



  
**equalis**  
Agissons ensemble

**Rapport d'activité 2020**

**Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel**

<b>1 - Organisme gestionnaire</b>	<b>4</b>
<b>1 Présentation d'Equalis</b>	<b>4</b>
a. Expérience et savoir faire	4
<b>2 Organisation</b>	<b>5</b>
<b>3 Démarche Qualité – Bienveillance – Risques</b>	<b>7</b>
a. La politique Management Qualité / Risques 2019-2023	7
b. La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bientraitance	7
c. La prévention et la gestion des risques de maltraitance	9
d. La mise en œuvre du RGPD au sein d'EQUALIS	10
<b>2 - Présentation de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH)</b>	<b>11</b>
<b>1 Organigramme</b>	<b>11</b>
<b>2 Genèse et objectifs de la PASH</b>	<b>12</b>
a. Les constats conduisant à l'ouverture de la PASH	12
b. Objectifs	12
<b>3 Organisation de la PASH</b>	<b>13</b>
<b>4 Passations</b>	<b>13</b>
<b>3 - Missions et profils des ménages accompagnés</b>	<b>14</b>
<b>1 Evaluation, accompagnement et orientation</b>	<b>14</b>
a. Présentation	14
b. Les missions spécifiques	15
<b>2 Présentation du profil des ménages accompagnés</b>	<b>16</b>
a. Nombre suivis/accompagnements	16
b. Typologie des familles	17
c. L'âge des ménages	17
d. Les SIAO orienteurs	17
e. Préconisations	18
f. Les sorties du dispositif hôtelier	18
<b>4 - Le Partenariat</b>	<b>21</b>
<b>1 Les liens avec les 115/SIAO</b>	<b>21</b>
<b>2 Liens avec le PHRH (service médiation, réservations, coordination) et projet Mieux Vivre à l'Hôtel</b>	<b>21</b>
<b>3 Lien à créer avec les services de proximité Maison des Solidarité (MDS) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).</b>	<b>22</b>
<b>4 Création de liens grâce aux travailleurs sociaux et aux interventions sur le terrain (associations caritatives, partenaires locaux, etc...)</b>	<b>22</b>
<b>5 - Les problématiques rencontrées par les familles</b>	<b>23</b>
<b>1 L'accès aux droits</b>	<b>23</b>
<b>2 Situation de handicap et suivi médical</b>	<b>23</b>
<b>3 Les femmes/ hommes victimes de violences conjugales</b>	<b>23</b>
<b>4 La question de la parentalité</b>	<b>23</b>
<b>5 Changement d'hôtel</b>	<b>23</b>
<b>6- Les freins rencontrés par l'équipe</b>	<b>25</b>
<b>7- Leviers : recrutement d'une juristé dédiée à la PASH</b>	<b>27</b>

<b>8-</b>	<b>Perspectives</b>	<b>28</b>
<b>9-</b>	<b>Annexe</b>	<b>29</b>
<b>1</b>	<b>Etude de situation n°1 – Famille X</b>	<b>29</b>
<b>2</b>	<b>Etude de situation n°2 – Madame M</b>	<b>31</b>

---

## 1 - Organisme gestionnaire

### 1 Présentation d'Equalis

EQUALIS, association régie par la loi du 1er juillet 1901, créée le 1er juin 2020 issue de l'union 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.

#### 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, efficacité.

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 lois 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 prospective et d'anticipation.

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.

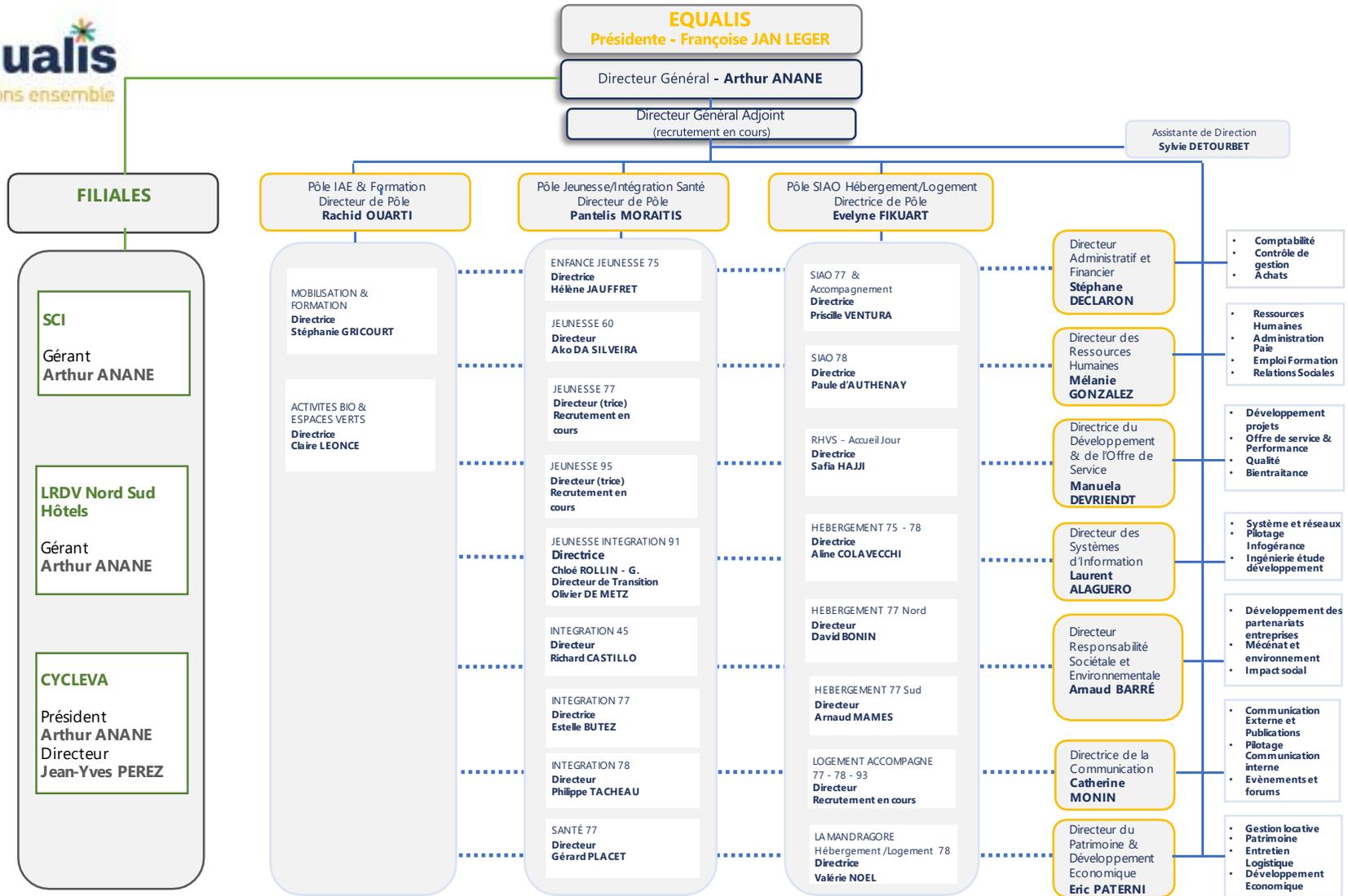
EQUALIS a travaillé avec la DDCS à l'élaboration d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) selon les modalités générales qui ont été précisées dans la circulaire N°DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013, relative à la mise en œuvre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens prévu à 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.

## 2 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.



### 3 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.

#### a. 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

#### 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,

- 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 professionnels 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.**

#### 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 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 disfonctionnement 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.

