



**equalis**  
Agissons ensemble

**Rapport d'activité 2020**

**SIAO77**

**Plateforme 115**

**Entité Hébergement Logement**

**Observatoire social**

<b>1 - Glossaire</b>	<b>4</b>
<b>2 - Introduction</b>	<b>5</b>
<b>3 - Organisme gestionnaire</b>	<b>7</b>
3 - 1 <b>Présentation d'EQUALIS</b>	<b>7</b>
3 - 2 <b>Expérience et savoir faire</b>	<b>7</b>
3 - 3 <b>Organisation</b>	<b>8</b>
3 - 4 <b>Démarche Qualité – Bienveillance – Risques</b>	<b>10</b>
3.4.1 La politique Management Qualité / Risques 2019-2023	10
3.4.2 La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bientraitance	10
3.4.3 La prévention et la gestion des risques de maltraitance	12
3.4.4 La mise en œuvre du RGPD au sein d'EQUALIS	13
<b>4 - Présentation du SIAO77</b>	<b>14</b>
4 - 1 <b>Pilotage</b>	<b>15</b>
4 - 2 <b>Les instances du SIAO et ses partenaires</b>	<b>16</b>
4 - 3 <b>Organigramme</b>	<b>17</b>
4 - 4 <b>Les points forts</b>	<b>18</b>
4 - 5 <b>Le parcours des demandes</b>	<b>19</b>
<b>5 - La plateforme 115 en Seine-et-Marne</b>	<b>20</b>
5 - 1 <b>L'organisation de la plateforme</b>	<b>20</b>
5.1.1 Les missions	20
5.1.2 Les possibilités d'orientations et de mises à l'abri des ménages	21
5.1.3 L'équipe	22
5.1.4 Le partenariat nécessaire à l'accomplissement des missions de la Plateforme 115	22
5.1.5 Les dispositifs de la veille sociale en Seine-et-Marne	23
5 - 2 <b>L'organisation lors de la crise sanitaire et son impact sur l'activité</b>	<b>24</b>
5 - 3 <b>Passage au nouveau logiciel SI-SIAO et impacts</b>	<b>25</b>
<b>6 - La plateforme du 115 en chiffres</b>	<b>27</b>
6 - 1 <b>Les appels – analyse des communications</b>	<b>28</b>
6 - 2 <b>Les bénéficiaires de la Plateforme 115 du SIAO77</b>	<b>29</b>
6 - 3 <b>Les mises à l'abri en accueil de nuit</b>	<b>29</b>
6 - 4 <b>Les hébergements à l'hôtel</b>	<b>30</b>
6 - 5 <b>Les dispositifs supplémentaires liés aux plans « Grand froid » et « Canicule »</b>	<b>32</b>
6 - 6 <b>Gestion de la crise sanitaire</b>	<b>32</b>
6 - 7 <b>Les demandes non pourvues</b>	<b>33</b>
6 - 8 <b>Les demandes de prestations</b>	<b>34</b>
6 - 9 <b>Une réponse aux DNP 115 : l'articulation entre l'Entité Plateforme 115 et l'Entité Hébergement Logement du SIAO77</b>	<b>34</b>
<b>7 - Focus sur la coordination des acteurs de la veille sociale</b>	<b>36</b>
<b>8 - Le mot de la cheffe de service de la Plateforme 115 du SIAO77</b>	<b>38</b>

<b>9 - L'entité Hébergement-Logement</b>	<b>39</b>
9 - 1 <b>L'organisation de l'entité</b>	<b>39</b>
9 - 2 <b>L'organisation, lors de la crise sanitaire et son impact sur l'activité</b>	<b>41</b>
9 - 3 <b>Passage au nouveau logiciel SI-SIAO et impacts</b>	<b>42</b>
<b>10 - L'activité de l'entité Hébergement-Logement</b>	<b>43</b>
10 - 1 <b>L'activité de l'entité Hébergement-Logement</b>	<b>43</b>
10 - 2 <b>Les profils des ménages et personnes en demande d'hébergement</b>	<b>46</b>
10 - 3 <b>L'hébergement d'urgence</b>	<b>49</b>
10 - 4 <b>L'hébergement d'insertion</b>	<b>51</b>
10 - 5 <b>Le logement accompagné</b>	<b>53</b>
10 - 6 <b>L'intermédiation locative</b>	<b>56</b>
10 - 7 <b>L'ALT, Logement Passerelles Jeunes et logements spécifiques</b>	<b>58</b>
10.7.1 <b>Le dispositif logement ALT</b>	<b>58</b>
10.7.2 <b>Les Logements Passerelle Jeunes</b>	<b>59</b>
10 - 8 <b>Autres activités du SI-SIAO</b>	<b>59</b>
10.8.1 <b>La mission « référent Justice »</b>	<b>59</b>
10.8.2 <b>La mission « DAHO »</b>	<b>61</b>
10.8.3 <b>La labellisation SYPLO</b>	<b>61</b>
10.8.4 <b>Le Protocole Départemental des Accords Collectifs (ACD)</b>	<b>63</b>
10.8.5 <b>Les missions liées à la fiche AFFIL</b>	<b>63</b>
<b>11 - Le mot du chef de service de l'Entité Hébergement Logement du SIAO77</b>	<b>64</b>
<b>12 - L'observatoire social du SIAO77</b>	<b>65</b>
12 - 1 <b>Les SI-SIAO et SI-115 disparaissent au profit du SI-REFONTE : SI-SIAO-115</b>	<b>65</b>
12.1.1 <b>Le SI-SIAO</b>	<b>65</b>
12.1.2 <b>Le SI-115</b>	<b>65</b>
12.1.3 <b>Le SI-REFONTE : SI-SIAO-115</b>	<b>66</b>
12 - 2 <b>Les formations assurées par l'Observatoire</b>	<b>67</b>
12 - 3 <b>Le support SI-SIAO utilisateurs</b>	<b>67</b>
12 - 4 <b>Les enquêtes</b>	<b>68</b>
12.4.1 <b>Les groupes de travail de l'OFPRUH</b>	<b>68</b>
12.4.2 <b>Le Rapport d'Activité 2020</b>	<b>68</b>
12.4.3 <b>Communication : le Bulletin d'informations et la Newsletter</b>	<b>68</b>
12.4.4 <b>Communication : SISIAO.net</b>	<b>69</b>
12.4.5 <b>Communication : SIAO77.fr</b>	<b>71</b>
12.4.6 <b>Axes d'améliorations</b>	<b>71</b>
<b>13 - Conclusion</b>	<b>72</b>

## 1 - Glossaire

ADIL	Agence Départementale d'Information sur le Logement
AHI	Accueil Hébergement Insertion
ALUR	Loi du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
ALTHO	ALternative à l'HOtel
AVDL	Accompagnement Vers et Dans le Logement
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
CADA	Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CESF	Conseiller(e) en Economie Sociale et Familiale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHS	Centre d'Hébergement et de Stabilisation
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CRIP	Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes
COMED	COMmission de MEdiation Départementale
DAHO	Droit A l'Hébergement Opposable
DALO	Droit Au Logement Opposable
DDCS	Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DGCS	Direction Générale de la Cohésion Sociale
DNP	Demande Non Pourvue
DRIHL	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
DRJSCS	Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale
DSI	Direction Système d'Information
DVH	Droits de Visite et d'Hébergement
EMASM	Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation
EMPP	Equipe Mobile Psychiatrie Précarité
FAS	Fédération des Acteurs de la Solidarité
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FTM	Foyer de Travailleurs Migrants
FVV	Femme Victime de Violences conjugales
GCSMS	Groupeement de Coopération Social et Médico-Social
GFRH	Groupeement Francilien des Réservations Hôtelières
GIP HIS	Groupeement d'Intérêt Public Habitat et Interventions Sociales
HUAS	Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social
LHSS	Lits Halte Soins Santé
MDS	Maison Départementale des Solidarités
MNA	Mineur Non Accompagné
OFII	Office Français de l'Immigration et d'Intégration
OFPRUH	Observatoire Francilien des Personnes à la RUe ou Hébergées
PASH	Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel
PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées
PHRH	Pôle Hébergement & Réservation Hôtelière
PF	Pension de Famille
PJJ	Protection Judiciaire de la Jeunesse
RA	Résidence Accueil
RS	Résidence Sociale
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SI-SIAO	Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
VSA	Veille Sociale et Accompagnement

## 2 - Introduction

### 2020 l'année de tous les qualificatifs !

#### Le mot de la Directrice

**Eprouvante** : pour les ménages en situation de rue, de mal logement ou mis à l'abri à l'hôtel, pour les équipes de travailleurs sociaux, pour les bénévoles. La crise sanitaire a durement frappé la France.

La population en situation déjà précaire s'est trouvée fragilisée plus encore. Les associations caritatives, les structures d'aide alimentaire ont dû, soit suspendre leurs activités, soit modifier leurs pratiques dans l'urgence pour pouvoir répondre aux besoins élémentaires des personnes les plus faibles : dormir, manger, se laver.

Les équipes du SIAO77 se sont fortement mobilisées afin d'assurer la continuité du service de la Plateforme115, de l'accompagnement des ménages à l'hôtel et des orientations adaptées vers des solutions pérennes.

Elles ont su, malgré des conditions de travail compliquées mais avec des protocoles adaptés et novateurs, être agiles dans leurs missions en s'adaptant aussi à de nouvelles actions complémentaires en faveur des personnes les plus démunies.

Les résorptions de plusieurs campements illicites installés dans le territoire seine-et-marnais, ont nécessité la participation conjointe des forces de l'Etat et des travailleurs sociaux pour aboutir le plus efficacement possible à des prises en charge appropriées.

**Solidaire** : les travailleurs sociaux ont su faire preuve d'un grand sens des responsabilités face à cette conjoncture difficile tant envers les personnes accompagnées qu'envers leurs collègues les plus en difficultés. Tous ont montré un esprit d'équipe sans faille et une cohésion remarquable, soutenus par l'équipe de direction. La mobilisation des ressources d'Equalis a facilité la mise en œuvre de ces nouveaux outils et méthodes de travail. L'union de toutes ces forces a permis une disponibilité et une vigilance accrues auprès des personnes vulnérables.

**Innovante** : le télétravail a fait son apparition au sein des services. Il a permis, notamment pour la Plateforme 115, une innovation de pratiques grâce aux compétences, à l'investissement et à la réactivité du service informatique.

Les réunions en visioconférences sont plus délicates pour les échanges interactifs mais ont néanmoins permis d'assurer la continuité du service rendu.

La refonte des deux SI, SI 115 et SI insertion permettra de renforcer les communications transversales, au niveau national, des différents intervenants, auprès des publics fragiles. Ce nouveau dispositif reste très perfectible. Après s'être appropriées ce nouvel outil, les équipes restent vigilantes durant cette période de transition car elles sont confrontées à des données défaillantes pouvant mettre en péril les prises en charge. L'observatoire social fait un travail considérable en matière de formations et de remontées vers la DGCS et la conseillère de la Ministre, des problématiques soulevées au quotidien par les utilisateurs.

**Positive** : depuis septembre 2020, l'équipe des travailleurs sociaux s'est sensiblement renforcée, ainsi que l'équipe de cadres, avec l'arrivée de deux nouvelles cheffes de service et d'un directeur adjoint. Cela est lié à la mise en place de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'hôtel, puisque qu'EQUALIS a été retenu pour cette mission.

Des temps de rencontres et d'échanges en distanciel, de petits événements festifs (concours de décoration de bureau, calendrier de l'avent...) dans le respect des gestes barrières ont pu se tenir en renforçant les liens des équipes. L'adaptabilité et la souplesse des professionnels ont permis de maintenir un travail de qualité et efficace. Le travail en collaboration avec d'autres associations, pour assurer des distributions de tickets service et denrées alimentaires, a renforcé les liens partenariaux.

La dynamique engagée, et désormais, consolidée, entre le SIAO77 et les partenaires, augure de belles rencontres à venir autour des projets qui nous animent dans l'objectif d'améliorer encore la prise en charge des publics les plus démunis, à la rue ou mal logés.

**Remerciements :**

Je remercie :

- L'équipe de cadres, Catherine Urbaniack, Christophe Bouhourd, Karine Cantin, et Jennifer Brosseau-Rodrigues,
- Farah Laala, chargée de mission SI SIAO qui, dans un contexte compliqué (refonte du SI-SIAO-115) a pu élaborer un rapport d'activité cohérent sur toutes les données chiffrées
- Les équipes de travailleurs sociaux pour leur implication dans leurs missions et pour l'aboutissement de ce rapport d'activité. Elles ont montré un grand sens des responsabilités lié à des prises d'initiatives solidaires et positives.

Je remercie également les partenaires pour leur investissement et leur collaboration active et constructive et pour leur présence aux différentes instances (Commissions Départementales, Tables Rondes, Commissions de synthèse, réunions nombreuses en présentiel comme en distanciel)

Je remercie l'équipe du SIAO qui œuvre jour après jour avec les partenaires, dans le souci d'apporter des solutions adaptées à nos concitoyens les plus démunis.

**Le SIAO77 sort grandi et renforcé de cette année atypique.**

Priscille VENTURA  
*Directrice SIAO77 et accompagnement*

### 3 - Organisme gestionnaire

#### 3 - 1 Présentation d'EQUALIS

EQUALIS, association régie par la loi du 1er juillet 1901, créée le 1er juin 2020, par une fusion création, issue de l'Union des deux 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.

#### 3 - 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, 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 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.

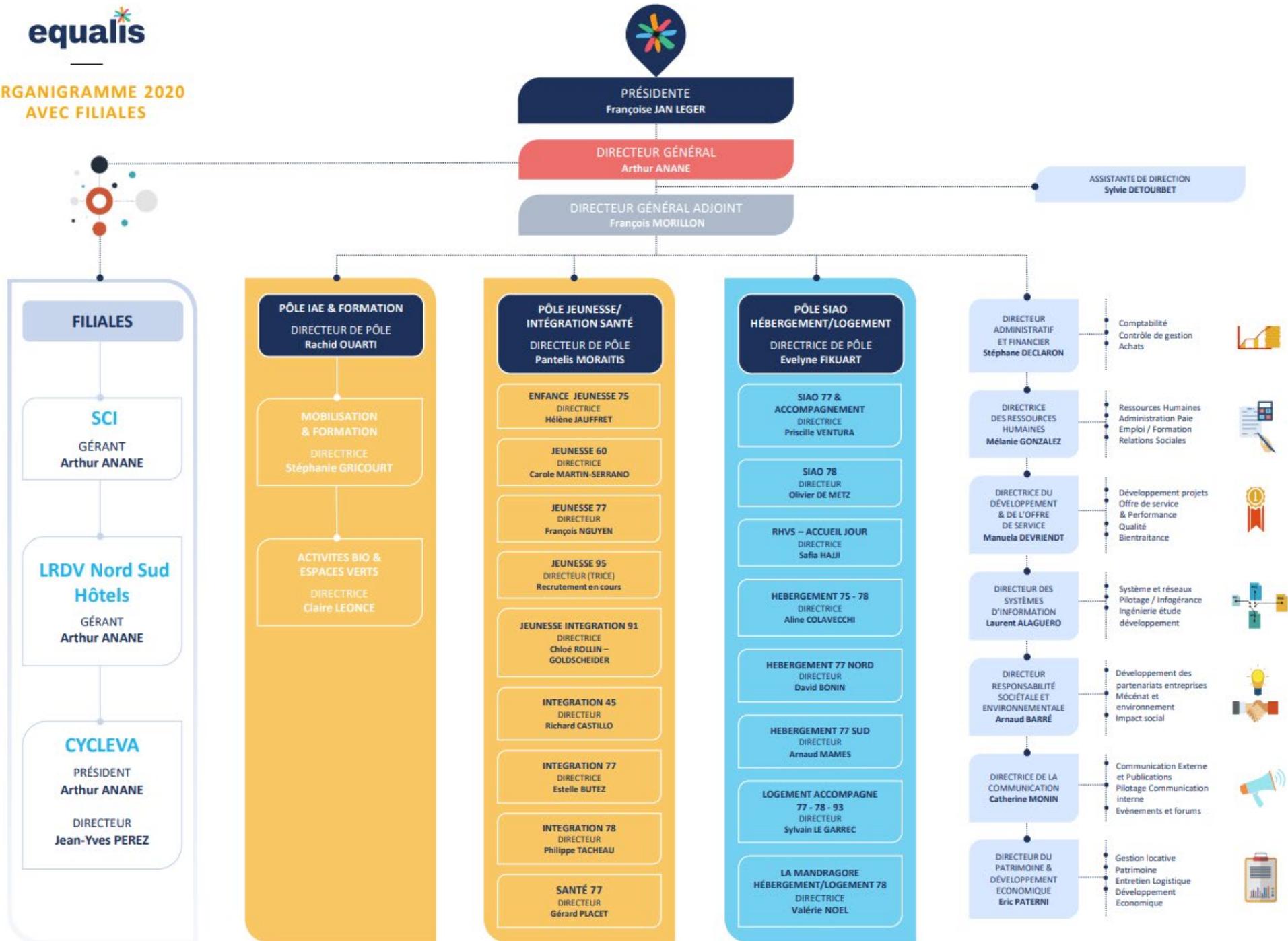
EQUALIS a travaillé avec la DDCS à l'élaboration d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) selon les modalités générales qui ont été précisées dans la circulaire N°DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013, relative à la mise en œuvre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens prévu à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

### 3 - 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.



### 3 - 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.

#### 3.4.1 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

#### 3.4.2 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,

- 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.

