaborateurs, etc. ; ce qui implique un certain nombre d'obligations à sa charge.

Dans ce cadre, un plan d'action contenant les livrables par niveau de priorité a été élaboré en 2019 avec le Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer - DPO) externalisé d'EQUALIS.

L'objectif est la mise en œuvre du RGPD ainsi que le maintien en conformité au regard des **évolutions éventuelles, en matière de protection des données, des obligations légales et réglementaires, des recommandations de la CNIL et du développement de l'offre de service de l'Association.**

A cet effet, il s'agit pour la DDOS notamment, en s'appuyant sur le DPO et Consultant en la matière et en lien étroit avec les parties prenantes, de **formaliser ou de revisiter des outils ou process transverses au regard de ces évolutions.**

Ainsi, ont été élaborés en 2019 la Politique de protection des données personnelles - en ligne sur le site internet d'EQUALIS - et le registre de traitements. Les travaux finalisés en 2020 ou en cours portent notamment sur les domaines suivants, avec à titre d'exemples :

- Conservation des données à caractère personnel : une Politique de conservation des données est formalisée.
- Minimisation des données collectées : dans le cadre de l'élaboration de l'outil DIPAA, un travail de recensement des valeurs a été réalisé afin de s'assurer de la nécessité et du fondement de leur collecte.
- Sécurité et confidentialité des données : élaboration de fiches de sensibilisation de bonnes pratiques et sécurité à destination des professionnels.
- Respect des droits des personnes accueillies ou accompagnées renforcés par le RGPD : notice d'information des personnes accueillies relative aux traitements des données personnelles qui sera intégrée au DIPAA, process de gestion des demandes de droits etc. ;
- Obligations des sous-traitants : une charte de sous-traitance a été élaborée par EQUALIS ; elle a pour objectif de poser les obligations de ses sous-traitants.



## 2 - 2 Cadre légal

L'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation-Publics Spécifiques (EMASM-PS) découle d'une action de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation (EMASM) de l'association EQUALIS.

Les actions de l'EMASM-PS sont régies par les politiques sociales suivantes :

- Loi n° 98-657 relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 – art. 157 III
- Convention relative au programme « Politiques en faveur de l'inclusion sociale » en date du 04 avril 2007
- La Stratégie Européenne contre l'exclusion et le Plan National d'Action pour l'Inclusion sociale de la France (PNAI)
- Décret n° 2008-406 du 28 avril 2008 instituant un délégué général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées
- Circulaire du Délégué Général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées en date du 29 mai 2008.
- Conclusions de la Conférence Régionale sur l'Hébergement d'Ile de France
- Loi n° 2009-03 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion
- Circulaire interministérielle du 26 août 2012 relative à l'anticipation et à l'accompagnement des opérations d'évacuation des campements illicites.
- Loi ALUR du 24 mars 2014
- Circulaire du 20 février 2015
- Loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et à la Citoyenneté
- Instruction du 25 janvier 2018 visant à donner une nouvelle impulsion à la résorption des campements illicites et des bidonvilles

## 2 - 3 Objectifs et missions

L'EMASM-PS a pour mission d'intervenir auprès des publics au sein des bidonvilles lors des anticipations des opérations d'évacuations ou lors des démantèlements des campements illicites. Elle intervient également auprès des ménages issus de la communauté Rom pris en charge à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO77. A ce titre, elle réalise une évaluation sociale en vue d'une orientation vers un dispositif d'hébergement et en contribuant à leur insertion socio-professionnelle sur le territoire durant leur prise en charge.

La plateforme ACINA dédiée à l'accompagnement des publics issus des bidonvilles n'intervient que dans les départements du 93, 92, 94, 91, 95 et Paris. En Seine-et-Marne, l'EMASM PS Equalis est donc mobilisée depuis 2019 pour les missions suivantes :

- Intervenir sur sollicitation de la Préfecture/DDCS au sein des bidonvilles en amont ou le jour de l'évacuation du campement (circulaire du 26 août 2012 et du 25 janvier 2018) afin de recenser les personnes souhaitant une mise à l'abri à l'hôtel via la Plateforme 115 du SIAO77.
- Etablir des demandes de mises à l'abri via la Plateforme 115 du SIAO77 et orienter les ménages vers les hôtels, en partenariat avec le SAMU SOCIAL de la Croix Rouge pour le transport.
- Réaliser les évaluations sociales SI SIAO des ménages mis à l'abri, vers le SIAO77 afin de favoriser la fluidité du parcours des ménages (présentation des différents dispositifs d'hébergement et de logement accompagné).
- Proposer aux ménages un accompagnement social global (éducatif, budget, emploi, scolarisation des enfants, santé etc.)
- Coordonner les acteurs autour des situations des personnes et développer le partenariat dans les différents domaines de la vie quotidienne.
- Avoir une présence bienveillante auprès des ménages.
- Travailler dans une collaboration étroite et en temps réel avec l'Entité Plateforme 115 du SIAO77, en utilisant les outils de communication uniques et communs (SI-SIAO SI 115).



En 2014, la mairie de Champs-sur-Marne a initié un projet portant sur le « traitement du mal logement et de la résorption de l'habitat précaire de type bidonville ». Equalis, ex LA ROSE DES VENTS, a été sollicitée en 2018 dans le cadre d'une convention tripartite entre la DDCS et la commune de Champs-sur-Marne.

Il s'agissait de mettre en place des « habitats temporaires » avec pour objectifs principaux :

- ✓ Favoriser le relogement temporaire de ménages campésiens afin de préparer un relogement définitif dans le parc social de la ville de Champs-sur-Marne
- ✓ Favoriser l'insertion sociale et pérenne de 5 familles issues de l'évacuation des bidonvilles.

Le projet prévoit de maintenir les familles dans des logements temporaires, de type containers Algeco, pour une durée maximale de 3 ans. Les familles ont intégré les containers d'habitation sur le site appelé « Etape campésienne » en juillet 2019.

Dans ce cadre, l'EMASM-PS a débuté son accompagnement le 16 janvier 2018 auprès de quatre familles présentes sur le camp « témoin » dit « des renards », la cinquième famille ayant finalement souhaité sortir du projet.

## 2 - 4 L'équipe et la mobilité interne

En 2020, l'équipe EMASM-PS était composée de deux Moniteurs Educateurs, d'une Conseillère en Economie Sociale et Familiale ainsi que d'une Educatrice Spécialisée, soit 3,5 ETP encadrés par une Cheffe de service. Le poste à mi-temps est dédié à l'accompagnement des ménages ayant intégré le projet « L'étape Campésienne ».

D'avril 2019 à Mars 2020, la Direction a souhaité expérimenter, en accord avec la DDCS, l'intervention d'une médiatrice santé au vu des problématiques identifiées précédemment par l'équipe.

Cette professionnelle avait pour mission d'effectuer un recensement des ménages avec des difficultés sanitaires et d'accès aux soins. Elle sensibilisait et accompagnait les familles dans l'accès aux soins de première nécessité et aux actions de prévention de santé. Elle contribuait au développement de partenariat et facilitait ainsi les orientations vers les dispositifs compétents. Ce poste était important et indispensable dans l'accompagnement global que l'EMASM PS propose.

Toutefois, cette expérimentation a pris fin à la suite d'un changement de poste en interne de l'intervenante.

Les membres de l'équipe participent à la mobilité interne au sein de l'établissement et ainsi, interviennent à raison d'une fois par mois sur la Plateforme 115 en tant qu'écouterants. Seule la professionnelle à mi-temps complète son temps d'activité, à raison de 2 jours par semaine, sur la Plateforme 115.

## 2 - 5 L'organisation du temps de travail

En dehors des interventions dans les bidonvilles, le temps de travail de l'équipe s'organise selon 4 temps distincts :

### ***Les temps dédiés à l'accompagnement social, à la création de lien avec les familles.***

Les travailleurs sociaux se déplacent à la rencontre des familles au sein des hôtels sur l'ensemble du département seine-et-marnais en vue d'effectuer des entretiens de suivi socio-éducatif ou de proposer l'accompagnement des ménages vers les partenaires du droit commun.

Elle organise ses déplacements de façon cohérente et efficiente en tenant compte des disponibilités des personnes suivies, de la composition de l'équipe ainsi que des secteurs géographiques dans l'objectif d'une optimisation organisationnelle.

En parallèle, les professionnels sont disponibles, par téléphone, pour les familles. Cette disponibilité favorise la création et le maintien du lien de confiance ainsi que le suivi de l'évolution des situations.

### ***Les temps de travail administratifs et de concertation en équipe ou en réseau autour de situations particulières.***

A la suite des entretiens avec les familles, l'équipe réalise un premier compte rendu succinct dans le logiciel SI-115 permettant la continuité du suivi. Elle crée et met à jour les évaluations SI-SIAO en veillant à actualiser les préconisations dans le souci permanent de fluidifier le parcours des personnes. Elle se met en lien avec les partenaires, les administrations, le cas échéant. Les travailleurs sociaux sont également en lien régulier avec la Plateforme 115 pour répondre à des demandes d'informations, ou pour transmettre des éléments concernant la prise en charge des familles.

Des tableaux de bords partagés sont remplis quotidiennement favorisant une meilleure lisibilité de l'activité du service et du suivi des familles.

### ***Les temps destinés à l'amélioration du dispositif.***

Les professionnels de l'équipe participent régulièrement à des réunions partenariales, d'informations, de travail ou de formation regroupant des intervenants de divers champs de compétences. Ces réunions peuvent avoir pour objet, l'accompagnement d'un public spécifique (familles monoparentales, violences conjugales ...), une problématique commune, la présentation de nouveaux dispositifs, etc...