### 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.**

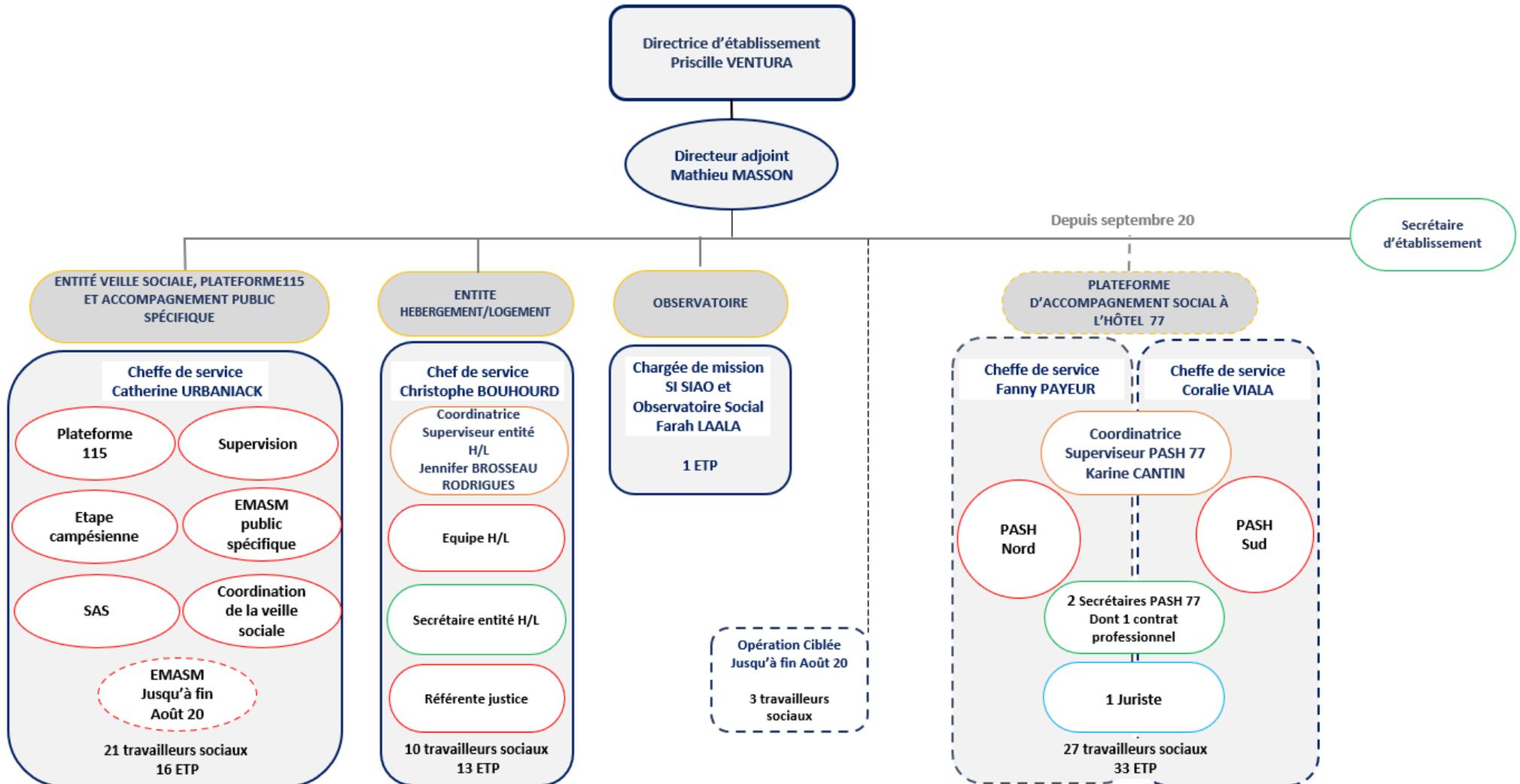
Ainsi, ont été élaborés en 2019 la Politique de protection des données personnelles - en ligne sur le site internet d'EQUALIS - et le registre de traitements. Les travaux finalisés en 2020 ou en cours portent notamment sur les domaines suivants, avec à titre d'exemples :

- 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 - Présentation de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH)

### 1 Organigramme

#### ETABLISSEMENT SIAO 77 ET ACCOMPAGNEMENT



## 2 Genèse et objectifs de la PASH

Dans le cadre du « Plan quinquennal pour le Logement d'abord et la Lutte contre le sans-abrisme 2018-2022 » et la « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté », la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) a décidé de confier le suivi ou l'accompagnement social des ménages mis à l'abri à l'hôtel dans un même département à un opérateur unique quel que soit le SIAO orienteur : la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH).

En complément de la régionalisation de la réservation hôtelière mise en œuvre en 2019, La DRIHL engage ainsi la relocalisation de l'accompagnement social des personnes hébergées à l'hôtel par l'État en Île-de-France : en complémentarité ou subsidiarité des acteurs de droit commun.

Cette relocalisation vise à améliorer la qualité du suivi et de l'accompagnement des familles hébergées, leur accès à un logement ainsi que les conditions d'intervention des acteurs et leur coordination dans un département. Elle doit permettre également une amélioration de la fluidité des parcours des familles mises à l'abri dans les hôtels 115 franciliens vers le logement.

Equalis, à la suite d'un appel à candidature, s'est vu confier cette plateforme. L'activité a commencé le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

### a. Les constats conduisant à l'ouverture de la PASH

Le constat est fait que dans chaque département de l'Île-de-France, des ménages sont hébergés sur leur territoire en étant orientés par d'autres SIAO franciliens.

La mise en œuvre de la réforme de l'accompagnement social à l'hôtel demande une mobilisation des différents acteurs dans une dynamique de changement des pratiques et de recherche de fluidité. Elle vise notamment à ne pas laisser sans évaluation et sans accompagnement des ménages hébergés à l'hôtel et à les orienter vers une prise en charge adaptée à leurs besoins.

Cette réforme a également pour objectif d'inscrire le public hébergé à l'hôtel dans une logique du « logement d'abord » en proposant un accompagnement social au logement si besoin ou, le cas échéant, de proposer un accès direct vers du logement autonome.

En Seine-et-Marne, 520 ménages à l'hôtel ont été recensés dans le logiciel SI SIAO sans évaluation et sans préconisation d'orientation.

### Objectifs

Les objectifs de la PASH sont :

Objectif principal : rencontrer, évaluer, accompagner et orienter l'ensemble des ménages mis à l'abri dans les hôtels du département de Seine-et-Marne par les SIAO d'Île-de-France et fluidifier le parcours des ménages vers le logement.

Objectifs opérationnels :

- Travailler en collaboration avec les autres SIAO franciliens,
- Travailler avec l'ensemble des partenaires de droit commun du département d'hébergement ou d'ancrage des familles,
- Améliorer la fluidité des parcours des ménages vers le logement, grâce à l'accompagnement de proximité,
- Avoir une bonne connaissance du territoire et du réseau partenarial du département,
- Se situer au cœur de la stratégie du Logement D'abord et l'intégrer de façon prioritaire dans l'accompagnement,
- Adapter son mode d'intervention,

- Être particulièrement vigilant aux situations des personnes vulnérables (situations des personnes victimes de violence, problématiques de santé, situations sensibles au niveau de la protection de l'enfance...).

### 3 Organisation de la PASH

Le service est divisé en deux équipes afin de couvrir le département de Seine-et-Marne. Le découpage a été décidé en amont de la création du service pour répartir la charge d'accompagnement et de suivi, pour éviter les déplacements trop éloignés du service et pour s'adapter au territoire. Géographiquement, la limite Nord/Sud de la PASH se situe à Ozoir-la-Ferrière.

L'équipe du Nord intervient dans 35 hôtels et l'équipe du Sud intervient dans 21 hôtels.

L'équipe a été recrutée et constituée entre juillet et août 2020 et a été opérationnelle dès le 1<sup>er</sup> septembre 2020.

Le service de la PASH est composé de :

- 9 travailleurs sociaux basés à Vaux-le-Pénil soit 9 ETP : équipe du Sud.
- 24 travailleurs sociaux basés à Mareuil-lès-Meaux soit 18 ETP : équipe du Nord. Particularité existante : 12 travailleurs sociaux du nord travaillent à 50% au sein du service PASH et 50% au sein de la plateforme 115 en tant qu'écoutes.
- 1 secrétaire temps plein. Elle est basée sur les deux sites afin de proposer un soutien à l'ensemble de l'équipe
- 1 juriste temps plein. Elle est basée sur les deux sites afin de proposer un soutien à l'ensemble de l'équipe
- 1 coordinatrice superviseuse temps plein. Elle est basée sur les deux sites afin de proposer un soutien et une expertise à l'ensemble de l'équipe. Cadre technique, elle coordonne les actions entre les acteurs, les partenaires et les ménages accompagnés.
- 1 cheffe de service sur le nord temps plein, 1 cheffe de service sur le sud temps plein. Cadres hiérarchiques, elles ont la charge du management des équipes. Elles s'assurent de la cohérence des actions et de la mise en place des demandes de la direction.

Soit **32 ETP** sur l'ensemble du service.

Chaque travailleur social accompagne ou suit 50 Ménages ; 25 ménages quand ils interviennent à mi-temps sur le 115 et sur la PASH.

### 4 Passations

Le suivi des ménages a été transmis par différents opérateurs :

Département	Opérateur	Nombres de ménages transmis :
77	EMASM 77	<b>939</b>
75	APTM	<b>83</b>
94, 93, 75	Croix Rouge	<b>170</b>
93	Ordre de Malte	<b>11</b>
77	Equalis Bussy	<b>57</b>
75,93,94,92	Opération ciblée Vivier 1, 2 et 3	<b>72</b>

Soit un total de **1332 ménages**

Environ la moitié des dossiers transmis contenaient des évaluations complètes des ménages, ce qui a permis de reprendre le suivi qui déjà en place. L'autre moitié des dossiers transmis étaient incomplets et nous avons dû faire de nouvelles évaluations afin de définir le type d'accompagnement à mettre en place auprès des familles.