#### 3.4.3 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 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.

#### 3.4.4 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.

## 4 - Présentation du SIAO77

**Simplifier** les démarches d'accès à la mise à l'abri, à l'hébergement et au logement pour les personnes sans domicile, ou risquant de l'être et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent



**Orienter** les personnes en fonction de leurs besoins et prioriser la volonté instituée par la stratégie du Logement d'abord



Garantir la **continuité** de la prise en charge et la continuité dans le parcours des personnes

Traiter avec **équité** les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre d'hébergement ou de logement



**Coordonner** les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement



Participer à la constitution d'**observatoires** locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées

#### 4 - 1 Pilotage



➤ **La Direction Départementale de la Cohésion Sociale** est au service des usagers, du monde associatif, des élus, créant un guichet unique facilitant leur accompagnement et leur demande. Par ailleurs, son action s'inscrit au plus près des territoires en vue de répondre aux demandes de nos concitoyens.

La DDCS pilote la politique de logement et d'hébergement en s'appuyant sur le dispositif SIAO. A cet effet, elle met en place le Comité de Pilotage départemental, le Comité Accueil Hébergement Insertion (AHI), et les Commissions Départementales.

➤ **La Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement** pilote les politiques régionales d'accueil, d'hébergement et d'insertion en Ile-de-France. La mise en œuvre de ces politiques publiques incombe aux Unités Territoriales pour Paris et la petite couronne et aux DDCS en grande couronne. L'un des enjeux majeurs consiste en la mise en place des SIAO. Le service Accueil Hébergement et Insertion (AHI) de la DRIHL :

- Pilote et gère les crédits de l'Etat pour l'accueil, l'hébergement et l'insertion des personnes vulnérables.
- Organise le service public d'hébergement et d'accès au logement en lien avec le service « Accès au logement et prévention des expulsions ».
- Exerce ces mêmes missions pour l'accueil d'urgence et l'hébergement des demandeurs d'asile.

➤ **La Direction Générale de la Cohésion Sociale** est chargée de concevoir, proposer et mettre en œuvre des politiques et des actions essentielles pour la bonne prise en charge et l'accompagnement des personnes vulnérables. Elle est également maîtresse d'ouvrage du SI-SIAO.

➤ **Le Groupement Francilien des Réservations Hôtelières** est un groupement de coopération social et médico-social (GCSMS) constitué des 8 SIAO qui permet sous l'autorité de l'Etat, d'organiser une gouvernance unique de la réservation hôtelière en Ile-de-France.

## 4 - 2 Les instances du SIAO et ses partenaires

Les instances du SIAO77 permettent à tous les acteurs de l'hébergement, du logement accompagné et du logement autonome, de se rencontrer, de mieux se connaître et d'être informés, sur l'activité du SIAO et sur l'actualité du secteur AHL.

### 4 Commissions de synthèses

**Les Commissions de Synthèse** sont mensuelles et réunissent des travailleurs sociaux de terrain et cadres. Elles ont pour objectif l'étude collégiale de situations complexes afin d'apporter des pistes de travail. 31 dossiers ont ainsi pu être étudiés au cours des 4 commissions organisées en 2020. Les commissions de synthèses sont réalisées en alternance dans trois secteurs différents (Meaux, Bussy-Saint-Martin et Moissy-Cramayel).

### 2 Commissions départementales

**Les Commissions Départementales** ont lieu une fois par trimestre et réunissent les responsables de structures. Elles sont coanimées par le SIAO et la DDSCS. Le SIAO présente l'actualité du dispositif et les éléments chiffrés. Cette année, seulement 2 Commissions ont pu être organisées, elles l'ont été en distanciel du fait de la situation sanitaire.

### 2 Tables rondes

**Les Tables Rondes** sont organisées une fois par an par dispositif ou thématique et permettent aux acteurs de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques en vue d'une harmonisation de ces dernières. Elles permettent d'identifier les freins et les pistes d'amélioration. Elles sont coanimées par le SIAO et la DDSCS.

Du fait de la crise sanitaire, seulement 2 tables rondes ont pu être organisées cette année.

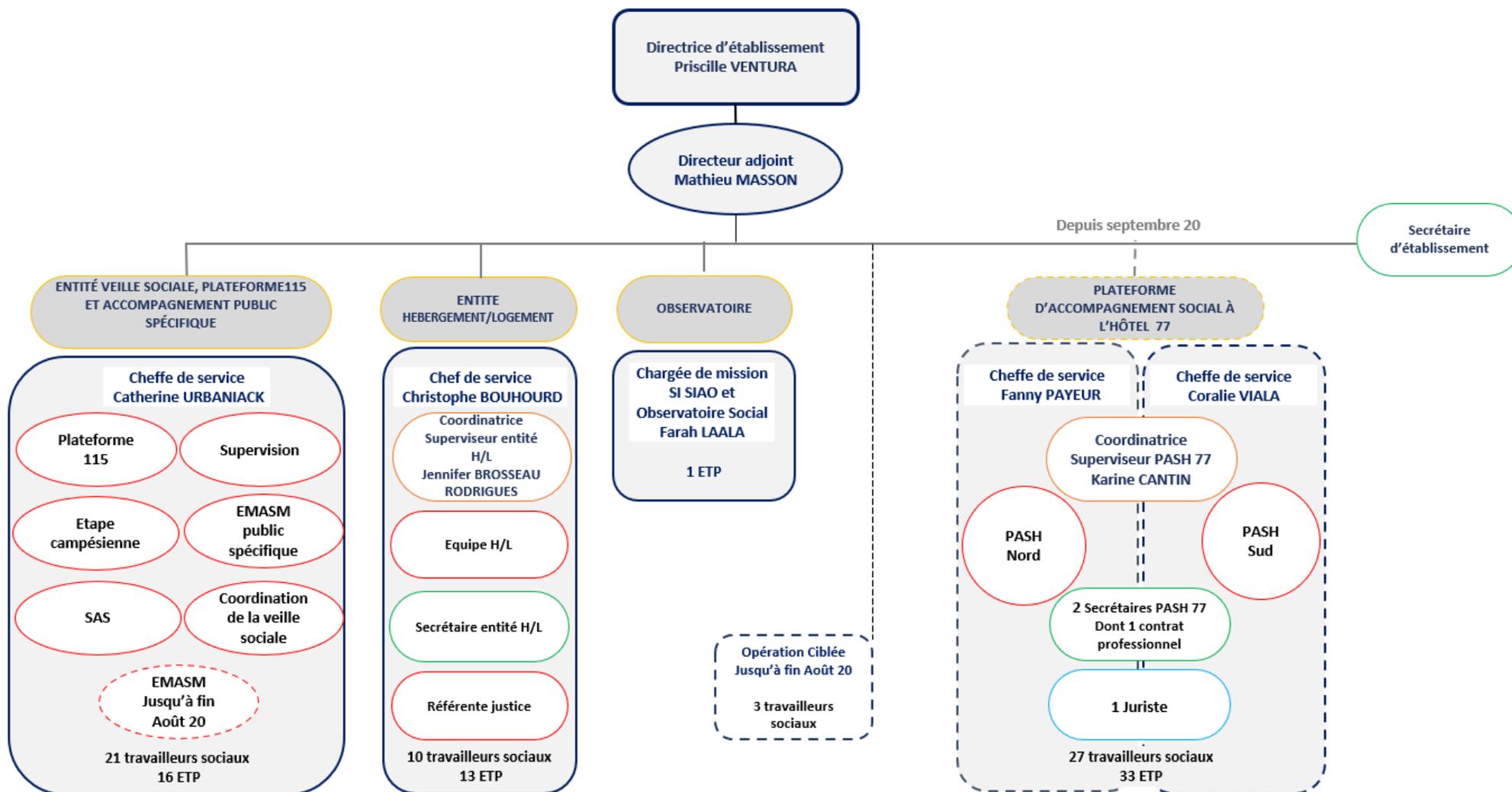
Les partenaires du SIAO sont multiples :

- Les Centres d'Action Sociaux Communaux
- Les Maisons du Département Solidarité
- Le conseil départemental
- Les missions locales et les centres de prévention
- Les centres hospitaliers
- Les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation
- Les services de Protection Judiciaire de la Jeunesse
- Les missions locales
- Les associations porteuses de structures d'hébergement, résidences sociales, pensions de famille, FJT, résidences-accueil du département
- Les associations accompagnant les femmes victimes de violences conjugales
- Les associations de veille alimentaire et veille sociale
- L'OFII
- CSAPA
- EMPP
- LHSS

*(Cette liste est non exhaustive)*

4 - 3 Organigramme

**ETABLISSEMENT SIAO 77 ET ACCOMPAGNEMENT**



#### 4 - 4 Les points forts

**La Plateforme 115 du SIAO77** fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce numéro gratuit est accessible à tous. Le SIAO77 est aujourd'hui harmonisé avec le SIAO78.

Tous les **travailleurs sociaux** sont titulaires d'un diplôme d'état y compris au sein de la Plateforme 115.

Tous les jours, nous échangeons et collaborons avec les partenaires du département de Seine-et-Marne et de l'ensemble de la Région Ile-de-France. Téléphone, mails, rencontres, instances du SIAO sont autant d'outils permettant de développer cette **synergie entre le SIAO77 et ses partenaires**.

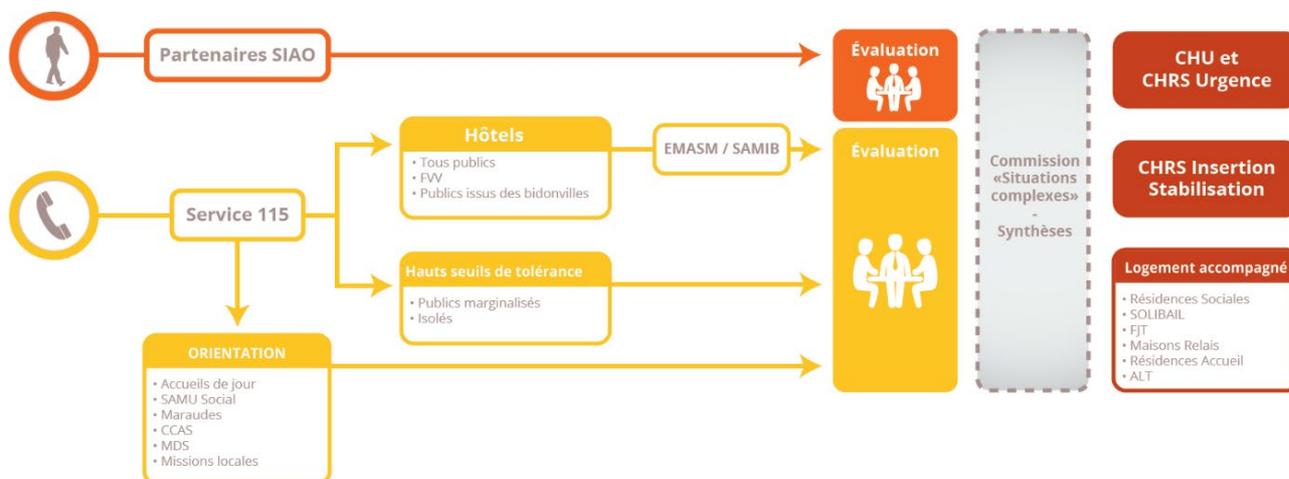
La **cohésion d'équipe** facilite la cohérence de l'organisation et l'efficacité des actions.

ISI-COM, SI-SIAO 115 et SI-SIAO Insertion sont les **logiciels** qui permettent la gestion et le traitement des demandes des personnes auprès du SIAO.

Les équipes de la Plateforme 115 et de la PASH (anciennement EMASM) interviennent alternativement sur les deux missions.

La **mobilité** a apporté la poly-compétences. Cette dynamique permet à la Plateforme 115 d'être dotée de travailleurs sociaux. Ce qui limite le « turn-over », les risques psycho-sociaux, et permet une meilleure évaluation des situations.

## 4 - 5 Le parcours des demandes



**Hôtels** : mise à l'abri ou mise en sécurité en priorité de familles avec enfants mineurs en situation de détresse. Ces places sont portées par la Plateforme 115. Les hôtels sont une alternative au manque de places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence.

**Abris de nuit** : mise à l'abri de personnes isolées ou de familles avec enfants en collectif en alternative de place en hôtel pendant la période hivernale.

**CHU et CHRS Urgence** : hébergement temporaire de personnes ou de familles sans-abri. Une aide dans les démarches d'accès aux droits et à la recherche d'un logement ou d'une structure d'insertion adaptée est apportée. L'article 4 de la loi DALO a instauré le principe de continuité qui stipule que : « *Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptée à sa situation* ».

**CHRS Insertion et Stabilisation** : hébergement temporaire de personnes isolées ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social. Certains CHRS sont spécialisés dans l'accueil d'un public spécifique ou prioritaire tel que des femmes victimes de violences conjugales ou des personnes placées sous-main de justice.

**Résidences Sociales et FJT** : logement temporaire et meublé (associant logements privatifs et espaces collectifs) pour des personnes en capacité d'occuper un logement autonome, dans l'attente d'un logement durable.

**Maisons Relais ou Pensions de Famille** : accueil sans limitation de durée pour des personnes disposant de faibles ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome paraît difficile à court terme, sans relever, toutefois, de structures d'insertion de type CHRS.

**Résidences Accueil** : est une formule de maisons relais dédiée aux personnes souffrant d'un handicap psychique stabilisé qui prévoit un partenariat formalisé avec des équipes de soins et d'accompagnement social et médico-social adapté. Le projet social s'articule autour d'un triptyque : présence d'un hôte, accompagnement social et accompagnement sanitaire.

**SOLIBAIL** : dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du Logement d'abord. Il permet au propriétaire d'un logement de signer un contrat avec une association qui en devient locataire et qui permet à une famille de l'occuper de manière temporaire (en signant une convention d'occupation). Le public prioritaire est mis à l'abri à l'hôtel ou hébergé en CHU ou CHRS, en CADA ou en centres maternels.

## 5 - La plateforme 115 en Seine-et-Marne

### 5 - 1 L'organisation de la plateforme

#### 5.1.1 Les missions

L'entité Plateforme 115/Veille Sociale du SIAO77 a pour mission « de répondre aux appels de ménages en situation de grande précarité sollicitant un besoin de mise à l'abri en urgence ou le passage et l'intervention d'une équipe de maraude pouvant proposer différentes prestations ». <sup>1</sup>

Elle oriente également les personnes vers les acteurs de la veille sociale tels que les accueils de jour, les équipes mobiles et les maraudes.

La Plateforme 115 du SIAO77 fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce numéro gratuit est accessible à tous.

Chaque appel fait l'objet d'un diagnostic social réalisé par les travailleurs sociaux écoutants de la Plateforme 115. Il s'agit d'évaluer le danger de rue, de comprendre les causes de rupture d'hébergement, le parcours de rue des personnes, d'évaluer les situation administratives et financières, d'identifier les éventuelles vulnérabilités, la présence de soutien familial et amical, le territoire d'ancrage, d'orienter vers les partenaires pouvant aider dans la résolution de problématiques et de conseiller éventuellement à la recherche de solutions alternatives.

A chaque appel reçu et traité, les travailleurs sociaux de la Plateforme 115 recueillent les éléments via un logiciel national SI-SIAO permettant d'alimenter l'Observatoire Social en complément de l'Entité Hébergement Logement.

ISI-COM, SI-SIAO 115 et SI-SIAO Insertion sont les logiciels qui permettent la gestion et le traitement des demandes des personnes auprès du SIAO.



Deux membres de l'équipe en cours de formation sur la Plateforme 115 du SIAO77

<sup>1</sup>Circulaire du 30 mai 1997, relative à la transformation du numéro vert « accueil sans-abri » en numéro d'urgence à trois chiffres

### 5.1.2 Les possibilités d'orientations et de mises à l'abri des ménages

Les ménages avec des enfants mineurs répondant aux critères d'admission de la DDCS sont orientés vers des hôtels du département ou, hors département le cas échéant, dans le cadre de l'enveloppe de nuitées octroyées par la DDCS.

En effet, les SIAO disposent d'une répartition de nuitées hôtelières à respecter par année, qui évolue en fonction des budgets.