Afin de proposer un accompagnement au plus proche des besoins du public, les travailleurs sociaux développent, actualisent leurs connaissances relatives aux dispositifs départementaux existants et effectuent des recherches afin de répondre aux problématiques observées.

Ils développent régulièrement de nouveaux outils afin de renforcer la qualité du service et de s'adapter aux besoins et demandes du public. Cette adaptabilité correspond aux attentes de l'Etat.

### ***Les temps dédiés au fonctionnement institutionnel.***

Les réunions internes permettent d'effectuer un point sur l'organisation de l'équipe, de communiquer les informations et maintenir une cohérence institutionnelle ainsi que de communiquer sur la stratégie associative.

### **La crise sanitaire de la Covid-19 et l'adaptation de l'équipe au contexte épidémique.**

La crise sanitaire de la Covid-19 a considérablement transformé le quotidien des équipes et leurs méthodes d'interventions auprès des ménages.

Dans un premier temps, en mars 2020, l'annonce de la première phase de confinement a conduit les travailleurs sociaux à interrompre toute activité sur le terrain et à maintenir leur accompagnement social à distance via le télétravail.

Le maintien du lien social a été assuré par des contacts téléphoniques réguliers. En effet, maintenir le lien était essentiel en cette période compliquée, source d'angoisse et d'inquiétude pour les familles.

Certaines familles ne suivant pas l'actualité, il était également important d'exercer à distance une veille sanitaire, d'informer les ménages des mesures gouvernementales mises en œuvre pour limiter la propagation du virus ainsi que de la démarche à suivre en cas de suspicion de contamination.

L'évolution des démarches administratives a été totalement arrêtée en raison de la fermeture des collectivités locales. Il en a été de même pour les orientations vers les structures d'hébergements qui ont fermées leurs places pour éviter la propagation du virus.

Durant cette période, la fermeture des associations caritatives a accentué la précarité alimentaire des ménages hébergés dans les hôtels. Pour pallier celle-ci, l'Etat a alloué des moyens supplémentaires afin de mettre à disposition des familles des tickets services permettant de faire des achats alimentaires en magasins. Les différents professionnels de l'ensemble des services d'EQUALIS et principalement, l'établissement SIAO77 et Accompagnement, ont participé à la préparation et à la distribution de ces tickets aux familles.

Des salariés provenant d'autres associations ainsi que des bénévoles ont également participé aux mises sous pli et aux distributions des tickets services. La plateforme « caritative77 » a été également mobilisée.

Dans cette période, difficile, l'équipe a participé à la résorption de deux campements illicites à Maincy et à Vaujours.

La fin du confinement a constitué une période d'accalmie, permettant une reprise progressive de l'activité en présentiel.

Les mois qui ont suivi, ont donné lieu à une adaptation à de nouvelles méthodes d'interventions et de nouveaux modes de travail. Ainsi, il a été instauré des alternances de temps en présentiel permettant de rencontrer physiquement les familles dans le respect des gestes barrières et des temps en télétravail, propice au traitement des démarches administratives ou à la participation à des réunions en visioconférences.

Jusqu'à la fin de l'année 2020, les équipes ont participé aux résorptions des campements de :

- Dammarie-les-Lys,
- Noisiel,
- Champs-sur-Marne,
- Vaux-le-Pénil

Ces résorptions ont pu être réalisées en présentiel ou en mettant à jour les tableaux et en rencontrant certaines nouvelles familles (Champs-sur-Marne) mises à l'abri à l'hôtel.

## **2 - 6 Les moyens matériels**

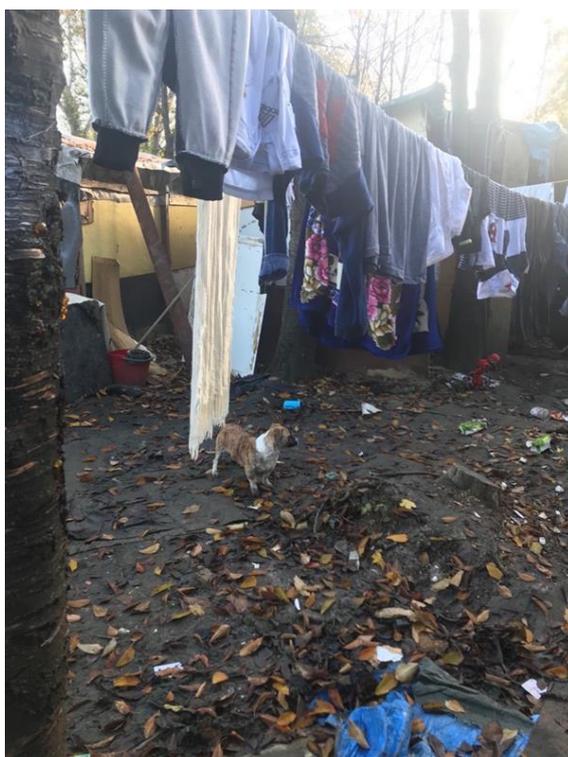
L'équipe EMASM-PS intervient dans les différents hôtels de Seine-et-Marne disposant d'un partenariat avec le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière du Samu Social de Paris (PHRH).

L'équipe dispose également de matériel bureautique et informatique, dont un téléphone portable ainsi qu'un ordinateur portable. Lors des entretiens, des évacuations ou résorptions des campements illicites, l'équipe

peut ainsi enregistrer les ménages en temps réel dans le logiciel unique SI 115 pour les demandes de mise à l'abri. Elle peut également saisir les informations dans le logiciel SI-SIAO, permettant la création des évaluations sociales à destination de l'Entité Hébergement /Logement du SIAO77. Nos outils de travail permettent d'effectuer les démarches en ligne (CAF, CPAM...) et de contacter les partenaires pour certaines situations durant les entretiens.



*Photos prises en novembre 2020, lors d'une visite d'un camp proche de l'A4 à Champs-sur-Marne, dans le cadre de sa résorption.*



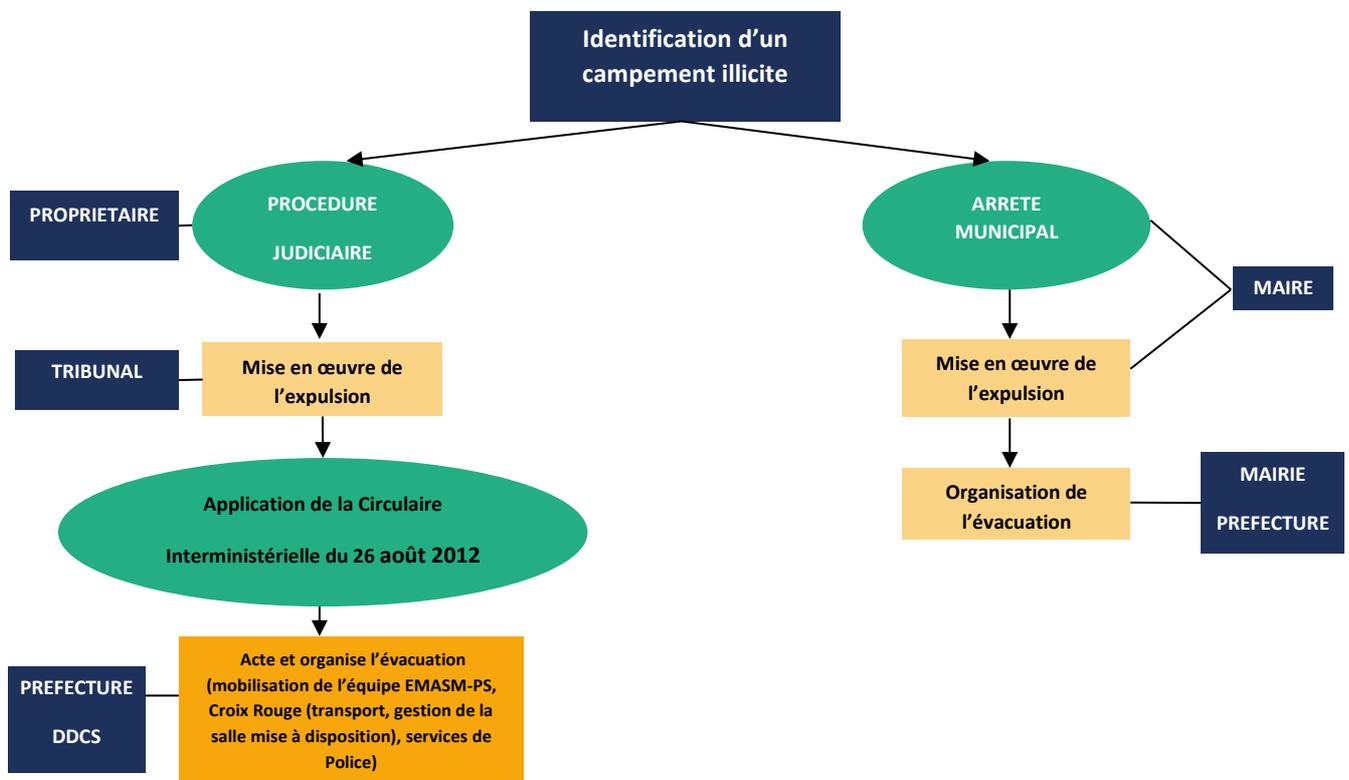
### 3 - Les modes d'interventions

#### 3 - 1 Comment intervient l'EMASM Public Spécifique ?

Les familles orientées vers l'EMASM Public Spécifique :

- Soit ont été recensées dans un campement, dans le cadre d'une anticipation puis d'une évacuation,
- Soit ont sollicité la Plateforme 115 du SIAO77 dans le cadre d'une demande de mise à l'abri.

Quelle que soit la procédure initiale : procédure judiciaire ou arrêté municipal, l'équipe est sollicitée uniquement par la DDCS sur demande de la Préfecture de Seine-et-Marne.