### 3 - Missions et profils des ménages accompagnés

#### 1 Evaluation, accompagnement et orientation

##### a. Présentation

Les objectifs opérationnels de ce service sont mis en œuvre selon les modalités et les outils d'intervention suivants :

- **L'évaluation sociale**

Pour les ménages stabilisés à l'hôtel, les travailleurs sociaux de la plateforme d'accompagnement social à l'hôtel réalisent une évaluation sociale via le SI-SIAO. Ces évaluations permettent aux Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation d'Ile-de-France d'orienter les ménages vers des solutions d'hébergements ou de logement adaptés.

Les équipes se chargent également de procéder à l'actualisation trimestrielle des évaluations, si le ménage est toujours mis à l'abri à l'hôtel.

- **Le suivi**

Pour les ménages stabilisés et accompagnés par un référent chargé de l'accompagnement social global (MDS, CCAS...), la plateforme assure, en complémentarité, une mission d'évaluation et de suivi.

Le suivi démarre au plus tard un mois après l'évaluation sociale ou à la prise de contact avec le référent identifié en cas de non-réalisation d'évaluation sociale par la plateforme.

Le suivi est réalisé selon une fréquence d'entretiens, adapté aux besoins du ménage. Au minimum, un rendez-vous en présentiel une fois par trimestre est proposé. A ces entretiens, s'ajoutent les contacts par téléphones ou par mail, en fonction des besoins de chaque ménage.

- **L'accompagnement social**

Pour les ménages stabilisés sur le département, non accompagnés par un référent ou avec des besoins spécifiques, la plateforme assure en subsidiarité un accompagnement social global. Celui-ci démarre au plus tard un mois après l'évaluation sociale, ou à la prise de contact avec le référent identifié en cas de non-réalisation d'évaluation sociale par la plateforme.

L'accompagnement social est réalisé selon une fréquence soutenue d'entretiens et/ou de contacts, adaptée aux besoins des usagers, au minimum une fois par mois. Pour réaliser sa mission d'accompagnement social global, la plateforme engage notamment, des partenariats avec des associations spécialisées, particulièrement en ce qui concerne les femmes victimes de violences. Le but est d'accompagner le ménage vers le premier accueil du secteur d'ancrage afin d'amener les personnes vers le droit commun à la sortie de l'hôtel.

- **L'accompagnement vers le logement :**

Les équipes de la plateforme sont amenées à intervenir auprès des ménages prêts au relogement. Dans ce contexte, les équipes renforceront leurs accompagnements sur les actions visant à préparer le ménage à accéder et à occuper un logement dans le cadre d'un suivi de type AVL (accompagnement vers le logement) (conseils relatifs à la gestion budgétaire, aux démarches nécessaires avant l'entrée en logement...) L'outil de référence utilisé est la fiche AFFIL.

- **Les demandes d'intervention en urgence :**

Les SIAO peuvent solliciter directement les équipes de la PASH afin qu'une intervention soit réalisée en urgence concernant des ménages non stabilisés sur le département mais identifiés en situation de grande vulnérabilité. Pour ce faire, les opérateurs du SIAO doivent envoyer au service une fiche Urgence cryptée,

conformément aux directives de la DRIHL. Les équipes de la PASH procèdent, alors, à une intervention dans un délai maximum de 48h. Un compte-rendu de cette intervention est ensuite transmis au SIAO prescripteur.

- **Les actions collectives :**

Il est prévu que des actions collectives soient menées par les travailleurs sociaux de la PASH dans différents cadres : ouvertures des droits, soutien à la parentalité, ateliers cuisine, accès à la culture... Cependant, l'équipe étant en pleine création et au regard des conditions sanitaires particulières, ces actions n'ont pas pu être mises en place pour le moment.

### Les missions spécifiques

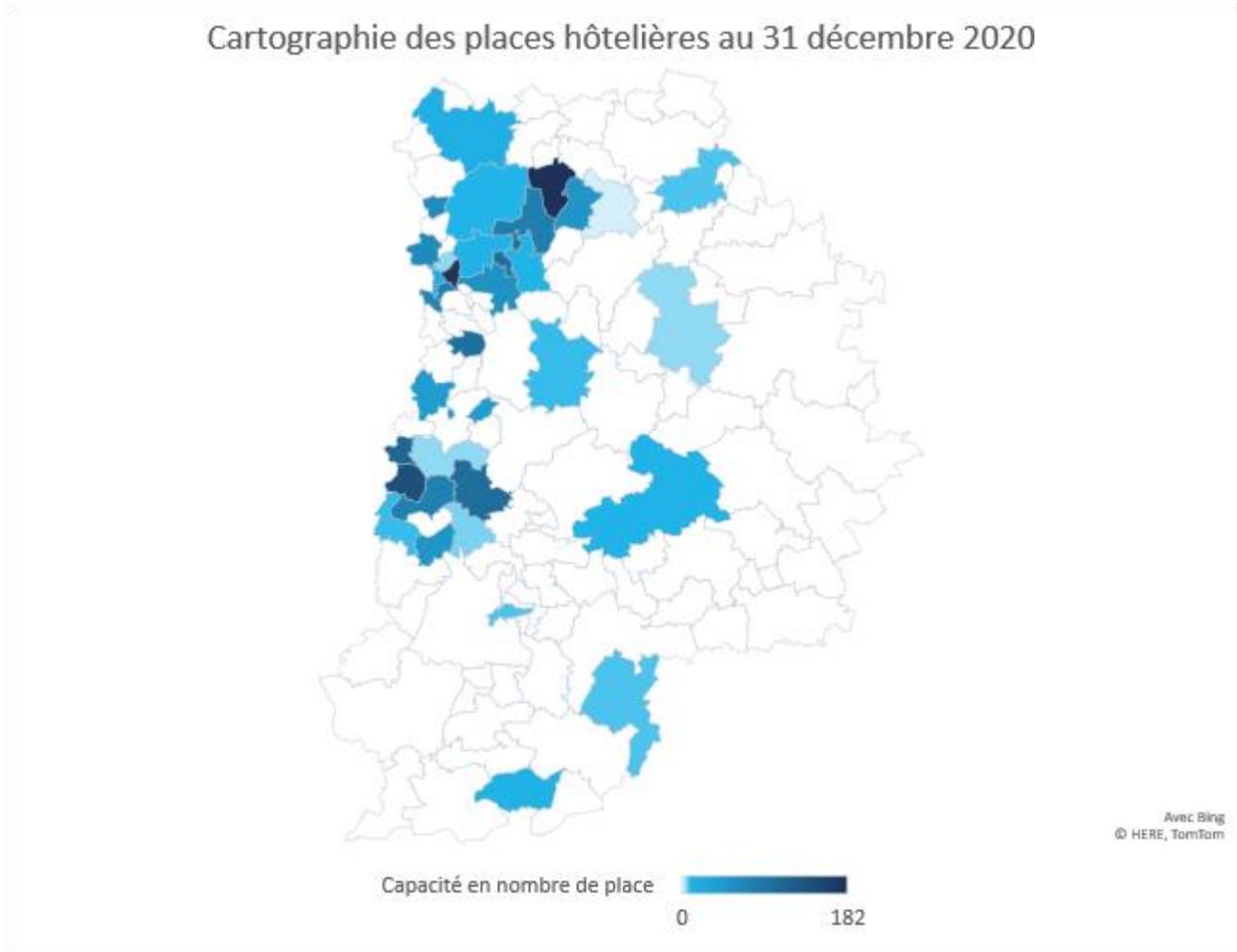
En intervenant à l'hôtel et au plus près des ménages, la PASH est le premier interlocuteur pour de nombreuses démarches. Les équipes étant constituées de professionnels de l'action sociale, elles sont qualifiées pour être alertes sur différentes thématiques sensibles comme :

- La prévention de la maltraitance,
- La prévention des violences intrafamiliales,
- La vulnérabilité des personnes.

Parfois, lorsque les ménages sont orientés, ils sont déjà suivis, accompagnés pour l'un ou plusieurs de ces sujets. Dans ce cas, les TS de la PASH vont se mettre immédiatement en lien avec les différents interlocuteurs (AEMO, Associations (Relais, SOS Femmes...), MDS, hôpitaux, etc.) afin de bien définir l'action de chacun et d'affiner l'action du travailleur social de la PASH.

Le constat est fait que souvent la PASH est la première à prendre connaissance des difficultés des ménages. Les travailleurs sociaux sont donc particulièrement alertes aux situations sensibles et déclenchent, s'il le faut, très rapidement, des démarches pour protéger au mieux les personnes. 4 informations préoccupantes ont été envoyées depuis septembre 2020.