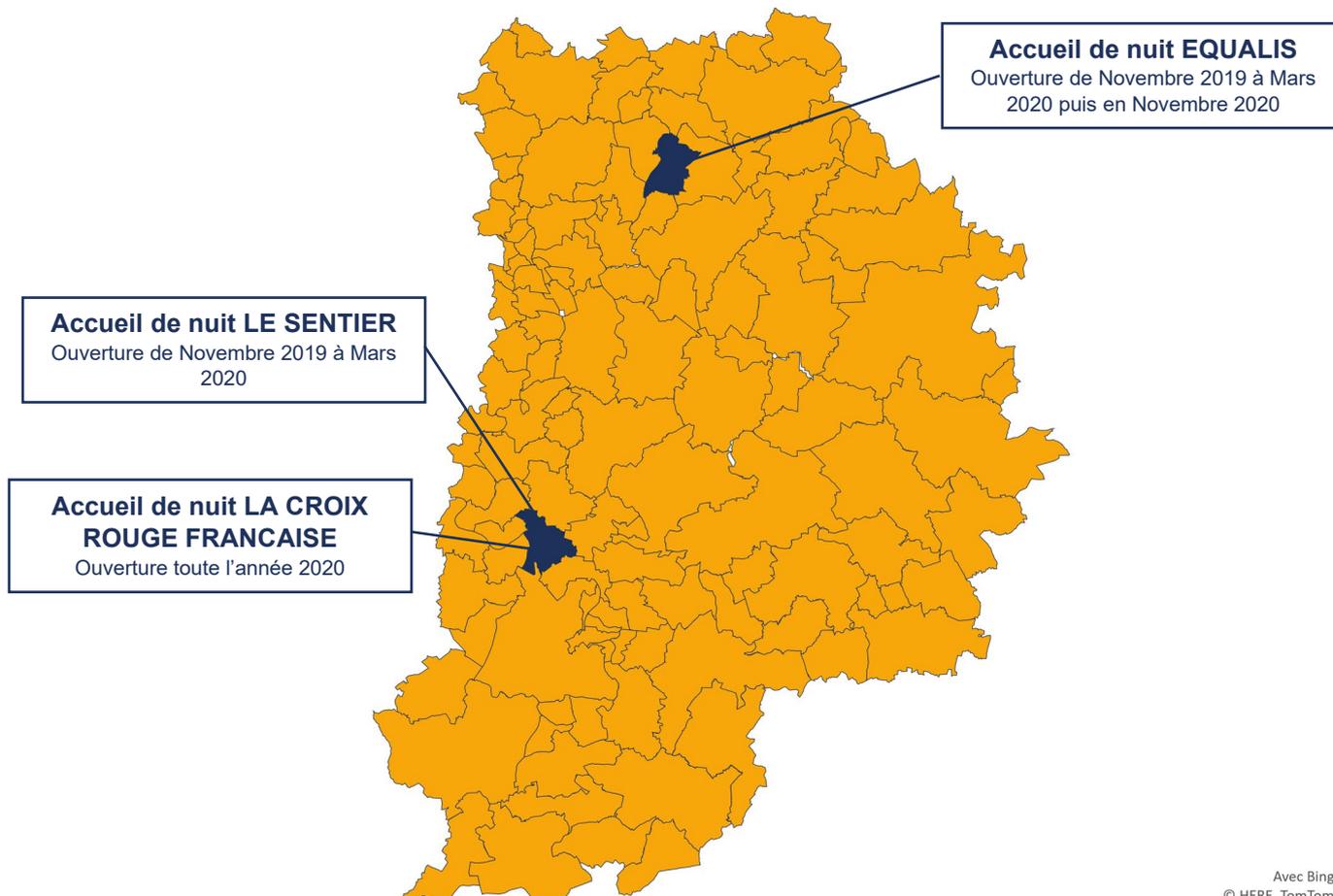
La prise en charge des ménages à l'hôtel est une solution de transition en attendant une orientation adaptée qui sera effectuée par l'Entité Hébergement Logement du SIAO. Toutefois, les orientations peuvent prendre du temps du fait d'une situation administrative bloquée ou instable ou de soucis de santé.

Les ménages qui ne peuvent bénéficier d'une prise en charge par la Plateforme 115 peuvent être orientés par l'Entité Hébergement Logement du SIAO directement dans un dispositif d'hébergement ou de logement accompagné par le biais de l'évaluation SI-SIAO.

Les personnes isolées, les couples sans enfants, les ménages avec des enfants majeurs sont orientés vers des abris de nuit car ils ne sont pas prioritaires pour une prise en charge à l'hôtel.

L'abri de nuit est un dispositif qui dispose d'un règlement intérieur allégé, permettant aux personnes de se reposer (espace collectif où sont installés des lits de camps), de bénéficier de prestations d'hygiène et alimentaires. Ce dispositif a été créé à l'origine pour des personnes fortement marginalisées. Toutefois, certaines personnes sans-abris refusent de s'y rendre pour diverses raisons : sentiments d'insécurité, d'isolement ou parce que le règlement des structures ne permet pas d'accueillir leur animal de compagnie et n'autorise ni le tabac ni l'alcool.

### Cartographie des structures d'accueil de nuit en 2020



### 5.1.3 L'équipe

L'entité Plateforme 115 du SIAO77 est composée de 19 travailleurs sociaux dont 14 d'entre eux interviennent à mi-temps (l'autre mi-temps est effectué sur d'autres services de l'établissement : EMASM Public Spécifique, Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel ou SAS). Trois autres collaborateurs peuvent renforcer l'équipe en cas de besoin, et 2 exercent en tant que superviseurs 115.

L'encadrement est assuré par une Cheffe de service sous la responsabilité de la Directrice de l'établissement SIAO77 et accompagnement.

Le temps de travail des professionnels est réparti entre la Plateforme 115 et les autres entités ci-dessus nommées, en alternance, par quinzaine, ce qui veut dire que la plateforme 115 est équipée de 8 travailleurs sociaux dans le budget. Cette organisation permet une meilleure compréhension des contraintes de chaque service ainsi qu'une connaissance accrue du public par cette double approche. Enfin, elle participe à une grande réactivité dans le cadre des périodes de grand froid en renforçant les moyens humains dès que nécessaire.

#### Les points forts de la Plateforme du 115 :



- ✓ Une orientation adaptée aux besoins des ménages (connaissance de la configuration des locaux des différents hôtels, des accès et des transports).
- ✓ Une explication concrète des conditions d'accueil auprès des ménages et des partenaires.
- ✓ Une vigilance accrue de la qualité des prestations hôtelières.
- ✓ Une réactivité immédiate auprès du PHRH en cas de dysfonctionnements repérés lors des entretiens.
- ✓ Une mobilisation des effectifs, facilitée (renforcement des équipes en cas d'absences imprévisibles, réorganisation liée aux périodes de grand froid...).
- ✓ Une meilleure qualité de service (56% de taux de réponse).
- ✓ Une vigilance aux risques psycho-sociaux.
- ✓ Une réactivité immédiate sur le terrain en cas de signalements du PHRH (par exemple : enfants mineurs laissés seuls dans la chambre d'hôtel).

### 5.1.4 Le partenariat nécessaire à l'accomplissement des missions de la Plateforme 115

#### • PHRH du samusocial de Paris

Pour mener à bien ses missions, la Plateforme 115 collabore, depuis février 2013, avec le Pôle d'Hébergement et de Réservation Hôtelière du samusocial de Paris (PHRH) pour la recherche de partenariats avec des hôteliers. Le PHRH intervient également pour les autres plateformes SIAO d'Ile de France. Les hôtels sont une alternative au manque de places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence.

Le PHRH gère les demandes de prises en charge, les demandes de changements d'hôtel, de vérifications, d'interventions et d'arrêts de prise en charge émises par la Plateforme 115.

#### • Associations d'aides aux victimes de violences conjugales

La Plateforme 115 a pour mission la mise en sécurité des femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales à l'hôtel. Pour cela, une convention est élaborée avec l'association SOS Femmes et l'association Paroles de Femmes le Relais.

#### • La CROIX ROUGE :

La Plateforme 115 travaille en étroite collaboration avec la CROIX ROUGE pour répondre à plusieurs missions, à savoir :

- **Le transport des ménages** (Samu Social) de la rue vers un accueil de jour, une chambre d'hôtel, ou un hébergement.
- L'intervention auprès des personnes ayant fait l'objet d'un **signalement citoyen**.



**Les équipes mobiles** interviennent auprès du public à la rue permettant d'assurer une prévention dans le domaine de la santé mentale, des addictions et d'amener les personnes vers le système de soins.

Nous disposons de l'équipe Equipe Mobile Psychiatrie Précarité dans le nord du département et de l'équipe Epsylone dans le sud du département (Melun et ses alentours) pour tout ce qui est relatif à la santé mentale. Ces derniers sont en contact avec les différents accueils de jours et le SIAO permettant une meilleure connaissance des situations et une coordination des actions. Les Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction de risques pour Usagers de Drogues (CAARUD) interviennent pour la prévention et la prise en charge des personnes en situation d'addictions. Les actions de l'AVIH à Torcy et du réseau ville hôpital à Melun permettent l'accès aux soins des personnes en situation de précarité. Cadence (équipe mobile CSAPA) intervient également sur les accueils de jour à la demande.

## 5 - 2 L'organisation lors de la crise sanitaire et son impact sur l'activité

Cette année 2020 de crise sanitaire liée à la COVID-19 a eu des impacts graves sur la population, des plus vulnérables avec parfois des conséquences sur la santé.

Cette crise a nécessité la mise en place de dispositions exceptionnelles par l'Etat, à savoir, la restriction de la circulation (confinements et couvre-feu), des dispositifs de prévention en lien avec la DDCS, et une modification des conditions de travail. Il a fallu maintenir l'activité au mieux en adoptant le cas échéant, un mode dégradé.

Nous avons été observateurs des impacts que cette crise a amené sur le comportement des professionnels et des personnes accueillies, liés aux modifications des pratiques professionnelles. Le SIAO a été acteur également de ces changements organisationnels (mise en place des gestes barrières, Plans de Continuité de l'Activité, mise en place de télétravail...) venant modifier notre management, nos pratiques, notre approche et notre charge de travail.

L'objectif de l'équipe encadrante a été de pouvoir maintenir, dans les meilleures conditions de travail possibles, l'activité des services tout en assurant la sécurité des salariés et des personnes prises en charge, en prenant en considération les directives de nos services de tutelles et de la direction générale.

Le SIAO77 a pu ainsi se poser un ensemble de questions concernant la stratégie à déployer et à adopter face à des nouvelles méthodes organisationnelles (mise en place de temps présents et télétravail venant modifier le planning journalier d'activités, changement de mode d'entrée dans l'établissement (possibilité de décaler les heures des arrivées et des départs des salariés), de moyens, d'outils de communication, modification de missions...).

Comment faire face à la conjoncture et faire d'une contrainte une opportunité, trouver la posture professionnelle idoine dans une dynamique de changement permanent et mettre en place des moyens pour renforcer la cohésion des équipes face aux difficultés générées.

**Parmi ces changements, celui qui a été le plus important et marquant a été la mise en place immédiate, dès la première période de confinement, du télétravail pour les écoutants de la Plateforme 115.** Notre DSI et la direction générale de l'association ont travaillé ensemble pour partager leur diagnostic et trouver des solutions dans un objectif de maintenir à la fois la continuité du service et garantir de bonnes conditions de travail auprès des salariés.

Les écoutants ont été équipés d'un ordinateur doté du logiciel permettant de recevoir et de transmettre les appels. L'utilisation de l'application Teams a permis, à l'ensemble des salariés de l'établissement, de communiquer ensemble, d'échanger des informations, de réaliser les transmissions entre l'équipe du matin et du soir.

Les modifications des conditions de travail ont amené, pour certains salariés, l'opportunité de développer de nouvelles compétences, notamment en informatique, et de développer leurs capacités d'adaptation. Cela, tout en respectant la notion de confidentialité et RGPD. Ce travail à distance du 115 ne devra être reproduit qu'en cas d'urgence sanitaire, il n'est pas adapté.

Toutefois, malgré cette solution, le télétravail, pour assurer cette mission d'écoute, de diagnostic et d'orientation des ménages en difficultés a rencontré ses limites pour certains salariés.



*Une partie de l'équipe de la Plateforme 115 en visio-transmissions*

**Témoignage de salariés :**

*« Pour les personnes avec des enfants, il a été compliqué de gérer la garde, les devoirs des enfants et le télétravail.*

*De plus, pendant cette période, il y a eu beaucoup de difficultés liées à la refonte qui a échoué, des deux SI (SI 115/SI insertion au niveau de la DGCS) à gérer à distance.*

*L'outil TEAMS a été utilisé pour communiquer et transmettre les informations. »*

**5 - 3 Passage au nouveau logiciel SI-SIAO et impacts**

**Le 21 septembre 2020**, la DGCS a déployé une nouvelle version du logiciel SI-SIAO pour gérer l'activité de régulation de l'accès au dispositif d'hébergement et de logement adapté confiée au SIAO.

Cette nouvelle version, dont le but est de faciliter l'orientation et la prise en charge des personnes à la rue qui contactent le 115, a rencontré de graves dysfonctionnements qui ont engendré la perte importante de données sur les places disponibles en hôtels et dans les structures d'hébergement et de logement, ainsi qu'une impossibilité d'accéder à l'évaluation sociale des personnes sans-abri.

Les SIAO de tous les départements de France, chargés de coordonner l'hébergement d'urgence ou le relogement à plus long terme des personnes sans domicile fixe, ont été touchés simultanément lors de la mise en place de cette nouvelle version du logiciel.

En effet, les dysfonctionnements ont impacté, entre autres, la gestion du numéro d'appel d'urgence 115, le recensement, l'orientation vers les places disponibles et le traitement des évaluations sociales des partenaires.

Les équipes EQUALIS du SIAO77 et du SIAO78 ont recensé conjointement l'ensemble des dysfonctionnements et ont alerté les services de l'Etat.

La DGCS a, depuis octobre, entrepris un travail collectif avec les utilisateurs, en organisant des ateliers pour traiter les anomalies ainsi que pour mettre en œuvre plusieurs versions correctives avec une identification et une qualification des sujets prioritaires.

Les équipes EQUALIS du SIAO77 et du SIAO78 ont été rencontrées le jeudi 22 octobre 2020 par la Direction Générale De La Cohésion Sociale (DGCS) et la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL), afin d'échanger sur les impacts des dysfonctionnements du SI-SIAO sur le travail quotidien des travailleurs sociaux et sur la prise en charge des personnes sans domicile fixe depuis près d'un mois.

Cette visite s'inscrit dans un plan d'action initié dès la fin septembre par la DGCS pour traiter au plus vite les problèmes rencontrés par les SIAO.

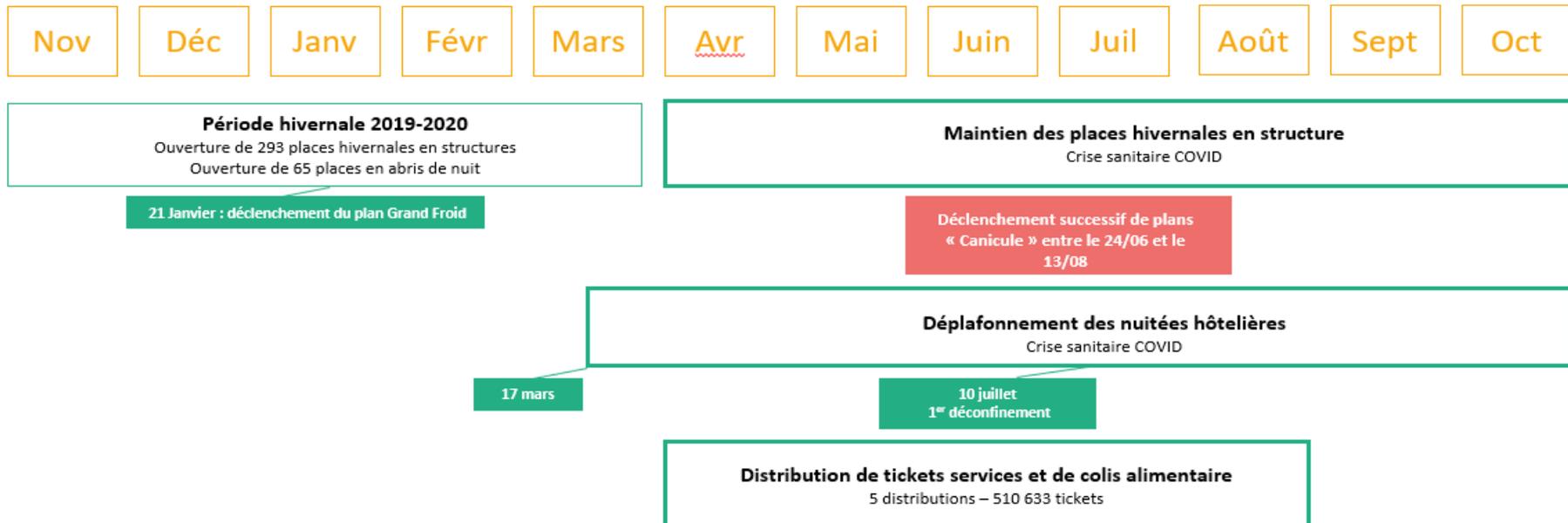
De même, nous avons reçu en décembre, la conseillère de la Ministre Madame WARGON pour lui exposer les impacts de cet échec de fusion des deux SI.