## 3 - 2 Intervention au sein des bidonvilles et lors des évacuations

### 3.2.1 Les anticipations, résorptions et recensements

L'EMASM Publics Spécifiques, une fois sollicitée par la DDCS, organise un premier déplacement au sein du campement indiqué en présence d'un cadre. Ce déplacement est effectué afin de préparer l'anticipation de l'évacuation du campement. Ainsi, le recensement des familles présentes et souhaitant une mise à l'abri à l'hôtel est effectué. Les professionnels recueillent alors les identités, les coordonnées et quelques éléments de situation pouvant avoir un impact sur la prise en charge (état de santé, lieu de travail...).

Dans ce contexte, ils évaluent et repèrent les situations de vulnérabilités et de risques sanitaires. L'équipe est particulièrement vigilante à la sécurité, à la scolarisation et à la santé des enfants et des personnes âgées.

Dans certaines situations, l'EMASM-PS doit se rendre à plusieurs reprises dans les sites pour observer les évolutions, l'augmentation éventuelle du nombre de ménages, la stabilisation des familles recensées, le maintien ou la dégradation des conditions de vie et la modification des compositions familiales.

L'ensemble de ces éléments est transmis en temps réel à la DDCS en vue de la mise en œuvre de l'évacuation.



*Photo prise en novembre 2020 dans un camps à Champs-sur-Marne*

### 3.2.2 Les évacuations

Lorsque la date de l'évacuation est connue, l'équipe communique à la Plateforme 115 les éléments nécessaires à la mise à l'abri des familles en amont du démantèlement afin d'orienter un maximum de familles avant la date donnée.

L'équipe est présente lors des évacuations organisées par les forces de l'ordre uniquement pour effectuer le recensement des derniers ménages qui souhaiteraient une prise en charge par la Plateforme 115, avec le soutien et la présence de la DDCS.

Elle sollicite le Samu Social de la Croix Rouge pour assurer les transports des familles du bidonville vers les hôtels.

La recherche de chambres d'hôtel par le PHRH peut prendre plusieurs jours en raison :

- D'un manque de places disponibles dans les hôtels de Seine-et-Marne du fait de l'éloignement des places proposées, du secteur d'origine des familles.
- De compositions familiales élargies (multigénérationnelles). Les ménages peuvent être scindés, avec leur accord, en plusieurs groupes familiaux afin de faciliter leurs possibilités d'hébergement à l'hôtel.

Pour ces différentes raisons, un certain nombre de familles refusent des orientations de mises à l'abri préférant rester dans le groupe familial dans un esprit solidaire au niveau alimentaire, matériel, financier ou encore se maintenir sur le secteur où elles ont leurs repères et ont initié leurs démarches administratives.

La plupart des évacuations sont conditionnées à la mise à disposition, par les mairies, d'une salle, d'un gymnase ou d'autres infrastructures en mesure d'accueillir l'ensemble des familles dans l'attente d'une orientation à l'hôtel. En raison de la crise sanitaire, ce dispositif a été difficilement applicable. Les recherches d'hôtels ont été effectuées dès le recensement et les orientations proposées aux familles au fur et à mesure qu'elles étaient trouvées, avant la date d'évacuation.

En 2020, l'équipe a été sollicitée par la DDCS pour intervenir au sein de **6 campements** situés sur 4 communes du département : Champs-sur-Marne, Lieusaint, Torcy et Vert-Saint-Denis.

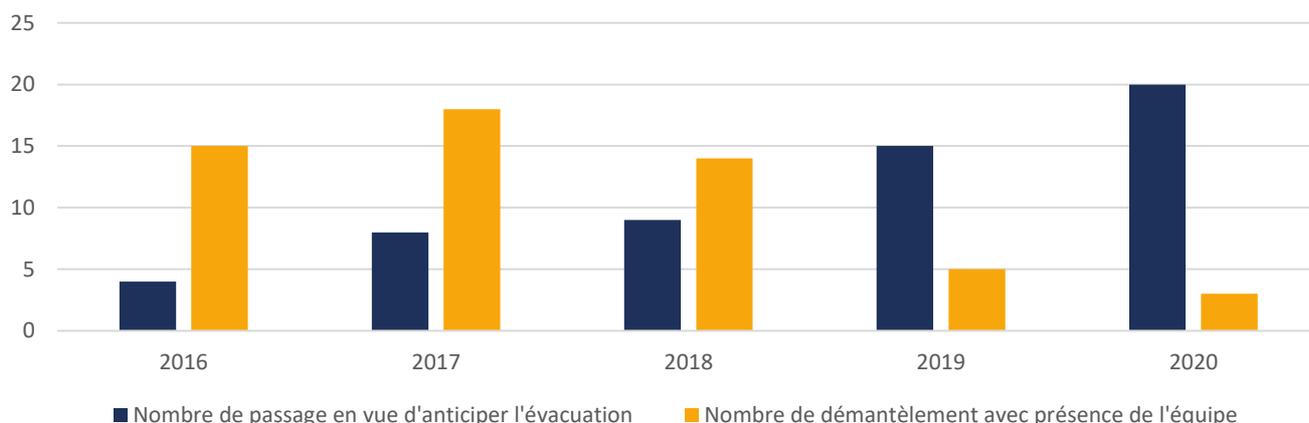
Dans le cadre des anticipations, les professionnels sont intervenus à **20 reprises** pour effectuer le recensement des ménages présents (en fonction de la taille du campement, plusieurs interventions de l'équipe ont été nécessaires). Généralement, les professionnels sont bien accueillis par les ménages vivant dans les campements. Cependant, l'équipe observe un accroissement de réseaux exploitant la situation de personnes précaires en leur demandant le versement de frais d'installation ou d'un "loyer". Ainsi, l'accueil de l'équipe dans certains campements peut être houleux et source de tensions.

Nous notons également qu'au sud du département, les campements se composent principalement de ménages exerçant dans la récupération de matériaux, ils sont alors peu intéressés par une mise à l'abri hôtelière.

En 2020, la proportion de campements hébergeant des personnes issues d'un pays hors de l'Union Européenne, souvent demandeurs d'asiles, originaires de Moldavie ou d'Ukraine, a augmenté. Cette situation a nécessité une intervention et un travail de collaboration avec les services de l'OFII, pour orienter vers des CADA ou des HUDA qui ne relèvent pas des missions du service EMASM PS.

Ainsi, le recensement et l'évacuation de **4 campements** sur les communes de Noisiel, Dammarie-les-Lys, Vaux-le-Pénil et Croissy-Beaubourg ont été délégués, soit à un autre service d'Equalis, soit à une autre association du département. Il est prévu, en 2021, la création d'une équipe chargée de l'évaluation de ces ménages en vue de les orienter vers des dispositifs idoines.

### Evolution des interventions dans le cadre des anticipations et évacuations



Cette nouvelle organisation d'intervention excluant la mise à disposition de salles communales a eu pour conséquence une augmentation du nombre de passages de l'équipe au sein des campements afin de coordonner au mieux les mises à l'abri en hôtel avec la résorption des campements. Une fois cette action terminée, les collectivités territoriales et/ou les propriétaires mettent en œuvre les moyens nécessaires pour bloquer l'accès des lieux et faire nettoyer le site.

### 3 - 3 Intervention au sein des hôtels

L'EMASM-PS se déplace en binôme dans tous les hôtels du département afin d'effectuer des entretiens avec les familles. L'objectif de cette organisation est d'apporter à la fois un regard croisé et une complémentarité professionnelle durant les entretiens, tout en portant une attention particulière aux conditions de vie et au respect des règles dans les chambres d'hôtel.

Les rencontres en binôme permettent également de réduire la durée des entretiens car, en parallèle de ces derniers, des démarches administratives sont instruites si besoin.

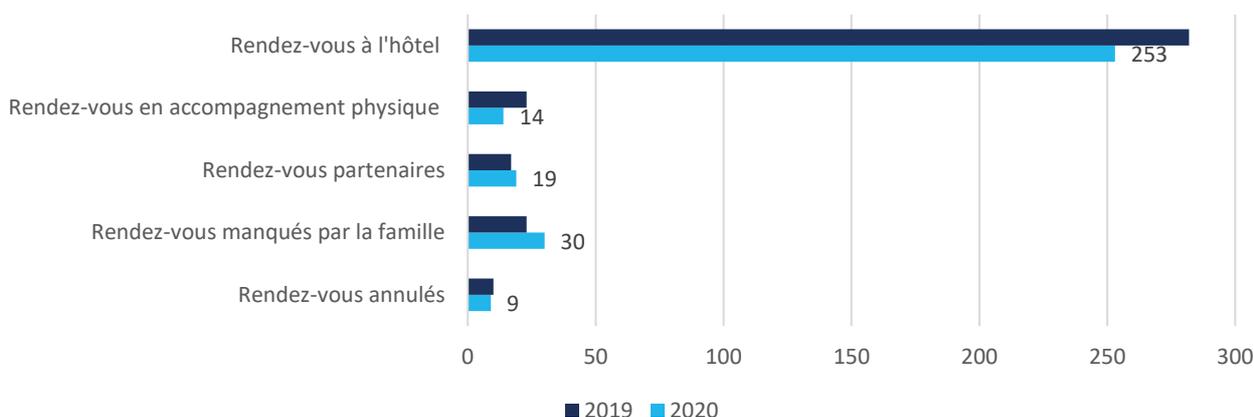
Les entretiens en binôme favorisent l'attention portée aux situations sensibles ou susceptibles de relever de la protection de l'enfance. Dans ce cadre, l'équipe a été amenée à effectuer **2 informations préoccupantes** en 2020. Ce nombre est faible comparé aux 5 réalisées au cours de l'année 2019. Nous savons que le confinement lié à la crise sanitaire a induit une augmentation des violences faites aux femmes et aux enfants bien qu'il y ait eu également une absence de visibilité du fait de la fermeture des écoles et d'une diminution des entretiens avec les familles.