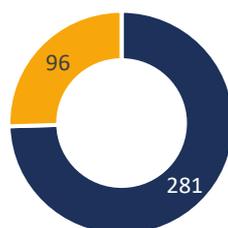
## 2 Présentation du profil des ménages accompagnés



### a. Nombre suivis/accompagnements

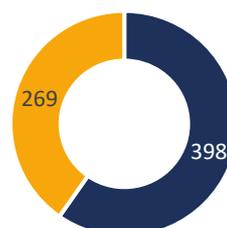
Au cours de l'année 2020, l'équipe du sud a accompagné **97** ménages depuis début septembre et suivi **270** ménages soit **367** ménages. Pour l'équipe du nord, **716** ménages ont été pris en charge, dont **437** en suivis et **279** en accompagnement. Dans ces chiffres sont compris les fins de prise en charge effectuées depuis septembre 2020.

Nombre de ménages  
accompagnés par la PASH 77  
377 ménages



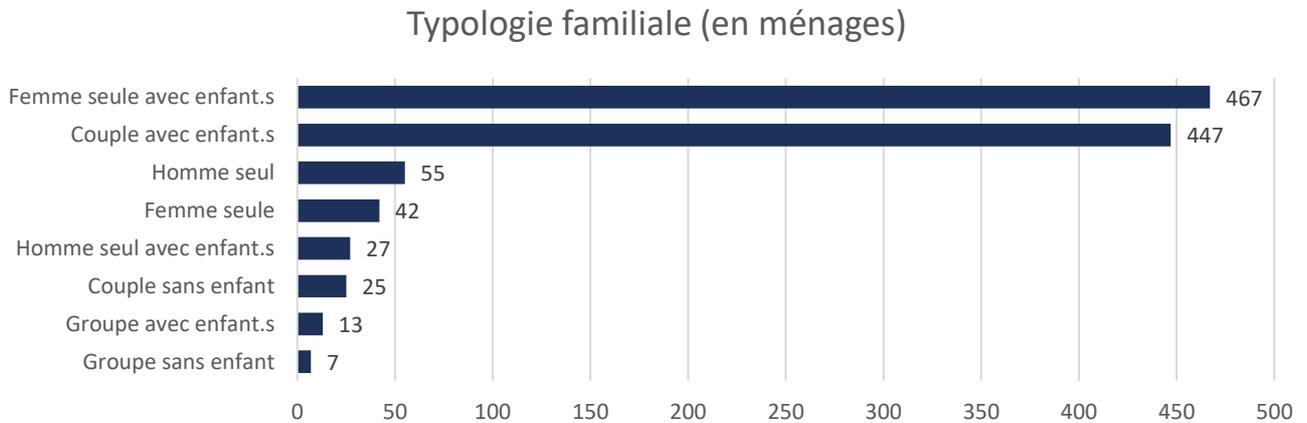
■ Nord ■ Sud

Nombre de ménages suivis  
par la PASH 77  
667 suivis



■ Nord ■ Sud

## b. Typologie des familles



Depuis le démarrage de la PASH, nous pouvons constater une présence importante de familles monoparentales. Les femmes seules avec enfant(s) représentent la plus grande part. Parmi les 494 familles monoparentales, seulement 27 familles sont composées d'un homme seul avec enfant.

Parmi les personnes isolées, les hommes seuls sont majoritaires mais on y retrouve également des personnes vulnérables du fait de problématiques de santé ou encore des personnes victimes de violences conjugales. Depuis le début de la crise sanitaire le déplafonnement des nuitées hôtelières a permis au public isolé d'être mis à l'abri à l'hôtel.

Nous pouvons constater que les couples avec enfants sont nombreux, contrairement aux groupes avec enfants. Les groupes sont composées de plus de deux adultes (un couple et une tierce personne de la famille). Les couples sans enfant sont majoritaires, contrairement aux groupes sans enfant.

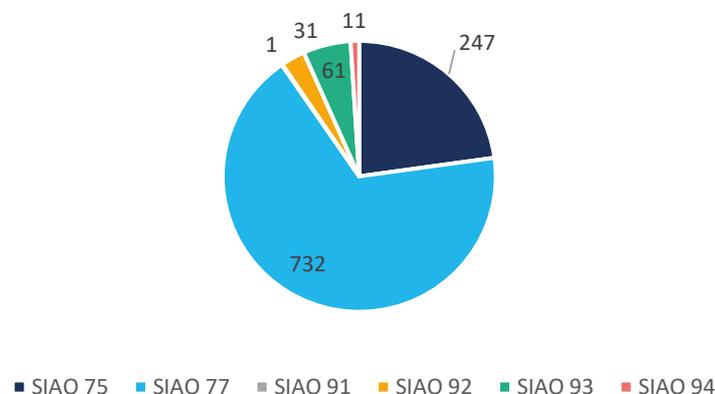
## c. L'âge des ménages

Depuis septembre 2020, la PASH a accompagné et/ou accompagne 1634 adultes, 1094 enfants ayant entre 3 et 18 ans et 608 enfants de moins de 3 ans. Cela indique aussi que les démarches effectuées doivent être adaptées à ces typologies (soutien à la parentalité, scolarisation, accompagnement vers les structures éducatives, PMI...)

Au total, en quatre mois, **3336** personnes soit **1083** ménages ont été et/ou sont accompagnées ou suivies par la PASH.

## d. Les SIAO orienteurs

### Nombre de ménages en fonction de leur SIAO orienteur



Ce graphique porte sur les ménages suivis ou accompagnés par la PASH (file active).

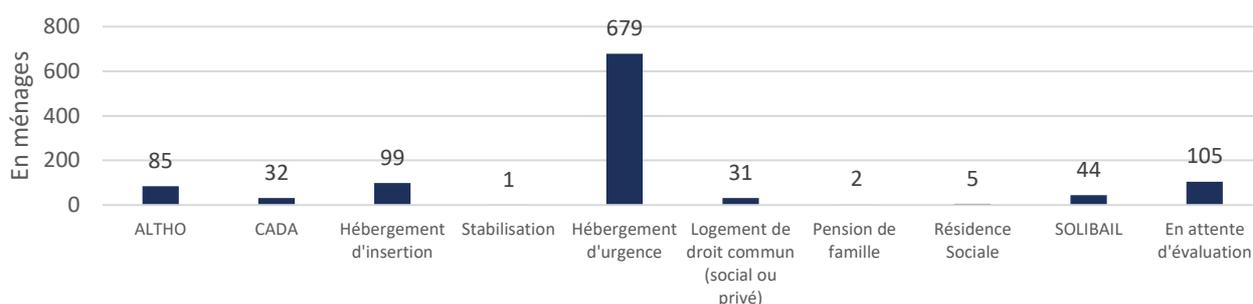
La proportion d'accompagnement sur le territoire correspond à :

- 68% de ménages de Seine-et-Marne
- 32% de ménages issu des autres départements franciliens.

Il est à noter que les évaluations des départements autres que le 77 sont actuellement dans l'attente de la possibilité du transfert vers le département d'origine.

#### e. Préconisations

### Préconisation par ménages ayant des demandes d'hébergement actives

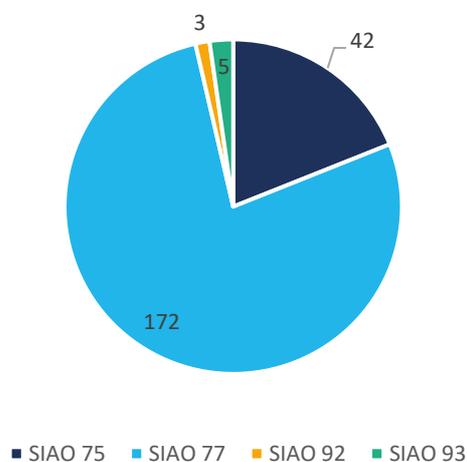


La majorité des ménages ont pour préconisation les Centres d'Hébergement d'Urgence. Il s'agit des ménages ayant une situation administrative non stabilisée en France.