*Rencontre du 22 octobre 2020 entre les équipes du SIAO77, du SIAO78, la DGCS et la DRIHL*

## 6 - La plateforme du 115 en chiffres

### 2019 - 2020



### 2020 - 2021



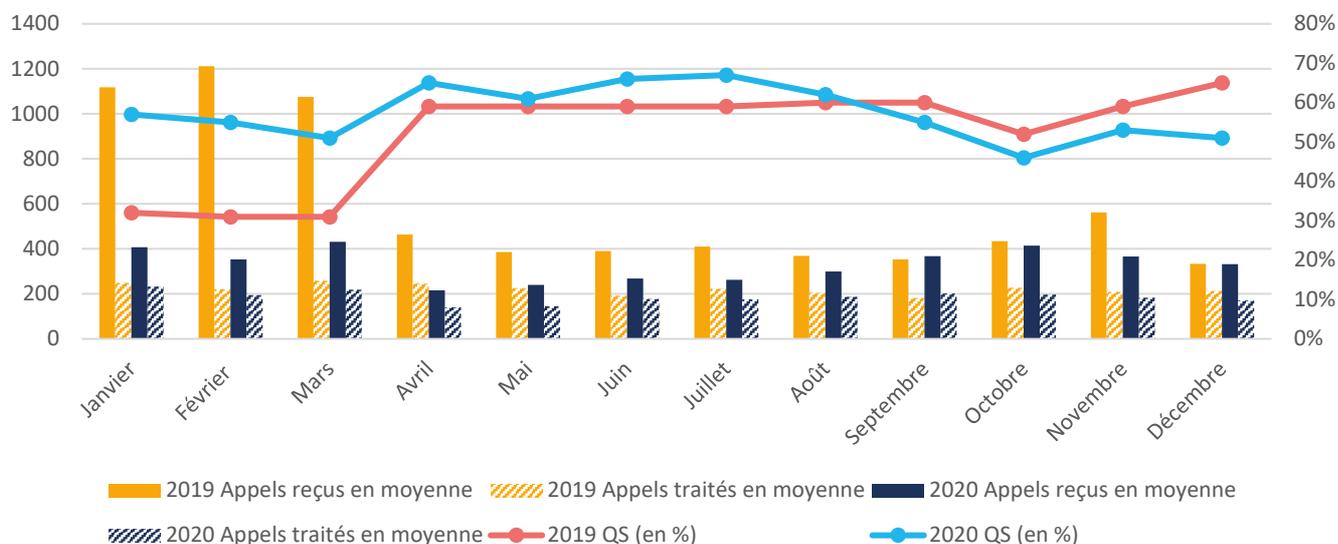
## 6 - 1 Les appels – analyse des communications



En 2020, nous avons amélioré la qualité de service de 5% (qualité de service à 51%). Nous pouvons constater que le nombre d'appels reçus en moyenne par jour a considérablement baissé. Ceci s'explique par plusieurs raisons, entre autres par la mise en place de nouvelles procédures permettant de limiter le rappel des personnes orientées sur les abris de nuit. Nous avons, en effet, réduit à un appel au lieu de 2 par jour. De plus, depuis le mois de mars, en raison de la crise sanitaire, le roulement journalier des personnes orientées sur ces dispositifs n'était plus possible. Les personnes ont été maintenues jusqu'à une éventuelle nouvelle orientation, et n'avaient plus besoin de contacter la Plateforme115 pour renouveler leur mise à l'abri.

Lors du premier confinement, et afin d'éviter trop de mouvements de la population, la DRIHL a décidé de déplafonner les nuitées hôtelières et d'accueillir les ménages, quelle que soit l'origine de la demande. Nous pouvons émettre l'hypothèse que le fait de prendre en charge à l'hôtel des personnes isolées et des couples, publics ordinairement non prioritaires, a considérablement limité le nombre de rappels dans l'espoir qu'une place en abri de nuit se libère. Le nombre d'appels traités en moyenne par jour a également diminué par rapport à 2019. La réduction des effectifs liée au confinement, les ajustements techniques et l'adaptation aux nouvelles conditions de travail ont eu des impacts sur le traitement des appels.

## Comparaison des appels téléphoniques 2019 - 2020



En 2020, la Plateforme 115 a traité 72 273 appels pour 128 934 appels reçus.

Nous constatons une homogénéité des appels en 2020, contrairement à 2019, pour les raisons expliquées ci-dessus ainsi qu'une légère baisse durant la période printanière et estivale. Cette baisse correspond à la crise sanitaire en France. Nous avons fait le constat que les appels reçus par la Plateforme 115, émanaient des personnes à la rue elles-mêmes et non plus, ou très rarement des partenaires (MDS, CCAS...) ce qui peut expliquer également la baisse des appels.

Le graphique montre une qualité de service en 2020, nettement supérieure à celle de 2019 jusqu'en septembre, mois où la DGCS a déployé le nouveau logiciel SI-SIAO. Les dysfonctionnements de ce dernier ont eu un impact significatif sur le volume des appels traités.

### 6 - 2 Les bénéficiaires de la Plateforme 115 du SIAO77<sup>2</sup>

Pendant la période du 1er janvier 2020 au 18 septembre 2020, l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO77 a créé 45 623 demandes dans le SI-115, celles-ci ne concernent pas forcément une demande de mise à l'abri car les personnes ont pu également appeler pour une demande de prestation ou dans le cadre d'une répétition d'appel.

### 6 - 3 Les mises à l'abri en accueil de nuit

Nous disposons, dans le département, ordinairement d'un accueil de nuit géré par la Croix Rouge situé à Melun permettant d'accueillir 15 personnes isolées, en situation de grande précarité, tout au long de l'année. Chaque année, entre le 1er novembre et le 31 mars, la DDCS abonde ces places, amenant à un total **de 65 places**.

Ces dernières sont gérées par **trois associations** :

- **EQUALIS** : 20 places dont 1 place dédiée à la maraude. Public isolé mixte - situées à Meaux
- **La Croix-Rouge** : 30 places (dont les 15 places ouvertes à l'année) et dont 4 places dédiées à la maraude. Public isolé mixte – situées à Melun
- **Le Sentier** : 15 places - Hommes isolés – situées à Melun

L'application de la distanciation et des gestes barrières ont eu pour impact une diminution de la capacité d'accueil des personnes isolées en abri de nuit sur le département pour la **période hivernale 2020/2021**.

<sup>2</sup> Les données exprimées concernent la période du 1er janvier 2020 au 18 septembre 2020. L'état du SI-SIAO-115 ne permet pas d'avoir des données précises après sa refonte du 21 septembre 2020.

Ainsi, seulement **57 places** ont été ouvertes au lieu des 65 places. Elles sont gérées par **deux associations** :

- **EQUALIS** : 12 places dont 1 place dédiée à la maraude – Public mixte – situées à Meaux
- **La Croix-Rouge** : 45 places au SSR – Public mixte – situées à Melun.

En effet, depuis mars 2020, du fait de la crise sanitaire, les capacités d'accueil des abris de nuit de la Croix Rouge et du Sentier ont été réuni au SSR de Melun.

#### 6 - 4 Les hébergements à l'hôtel

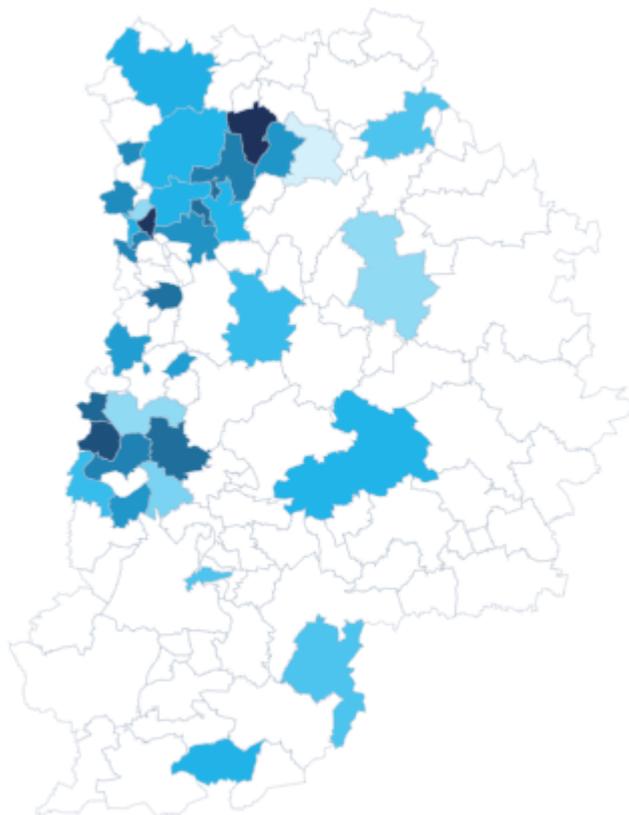
La prise en charge des ménages à l'hôtel est une solution de transition en attendant une orientation vers une place d'hébergement qui sera effectuée par l'Entité Hébergement Logement du SIAO77.

Le département de la Seine-et-Marne possède plusieurs spécificités :

- Le Nord-Ouest : partie du département peuplée ayant des interconnexions avec les grandes métropoles de l'Est parisien et la commune de Paris. Cette partie regroupe une part non négligeable des services et établissements sociaux.
- Le Sud-Ouest : les interconnexions avec Paris sont nombreuses, tant autoroutières que par le réseau ferré. Cette partie du département regroupe, en plus de la Préfecture, une part non négligeable de communes fortement urbanisées souvent rassemblées dans la ville nouvelle de Carré Sénart-Val-de-Seine.
- La moitié Est du département (passant de Meaux, Coulommiers, Rozay-en-Brie, Fontainebleau, Nemours) : plus large partie du département, regroupe des communes et des territoires faiblement peuplés. Cet espace possède peu de transports en commun.

Les hôtels sont davantage présents sur les zones urbanisées et se concentrent autour des plus grandes villes du département : Meaux, Melun et le secteur de Marne-la-Vallée.

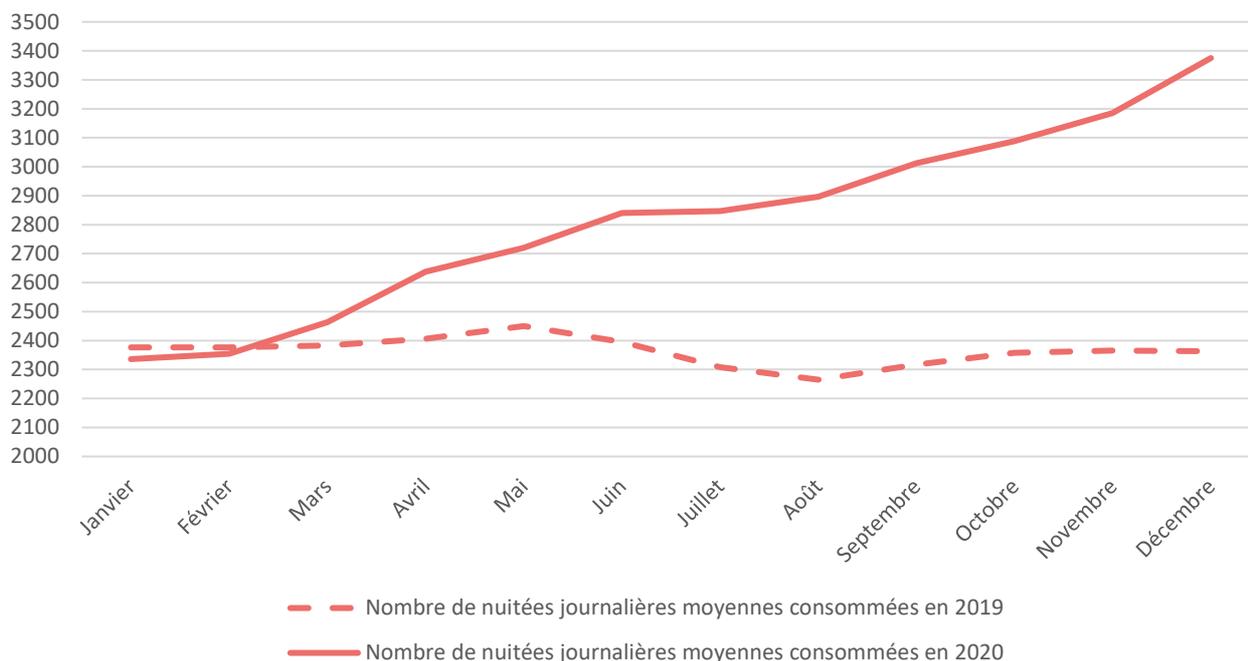
Cartographie des places hôtelières au 31 décembre 2020



Capacité en nombre de place  0 182

Avec Bing  
© HERE, TomTom

## Les mises à l'abri à l'hôtel



En 2020, la Plateforme 115 du SIAO77 a mobilisé **1 026 700 nuitées hôtelières** à destination principalement des familles avec enfants. **Cela représente 149 970 nuitées de plus par rapport à 2019.**

Cette augmentation est liée à la volonté de l'Etat de proposer une mise à l'abri à l'ensemble des personnes à la rue en raison de la crise sanitaire liée à la COVID-19. Ainsi, un déplafonnement des nuitées hôtelières a permis, à des personnes isolées, à des couples, à un public ordinairement non prioritaire, de bénéficier d'une prise en charge à l'hôtel.

Durant le confinement, nous avons pu orienter des personnes en situation de grande précarité fréquentant l'accueil de jour d'EQUALIS vers la RHVS (Résidence Hôtelière à Vocation Sociale) Charles Péguy d'EQUALIS, située à Penchard. Ce dispositif bénéficie d'une équipe éducative permettant une prise en charge et un accompagnement social au plus près des personnes.

En 2020, la proportion de campements regroupant des ménages issus de pays hors Union Européenne, souvent demandeurs d'asiles, originaires de Moldavie ou d'Ukraine a augmenté considérablement. Ainsi, le recensement et la résorption de 4 campements dans les communes de Noisiel, Dammarie-les-Lys, Vaux-le-Pénil et Croissy-Beaubourg ont eu lieu et ont été effectués par l'équipe intégration du pôle Jeunesse - Intégration-Santé d'EQUALIS ou par les équipes de l'Association Empreintes du département.

Ces résorptions ont nécessité une intervention et un travail de collaboration avec la DDCS, et les services de l'OFII.

Ainsi, les écoutants de la Plateforme 115 et la supervision ont procédé à la saisie des données dans le logiciel SI115 et ont transmis les orientations des ménages vers un hôtel en attendant que d'éventuelles orientations vers des CADA ou HUDA soient effectuées par l'OFII.

Cette expérience donnera lieu, en 2021, à la création d'une équipe chargée de l'évaluation sociale et de l'orientation des ménages vers des dispositifs pour apporter une aide alimentaire ou vestimentaire si besoin.

Le nombre de ménages pris en charge à l'hôtel a augmenté de près de 21% en l'espace de 6 mois.

## 6 - 5 Les dispositifs supplémentaires liés aux plans « Grand froid » et « Canicule »

Durant l'année 2020, le **plan grand froid** a été déclenché 1 fois en janvier et une augmentation des capacités mises en place à 2 reprises liées à une baisse des températures.

Ainsi, des places supplémentaires ont permis d'accueillir des personnes isolées et des familles dans une salle communale à Meaux (gérée par EQUALIS) et un gymnase à Chelles (gérée par la CROIX ROUGE), pour un total de 48 places.

Néanmoins, à la fin de l'année 2020, la capacité d'accueil à Meaux (Salle Truffaut) a été réduite pour respecter les exigences sanitaires.

**Le plan canicule** a été activé à **4 reprises** avec différents niveaux d'alerte. Des mesures exceptionnelles ont été mises en place par la Plateforme 115 et l'EMASM en conséquence :

- Les écoutants de la Plateforme 115 informaient les usagers sur les gestes à respecter : s'hydrater, privilégier les lieux climatisés, éviter de sortir en journée, surveiller les enfants et les personnes vulnérables, se protéger la tête du soleil,
- Les usagers étaient orientés vers les accueils de jour pour s'hydrater et vers des lieux climatisés tout en respectant les gestes barrières liés à la COVID 19.
- Des **points journaliers**, à raison de **2 fois par jour**, étaient envoyés à la DDCS précisant les ménages en attente d'une orientation PHRH, les orientations faites vers les accueils de jours, les tensions éventuelles et les sollicitations des maraudes.



## 6 - 6 Gestion de la crise sanitaire

Au mois de mars, les personnes qui étaient accueillies sur les accueils de nuit gérés par La CROIX ROUGE et le Sentier, ont été transférées au centre d'hébergement SSR en raison de la crise sanitaire.

Depuis, l'ouverture de cet établissement s'est maintenue tout au long de l'année 2020. Il permet un accueil et une prise en charge adaptés au public en lien avec le contexte de la crise sanitaire.