#### Les modalités de l'accompagnement

Le contexte de la crise sanitaire et l'augmentation de l'intervention de l'équipe dans le cadre des anticipations ont eu pour conséquence, une diminution du nombre de rendez-vous, quelque soit la nature de ces derniers. En effet, plusieurs éléments expliquent ces raisons :

- Plus de temps à la mise en place des gestes barrières pour effectuer l'entretien.
- Explication, réponse aux questions des ménages au sujet de la pandémie.
- Distribution de masques aux ménages en expliquant les gestes à respecter.
- Limitation des entretiens physiques au profit d'échanges téléphoniques.

Nature des rendez-vous



Outre les rencontres dans les hôtels, l'équipe accompagne les ménages pour des rendez-vous extérieurs tels qu'à la PMI, à l'école, au CIO, ou encore des consultations médicales. Certains rendez-vous n'ont pu être honorés pour absence ou annulation de la famille pour des motifs liés à la santé, à l'insertion professionnelle par exemples. Certains rendez-vous ont été annulés par l'équipe pour nécessité de service, pour le recensement d'un camp ou encore pour raison de santé.

### 3 - 4 Intervention au sein de l'Étape Campésienne

Le poste, à mi-temps, financé par la DDCS, a été mutualisé avec ceux du reste de l'équipe. Cette dernière intervient une à deux fois par semaine, en fonction des besoins des familles. L'équipe a procédé à 81 déplacements pour effectuer 122 entretiens auxquels s'ajoutent :

- 2 réunions partenaires avec des professionnels du Conseil Départemental
- 8 Réunions avec la Mairie de Champs-sur-Marne
- 4 réunions partenaires avec des professionnels de l'UEMO (Unité Educative de Milieu Ouvert)

L'équipe mène un accompagnement éducatif auprès d'un certain nombre de familles en lien avec différents partenaires, sur certaines problématiques. Il s'agit, dans ce cadre, de travailler autour de la notion du savoir habiter : l'entretien des logements, des extérieurs, la gestion des énergies, le paiement des frais inhérents à l'habitat, les relations de voisinage.

L'équipe est amenée, depuis la création de cette étape Campésienne, à assurer régulièrement une mission de médiation familiale, un soutien à la parentalité, notamment auprès d'une famille rencontrant d'importants problèmes de couple et des difficultés dans l'éducation des enfants.

Ce travail est également réalisé en collaboration avec les deux responsables du service Logement - Emploi – Formation de la Mairie de Champs sur Marne.

L'équipe a accompagné les familles sur les points suivants :

- Maintien et ouverture de nouveaux droits (CPAM, CAF, Pôle Emploi, DLS, solidarité transport)
- Soutien à la parentalité et vigilance éducative
- Favorisation de l'accès aux sports et aux loisirs pour les enfants
- Engagement de l'accompagnement socio- professionnel
- Suivi de la scolarisation des enfants

A ce titre, dans l'objectif de favoriser le maintien et le développement des activités pédagogiques des enfants, un ordinateur portable a été remis à chaque famille. Cette action a été possible grâce à un don de l'association Emmaüs Reconnect réalisé auprès du PHRH du Samu Social de Paris pour l'ensemble des familles prises en charge dans les hôtels de la région d'Ile de France.

Il est important de préciser qu'en fin d'année, **deux familles parmi les quatre sont prêtes à accéder à un logement autonome.**



*Photo prise le 17 septembre 2020, lors de l'action collective proposée aux familles de l'Étape Campésienne, au cours de laquelle il a été proposé aux enfants des jeux.*

L'équipe a mené une action collective le 17 septembre 2020 auprès des 4 familles de l'Étape Campésienne autour de la préparation à l'accès au logement.

Cette action, d'une durée de 4 heures, avait pour objectifs :

- D'accompagner les familles vers le logement et d'évaluer leurs connaissances via le jeu « Jeu m'loge ».
- De proposer aux enfants des jeux de loisirs et de récréation.
- De passer un moment convivial avec les familles de l'Etape Campésienne autour d'un repas dans le respect des règles sanitaires et des gestes barrières.



*Photos prises le 17 septembre 2020, lors de l'action collective proposée aux familles de l'Etape Campésienne, au cours de laquelle il a été proposé un moment convivial autour d'un repas.*

Ci-dessous le compte rendu de l'action :

*« Dans un premier temps, nous avons installé et animé des jeux pour les enfants tels qu'une compétition de badminton et de ping-pong puis des courses d'obstacles avec des verres d'eau qui, en cette journée estivale, se sont rapidement transformés en bataille d'eau. Les enfants ont adhéré aux activités proposées rapidement et avec enthousiasme.*

*En parallèle, les adultes présents ont été conviés à venir participer au jeu « Jeu m'loge ». Ils se sont tout d'abord montrés réticents, expliquant qu'ils n'étaient pas des enfants mais ont fini par se prendre au jeu.*

*Monsieur. S. et Madame L. sont venus participer, S. a souhaité se joindre à nous pour animer et lire les questions. Monsieur L. n'a pas souhaité participer et Monsieur S est rentré tard de son travail (19h).*

*Nous avons pu observer que le couple B. a une fine connaissance des démarches et procédures liées au logement, il présente une grande autonomie et semble parfaitement en capacité de solliciter les personnes ressources pour lui venir en aide en cas de difficultés. Madame L. a, quant à elle, quitté le jeu après avoir mal répondu à la première question.*

*Madame S. a eu quelques difficultés à répondre aux questions mais elle a montré de l'intérêt et n'a pas hésité à se renseigner sur les sujets qu'elle ne maîtrisait pas, notons que Madame S. a encore quelques difficultés en français avec la compréhension de termes précis et que les questions étaient parfois complexes.*

*Nous avons terminé la journée autour d'un repas. Pour ce faire, nous avons apporté de quoi préparer un barbecue. La préparation et le dîner ont été très conviviaux. Ces moments sont*

*particulièrement propices à la création d'un lien de confiance avec les familles permettant de se rencontrer dans un contexte autre que celui de l'accompagnement.  
Les familles sont en demande de renouveler ce type de projet. »*

### **La crise sanitaire de la Covid-19 et l'intervention de l'EMASM-PS.**

Le travail social ne peut s'imaginer sans la création et l'instauration d'un lien de confiance avec les personnes que nous accompagnons. L'échange participe à la création de ce lien.

Le contexte actuel de la crise sanitaire complique l'intervention et met une distance considérable avec les personnes accompagnées. En effet, les entretiens, lorsqu'ils se font au sein du lieu de vie, donnent lieu dès les premiers instants à la mise en application des gestes barrières (distance, ouverture des fenêtres, port du masque, lavage des mains...). L'ensemble de ces mesures entrave l'aspect chaleureux de la rencontre. Lorsque les entretiens ne peuvent se tenir au sein du lieu de vie, ils doivent être réalisés dans un bureau mis à disposition par les hôteliers. La disposition des hôtels sociaux ne permet pas souvent de bénéficier d'un bureau clos, les entretiens se font donc dans des lieux de passages peu propices à la confidentialité. De plus, le port du masque cache considérablement les expressions du visage essentielles à l'échange.

Nous constatons parmi les familles accompagnées que le port du masque peut être compliqué.

Le rappel des gestes barrières est régulier. Nous échangeons souvent à ce sujet et observons qu'une part considérable de familles nous renvoie à des thèses complotistes au sujet de la crise sanitaire (absence de virus, complot international, vaccination dangereuse...) ou ne se sent pas en danger.

Lorsque nous intervenons dans les bidonvilles, le port du masque est peu observé par les familles et les gestes barrières souvent inexistant. Au regard de la précarité des familles, nous en déduisons également que l'achat de masques n'est pas une priorité dans le budget, que le maintien d'une hygiène correcte est complexe dans un bidonville et que les priorités sont accordées aux besoins primaires tels que se nourrir, s'abriter ou se protéger des aléas de la météo.

## **3 - 5 Freins et leviers**

### **3.5.1 Difficultés liées à la spécificité du public**

La majorité des familles accompagnées ont une faible maîtrise du français et la plupart des adultes ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture, ce qui complique considérablement la réalisation des démarches administratives et la recherche d'emploi. Elles éprouvent des difficultés à comprendre le fonctionnement des différentes institutions françaises et la finalité de ces démarches. Cela nécessite que l'équipe se rende davantage disponible pour accompagner physiquement les familles auprès des institutions (domiciliation, scolarisation, etc...).

L'équipe est également amenée à intervenir régulièrement pour des problèmes de comportements inadaptés à l'hôtel, tels que des situations d'incivilités, de manque d'hygiène, ou encore d'enfants laissés seuls dans les chambres.

Par ailleurs, certains parents ne voient pas la scolarité comme étant obligatoire et bénéfique pour leurs enfants. De nombreuses absences scolaires sont observées tant par les travailleurs sociaux que par les établissements concernés. Il semblerait que le taux de fréquentation des établissements scolaires baisse d'autant plus lorsque les enfants atteignent l'âge de 16 ans. Dès lors, soit les enfants désinvestissent d'eux même leurs apprentissages, soit les parents les sollicitent pour subvenir aux besoins de la famille.

Nombre d'adultes accompagnés n'ont pas ou peu fréquenté l'école dans leur pays d'origine, ils ne sont dès lors pas en mesure de suivre la scolarité de leurs enfants ni de les aider dans leurs apprentissages.