**La catégorie « en attente d'évaluation » correspond aux ménages qui ont été inclus récemment dans les listes actives et qui seront évalués prochainement.**

#### f. Les sorties du dispositif hôtelier

## Département d'origine des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge

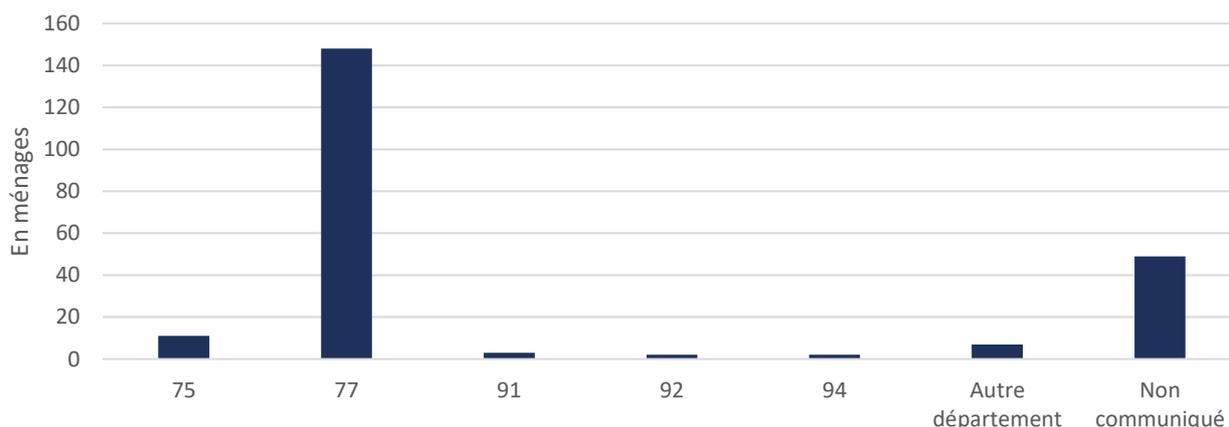


77% des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge sont issus du 77, 23% dépendent des autres départements d'île de France.

Les arrêts de prise en charge sont consécutifs à diverses situations :

- Départ volontaire de la famille,
- Absence de la famille à l'hôtel,
- Orientation vers une structure d'hébergement ou attribution d'un logement,
- Non-respect du règlement hôtelier ou problème de comportement,
- Défaut d'adhésion de la famille à l'accompagnement proposé par la PASH.

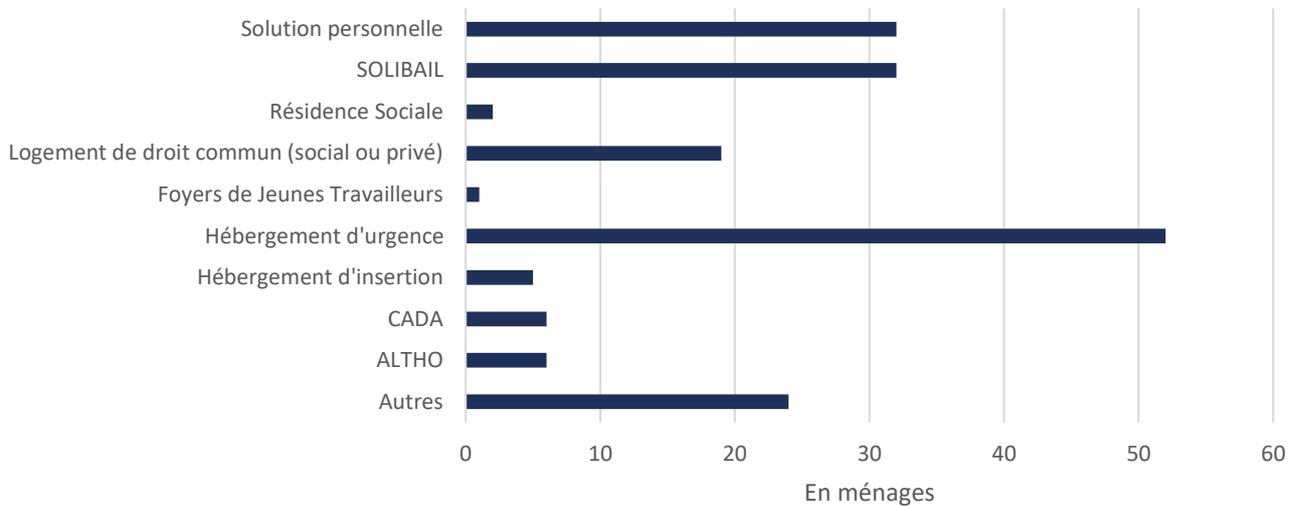
## Département de sortie des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge



La catégorie « non communiqué » correspond aux ménages qui ne nous ont pas communiqué leur département de sortie (solutions personnelles, hospitalisations de longue durée, départs volontaires...). En 2020 le service PASH était dans l'impossibilité technique d'avoir accès aux chiffres via le SISIAO.

Les ménages faisant l'objet d'un arrêt de prise en charge ne sont pas systématiquement orientés vers le département d'origine ; Un ménage dont le SIAO d'origine est le 75 peut bénéficier d'un arrêt de prise en charge car une orientation a été faite dans le département du 77. Ces ménages ne représentent toutefois pas la majorité des situations.

## Dispositif de sortie des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge



Dans le 77, les places en centres d'hébergement d'urgence sont pérennes. Les ménages restent dans cette structure tant qu'une autre solution n'est pas trouvée par le SIAO (CHRS, résidence sociale, logement de droit commun par exemple).

Des centres d'hébergement d'urgence dit "hivernaux" sont ouverts durant la période hivernale, du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année. Ces structures accueillent des ménages sur la durée de cette période. La Seine-et-Marne ne fait aucune sortie sans solution à la fermeture des places. Les ménages sont soit maintenu sur ces places pérennisées, soit réorientés à l'hôtel. A noter que depuis plusieurs années, les places hivernales sont partiellement ou totalement pérennisées.

## 4 - Le Partenariat

### 1 Les liens avec les 115/SIAO

Afin de favoriser la communication entre les différents acteurs, nous avons créé des liens et continuons à le faire avec les différents SIAO d'Ile de France.

Nous sollicitons les autres 115 concernant les attestations d'hébergement, les arrêts de prise en charge, les changements d'hôtel ainsi que pour les points de présence des ménages à l'hôtel, et échangeons régulièrement concernant les situations complexes. Les ateliers organisés depuis juin 2020 par la DRIHL permettent également de mieux appréhender la coopération entre partenaires.

### 2 Liens avec le PHRH (service médiation, réservations, coordination) et projet Mieux Vivre à l'Hôtel

Le service Médiation du PHRH nous permet de faire un lien entre notre équipe et l'hôtelier lors de difficultés avec des familles. Ce service intervient également pour procéder à des contrôles d'hygiène et de sécurité dans les chambres. Ces interventions sont réalisées deux fois par an dans chaque hôtel d'Ile-de-France.

Lors de conflits entre l'hôtelier et les ménages, ou bien entre plusieurs ménages, le service de médiation peut intervenir pour désamorcer un éventuel conflit. Ils peuvent intervenir sur demande de la PASH.

Enfin, grâce aux actions du projet "Mieux Vivre à l'Hôtel", nous avons pu fournir des ordinateurs portables à des familles qui en avaient le besoin (étudiants, collégiens, lycéens...). Par ce biais, nous avons également distribué plusieurs équipements aux ménages mis à l'abri (Masques et Kit Covid).

Les travailleurs sociaux de la PASH réfléchissent à des actions à mener lorsque la situation le permettra et la mission Mieux Vivre à L'Hôtel sera notre partenaire sur certaines actions.



*Une distribution de cadeaux a été réalisée dans un hôtel du secteur nord grâce à l'initiative d'un collègue du secteur qui a voulu préparer des cadeaux pour les familles vivant à l'hôtel.*

### **3 Lien à créer avec les services de proximité Maison des Solidarité (MDS) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).**

Une réunion d'informations coanimée par la DDCS et la direction de la PASH a été mise en place répondant aux principales questions du premier accueil sur les missions de la PASH. Cette rencontre a permis de bien définir les missions de la Pash et de rassurer les partenaires du Conseil Départemental.

Des rencontres physiques sont prévues courant 2021 afin que nous puissions présenter notre service, ses missions et ses professionnels.

Nous ambitionnons d'élaborer dans le courant de l'année 2021 un outil de présentation à destination des partenaires.

### **4 Création de liens grâce aux travailleurs sociaux et aux interventions sur le terrain (associations caritatives, partenaires locaux, etc...)**

Dans le cadre de nos interventions, nous avons développé des liens privilégiés avec des acteurs et interlocuteurs locaux (MDS, CCAS, Accueil de jour, Association de protection des Femmes Victimes de Violences Conjugales, PMI, assistantes sociales des Hôpitaux...). Sur le nord du département, un partenariat est contractualisé avec ARILE Horizon (accueil de jour familles).

## 5 - Les problématiques rencontrées par les familles

### 1 L'accès aux droits

L'accès aux droits constitue une des problématiques pour le public rencontré. En effet, certaines familles ne peuvent prétendre à une régularisation sur le territoire français. Elles doivent attendre de correspondre aux critères notifiés par la « circulaire Valls ». Pour exemple, une famille ayant été déboutée de sa demande d'asile, doit attendre cinq ans de présence sur le territoire français dont trois ans de scolarité de l'enfant.

Nous constatons en parallèle une méconnaissance du fonctionnement administratif français et des droits auxquels les ménages peuvent prétendre.