Ainsi, les modalités d'orientations de ce dernier ont été modifiées. La Plateforme 115 n'oriente plus, nuit par nuit, les personnes de la rue. Le renouvellement est reconduit automatiquement.

Une nouvelle orientation est effectuée seulement en cas d'absence d'une personne lors de deux nuits consécutives.

La DDCS a également demandé à EQUALIS, d'ouvrir des places à la salle communale de Meaux, salle Truffaut du 30 mars au 31 mai 2020 pour accueillir des personnes isolées à la rue.

Pour pallier le manque de places en abri de nuit, la DDCS a autorisé des orientations vers les places d'urgence hivernales ou en chambre d'hôtel, en dernier recours, sous réserve des disponibilités du PHRH et en adéquation avec les situations des personnes.

**Dans le cadre de la période de confinement**, les personnes positives à la COVID19 dans les hôtels ont pu s'y maintenir grâce à la mise en place de protocoles stricts remis par le PHRH et avec la collaboration des hôteliers. En effet, l'isolement était possible dans les hôtels disposant de sanitaires privatifs. L'hôtelier mettait à la disposition des familles un micro-ondes dans les chambres. Le nombre de personnes prises en charge à l'hôtel ayant contracté la COVID19 a été assez faible par rapport au nombre total de personnes prises en charge. Toutefois, un père de famille est décédé des suites de la COVID à l'hôpital. Nous pouvons dire que le recensement des familles atteintes de la COVID19 n'est pas fiable, il était impossible de l'effectuer.

Le SIAO77 a été missionné, par la DDCS, pour effectuer des distributions de tickets services (attribués par la DRIHL et la DIHAL) et de denrées alimentaires (dons issus du mécénat porté par le SAMUSOCIAL de Paris) auprès de l'ensemble des familles, extraterritoriales comprises, mises à l'abri dans les hôtels.

Cette action a nécessité la mobilisation de l'ensemble des salariés de l'établissement SIAO77 et Accompagnement ainsi que des bénévoles issues de la plateforme « je veux aider » et des travailleurs sociaux d'EQUALIS.

Au vu de la charge de travail que cette distribution a amenée, nous avons sollicité le concours de deux partenaires, les Associations ARILE et Empreintes (associations-du secteur de l'hébergement) avec lesquels le SIAO travaille quotidiennement.

Au total, **510 633 tickets** ont été distribués au cours de **5 distributions**.

En parallèle de cette activité, l'établissement SIAO77 et Accompagnement avait créé une **plateforme « caritatif 77 »** gérée par des bénévoles. Elle a permis d'organiser la mise sous plis et la distribution des tickets, de traiter les questions des partenaires quant aux actions menées en faveur des ménages à l'hôtel et d'orienter les ménages vers des associations d'aide alimentaire accessibles en cette période complexe.

Cette plateforme a permis l'investissement de trois bénévoles pour la gestion des distributions et a amené un désengorgement des appels à la Plateforme 115 dans le cadre de l'aide alimentaire.

Au total, plus de 12 bénévoles, issus de la plateforme civique, ont participé aux mises sous plis et distributions de tickets service dans tous les hôtels de Seine-et-Marne (grande première pour l'établissement).

La mobilisation des salariés du SIAO (y compris les cadres) de l'association pour la distribution (sur la base du volontariat) et le développement du partenariat a été remarquable.



Mme VENTURA, Directrice, à la manœuvre lors de l'organisation des distributions



Mise sous plis des tickets service

## 6 - 7 Les demandes non pourvues

Les demandes non pourvues sont les demandes de mises à l'abri formulées auprès de la Plateforme 115 au cours d'une journée qui n'aboutissent pas à une orientation pour divers motifs.

Dans la très grande majorité des cas, l'absence de places disponibles est la raison majeure des demandes non pourvues. Le deuxième motif le plus récurrent concerne les ménages ayant pu se maintenir dans l'hébergement où ils étaient ou ayant trouvé une autre solution. Ceci est le résultat du travail de l'écouter 115 qui recherche, avec la personne, la meilleure solution du fait de l'absence de places disponibles. Parmi les autres motifs de refus, seuls 3% des ménages refusent la proposition de la Plateforme 115 et 1% concernent les refus des structures. Ces derniers refus viennent uniquement des abris de nuit qui peuvent être amenés à prendre une décision d'exclusion temporaire à la suite de problèmes de comportement de l'utilisateur.

**4 926 ménages distincts (7 806 personnes)** ont fait l'objet d'une demande non pourvue par la Plateforme 115 du SIAO77 entre le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et le 18 septembre 2020

## 6 - 8 Les demandes de prestations

La Plateforme 115 reçoit des appels de ménages sollicitant le passage et l'intervention d'une équipe du Samu Social (maraudeurs professionnels) pouvant proposer différentes prestations.

Les demandes de passages des Maraudes auprès de la Plateforme 115 du SIAO77 ne représentent qu'une partie minoritaire des interventions, de l'activité de ces équipes professionnelles mais aussi bénévoles.

Nous constatons un pic d'activité pendant les mois de juin et de juillet qui s'explique par les périodes de canicule que nous avons connues en 2020 : les personnes ont sollicité des demandes de mises à l'abri en hôtel ou exprimaient des besoins différents (bouteille d'eau, orientation vers des endroits climatisés par exemple).

**6 366** demandes de prestations ont été recensées auprès de la Plateforme 115 entre le 1<sup>er</sup> janvier 2020 et le 18 septembre 2020

## 6 - 9 Une réponse aux DNP 115 : l'articulation entre l'Entité Plateforme 115 et l'Entité Hébergement Logement du SIAO77

Nous avons mis en place une organisation interne qui permet aux ménages qui ne peuvent bénéficier d'une prise en charge par la Plateforme 115 d'être orientés par l'Entité Hébergement Logement du SIAO vers un partenaire dit du premier accueil pour bénéficier d'une demande dans le SI SIAO.

Depuis 4 ans, l'équipe de l'Entité Hébergement Logement intervient dans le traitement des DNP 115 :

### SUITES DONNEES AUX DEMANDES NON POURVUES 115



**L'Entité Hébergement Logement contacte le ménage et l'oriente vers un prescripteur dans un délai de 15 jours**



#### ORIENTATION STRUCTURE DE PREMIER ACCUEIL

Le ménage dont la demande n'a pas été pourvue est rencontré par une structure de premier accueil, prescripteur du

SIAO  
EQUALIS

#### EVALUATION

Le prescripteur remplit la demande et transmet la situation du ménage dans le

SI SIAO

#### TRANSMISSION

La demande transmise, est traitée et inscrite sur liste d'attente

#### ORIENTATION

La demande est orientée vers une structure d'hébergement ou de logement

**En raison de la crise sanitaire, les MDS du Conseil Départemental et d'autres partenaires étaient fermés au public, ne permettant plus aux personnes de pouvoir bénéficier d'évaluations. Ainsi, l'équipe de l'entité Hébergement Logement s'est adaptée et a réalisé les évaluations par téléphone.**

En 2020, 178 ménages ont été contactés par l'Entité Hébergement Logement à la suite d'une demande non pourvue auprès de la Plateforme 115.

97 ménages ont pu bénéficier d'une demande SI-SIAO réalisée par un prescripteur du premier accueil.

25 ménages ont ainsi, pu être orientés vers une structure d'hébergement ou de logement accompagné.

## 7 - Focus sur la coordination des acteurs de la veille sociale

La circulaire du 8 avril 2010 présente les missions des SIAO. La coordination des acteurs de la veille sociale est l'une des missions des SIAO réaffirmée dans la loi ALUR du 24 mars 2014 :

*L'opérateur organise régulièrement des rencontres entre acteurs de la veille sociale afin de favoriser la coopération entre tous, la recherche collective de solutions face aux difficultés rencontrées. L'opérateur travaille avec l'Etat à la définition des secteurs ouverts par les équipes mobiles, et veille à ce que l'ensemble du territoire soit « maillé » par une équipe « référent ».*

A la demande du Préfet de Région, la coordination des dispositifs de la Veille Sociale par les SIAO doit être améliorée afin de mieux repérer et intervenir auprès des publics à la rue. Un travail de coordination a été amorcé par la DDCS77 avec les partenaires de la veille sociale et le SIAO en utilisant un système d'information avec une base de données commune (SISIAO). Ce travail a été amorcé fin 2019 avec les maraudes de la Croix Rouge et deux accueils de jour.

La circulaire du 21 août 2020, relative aux orientations du secteur AHI, vient renforcer la coordination de la veille sociale.

En février 2020, la coordination de la veille sociale s'est développée avec le recrutement pour le SIAO77 d'une coordinatrice en CDD pour un an.

Toutefois, la situation liée à la COVID, le confinement et le déconfinement n'ont pas facilité l'accomplissement des missions de la coordinatrice, nouvellement recrutée. Une période d'adaptation a été nécessaire, d'une part, pour prendre connaissance de l'organisation et du fonctionnement des différents dispositifs du SIAO77 et, d'autre part, la nécessité de connaître les attendus de l'Etat.

Une rencontre avec les équipes bénévoles et salariées de la Croix Rouge, dans le cadre d'une maraude de soirée et de jour a eu lieu. Ces moments d'observation sociale ont permis mieux appréhender, le fonctionnement des maraudes, de saisir les réalités de terrain et les difficultés rencontrées, la nature des demandes des personnes à la rue (un repas, une aide...).

D'autres rencontres ont eu lieu avec des acteurs tels que les associations Cadence de l'Association Aurore, et les équipes mobiles de Meaux, « Emergences », qui aident et accompagnent les personnes rencontrant des problèmes d'addiction. Des problématiques qui touchent fortement les personnes à la rue. L'objectif était de rencontrer le public précarisé au sein des accueils de jour.

Une prise de contact avec les partenaires de la ville de Meaux, participant à la cellule de coordination relative aux personnes très marginalisées de Meaux, a été effectuée. La remise à disposition du tableau de suivi de ces personnes, outil de suivi opérationnel, a été effectuée. Ce dernier partagé, est un outil qui offre la possibilité aux partenaires impliqués, de suivre en temps réel, les actions et solutions menées, dans le but de prévenir une rupture avec les personnes sans-abris.

Une rencontre avec les accueils de jour d'EQUALIS, d'Empreintes et du Sentier, a permis d'échanger sur leurs missions et d'évoquer les grandes lignes d'un travail en partenariat. L'objectif était d'identifier des critères communs quant à la fréquentation des accueils de jour et de faire ressortir « les zones d'ombres » afin de rééquilibrer si possible les orientations des personnes vers ces structures. L'objectif, à plus long terme, sera de mettre en avant le travail autre que l'accueil, par exemple la qualité des accompagnements dans leur globalité.

Une coordinatrice du Samu Social de la Croix Rouge a également été embauchée par la Croix Rouge durant l'été 2020.

Elle traite l'ensemble des missions et a en charge de déterminer si les missions sont conformes aux critères du Samu social, puis de les attribuer à l'une des composantes du Samu Social de la Croix Rouge Française. Dès lors, un partenariat entre le Coordinateur de la Veille Sociale et la Coordinatrice du Samu Social a été mis en œuvre afin d'affiner par exemples les profils des personnes rencontrées par les Maraudes ou bien les zones couvertes ou non.

En 2021, le Coordinateur de la Veille Sociale du SIAO77 a pour perspectives de :

- Créer une cartographie de l'ensemble des acteurs sur le département qui serait consultable par l'ensemble des partenaires, de repérer les « zones blanches » et harmoniser les pratiques pour une proposition de services égale sur le département.
- Renforcer les actions auprès des personnes identifiées dans le cadre de la cellule de suivi des personnes très marginalisées de Meaux.
- Développer les remontées statistiques des équipes de maraudes et des accueils de jour.
- Créer la Commission Départementale des acteurs de la veille sociale animée par la Directrice et la Cheffe de Service.

## 8 - Le mot de la cheffe de service de la Plateforme 115 du SIAO77

Nous l'aurons bien observé et compris, l'année 2020 aura été une année hors norme, la pandémie a impacté les actions, les perspectives et les modes de travail de l'équipe.

L'adaptation des pratiques professionnelles en interne, l'évolution des relations avec les partenaires en passant par une prise en charge réinventée des ménages ont montré la capacité d'agilité de l'équipe de la Plateforme 115.

La mise en place du télétravail, pour les écoutants de la Plateforme 115, a été l'adaptation la plus importante et plus marquante de cette année.

Cette dernière a impliqué un changement brutal des conditions de travail et des moyens de communication entre l'équipe, les encadrants et les partenaires.

La mise en œuvre de ce défi a été possible grâce à l'utilisation de l'application Teams et au soutien du DSI d'EQUALIS.

L'objectif de l'équipe encadrante a été de pouvoir maintenir l'activité du service tout en assurant la sécurité des salariés et des personnes prises en charge, selon les directives des services de tutelles et de la direction générale.

L'équipe s'est montrée présente et investie auprès des familles pour effectuer un diagnostic social de qualité, orienter au mieux les personnes et les rassurer dans ce contexte inédit.

Elle a su s'adapter, développer de nouvelles compétences, faire preuve d'agilité pour maintenir une qualité de service supérieure à 50%. Par ailleurs, elle s'est mobilisée pour assurer de nouvelles missions demandées par la DDCS : la distribution de tickets services et de denrées alimentaires auprès de l'ensemble des familles mises à l'abri dans les hôtels.

Cette activité a nécessité la mobilisation de l'ensemble des salariés de l'établissement SIAO77 et Accompagnement ainsi que des bénévoles et des travailleurs sociaux d'EQUALIS.

L'année a été également difficile du fait des dysfonctionnements liés à la nouvelle version du logiciel SI-SIAO qui a échoué et a amené une perte importante des données qualitatives et quantitatives sur les places disponibles en hôtels et dans les structures d'hébergement et de logement, ainsi qu'une impossibilité d'accéder à l'évaluation sociale des personnes sans-abris.

Nous retiendrons comme points positifs de cette crise sanitaire, le déploiement de moyens supplémentaires par l'Etat en faveur de nos concitoyens les plus démunis et la révélation d'une grande solidarité entre nos collaborateurs et le développement d'esprit d'équipe de chacun.

Catherine Urbaniack

## 9 - L'entité Hébergement-Logement

### 9 - 1 L'organisation de l'entité

L'équipe de l'Entité Hébergement Logement du SIAO77 est composée de 13 ETP :

- 1 chef de service
- 1 coordinateur superviseur
- 1 secrétaire
- 10 travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux sont répartis par dispositif :

- 1 binôme en charge des orientations vers les structures d'hébergement Insertion et Stabilisation
- 1 trinôme en charge des orientations vers les structures d'hébergement Urgence
- 1 binôme en charge des orientations vers le dispositif SOLIBAIL et ALT
- 1 binôme en charge des orientations vers les résidences sociales, foyers jeunes travailleurs, pensions de familles et résidences accueils
- 1 référente Justice

Chaque travailleur social est formé sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement et de logement accompagné permettant ainsi de pouvoir conseiller les partenaires sur les préconisations adaptées.

En ajout de leurs tâches liées au dispositif auquel ils sont rattachés, certains travailleurs sociaux remplissent des missions annexes, ainsi :

- 1 travailleur social a la charge de la mission DAHO
- 1 binôme a la charge de la mission SYPLO / ACD
- 2 travailleurs sociaux sont « volants » et peuvent ainsi pallier les besoins sur les différents dispositifs

### Perspectives 2021

L'Entité Hébergement Logement du SIAO77 a obtenu le financement de trois ETP de travailleurs sociaux supplémentaires. Ces postes seront dévolus à deux missions principales :

- La fluidité vers le logement.
- Les publics spécifiques

## Focus sur les Commissions de Synthèses 2020

4 commissions de Synthèses ont eu lieu en 2020 permettant la présentation et l'étude de 31 situations de ménages.

En raison du contexte sanitaire, la plupart des commissions prévues ont dû être annulées. Afin d'assurer une reprise des commissions en présentiel sécurisé, nous avons limité le nombre de participants. Près d'un tiers des situations ont été présentées dans l'objectif, pour le partenaire, de pouvoir trouver une préconisation adaptée.



Nous constatons la récurrence de certaines problématiques :



Les situations de demandeurs ayant des problèmes de santé et nécessitant un accompagnement spécifique restent nombreuses du fait de l'absence de prise en charge par le secteur médical (Foyer d'Accueil Médicalisé ou hospitalisation par exemple). Des professionnels intervenant dans des CHU ou CHRS ont également fait état de l'inadéquation de l'accompagnement social pour des personnes ayant des troubles psychiques non stabilisés.

Le faible nombre d'hébergements permettant l'accueil de personnes à mobilité réduite a été encore cette année largement évoqué lors des échanges. Un grand nombre de structures d'hébergement accueillent les ménages dans des appartements diffus et la captation de logement PMR s'avère difficile.