Les Maisons Départementales des Solidarités sont, lorsque l'accompagnement de l'EMASM-PS atteint ses limites, sollicitées dans le cadre de signalements et interviennent auprès des familles, autour de la parentalité.

Nous observons, également, que selon leur culture, les jeunes filles se marient à l'âge de 15/16 ans. Elles sont déscolarisées et fondent rapidement une famille.

Cela pose différentes difficultés :

- Arrêt de la scolarisation
- Ouverture des droits (liée à la minorité)
- Suivi de grossesse inexistant (par choix de la famille)

L'équipe est en lien avec les différentes écoles afin d'être vigilante à la continuité de la scolarité. En cas de déscolarisation, l'équipe propose des orientations vers la Mission Locale afin d'amorcer une insertion professionnelle. Enfin, en cas de grossesse, l'équipe oriente les jeunes femmes vers la PMI pour la mise en place d'un suivi de la grossesse.

Les cellules familiales sont composées de plusieurs générations ou de plusieurs fratries, si bien que **20% des ménages sont constitués de 6 à 8 personnes**. Ces familles refusent de se séparer car certains des membres de la famille n'ont aucune ressource et cela a un impact sur les opportunités de sortie vers le logement de transition ou de droit commun.

Le projet de vie des familles peut aussi être un frein. En effet, de nombreuses familles viennent en France avec l'objectif d'améliorer leurs conditions de vie en Roumanie. Toutefois les allers et retours entre les deux pays peuvent avoir une incidence sur le maintien de leurs droits, sur leur accompagnement social, éducatif, pouvant amener jusqu'à une fin de prise en charge.

### 3.5.2 Difficultés administratives

Les principales difficultés administratives rencontrées concernent l'ouverture des droits auprès de l'Assurance Maladie et de la Caf. Les travailleurs sociaux ont été confrontés à des délais excessivement longs pour faire valoir les droits des familles en tant que ressortissants de l'Union Européenne.

En effet, pour les demandes d'AME, le délai de réponse prévu est de 2 mois. Or, le délai de réponse effectif en Seine-et-Marne est de 3 mois minimum. De nombreux dossiers sont perdus ou certains sont renvoyés par la CPAM, pour des pièces complémentaires, qui sont fournies plusieurs fois et parfois à nouveau perdues.

Nous avons constaté qu'à chaque demande d'AME, celle-ci est rejetée car le ménage pourrait bénéficier du Régime Général (en instituant une « *Demande d'ouverture des droits à l'assurance maladie* » ainsi qu'un « *Questionnaire de recherche de droits ressortissants européen inactifs* » auprès de la CREIC) selon la CPAM. Après instruction de ce dossier, ce dernier est rejeté et la famille est réorientée vers une demande d'AME. En raison de ces multiples aléas administratifs, le délai, initialement de 3 mois, s'étend la plupart du temps à 7 mois.

Cette problématique s'est également répétée dans le sens PUMA vers AME.

Cette difficulté administrative ne permet pas aux ménages de s'inscrire au Pôle Emploi, ni de prétendre à un emploi.

La pandémie a eu, certes, des effets négatifs sur le fonctionnement de l'équipe et sur l'accompagnement qu'elle effectue auprès des ménages, mais elle a permis de développer des actions innovantes, favorisant « l'aller-vers » les personnes et les familles sans abris. Ces dernières ayant pu bénéficier d'une place dans un lieu d'hébergement temporaire et spécifiquement ouvert durant cette crise sanitaire.

Ainsi, le SIAO77 a été contacté par la Direction de l'Accompagnement des Assurés Sociaux et des Relations Partenariales de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Seine-et-Marne pour répondre aux directives de la déléguée interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté. Dans ce cadre, les branches Maladie et Famille (CAF) ont été sollicitées pour mettre en place une action pluridisciplinaire visant à se rendre dans ces lieux d'hébergement et à accompagner les personnes hébergées dans leurs accès aux droits et aux soins.

Ainsi, un travail partenarial et une coordination ont été mises en place afin qu'une intervention commune puisse s'effectuer entre les salariés de l'EMASM et ceux de la CPAM et CAF. Des rendez-vous à l'hôtel ont été organisés par la Cheffe de service de l'Entité plateforme 115/EMASM et l'équipe.

L'objectif était d'accompagner ces publics habituellement si difficiles à capter dans l'accès à leurs droits sociaux et dans leur accès aux soins conformément à la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté et les exclusions.

L'action a mobilisé des profils d'agents intervenant auprès de ce public des 3 secteurs CAF/CPAM/ EMASM pour les ménages pris en charge à l'hôtel par le SIAO.77

La Caisse Nationale a proposé les profils des agents mobilisés :

- **Un travailleur social** issu de l'EMASM pour ses compétences dans le domaine de la grande exclusion afin de pouvoir proposer, si besoin, un accompagnement social, de garantir une posture, une écoute et un échange adaptés, et d'autre part, le cas échéant, une orientation vers des partenaires compétents en fonction des besoins identifiés.
- **Pour la CPAM**, un conseiller Mission Accompagnement Santé
- **Pour la CAF**, un collaborateur de la CNAF qualifié sur les questions d'accès aux droits

Au cours de cette action, 39 personnes suivies par l'EMASM et l'EMASM PS ont bénéficié d'un accompagnement.

En novembre, l'action a été renouvelée mais sous une autre forme liée au confinement.

### **Cas particuliers entre la MDPH et la CAF :**

Dans le cadre de l'accompagnement des ménages dans l'ouverture de leurs droits, l'équipe éducative est confrontée à une difficulté majeure pour les personnes en situation de handicap (et reconnues comme telles par la MDPH, avec accord d'aide matérielle et/ou financière) reconnues (ou non) en incapacité de pouvoir travailler.

En effet, les prestations de l'AEEH ou de l'AAH, octroyées par la MDPH sont versées par la CAF.

Or, pour ouvrir les droits aux prestations sociales versées par la CAF, une personne ressortissante de l'UE doit justifier de 420 heures de travail sur les 12 derniers mois et remplir les conditions de droit au séjour (ressources suffisantes et couverture médicale).

Le dernier recours légal envisageable serait de faire valoir ses droits au séjour permanent (plus de 5 ans sur le territoire français). Toutefois, ce recours se voit refuser si la personne n'a pas travaillé durant cette période. L'équipe a sollicité des juristes et des associations d'aide aux personnes atteintes de handicap pour ces situations inéluctables demeurant des impasses administratives.

### 3.5.3 Difficultés liées aux représentations sociales du public

L'équipe observe de nombreux freins liés aux représentations sur le public, au sein même des institutions de l'Etat. Ainsi, certaines démarches peuvent s'avérer plus complexes à réaliser et prendre plus de temps ou encore certains comportements sont excusés ayant pour justification la culture propre du public. Pour exemple, certains signalements à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) n'aboutissent à aucune mesure pour le motif que certaines carences ou maltraitances sont considérées comme très communes dans la communauté Roms. L'équipe, inquiète quant à la situation de certains enfants, se voit parfois dans l'obligation de multiplier les signalements pour une même situation. Cette problématique peut également être repérée au sein de l'Education Nationale avec, sur certains secteurs, des difficultés pour faire scolariser les enfants.

## 4 - L'EMASM PS en chiffres

### 4 - 1 Les demandes et les actualisations dans le SI-SIAO

L'article L.342-2-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) prévoit que toute personne accueillie dans le cadre du dispositif d'hébergement d'urgence doit se voir proposer une « première évaluation médicale, psychique et sociale » ; « un accompagnement personnalisé » ; une orientation vers tout professionnel ou toucture adaptée à ses besoins.

Le SIAO est consacré juridiquement par la Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 24 mars 2014. Sur décision du Préfet de Seine-et-Marne, l'association a été choisie en qualité de porteur unique du SIAO77 pour une mise en œuvre depuis le 1er janvier 2016. Travaillant dans une dynamique partenariale avec le réseau départemental de la Veille Sociale et de l'Hébergement, le SIAO constitue une Plateforme qui traite les demandes d'hébergement, coordonne et gère les places d'hébergement et de logement accompagné situées dans toute la Seine-et-Marne. Investi d'une mission de service public, le SIAO77 est le référent du parcours des ménages relevant du dispositif d'hébergement logement, depuis le traitement de leur première demande jusqu'à leur entrée dans un dispositif adapté.

Ainsi comme le prévoit la loi, toute personne ou ménage entrant dans le cadre d'une prise en charge hôtelière par le 115 de Seine-et-Marne se voit proposer, dans les meilleurs délais, l'intervention de travailleurs sociaux des équipes d'accompagnement de l'établissement SIAO77 et Accompagnement.

Les travailleurs sociaux ont pour mission de réaliser une évaluation sociale relative à la situation de la personne et de la retranscrire sur le logiciel de l'Etat SI-SIAO. Celle-ci donne lieu à la transmission au service Entité Hébergement et Logement d'une fiche SI-SIAO afin d'orienter la personne ou le ménage vers une structure, un dispositif adapté aux besoins identifiés. Les premiers entretiens d'évaluation amènent également à faire un point sur les démarches à entreprendre, les projets et souhaits de vie des personnes avec pour objectif l'insertion et la sortie du dispositif d'hébergement d'urgence.

Nous observons deux catégories de ménage parmi les familles Roms entrant dans la file active de l'EMASM-PS.

Dans un premier temps, nous identifions des ménages ayant peu sollicité les services sociaux et les associations. Ces familles peuvent être arrivées en France il y a peu ou s'être installées de bidonville en bidonville jusqu'à démantèlement et proposition d'une prise en charge hôtelière par la Plateforme 115 du SIAO77. Elles ont souvent entrepris peu de démarches, sont peu informées de leurs droits et n'ont pas bénéficié d'une évaluation à destination du SIAO.