### 2 Situation de handicap et suivi médical

Les conditions de vie à l'hôtel ne sont bien souvent pas adaptées aux personnes souffrant de pathologies ou de handicap. Les chambres P.M.R sont limitées sur le département. L'absence de cuisine ne permet pas une hygiène alimentaire adaptée à leur pathologie.

Parfois le secteur d'implantation des hôtels rend difficile l'accès à la mobilité des personnes, freinant par exemple l'accès aux soins.

### 3 Les femmes/ hommes victimes de violences conjugales

Les travailleurs sociaux sont régulièrement sollicités pour des cas de violences conjugales. Ces situations nécessitent des interventions en urgence et une analyse fine de la situation.

### 4 La question de la parentalité

La taille et la configuration des chambres ne sont pas toujours adaptées à la vie familiale et à la composition familiale (chambre exiguë...). Elles engendrent une promiscuité pouvant être problématique.

Selon les compositions familiales, les familles peuvent se voir attribuer deux chambres non mitoyennes. La PASH a pour mission une vigilance accrue sur les questions de parentalité et de protection de l'enfance. Nous faisons le constat de situations parfois problématiques, pouvant nous amener à transmettre des informations préoccupantes aux services de l'aide sociale à l'enfance.

### 5 Changement d'hôtel

Durant l'accompagnement, les ménages peuvent être amenés à changer plusieurs fois d'hôtels. Cela a pour conséquence des difficultés concernant :

- La scolarisation des enfants,
- La domiciliation,
- Un éloignement de leur prise en charge médicale ou de leur emploi,
- L'accès aux associations caritatives,
- Un changement de référence,
- Une perte de leurs repères et du réseau amical.

Néanmoins, un changement d'hôtel peut être demandé par nos soins auprès du PHRH pour différentes raisons :

- Inadéquation de la configuration de la chambre (suroccupation, PMR...);
- **Éloignement** du lieu de travail, ou d'un suivi médical important.

Parfois, le comportement inadapté des ménages (non-respect du règlement hôtelier...) peut aussi entraîner une demande de changement d'hôtel.

Le délai de traitement des demandes de changements d'hôtels par le PHRH a une durée très variable allant de quelques jours à quelques mois ce qui crée, parfois, des incompréhensions pour les familles. Ces disparités sont liées à la tension du territoire dont dépend la famille.

## 6- Les freins rencontrés par l'équipe

L'équipe fait face à plusieurs difficultés dans l'exercice de ses missions.

**Non-connaissance de la liste d'attente** : Depuis l'ouverture, nous avons rencontré de nombreuses difficultés à obtenir les listings à jour des personnes mises à l'abri sur le département. Cela ne nous permet pas d'avoir une liste d'attente définie.

**Le nouveau logiciel SI-SIAO** : Afin d'harmoniser les pratiques des différents SIAO, une refonte du logiciel SI-SIAO a été mise en œuvre au mois de septembre 2020, date de lancement de la PASH. Plusieurs dysfonctionnements, liés à cette mise en place, ont été constatés. Les différentes gênes rencontrées sont prises en compte et travaillées.

**Le transfert vers les autres SIAO** : L'équipe est amenée à rencontrer des ménages ne dépendant pas du SIAO 77. Or, pour le moment, le logiciel SI-SIAO ne permet pas de transfert d'évaluation vers les SIAO. Les évaluations réalisées pour ces familles ne peuvent être transmises au SIAO compétent. Ainsi, pour un tiers des familles rencontrées (cf : graphique page 18, 3.2.4), les orientations préconisées sont en attente.

**La barrière de la langue** : certaines familles ne maîtrisent pas, ou peu, le français. Il est donc difficile d'échanger avec elles et de pouvoir être au plus proche de leurs attentes et de leurs besoins. Le recours à « ISM Interprétariat » permet de pouvoir échanger dans la langue maternelle des personnes rencontrées. Le recours à un traducteur peut, cependant, ne pas toujours se révéler approprié.

**La relation avec les hôteliers** : Les relations avec certains hôteliers peuvent quelquefois s'avérer complexes et délicates. Les familles sont amenées à nous faire part de problèmes d'hygiène (moisissures, punaises de lit, cafards...), de discourtoisie, ou de soucis matériels (pas de chauffage dans les chambres, pas d'accès à leur douche,). Nous sommes actuellement dans une dynamique de coopération avec les hôteliers.

**La mobilisation des familles** : Certains ménages ont de grandes difficultés à se mobiliser dans leur accompagnement. L'équipe doit alors effectuer un travail de mobilisation afin que les familles s'investissent et soient actrices de leur projet.

**Les participations financières** : Dans l'attente des conclusions des groupes de travail sur l'harmonisation des pratiques menés par les différents SIAO, les PASH et la DRIHL, les participations financières ne bénéficient pas en 2020, d'un protocole uniformisé dans les différents départements. Il est important de noter que la participation financière est déjà mise en place en Seine-et-Marne uniquement pour les ménages orientés par le SIAO 77.

Nous constatons **deux freins à l'accompagnement proposé par la PASH, qui** compliquent le travail des équipes sur le terrain : Il s'agit de la domiciliation et de la scolarisation. Depuis plusieurs années que l'accès à une domiciliation est de plus en plus complexe. Les mairies de petites communes où se trouve les hôtels ne peuvent plus domicilier faute de moyens, et les associations agréées sont submergées par les demandes. Néanmoins, la domiciliation reste la première porte vers l'insertion, quelle qu'elle soit. Sans adresse, aucun document ne peut être fait, aucun enregistrement n'est possible.

Certains ménages orientés par les 115 d'autres départements se sont domiciliés directement dans les hôtels par le passé. Ces actions ont pour conséquence de générer des difficultés liées à l'ancrage et à l'ouverture des droits (A ce sujet, un travail est actuellement engagé avec la CAF et la DRIHL).

Les personnes que nous accompagnons se retrouvent souvent en grande difficulté à cause de cela. Certaines mairies n'acceptent plus de domicilier « les personnes du 115 » car l'ancrage qui en découle les en empêche parfois (scolarisation, accès cantines, accès périscolaires...). De nombreuses familles se voient dans l'obligation de se domicilier loin de leur lieu de mise à l'abri, avec les problèmes de transports du territoire.

Quant à la scolarisation, certaines mairies refusent tout simplement d'inscrire les enfants « du 115 ». C'est souvent le cas pour des petites communes. En général, cela concerne des niveaux scolaires précis. Les

parents sont donc parfois obligés d'inscrire leurs enfants dans d'autres communes, et se voient faire des kilomètres chaque jour pour les emmener. Dans la mesure du possible, le 115 essaie de déplacer les familles pour pallier cette problématique de scolarisation.

## 7- Leviers : recrutement d'une juristé dédiée à la PASH

L'équipe pluridisciplinaire de la PASH permet de proposer un accompagnement adapté grâce à des postes spécifiques.

- a) Depuis le 8 décembre 2020, nous bénéficions de la présence à temps plein d'une juriste.

### Le mot de la juriste :

*« Le métier de juriste à la PASH englobe à la fois le rôle de conseil et celui d'accompagnement juridique et administratif des travailleurs sociaux et des bénéficiaires.*

*Ainsi, je réponds aux questions liées aux problématiques juridiques diverses rencontrées par les bénéficiaires et les travailleurs sociaux. Occasionnellement, j'accompagne les travailleurs sociaux dans les hôtels afin de rencontrer les bénéficiaires et de leur apporter un accompagnement plus spécifique et poussé.*

*Les thématiques juridiques le plus récurrentes sont celles relatives au droit des étrangers. Plus précisément, les questions liées à la régularisation administrative des bénéficiaires, à l'acquisition de la nationalité française et à la demande d'asile.*

*Aussi, le droit de la famille revête une composante non négligeable dans l'accompagnement des bénéficiaires au quotidien. Notamment au niveau des procédures de divorce et de celles liées à l'exercice de l'autorité parentale. Ponctuellement, des problématiques relevant de l'application du droit de l'union européenne ainsi que du droit international privé peuvent se présenter du fait de la diversité des nationalités des personnes bénéficiant de la prise en charge par la PASH.*

*Enfin, le travail de veille juridique et d'actualisation des connaissances est une composante non négligeable du métier de juriste. Elles sont la base de l'apport de solutions circonstanciées et actualisées aux problématiques juridiques rencontrées par les bénéficiaires. »* **N.F, juriste à la PASH**

- b) Afin de permettre aux équipes de pouvoir prendre du recul et avoir un espace de parole et de réflexion quant aux situations rencontrées sur le terrain, des groupes d'analyse des pratiques sont mis en place depuis l'ouverture de la PASH.
- c) Formations : Pour renforcer les connaissances des travailleurs sociaux et permettre une montée en expertise continue, l'équipe a déjà bénéficié :
- D'une formation sur le Droit des Etrangers.
  - D'une formation sur l'accompagnement des femmes victimes de violences.