Nos partenaires ont été, à nouveau, cette année, très préoccupés par l'absence d'orientation à court terme pour les mineurs isolés, confiés à l'ASE ou à la PJJ jusqu'à leur majorité. Ces mineurs devenus majeurs, pour la plupart engagés dans une formation professionnelle qualifiante, se sont heurtés à l'absence de places disponibles et cette précarité de l'hébergement a pu mettre en péril leurs parcours de formation. 38% des situations présentées concernaient un risque de rupture d'hébergement au terme d'une mesure de protection ASE ou PJJ.

Enfin, les professionnels des centres d'hébergement ont interpellé régulièrement la commission sur des accompagnements bloqués par la situation administrative des personnes accueillies et l'absence de perspectives de régularisation. Si l'accueil de ces personnes est nécessaire, leur inscription dans un processus d'insertion et d'autonomisation reste très restreinte.



## 9 - 2 L'organisation, lors de la crise sanitaire et son impact sur l'activité

Le 1<sup>er</sup> **confinement** de mars 2020, lié à la crise sanitaire, a contraint l'Entité Hébergement Logement du SIAO77 à organiser son activité autour du **télétravail** pour l'ensemble des salariés (hors cadres). Une **nouvelle organisation** de travail a été mise en place avec l'utilisation de l'application TEAMS notamment. Ainsi, l'ensemble des missions habituelles ont pu être maintenues. De plus, dans l'objectif de mettre à jour le SI SIAO, de **nouvelles missions** ont vu le jour. Par exemple, différentes demandes SIAO aux statuts "à compléter", "à mettre à jour" ou "sans orientation" ont fait l'objet d'une relance auprès des prescripteurs. L'équipe a su s'**adapter** à cette nouvelle organisation et a pu être **force de propositions** pour améliorer cette dernière. Les différentes missions mises en place par l'équipe de cadres ont également été accomplies. Au travers des différents outils de communication (conversations TEAMS, visio...) et des rapports journaliers des salariés, nous avons pu constater une réelle **cohésion** d'équipe faisant preuve de sérieux, soutenant et aidants les uns envers les autres. Cette organisation, autour du télétravail, s'est donc mise en place relativement sereinement malgré l'utilisation de matériel informatique et téléphonique personnel (au début) pas toujours adapté (problème de version des logiciels, vétusté du matériel, problème de réseau téléphonique...). Le temps d'équiper nos équipes avec du matériel professionnel adapté. Enfin, certains membres de l'équipe ont participé à l'organisation et la distribution de tickets service et de colis alimentaires, aux ménages mis à l'abri à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO77. Cette nouvelle mission a pu être réalisée par les équipes du SIAO77 en partenariat avec les salariés d'autres structures partenaires (ARILE et EMPREINTES) et de bénévoles. Ce partenariat, cet élan de solidarité ont été propices aux échanges et à la découverte d'autres univers : celui des partenaires, celui des bénévoles et bien évidemment celui des ménages.

« Le télétravail, je ne connaissais pas j'ai dû **adapter** mon environnement en me faisant un espace de travail. Tout d'abord j'ai dû installer l'application Teams, ainsi que Outlook je n'ai pas eu plus de difficulté que ça. Je me suis rendu compte que pour que le télétravail fonctionne il faut être **organisé** et avoir des outils qui fonctionnent. »

« J'ai beaucoup apprécié le fait que nous soyons toutes très **solidaires**, soutenantes sans jamais être jugées sur les questions que chacune pose. Il y a toujours quelqu'un qui est là pour répondre et donner des idées, des solutions ou des petits mots gentils ce qui, je trouve, a beaucoup contribué à supporter le confinement. »

« J'ai été volontaire pour la distribution alimentaire. C'était important pour moi de participer à cet effort collectif, et dans un moment particulier pour la société, de pouvoir aider concrètement les gens les plus démunis en allant à leur rencontre. J'ai vraiment apprécié ces temps passés avec les collègues du 115 [...] La **rencontre** avec les personnes bénévoles a été très enrichissante aussi. De vrais élans de solidarité, entre collègues et bénévoles, pour les publics, ont pu s'exprimer. C'est appréciable d'expérimenter cette **cohésion** dans ces moments-là... »

« Les diverses **compétences individuelles de l'équipe**, ont su faire collectif même à distance : comme je suis arrivée la dernière, j'ai pu bénéficier de cet entourage professionnel à distance, « comme si », nous étions au bureau, ou presque. »

« Seule à la maison rajoute une sensation d'abandon, heureusement que nous étions tous **solidaires**, essayant de se reconforter les uns les autres. »

### 9 - 3 **Passage au nouveau logiciel SI-SIAO et impacts**

La refonte du logiciel SI-SIAO a été annoncée et repoussée à plusieurs reprises pour finalement, voir le jour le 21 septembre 2020.

L'équipe de l'Entité Hébergement Logement du SIAO77 s'est préparée à cette refonte en amont avec l'aide de l'Observatoire. Cependant, cette formation a trouvé ses propres limites avec l'instabilité et les nombreuses modifications apportées à la version de formation.

Cependant, la livraison de la version n'a pas été satisfaisante, du fait de nombreuses anomalies qui ont été communiquées régulièrement à la DGCS et à la DRIHL. Une grande partie de ces dysfonctionnements a été traitée au fur et à mesure, mais l'utilisation n'est toujours pas optimale.

Néanmoins, cette refonte attendue du SI-SIAO a mis en difficulté l'ensemble des utilisateurs et notamment les opérateurs SIAO qui ont dû s'adapter aux anomalies et les gérer tout en accompagnant les partenaires dans cette nouvelle utilisation.

L'instabilité de ce logiciel continue de complexifier le travail des opérateurs qui ne peuvent ni effectuer des recherches de candidatures aisément, ni extraire des données fiables telles que le nombre de places disponibles ou des listes de demandes transmises selon la date de dernière transmission par exemple.

L'adaptabilité de l'équipe des opérateurs permet de continuer, malgré tout, à remplir leur mission principale d'orienter les ménages à la rue ou mal logés tout en respectant les critères de priorité et de neutralité.

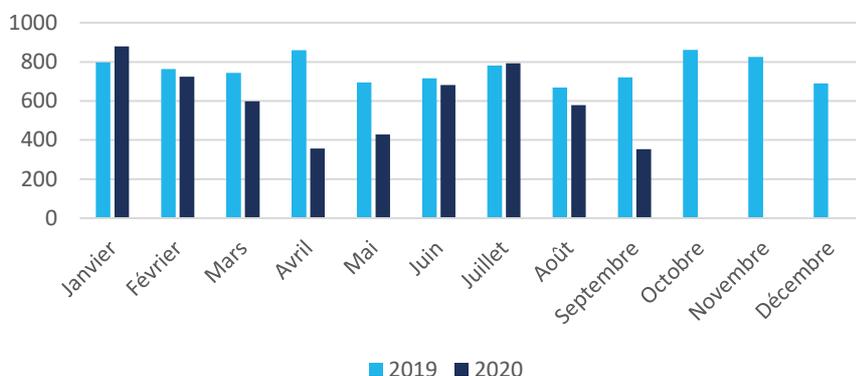
## 10 - L'activité de l'entité Hébergement-Logement

### 10 - 1 L'activité de l'entité Hébergement-Logement

Toutes les données de l'entité Hébergement-Logement du SIAO77 sont issues de l'outil SI-SIAO dans sa version avant refonte du 21 septembre 2020. Elles sont exprimées en ménage et en personnes. Les données de ce rapport d'activité s'arrêtent au 18 septembre 2020, date à laquelle le dernier export sur le SI-SIAO avant refonte a pu être fait. De ce fait, une comparaison entre les années antérieures et 2020 est impossible. Nous avons cependant, dans les graphiques ci-dessous, ajouté les tendances des années antérieures, lorsque la comparaison a paru pertinente.

Durant la période du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 18 septembre 2020, 5 394 nouvelles demandes individuelles ont été transmises au SIAO77, représentant 3 242 groupes de demande.

**Nouvelles demandes SI-SIAO reçues**  
(1 demande = 1 personne)



La notion de "nouvelles demandes" est utilisée pour nommer les demandes transmises au SIAO77 au cours de la période. Les demandes ayant été transmises les années antérieures, et toujours en cours, lors de l'année 2020, ne sont donc pas prises en compte. Aussi, il ne s'agit pas seulement de demandes de « primo-demandeurs », c'est-à-dire de ménages ou personnes non connus du SIAO77, puisqu'une personne

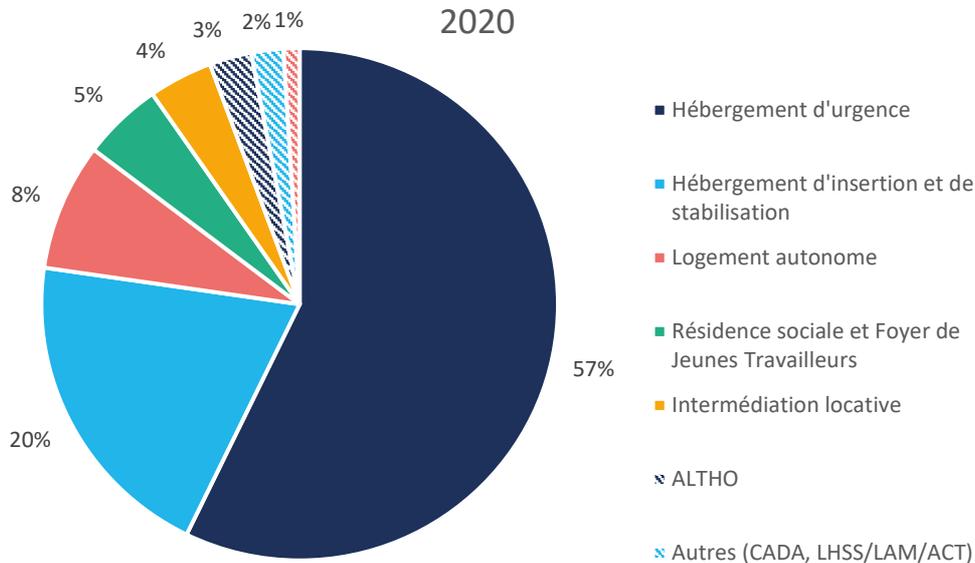
ou un ménage disposant d'une demande SI-SIAO clôturée durant une autre période peut bénéficier d'une « nouvelle demande ». En termes techniques, nous parlons des demandes à leur date de première transmission. Nous observons une baisse significative des nouvelles demandes transmises au SIAO durant les 3 mois du confinement liée à la crise sanitaire. Il y eu des fermetures de structures et des professionnels absents.

Sur ce second graphique, nous présentons les nouvelles demandes et les demandes « retransmises » au cours de la période au SIAO77. Cela correspond aux demandes à compléter, aux demandes annulées et réactivées et surtout aux demandes à mettre à jour. La sensibilisation des partenaires sur les demandes à compléter semble porter ses fruits !

**Demandes SI-SIAO traitées**  
(1 demande = 1 personne)

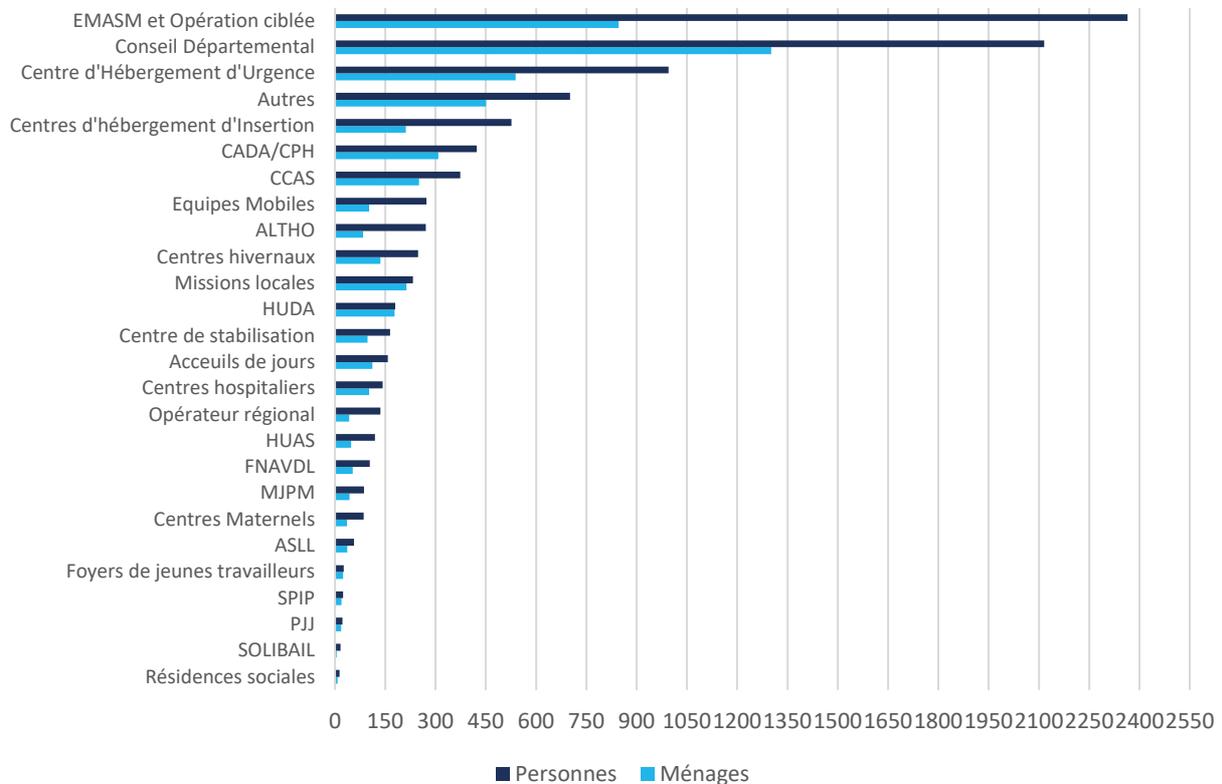


### Préconisation des demandes SI-SIAO transmises en 2020



Nous constatons toujours que la majorité des préconisations vont vers les CHU, ce qui n'est pas en adéquation avec la stratégie du logement d'abord. Cela s'explique par un grand nombre de places en CHU, par des personnes de plus en plus nombreuses en situations administratives irrégulières et instables, ayant des troubles de santé notamment psychologiques. Le SIAO joue un rôle essentiel afin d'accompagner les structures dans leurs orientations vers le logement accompagné ou autonome. Les admissions vers les dispositifs de logement accompagné sont encore trop peu nombreuses, ces dispositifs refusent de façon importante, les orientations faites par les SIAO en lien avec les structures d'hébergement.

## Prescripteurs à l'origine des demandes

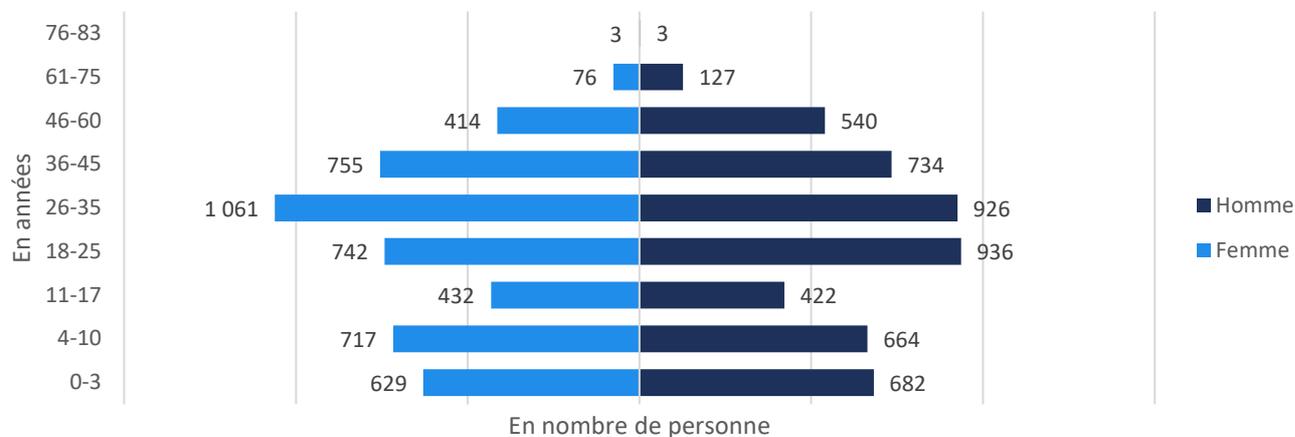


Autres : services tutélaires, AFPA, ASLL, FNAVDL, CPH, structures d'accueil dans le cadre de la protection de l'enfance, prévention spécialisée, insertion par l'emploi, SIAO77.