Dans un second temps, nous identifions des familles ayant déjà bénéficié d'une prise en charge par le dispositif d'hébergement d'urgence et ayant connaissance du secteur associatif. Ainsi, s'opèrent des va-et-vient entre des mises à l'abri, des bidonvilles et des retours au pays d'origine. Ces familles sont souvent, d'ores et déjà, connues du service Entité Hébergement et Logement pour avoir fait l'objet d'évaluations sociales réalisées.

Données issues de nos tableaux de bord 2020 :

- Nombre de demandes transmises pour la première fois au SIAO en 2020 : 22 demandes (18 ménages 83 personnes)
- Nombre de demandes réactualisées en 2020, de ménages ayant déjà une demande active : 49 demandes (49 ménages soit 201 personnes)

Dans le cadre de l'accompagnement des familles, l'EMASM-PS a la responsabilité de l'actualisation des demandes dans le SI-SIAO. Ainsi, la demande est actualisée à minima tous les trois mois. Les préconisations faites ne sont pas définitives et peuvent être modifiées selon l'évolution de la situation du ménage.

Dans une démarche d'insertion et de stabilisation des ménages accompagnés, l'EMASM-PS prend en compte, dans son accompagnement, tous les aspects de la vie des ménages, tels que la scolarisation des enfants, l'insertion professionnelle, l'orientation vers des cours de français, la gestion des documents...

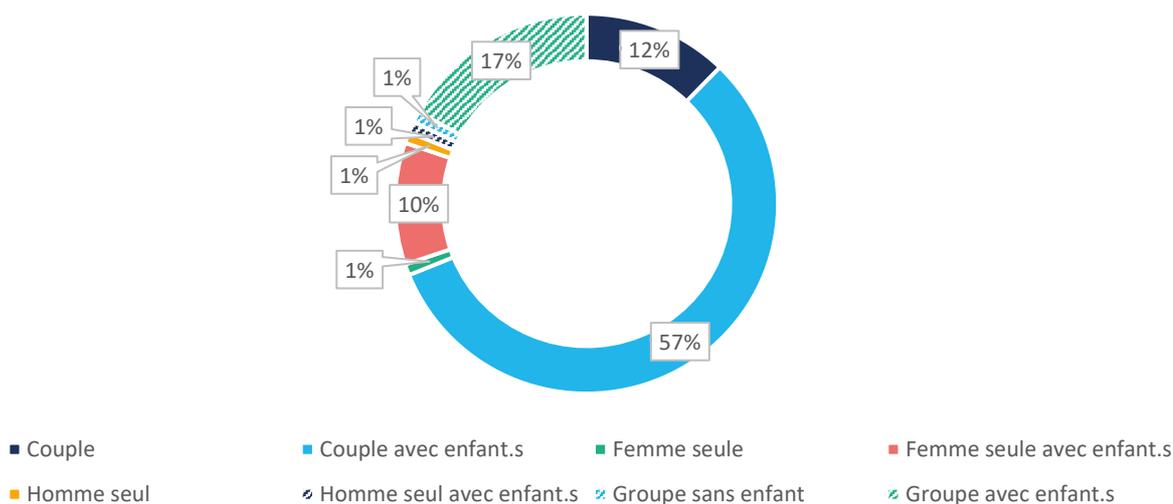
De plus, dès que la situation le permet, l'EMASM-PS accompagne les familles dans la constitution d'une demande de logement social. Cela permet d'inscrire les ménages dans la stratégie d'accès à un logement d'abord.

Le 19 septembre 2020, la Direction Régionale de la Cohésion Sociale (DGCS) a déployé sur l'ensemble du territoire français le nouveau logiciel SI-SIAO "Refonte". Combinaison de l'ancien SI-115 et SI-SIAO. Ce nouveau logiciel cause un certain nombre de difficultés dans les actualisations mais aussi la création de nouvelles demandes. En effet, de nombreuses données ont été perdues et le logiciel rencontre régulièrement des problèmes techniques. Ces problématiques ont été particulièrement chronophages pour l'équipe qui s'est vue dans l'obligation de réactualiser l'ensemble des demandes dont elle était à l'origine. La durée passée sur la création d'une demande est également plus importante.

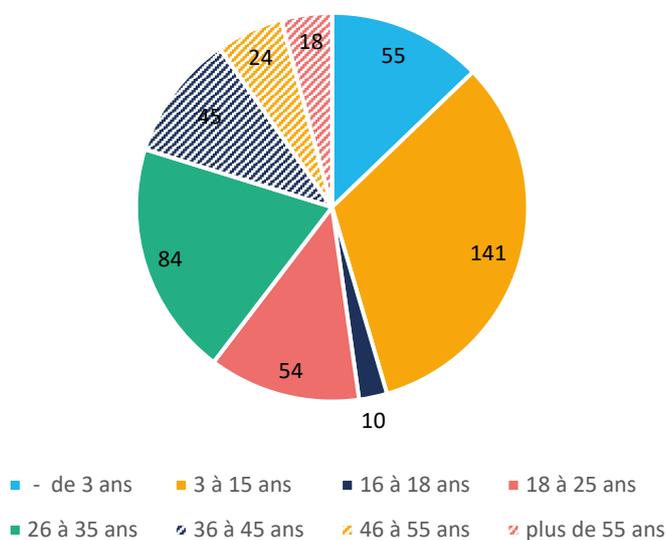
#### 4 - 2 Le profil des ménages évalués et accompagnés par l'EMASM PS

En 2020, nous comptabilisons 106 ménages accompagnés par l'équipe (peu importe la date de prise en charge à l'hôtel). Cela représente 225 adultes et 206 mineurs.

Composition familiale des ménages accompagnés en 2020



## Répartition des âges

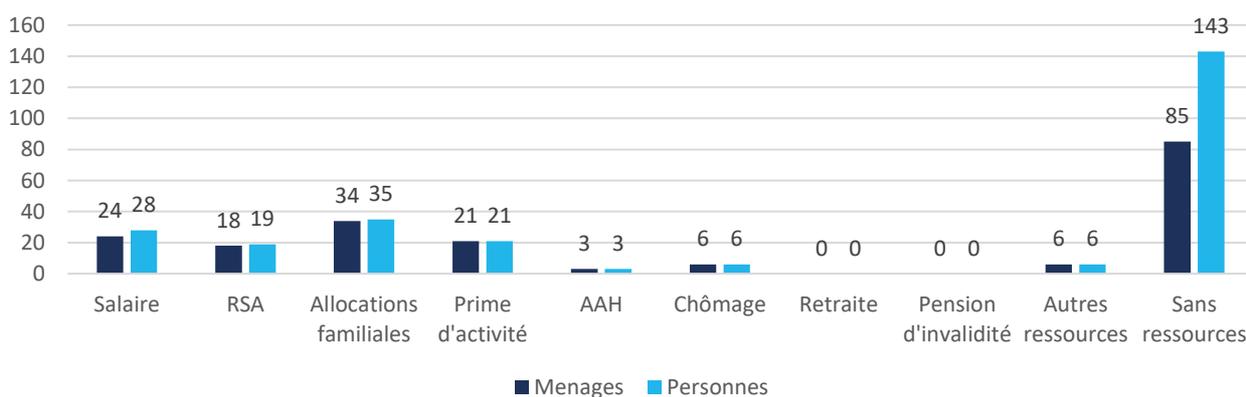


Les bidonvilles sont principalement implantés au Nord et au Sud du département et regroupent des familles multigénérationnelles ou encore des personnes originaires d'une même ville. Il s'agit principalement de familles avec enfants en bas âge, avec également des personnes âgées et /ou en situation de handicap. Nous pouvons observer que les adultes constituant les ménages sont relativement jeunes (32 % ont moins de 36 ans et 20 % ont plus de 36 ans) et la présence d'enfants au sein des familles est importante (46 % ont moins de 16 ans).

## Types de ressources

Un ménage/une personne peut avoir plusieurs types de ressources

Ces données sont déclaratives



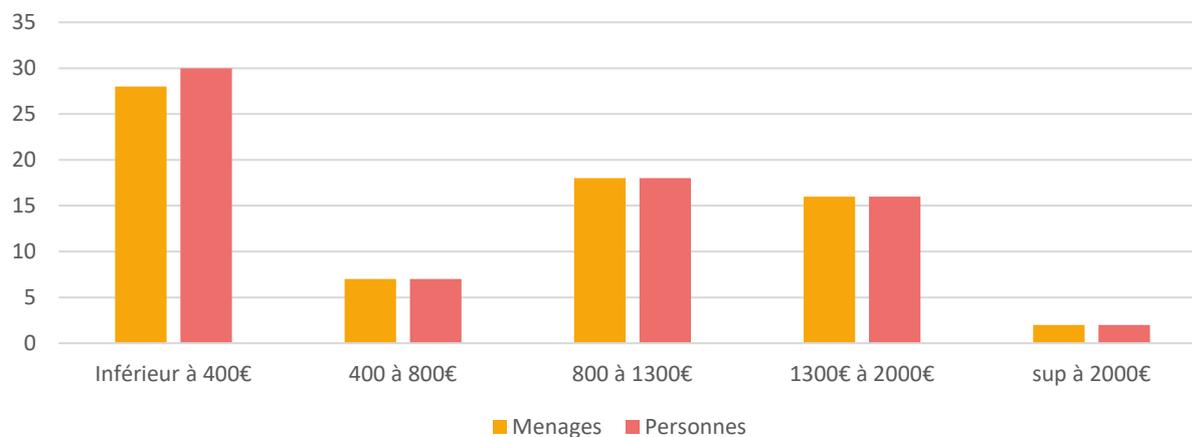
Près de 43 % des ménages accompagnés sont sans ressources. Ces derniers vivent essentiellement des dons remis par les associations caritatives et de la mendicité.