Cette dynamique de formation sera maintenue en 2021.

## 8- Perspectives

Peu de PASH ont ouvert en septembre 2020. Aussi, nous sommes ravis de savoir que nos homologues vont ouvrir très prochainement sur les autres départements. Cela va nous permettre de partager notre expérience, nos ressentis, difficultés et questionnements tout en harmonisant nos pratiques.

Nul doute que les soucis liés à la refonte du SI-SIAO seront rapidement corrigés. Ce logiciel permettra d'optimiser l'accompagnement proposé aux ménages, favorisant ainsi la fluidité dans les hôtels.

Nous allons continuer le développement du partenariat local et régional afin d'être au plus proche des besoins des ménages accompagnés.

## 9- Annexe

### 1 Etude de situation n°1 – Famille X

#### Contexte de l'intervention

La plateforme 115 de Seine-et-Marne a été interpellée par le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (PHRH), concernant un ménage constitué d'un couple avec un enfant âgé de 3 ans.

Cette famille était alors mise à l'abri à l'hôtel sur le secteur de Sénart et en liste d'attente sur la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH).

L'hôtelier a alerté le PHRH car il a dû faire appel aux forces de l'ordre à la suite de violences conjugales exercées par Monsieur sur Madame. Les forces de l'ordre ont remis une convocation à Madame en vue d'une audition. Monsieur est resté avec Madame et l'enfant à l'hôtel.

L'écouter du 115 a sollicité la PASH afin qu'un travailleur social intervienne rapidement.

#### Première rencontre

Deux travailleurs sociaux de la PASH se sont rendus à l'hôtel pour rencontrer Madame. Monsieur n'était pas présent ce qui a favorisé l'émergence de la parole de Madame.

Madame ne parlant pas français, la maîtrise de l'anglais par un des travailleurs sociaux a constitué un véritable atout.

Lors de cet entretien, Madame a verbalisé avoir subi des violences conjugales. Elle a fait part de son souhait de se séparer de son conjoint. Elle a demandé de l'aide dans cette démarche.

Les professionnels ont dû analyser rapidement la situation afin d'instaurer des actions adaptées.

Les travailleurs sociaux ont proposé à Madame de demander au 115 un changement d'hôtel en urgence afin de la mettre en sécurité avec son enfant. Pour sécuriser le ménage, il a convenu de demander le changement d'hôtel dès le lendemain pour Madame et l'enfant. Le retrait de la prise en charge de Monsieur n'a pas été demandé immédiatement afin d'éviter un risque de passage à l'acte.

En attendant, l'équipe a conseillé à Madame de commencer à rassembler ses documents administratifs (Carte d'identité...) et de préparer des affaires de première nécessité.

Avant de partir, les travailleurs sociaux ont communiqué à Madame les coordonnées de la police, du service PASH, de l'association « Paroles de femmes » ainsi que le numéro d'aide aux femmes victimes de violences.

En parallèle, la coordinatrice de l'équipe a contacté l'association « Paroles de femmes » afin d'obtenir des conseils et solliciter un accompagnement adapté de leur part. Il a alors été convenu d'un rendez-vous le lendemain matin au sein de l'association.

A l'issue de cet appel, l'équipe PASH a appelé Madame afin de lui proposer de venir la chercher le lendemain à 9h directement devant l'école de l'enfant. Ceci afin de favoriser une mise en sécurité. Madame a maintenu sa décision de se séparer de Monsieur.

#### Deuxième rencontre

Les travailleurs sociaux ont rejoint Madame devant l'école de son enfant. Madame avait déjà déposé son enfant à l'école. En présence de Madame, ils sont allés chercher l'enfant. Un lien de qualité a été instauré avec la directrice de l'école. Elle a donné toutes les informations nécessaires afin que l'enfant puisse être scolarisé dans une autre école.

Sur les conseils de « Paroles de Femmes », les travailleurs sociaux ont accompagné Madame au commissariat de Police dans l'objectif de déclarer son départ de l'hôtel.

À la suite de cela, les professionnels ont accompagné Madame à l'accueil de jour de l'association « Paroles de femmes ». Un entretien a été réalisé avec Madame, l'enfant, les travailleurs sociaux de la PASH et une

éducatrice de l'association spécialisée dans les violences conjugales. Madame pouvait rester dans les locaux de l'association jusqu'à 17h en attendant la nouvelle orientation. Il a été décidé que les travailleuses sociales de la PASH accompagnent Madame à son nouvel hôtel.

En parallèle, un changement d'hôtel pour Madame et l'enfant a été demandé en urgence au 115 de Seine-et-Marne.

Dès le début de l'après-midi, la nouvelle orientation a été transmise. L'équipe de la PASH s'est rendue à l'hôtel à la rencontre de Madame et de son enfant. « Paroles de femmes » a fourni à Madame des denrées alimentaires, des vêtements et des tickets de transport.

Les deux hôtels étant proches, une fois Madame et son enfant déposés, les professionnelles, après accord de Madame et en lien avec la cheffe de service, ont informé le responsable de l'hôtel des faits.

Le suivi de Madame a été transmis à « Paroles de Femmes » qui est spécialisée dans l'accompagnement des femmes victimes de violences. L'équipe a mis en œuvre toutes les actions nécessaires.

### **Intervention auprès de Monsieur**

Le lendemain, la PASH a demandé au 115, conformément aux directives en vigueur dans le cas de violences signalées, de procéder à un arrêt de prise en charge pour Monsieur à compter du jour suivant. Monsieur a été prévenu par le 115 le jour même.

Il lui a également été rappelé qu'il pouvait aller rencontrer un travailleur social via les services de l'Etat (MDS, CCAS...).

### **Analyse critique**

- Problématique de violences conjugales :

L'équipe a démontré sa capacité à réagir et intervenir rapidement face à une situation dangereuse et susceptible de s'aggraver en instaurant des mesures adaptées. Toutefois, ces actions ont pu être menées car Madame avait décidé de se séparer de Monsieur et qu'elle n'est pas revenue sur sa décision. De plus, Madame relevant du département 77, le partenariat avec une association de protection des femmes a pu être immédiatement instauré guidant ainsi les professionnels dans les actes à accomplir. Cette mise en sécurité s'est effectuée dans les deux jours suivant l'acte de violence dénoncée par Madame.

Il est important de noter que, l'équipe est régulièrement interpellée par des femmes déclarant être victimes de violences mais qui ne dépendent pas forcément du 115 de Seine-et-Marne. En conséquence, il n'est pas possible de faire appel au partenariat local pour accompagner ces personnes. Afin de pallier, en partie, ses besoins, La PASH est convaincue de la nécessité de maintenir le cursus de formation proposé dans ce domaine. Elle favorisera l'appropriation pour les professionnels du cadre légal en vigueur pour optimiser la protection des victimes.

Le poste de juriste présent au sein de l'équipe PASH est également une plus-value pour accompagner et conseiller au mieux les victimes et renseigner les travailleurs sociaux.

Il sera primordial de développer à l'avenir un partenariat avec les associations des autres départements pour améliorer la prise en charge des personnes victimes de violences conjugales et/ou de violences intra familiales.

Fluidité des échanges entre les différents intervenants (PHRH, 115, PASH, Paroles de Femmes) :

Cette prise en charge a été facilitée par la réactivité de tous les divers intervenants qui ont contribué, également, à la conduite des démarches nécessaires.

Equipe pluridisciplinaire travaillant en complémentarité

- L'intervention a été menée jusqu'à son terme car elle a été activée une complémentarité de compétences de professionnels du service.
- Connaissance de la problématique des situations des femmes victimes de violence
- Compétences linguistiques afin de fluidifier les échanges avec Madame-
- Connaissance du réseau départemental traitant des situations des personnes victimes de violences conjugales.

## 2 Etude de situation n°2 – Madame M

### Contexte de l'intervention

En octobre 2020, la PASH est contactée par Madame M. mère de 3 enfants âgés de 14, 11 et 8 ans et hébergée dans un hôtel au nord la Seine et Marne depuis le plus de 2 ans.

Lors de ce premier appel, Madame confie à la secrétaire son profond mal-être lié à sa situation administrative et tient un discours inquiétant. Face au désarroi de Madame M, la secrétaire lui propose de pouvoir en discuter avec un travailleur social présent.

Le travailleur social tente de soutenir Madame M. et lui propose d'échanger sur sa situation. Lors de cet entretien téléphonique, Madame va expliquer avec beaucoup d'émotion quelles sont les origines de son mal-être. Elle va réitérer ses propos inquiétants qui vont rapidement alerter le professionnel.

Le jour même, sa référente a été prévenue de cet appel et a pris contact avec elle. Madame fait également part de son isolement.