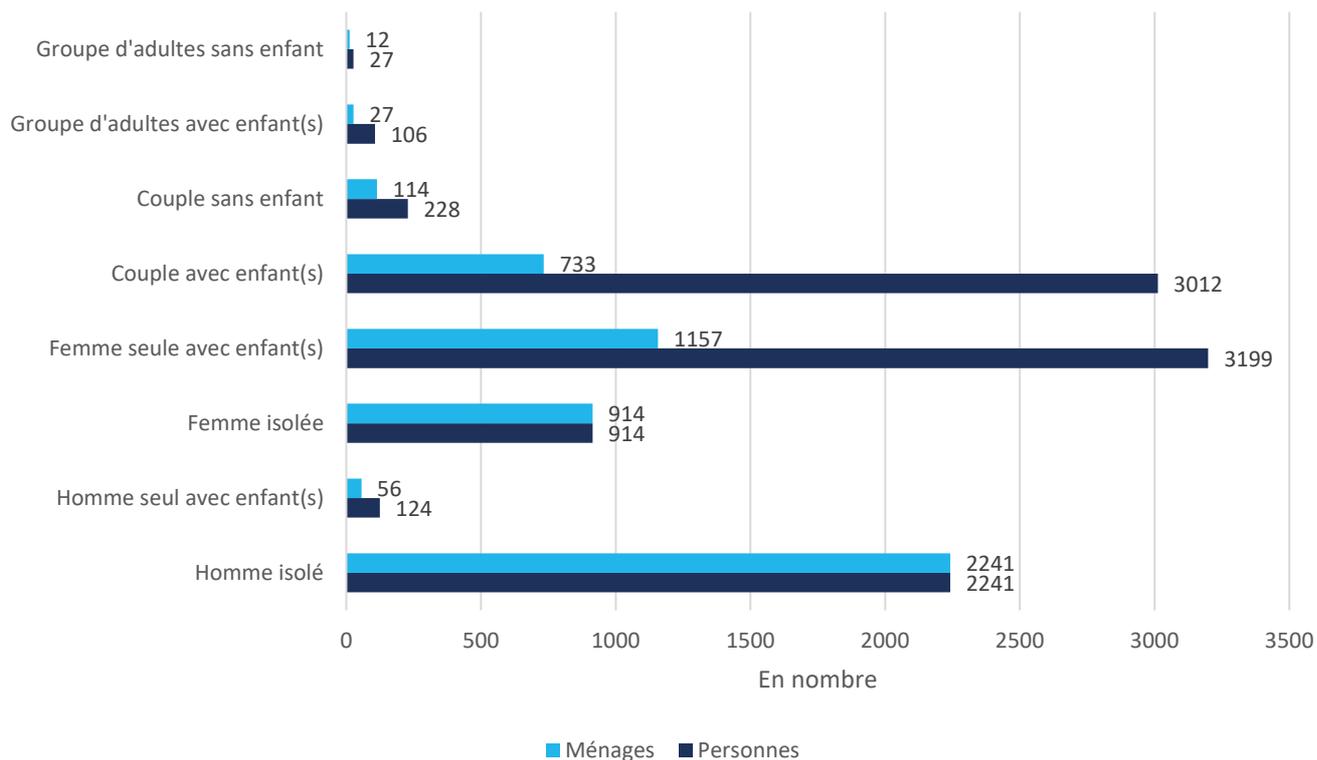
Ce qui est notable est dû au fait que c'est l'EMASM qui a été le prescripteur le plus important, le Conseil Départemental se situant en deuxième position.

## 10 - 2 Les profils des ménages et personnes en demande d'hébergement

Pyramide des âges des personnes



Composition familiale des demandeurs d'hébergement

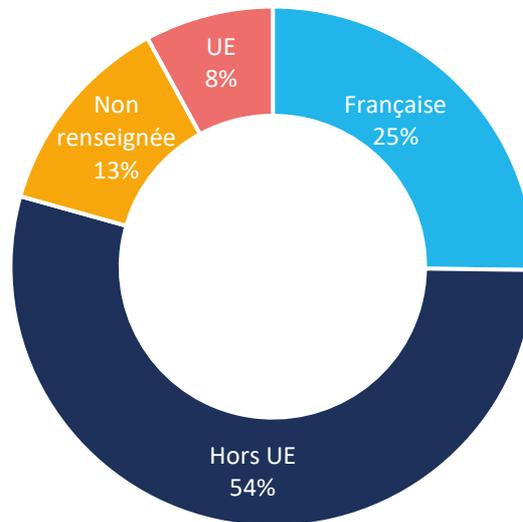


**393 ménages**  
avec des  
problèmes de  
mobilités

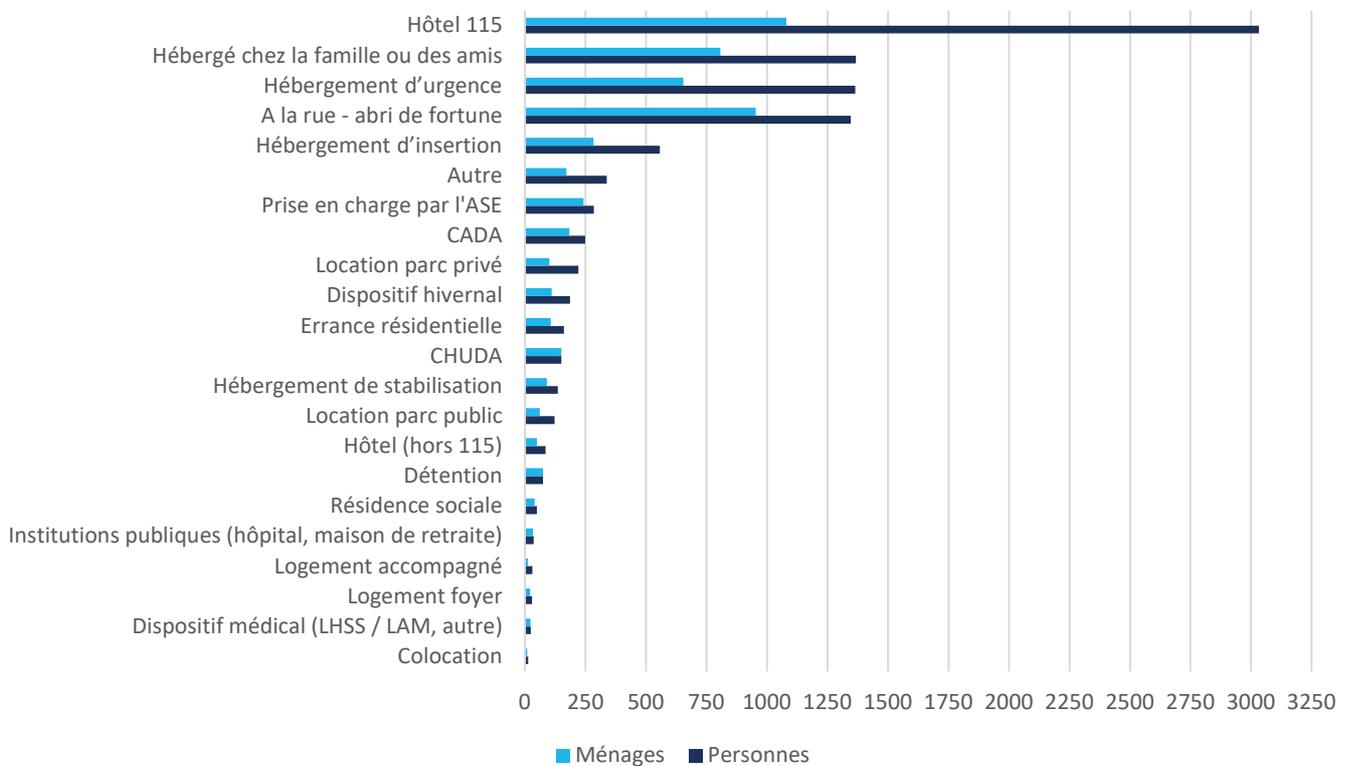


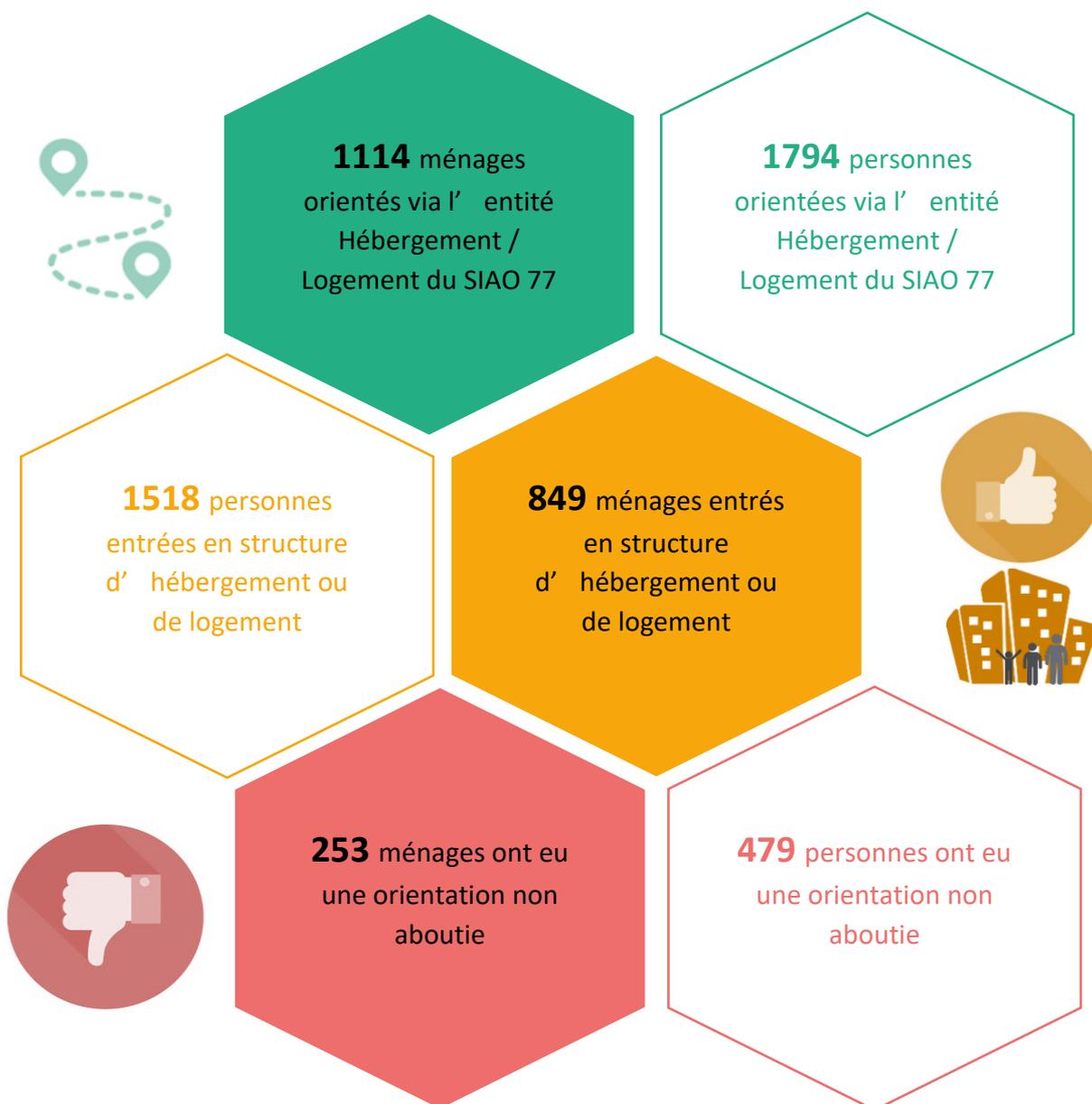
**126 ménages**  
avec des animaux  
(chiens, chats, etc...)

### Nationalité des personnes



### Situation des personnes/ménages au moment de la demande d'hébergement





Au moment de l'écriture du rapport d'activité 2020, 66 demandes (103 personnes) étaient en attente d'un retour d'orientation. L'outil SI-SIAO ne nous a pas permis de vérifier si ces demandes ont été acceptées ou refusées.

### 10 - 3 L'hébergement d'urgence

L'hébergement d'urgence est un accueil inconditionnel, c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis et notamment sans condition de régularité de séjour, d'emploi ou de ressources. « Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès à tout moment à un dispositif d'hébergement d'urgence » (art. L345-2-2 du CASF). La notion d'urgence ne renvoie pas à une quelconque rapidité mais à un dispositif d'hébergement : « toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement adapté à sa situation » (art. L 345-2-3 du CASF et art 4 Loi 2007-290 dite DALO). L'accueil est dédié aux personnes à la rue ou risquant de l'être à court terme, également aux personnes mises à l'abri par le 115. L'orientation des personnes sur ces places est réalisée avec une demande SI-SIAO Insertion. Concrètement, qu'il s'agisse de personnes seules ou en familles, l'hébergement se fait en collectif ou en diffus.

En termes de dispositifs, l'urgence est répartie entre :

- Les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU) et CHRS Urgence
- Les Places ALternatives à l'HOtel (ALTHO)
- L'Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social (HUAS)
- Les centres d'hébergement d'urgence hivernale

Fin septembre 2020, le dispositif d'urgence comptait (*hors places hivernales*) **1882** places en Seine-et-Marne. Sur la période 2019/2020, 253 places d'hébergement hivernal ont été ouvertes. Du fait du confinement lié à la COVID 19, ces places n'ont pu être pérennisées à la fin de la période hivernale (en mars 2020). Cependant, les familles et les personnes isolées ont pu se maintenir sur les hébergements jusqu'à l'annonce de la pérennisation de la totalité des places en novembre 2020.

Parallèlement, 257 nouvelles places d'hébergement hivernal dont 77 places pour personnes isolées, ont été ouvertes pour la période 2020/2021.

Les orientations sur ces différentes places se sont déroulées de novembre à décembre 2020.

Ainsi, **2392** places Urgence sont mises à disposition fin 2020.

Il est à noter que depuis l'année dernière, la DDCS attribue certaines places hivernales pour un public cible. Ainsi, l'hiver 2019-2020 a vu l'ouverture de places dédiées à des ménages dont au moins un de ses membres souffre de troubles psychiatriques ou d'addictologie(-s).

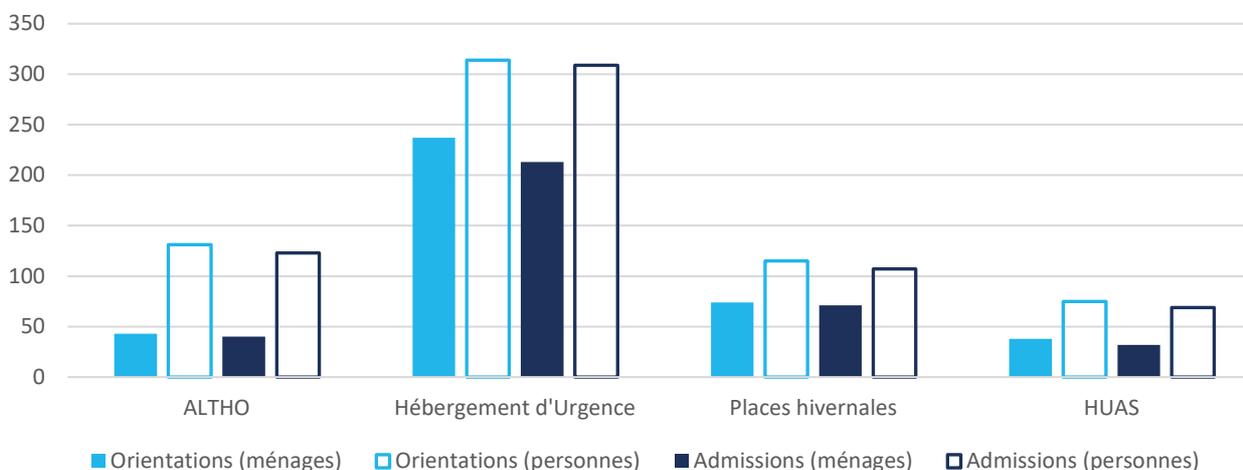
L'Association ARILE HORIZON s'est vu allouée 10 places d'hébergement hivernal dédiées à des hommes sortants de détention ou sous-main de justice sur la commune d'Ozoir la Ferrière pour la période hivernale 2020-2021.

### Admissions en hébergement d'urgence (en personnes)



Alors que la majorité des associations a suspendu les admissions durant la première période de confinement (du 17 mars au 11 mai 2020), les orientations et les entrées se sont poursuivies dans quelques structures avec des précautions particulières et cela sans impacter le délai d'entrée dans les lieux. Ce premier confinement a donc eu des répercussions sur les admissions et notamment au cours du mois d'avril.