Parmi les 112 ménages bénéficiant de ressources, 31 % d'entre eux sont issus des prestations de solidarité. 24 ménages perçoivent une rémunération liée à l'emploi.

Ainsi, les préconisations d'orientation vers le logement autonome ou accompagnés sont faibles.

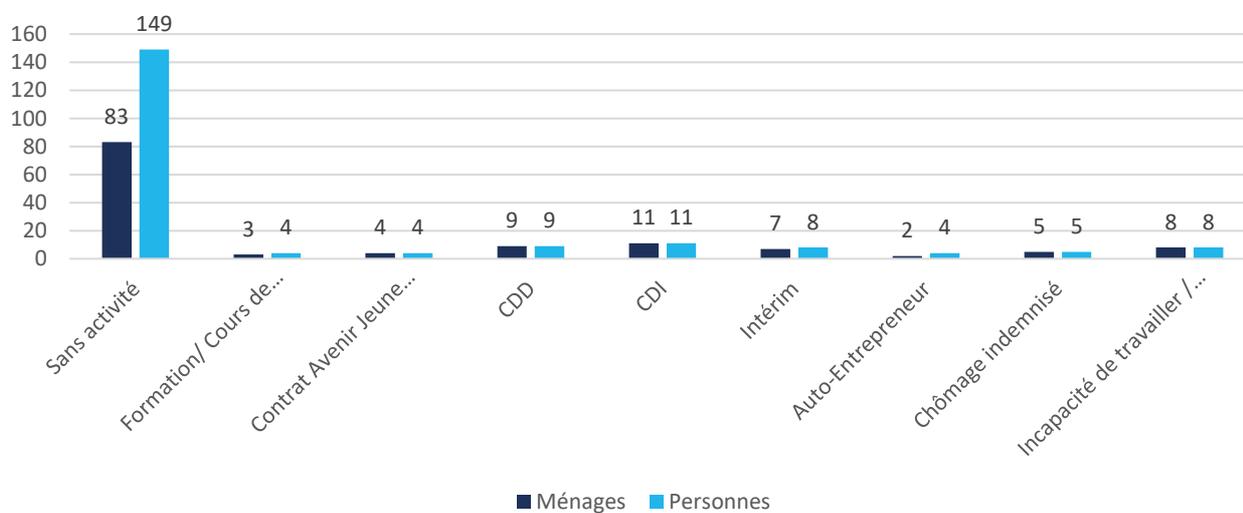
## Montant des ressources

Ces données sont déclaratives



28 ménages sur 71 perçoivent des ressources inférieures à 400 euros par mois et 18 ménages perçoivent à minima 1300 euros par mois. Toutefois, au regard des grandes compositions familiales, le reste pour vivre, des ménages, peut parfois être faible.

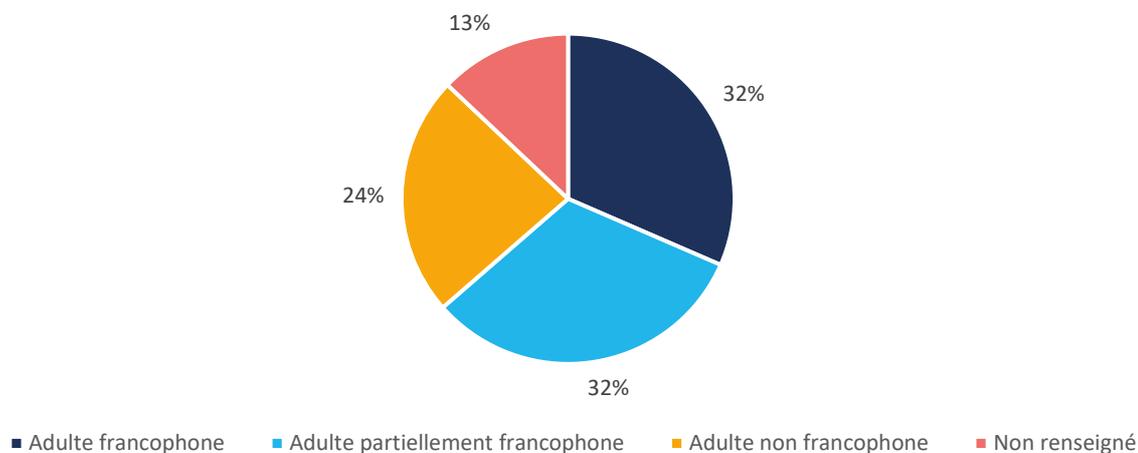
## Situation professionnelle des adultes accompagnés en 2020



Nous observons que, malgré un nombre de personnes en situation d'emploi faible, 11 ménages travaillent en CDI (plus forte proportion).

Au cours de l'année 2020, une personne s'est trouvée en situation d'échec professionnel et 5 ménages soit 6 personnes ont été reconnues travailleurs handicapés par la MDPH.

## Maitrise du français du public accompagné en 2020



56 % des adultes sont non francophones ou partiellement francophones, rendant l'insertion professionnelle difficile. Au cours de l'année 2020, nous avons dû contacter notre partenaire, ISM Interprétariat, à 18 reprises afin d'obtenir une évaluation sociale de qualité et d'orienter au mieux les personnes dans leurs démarches. Dans la mesure du possible, les familles sollicitent un proche susceptible de traduire.

### 4 - 3 La durée de prise en charge des ménages

Nous constatons que la durée de prise en charge et l'accompagnement pour ce public peut être assez conséquente (jusqu'à 8 ans d'accompagnement dans certains cas).

La complexité de la situation, la composition familiale, un manque de ressources financières et un manque d'autonomie ne permettent pas pour certains ménages, de les orienter vers d'autres dispositifs. Les ménages, encore pris en charge à l'hôtel, ont, pour la majorité d'entre eux, des préconisations d'orientation vers des dispositifs d'hébergement d'urgence.

Nous constatons que 13 ménages sont en attente d'une orientation vers le dispositif ALTHO dont 6 depuis 2018. Ce délai d'attente peut être la conséquence d'une saturation de certains dispositifs, d'un manque de fluidité et/ou d'un manque de places adaptées à cette population dont l'inclusion nécessite du temps et un dispositif d'accompagnement spécifique.

Nous notons également, que pour les familles présentes depuis un certain temps à l'hôtel, l'équipe observe des blocages des situations tels que :

- L'absence de possibilité de voir évoluer favorablement la situation de la famille (personne en incapacité de travailler entraînant une impossibilité d'ouvrir certains droits).

*Pour exemple, les famille N. et I. ont une préconisation CHU. Ces couples de sexagénaires n'ont jamais travaillé de manière déclarée et ne peuvent prétendre à aucune aide financière. Ils cumulent plusieurs problématiques de santé liées au vieillissement. Leurs perspectives d'évolution sont nulles et il n'existe pas de structure réellement adaptée à leurs besoins.*

- Des difficultés de mobilisation dues à un cumul de handicaps et aux stigmates de grande précarité.

*La famille C. se compose de trois générations : Madame, sa mère et ses trois enfants. Nous tentons de sensibiliser Madame à l'importance d'avancer dans ses démarches administratives. Madame exprime le souhait de travailler mais depuis bientôt 6 mois, nous reformulons la demande d'AME à chaque rendez-vous. Madame rencontre de grandes difficultés à se mobiliser pour déposer le dossier et joindre les pièces nécessaires.*

- Des difficultés d'insertion et de stabilisation propre à la culture Roms et aux modes de vie associés.

*Le rapport à l'emploi peut parfois être compliqué, l'équipe observe souvent que les personnes, même en situation d'emploi, ne disposent pas des codes et connaissances en droit du travail français. Pour exemple, Monsieur S. ne se présentait pas au travail lorsqu'il avait un impératif personnel et ne prévenait pas son*

employeur. Ce dernier finira par le licencié. Lorsque nous en échangeons avec Monsieur, il ne comprend pas pourquoi son employeur n'a pas souhaité poursuivre avec lui, justifiant qu'en Roumanie, cela ne se passait pas comme ça.

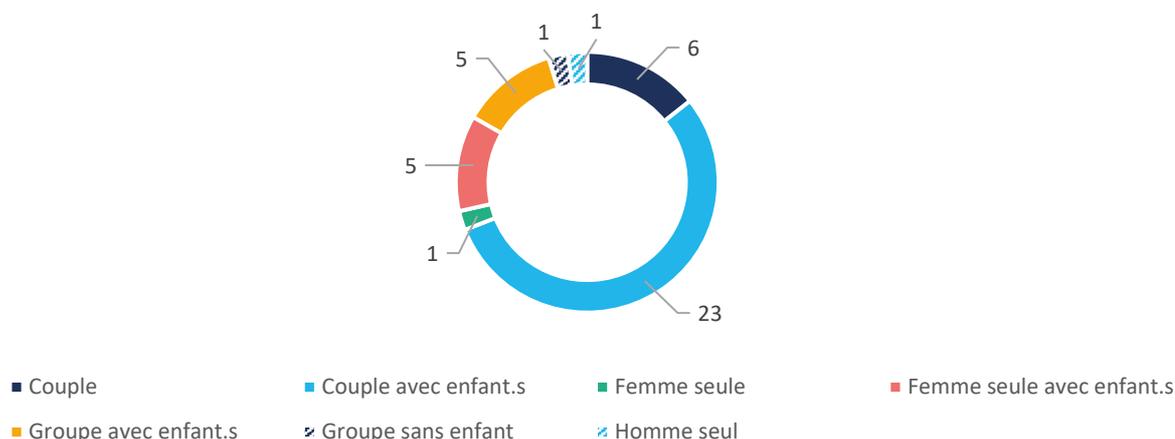
- La dominance de grande composition parfois multigénérationnelles compliquant l'accès à d'autres dispositifs d'hébergement ou au logement.