Lors d'une réunion d'équipe la référente évoque cette situation. Il est proposé d'étayer ponctuellement l'accompagnement avec l'intervention d'une éducatrice de l'équipe de formation initiale EJE, afin d'affiner l'évaluation des enfants. Il est également acté la prise de contact avec l'EMPP (Equipe Mobile Psychiatrique Précarité) afin de pouvoir évaluer l'état de santé psychique de Madame par des professionnels compétents.

### Intervention

Dans un premier temps, les deux professionnelles contactent Madame M. par téléphone pour prendre de ses nouvelles et lui expliciter le nouvel accompagnement proposé par le service.

Lors de cet appel, Madame évoque le traitement d'anxiolytiques qui lui a été prescrit par le médecin et qui, selon elle, la rend « encore plus triste ». Les travailleurs sociaux lui proposent alors un relais pour ses enfants (type accueil provisoire ou relais familial) afin qu'elle puisse se reposer ou bien bénéficier d'une hospitalisation.

Madame refuse avançant que ses enfants sont « sa seule motivation et raison d'être ». Il est alors convenu avec elle de rencontrer ses enfants seuls. Madame M. accepte.

Les professionnelles souhaitent alors se rendre exceptionnellement en binôme auprès du ménage afin que l'une d'entre elles s'entretienne avec Madame et que l'autre puisse passer un temps extérieur avec les enfants. L'objectif était de les extraire du discours maternel et d'avoir accès à leurs ressentis personnels sur la situation actuelle. Le contexte sanitaire n'aura pas permis ce projet. Malgré tout, les travailleuses sociales se sont tout de même rendues auprès de la famille très rapidement.

Dans un premier temps, la professionnelle qui va intervenir exceptionnellement auprès de la famille est présentée. Même si Madame M. a créé un lien de confiance indéniable avec sa référente, elle conçoit que l'intervention d'une seconde personne pourrait l'aider à traverser cette période complexe pour elle et sa famille. Dans un second temps, en accord avec la famille, une sortie est proposée afin d'échanger à l'extérieur de l'hôtel dans un cadre plus détendu. Très naturellement Madame M. se confie à sa référente et les enfants se

rapprochent de l'autre professionnelle pour évoquer librement leur quotidien. Madame fait part par exemple de ses problèmes de vue. Madame M. a une ordonnance afin d'obtenir des lunettes de vue.

Les enfants se montrent enjoués, souriants et démontrent un fort lien dans la fratrie. Ils ont conscience des difficultés de leur mère mais n'en semblent pas impactés au point d'en voir leur développement troublé. Ils font preuve de très grandes capacités de résilience afin de faire des difficultés qu'ils rencontrent une force qui les unit. De même, ils ont des préoccupations liées à leur âge (scolarité, amis, activités extra scolaires, dessins, lecture...). Les trois enfants expliquent, lors de ces échanges, qu'il y a une télévision dans leur chambre qui ne fonctionne pas mais ils aimeraient pouvoir en profiter. Madame M. a prévenu le responsable de l'hôtel qui n'a pas encore effectué les réparations.

A la fin de ce temps de rencontre, Madame M. apparaît plus apaisée et davantage souriante et peut clairement exprimer à quel point cette parenthèse lui a fait du bien.

Un calendrier de rencontres avait été préalablement réfléchi afin d'assurer une présence soutenue auprès de la famille chaque semaine en fonction de l'évolution de l'état de santé de Madame.

La référente de la famille fait appel à une association « Lunettes Sans Frontière » en présentant les ordonnances de Madame M. pour qu'elle puisse obtenir des lunettes adaptées à sa vue. En deux semaines Madame M. a pu obtenir plusieurs paires de lunettes gratuitement grâce à la mise en lien avec « Lunette sans frontière » par la PASH.

La semaine suivante, un rendez-vous est pris avec l'éducatrice ayant une expérience importante en Protection de l'Enfance afin d'intervenir si besoin sur le lien mère-enfants et les conditions des enfants. Elle a pu rapidement transmettre les informations à la référente. Elle avait aussi pris note de la demande des enfants concernant la télévision. Equalis, avait reçu quelques mois auparavant via la mission « Mieux Vivre à l'Hôtel » du PHRH, un don d'ordinateurs portables de l'association « Emmaüs connect ». Un ordinateur a été remis à la famille. Dès réception de cet ordinateur, ils se sont empressés de regarder leurs résultats scolaires. Les enfants ont choisi, en contrepartie de ce cadeau, de faire des dessins et des lettres de remerciement à l'association Emmaüs.

Par la suite, un temps de rencontre est organisé avec uniquement Madame. Madame M. se livre alors sur son histoire de vie. Elle raconte son arrivée en France, la déchéance de tous ses espoirs face à une réalité administrative complexe afin d'obtenir un titre de séjour.

La semaine suivante, à la demande de la référente, l'Equipe Mobile Psychiatrique Précarité se rend auprès de Madame et avec l'accord de Madame M. L'équipe constate également que Madame est attristée par sa situation administrative, qui comme les travailleurs sociaux l'avaient remarqué, empêche Madame d'accomplir ses projets. Cependant, l'équipe ne relève pas de souffrance chez Madame. L'équipe a tenté d'évoquer le passé de Madame et son parcours migratoire pour venir se réfugier en France. Elle n'a pas souhaité échanger à ce sujet restant sur une posture assez fermée. L'EMPP n'a pas réussi à évaluer quel a été l'impact psychologique et physique concernant ce point. L'équipe a laissé ses coordonnées à Madame M. si besoin et ils l'ont orientée vers le Centre Médico Psychologique (C.M.P.) le plus proche.

Une semaine plus tard, Madame M. semble beaucoup plus sereine et apaisée. Madame a évoqué que les nombreuses interventions des travailleurs sociaux et des équipes pluridisciplinaires lui ont été bénéfiques et qu'elle se sentait entourée. Madame commençait également à s'adapter aux traitements médicaux et ce qui lui a permis de retrouver l'appétit et le sommeil.

A ce moment, la référente et Madame M. échangent sur les démarches qu'elles vont commencer ensemble et principalement celles en lien avec la régularisation de Madame M. Pour cela, elles ont convenu que chacune devait faire le nécessaire pour obtenir des informations concernant la présence de la famille en France afin de constituer un dossier solide.

Depuis ce temps, des rendez-vous entre Madame M. et la référente sont pris une fois par mois. Le dossier se constitue petit à petit. Il manque uniquement le rendez-vous auprès de la préfecture pour pouvoir déposer ce dossier.

Madame explique qu'elle a fait appel à nous pour demander de l'aide et que ce coup de téléphone a été sa manière de nous prévenir. Elle ne s'attendait pas à une intervention aussi rapide du service. Elle appréhendait ces entretiens et les nombreuses interventions mais ne regrette pas. Elle se sent plus sereine et confiante psychologiquement depuis plusieurs semaines. Elle dit qu'elle s'ouvre beaucoup plus à ses enfants, ils discutent entre eux sur des sujets qui pouvaient auparavant être tabous. Elle sait que sa situation administrative ne va pas s'arranger aussi rapidement qu'elle le souhaite mais elle est convaincue que cela arrivera. Elle remercie les équipes et les deux travailleuses sociales qui sont intervenues. Madame n'a pas encore rencontré le CMP, elle attend un appel de leur part. Elle a contacté des associations pour faire du bénévolat afin d'éviter son isolement.

### **Analyse critique**

Problématique de la détresse psychique :

La précarité, le trauma de l'exil, les parcours de vie complexes et bien d'autres difficultés encore, peuvent, selon les médecins, engendrer des troubles psychiques passagers ou chroniques chez les personnes accompagnées par la PASH.

Si l'accompagnement psychologique n'est pas dans les missions du travailleur social, il n'en reste pas moins le premier interlocuteur de la famille. Et dans certains cas le seul « *écoutant* » existant.

Il apparaît donc primordial de détecter précocement ces troubles afin d'orienter et de soutenir au mieux la personne. Dans cette situation, les liens partenariaux (EMPP et CMP) et l'intervention soutenue des travailleurs sociaux auront permis une avancée positive de la situation sans pour autant penser à l'éloignement des enfants.

### **Le Travail en équipe**

Cette situation met en lumière un travail d'équipe réactif du début à la fin. En effet, dans un premier temps la secrétaire appréhende la situation et cherche un relai afin que la détresse de Madame M. soit entendue par un professionnel qui prend l'écoute et soutient Madame par téléphone.

Le point est fait au retour de la référente qui contacte rapidement Madame M.

Par la suite, la situation est évoquée par la référente en réunion d'équipe et chacun en fonction de sa formation et de son parcours professionnel conseille la collègue référente. La présence de la cheffe de service permet d'organiser la possibilité des interventions dans le respect des missions de la PASH, définies dans le cahier des charges.

Au regard de l'évolution positive de la situation, il apparaît que la complémentarité du travail pluridisciplinaire aura permis à la famille de se saisir de l'accompagnement proposé.