Pour exemple, la famille G. se compose de Madame et ses sept enfants. Il peut être complexe de trouver une structure ayant la capacité d'accueillir une aussi grande composition familiale.

#### 4 - 4 Les sorties vers...

L'accompagnement proposé par l'équipe éducative a pour finalité la sortie du dispositif de mise à l'abri hôtelière. L'objectif étant d'accompagner les ménages dans l'ensemble de leurs démarches sociales en vue d'une insertion et d'une stabilisation permettant, à court ou moyen terme, la sortie vers un dispositif adapté. Ce suivi s'inscrit également dans une volonté de fluidité du parcours du dispositif hôtelier.

### Compositions familiales des ménages ayant eu un arrêt de prise en charge en 2020



Année de prise en charge des ménages ayant eu un arrêt de prise en charge en 2020	Nombre de ménages en Arrêt de Prise En Charge en 2020
2014	1
2015	2
2016	3
2017	5
2018	7
2019	7
2020	15
Durée moyenne d'accompagnement des ménages en APEC en 2020	2 ans et 6 mois

Les sorties du dispositif hôtel 115 se font, sauf soucis liés au comportement ou départ volontaire, principalement via les orientations SI-SIAO ou en fonction des directives de l'Etat. En effet, nous avons pu

constater avant le confinement, que l'Etat donnait une date limite de prise en charge des ménages. La crise sanitaire a eu également un impact sur la stabilité des ménages.

En effet, certaines familles ont fait le choix de repartir en Roumanie du fait que la mendicité ne pouvait plus s'effectuer en France.

Nous notons qu'une grande majorité des familles accompagnée par l'EMASM-PS rencontre de grandes difficultés d'insertion et de stabilisation.

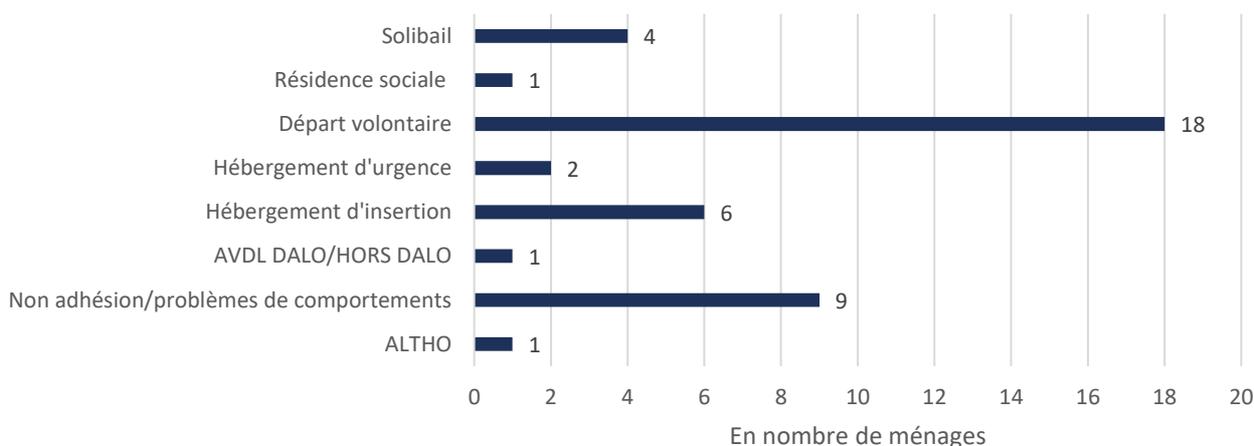
C'est pourquoi pour de nombreux ménages, l'équipe éducative préconise une orientation vers des Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU), des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ou d'ALternative à l'HOtel (ALTHO).

Les familles avec une situation professionnelle et des ressources stables et présentant un degré d'autonomie suffisant, sont orientées vers le dispositif Solibail.

Nous observons, qu'au regard de la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence, les orientations en CHU, CHRS ou ALTHO nécessitent plus de temps d'attente. Nous constatons un allongement de la durée d'accompagnement et un maintien durant plusieurs années dans le dispositif hôtelier, par manque de places disponibles en structure et de fluidité des dispositifs.

Le dispositif Solibail reste, à ce jour, le plus accessible, permettant une orientation et une accession à un logement relativement rapide.

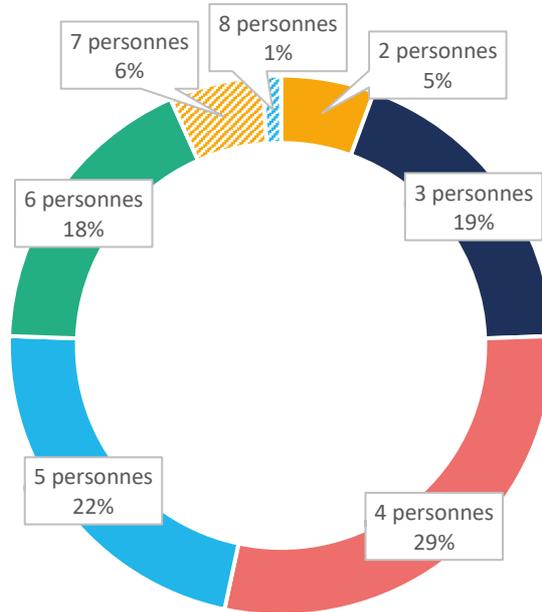
### Ménages sortis du dispositif hôtelier en 2020



Ces orientations ont constitué un levier, particulièrement en 2019 avec 13 familles orientées vers le logement Solibail. Toutefois, nous observons un frein à ces orientations en 2020, avec seulement 4 familles ayant bénéficié d'orientations vers ce dispositif. Ces chiffres peuvent s'expliquer d'une part, par la crise sanitaire, puisque durant le premier confinement l'ensemble des orientations ont été suspendues, mais également en raison d'un durcissement des critères d'admissions.

Parmi les difficultés rencontrées dans le cadre de la sortie du dispositif hôtelier, nous relevons, dans notre file active, un nombre conséquent de grandes compositions familiales. En effet, la vie en communauté et en groupe multigénérationnel est très présente au sein du public.

### Nombre de personnes par ménages accompagnés à l'hôtel



Pour les familles dont la situation le permet, les Demandes de Logement Social (DLS) sont faites et renouvelées tous les ans.

De nombreux départs volontaires des familles sont observés. En effet, nous remarquons une forte tendance à faire des allers et retours réguliers dans le pays d'origine (principalement Roumanie ou Bulgarie). Ces voyages s'expliquent par le besoin de se procurer certains documents administratifs, de rendre visite aux proches restés là-bas, de retrouver des repères, certaines coutumes ou traditions. Nous savons par ailleurs que les modalités de prises en charge à l'hôtel ne sont pas ou peu adaptées à tout public en situation de précarité mais encore moins au public Rom dont leur mode de vie et leurs coutumes ne sont pas ou difficilement compatibles.

## 5 - Conclusion et perspectives

La crise sanitaire a impacté les actions et les perspectives de 2020 que l'équipe s'était fixées.

L'équipe souhaitait accentuer son accompagnement autour de la notion d'égalité homme-femme, la parentalité, la scolarisation des enfants et des actions vers l'insertion professionnelle. Il s'agissait de préparer les familles à leur sortie du projet, par la stabilisation de leurs ressources et de leur gestion budgétaire ainsi que de leur situation familiale.

Par conséquent, la mise en œuvre d'actions collectives autour de ces points à l'accès et au maintien en logement autonome de façon pérenne a été reportée.

Toutefois, l'équipe a été présente et investie auprès des familles pour faire évoluer leur situation et a su s'adapter, développer de nouvelles compétences, faire preuve d'agilité, pour atteindre les objectifs.

L'EMASM Public Spécifique est l'interlocuteur privilégié concernant l'accompagnement du public issu des bidonvilles. Son expertise est en perpétuel développement et se situe dans une dynamique de développer ses actions tant auprès des ménages que des partenaires.

A titre d'exemple, elle est intervenue auprès des salariées travaillant dans le cadre du dispositif SOLIBAIL afin de faire connaître les origines, les rites, la culture du public roms dans l'objectif de limiter les ruptures de prise en charge.

L'année 2020 aura été également une année où nous aurons découvert un nouveau besoin, une nouvelle population présente sur le département, vivant également en communauté. Il s'agit de personnes originaires de Moldavie venant sur le territoire avec l'objectif de formuler une demande d'asile.

L'équipe a été amenée à rencontrer et à gérer des résorptions mêlant les deux populations Roms et Moldaves. Par ailleurs, le nombre de campements illicites a considérablement augmenté dans notre département de Seine-et-Marne.

La Préfecture se situe dans une dynamique active de résorption des campements dans le département.

Nous observons également, une volonté de pouvoir orienter les ménages dès leur recensement jusqu'à la résorption du campement et non plus, le jour de l'évacuation. Ce système permet de ne plus avoir à mobiliser des salles dans l'attente des orientations par la Plateforme 115 du SIAO77. Toutefois, le délai entre l'orientation des familles et la fermeture des sites doit être de courte durée au risque que les familles quittent l'hôtel et reviennent s'installer sur le campement.

La perspective de l'équipe en 2021, est de pouvoir proposer un projet et des actions visant à travailler davantage sur la résorption des bidonvilles sur le secteur nord du département, en amont même des demandes de recensement faites par la DDCS. Un travail de collaboration avec certains partenaires comme l'AVIH Réseau Ville Hôpital est envisagé.

Nous pensons que ce type d'action pourrait entrer dans le nouveau cadre d'action pour la poursuite et l'amplification du déploiement du Logement d'abord proposé par le Service Public de la Rue au Logement créé en 2021 et piloté par la DIHAL.