### Orientations et admissions



Le graphique ci-dessus illustre le fait qu'une part des personnes orientées vers les places d'hébergement d'urgence n'accède pas à une entrée dans ce type d'hébergement. Nous recensons des refus :

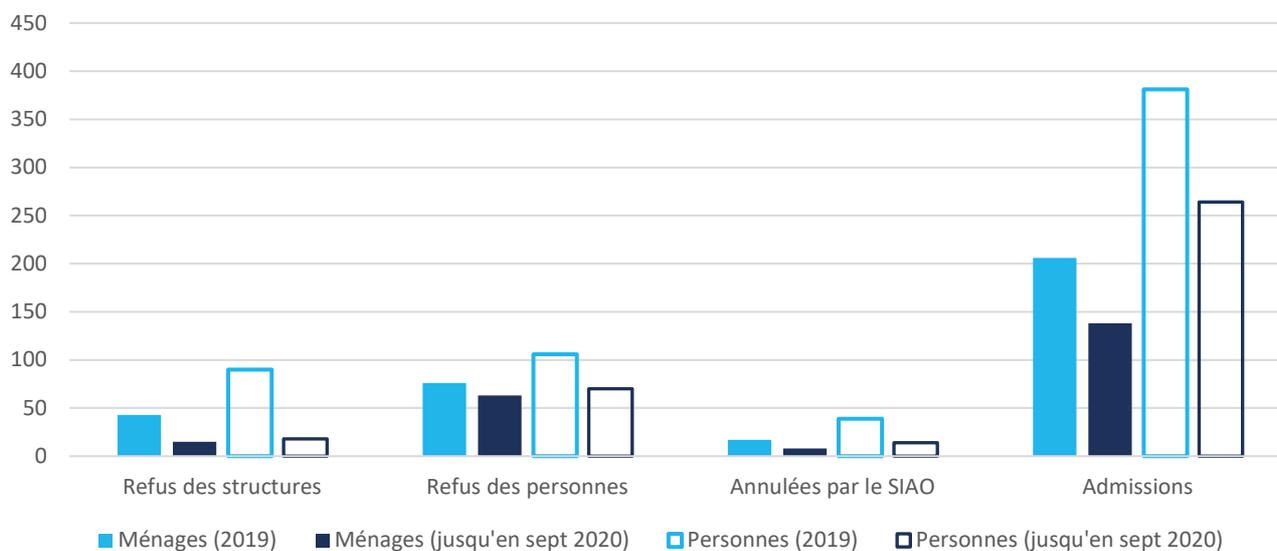
- De la part des personnes : 1% en ALTHO, 3% en hébergement d'urgence, 1% en place hivernale, 2% en HUAS
- De la part des structures : 5% en ALTHO, 5% en hébergement d'urgence, 3% en place hivernale, 16% en HUAS

Les refus des personnes sont très faibles pour ces dispositifs.  
Ces pourcentages de refus des structures sont faibles mais à questionner pour des dispositifs d'urgence.

## 10 - 4 L'hébergement d'insertion

L'hébergement d'insertion comprend les places de CHRS Insertion et Centre d'Hébergement Stabilisation. La mission principale des CHRS insertion et stabilisation réside dans l'action socio-éducative et dans un accompagnement globalisé permettant aux personnes accueillies de recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Fin septembre 2020, le dispositif d'insertion comptait **791** places (**192** places stabilisation et 599 places insertion) en Seine-et-Marne, soit 59 places insertion supplémentaires par rapport à 2019. Il s'agit de places portées par l'association ACSC jusque-là affectées au dispositif URGENCE et donc, transformées en insertion.

### Synthèse de l'activité

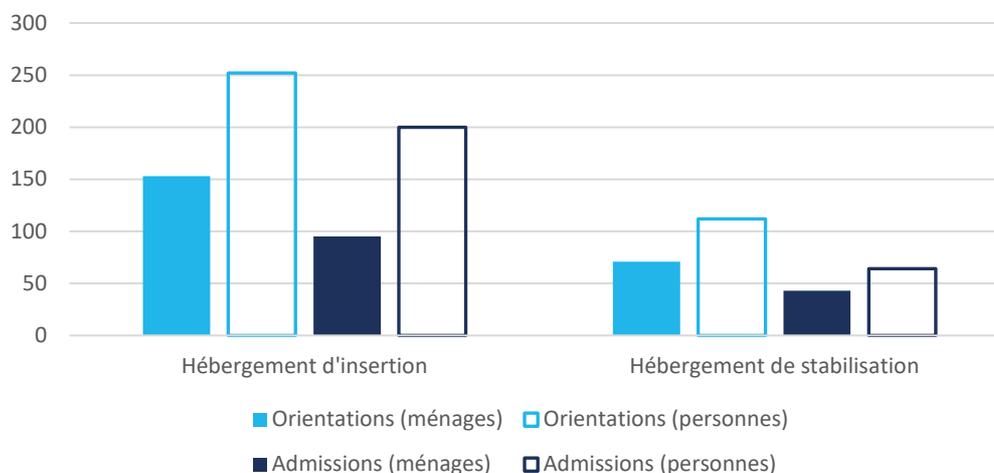


### Admissions en structures d'Hébergement d'Insertion et de Stabilisation



Pendant la 1<sup>ère</sup> période de confinement (du 17 mars au 11 mai 2020), après une période d'adaptation, les mouvements (entrées et sorties) se sont maintenus dans la quasi-totalité des structures. Certains établissements ont cependant différé les accueils, ainsi, des orientations sont restées en attente durant une période conséquente. Ce premier confinement a eu des répercussions sur les admissions et notamment au cours du mois d'avril.

## Orientations et admissions



Contrairement à l'hébergement d'urgence, des critères d'entrée sont établis par les structures. Les personnes orientées par le SIAO77 sont rencontrées lors d'un entretien. L'entrée du ménage est acceptée ou refusée en fonction de ces critères et de l'entretien. Il serait donc tentant de penser que les refus de la part des structures sont plus importants qu'en hébergement d'urgence or nous en observons une tendance inverse : 28% des orientations sont refusées par les personnes. Les refus de la part des structures sont moins importants : 17% des orientations.

Le SIAO77 connaît les structures et leurs projets sociaux validés par la DDCS77. Nous nous assurons avant l'orientation de l'adéquation entre la mise à disposition, les spécificités de la structure et la demande des personnes.

Nous observons des délais d'orientation plus longs pour certaines places ou pour certains profils de demandeurs. En effet, les conditions d'hébergement (collectivité, cohabitation, hébergement diffus, ...) influencent fortement la décision du demandeur lorsque l'orientation est proposée. Il apparaît notamment que les places d'hébergement non accessibles en journée sont difficilement acceptées par des demandeurs. Les orientations sur ces places nécessitent des recherches plus complexes pour l'équipe du SIAO77 : de nombreuses personnes sont contactées avant d'aboutir à une orientation. De même, lorsque l'orientation est acceptée par le demandeur, il est fréquent que ce dernier refuse son admission après l'entretien avec la structure.

Une autre difficulté récurrente d'orientation sur les places CHRS est constatée pour le public des jeunes femmes de moins de 25 ans. Les personnes contactées ne sont souvent plus en demande lorsqu'elles reçoivent la proposition d'orientation, même si leur demande a été transmise rapidement (parfois le jour même) : elles ont trouvé une solution d'hébergement, chez un tiers. Les conditions d'hébergement ne correspondent souvent pas à leurs attentes (de nombreuses jeunes femmes attendaient une proposition d'orientation vers un hébergement en diffus). Nous observons un décalage entre la demande (lieu d'hébergement autonome sur un secteur précis) et l'offre d'hébergement. Ce constat nous alerte sur la nécessité que les prescripteurs des demandes soient informés précisément des possibilités existantes sur le département pour qu'à partir des premiers échanges entre le prescripteur et le demandeur sur cette question, ce dernier puisse recevoir les informations utiles. L'équipe du SIAO77 travaille à l'élaboration d'un guide complet présentant les dispositifs et établissements à destination des prescripteurs.

## 10 - 5 Le logement accompagné

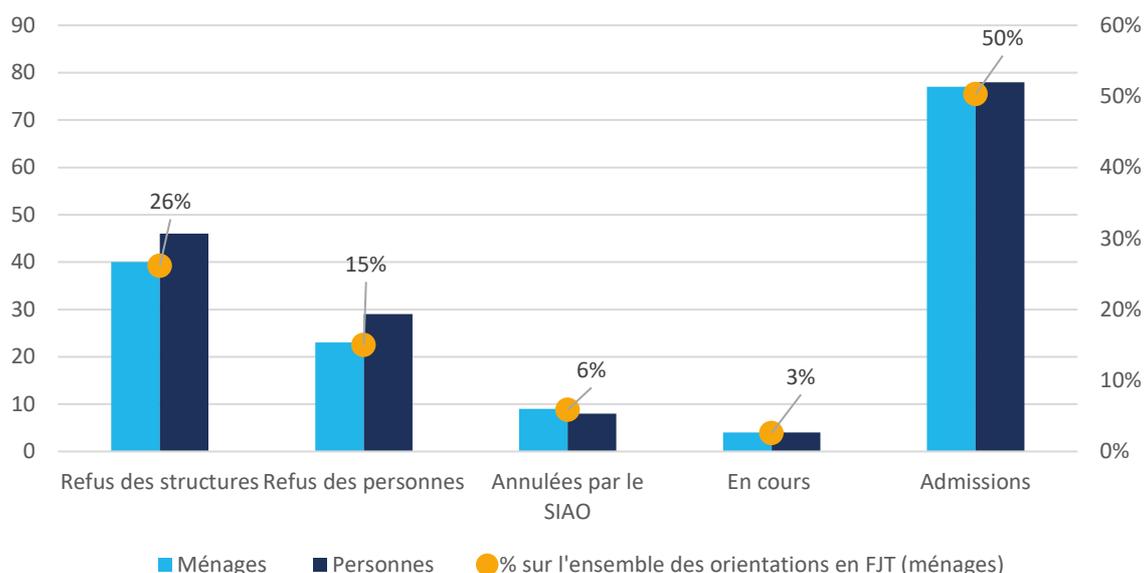
Le logement accompagné regroupe différents types de structures aux caractéristiques définies (superficie, charges etc.). Chaque structure propose des logements meublés ou non associant logement privatif, espaces et services collectifs. Une redevance mensuelle incluant les charges est demandée, il est important de noter que les orientations sont donc soumises à des critères de ressources variables d'une structure à une autre.

Voici la répartition des places (contingent Etat uniquement) en fonction du type de structures (source : données SI-SIAO) :

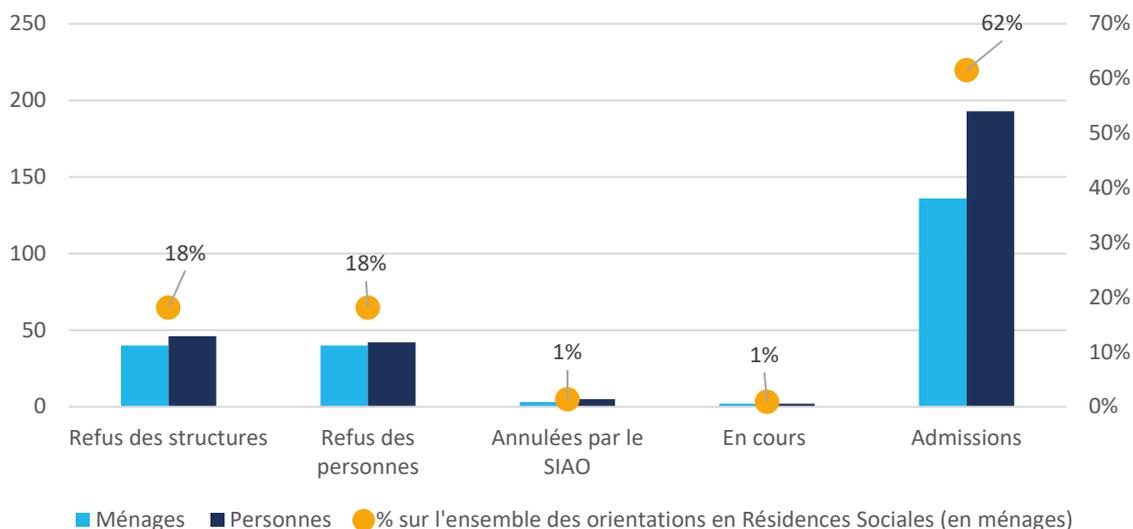
- Foyers de Jeunes Travailleurs : 391 places réparties dans 10 structures
- Résidences Sociales : 1204 places réparties dans 32 structures
- Résidences accueil : 59 places réparties dans 5 structures
- Pensions de familles : 76 places réparties dans 9 structures

Pendant le confinement, des collaborateurs du SIAO ont été en télétravail, poursuivant pour autant, les objectifs de remplissage de ces résidences. Tous les ménages orientés ont été contactés par les gestionnaires pendant la crise et reçus à la fin du confinement. Cela a permis de fluidifier les entrées de manière très rapide et efficace. Nous avons pu orienter vers tous les logements du contingent état.

### Synthèse de l'activité FJT



## Synthèse de l'activité RS



Les FTM (Foyers de travailleurs Migrants) ne répondant plus aux attentes des demandeurs, ni aux normes actuelles, il a été décidé de les démolir et reconstruire des Résidences Sociales sur cette même parcelle. Les nouvelles résidences servent au relogement d'une partie des personnes actuellement logées sur les FTM, et à l'accueil de nouvelles familles.

En cette année 2020, ADOMA a ainsi ouvert deux nouvelles résidences dans les communes de Meaux et Noisiel. Ces résidences sont composées de logements autonomes et ont pour objet d'offrir une solution de logement meublé temporaire.

L'Etat détient un contingent de 30% des logements de chaque résidence soit, 40 logements sur la résidence de Noisiel pour le premier tour, répartis comme suit :

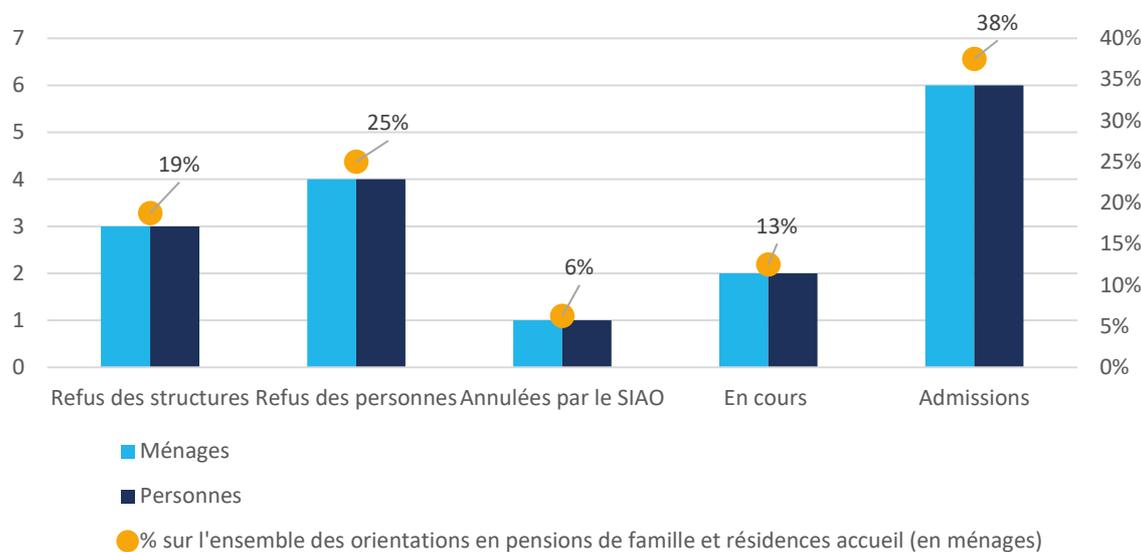
- 24 T1 bis destinés à accueillir une femme ou un homme avec un enfant. La superficie est de 30 m<sup>2</sup> pour une redevance mensuelle fixe s'élevant à 544.78€ TTC
- 16 T2 destinés à accueillir une femme ou un homme avec 2 enfants ou un couple avec deux enfants. La superficie est de 46 m<sup>2</sup> pour une redevance mensuelle fixe s'élevant à 567.30€ TTC

Sur la résidence de Meaux, le contingent Etat est composé de 11 logements pour le premier tour, répartis comme suit :

- 5 T1 bis destinés à accueillir une femme ou un homme avec un enfant. La superficie est de 30 m<sup>2</sup> pour une redevance mensuelle fixe s'élevant à 544.78€ TTC
- 6 T2 destinés à accueillir une femme ou un homme avec 2 enfants ou un couple avec deux enfants. La superficie est de 46 m<sup>2</sup> pour une redevance mensuelle fixe s'élevant à 567.30€ TTC

Les résidences étant conventionnées, les allocations logements peuvent être accordées aux résidents sous réserve qu'ils entrent dans les critères d'attribution. Les ménages doivent disposer de ressources conformes aux plafonds PLAI pour 75% des résidents au minimum.

## Synthèse de l'activité Pensions de famille et Résidences accueil



Au cours de cette année 2020, l'association Les Amis de l'Atelier a ouvert une Résidence Accueil sur la commune de Nemours.

Cette Résidence Accueil est composée de logements autonomes de 22 m<sup>2</sup> non meublés. Seul un coin kitchenette avec un frigo et une plaque de cuisson sont installés.

L'Etat dispose exceptionnellement de 70% des logements de la résidence, soit 18 logements. Les orientations étaient en attente de confirmation au moment de l'extraction.

Les Résidences Accueils se destinent aux personnes souffrant de troubles psychiatriques stabilisés. Ils sont souvent accompagnés par le SAMSAH et une collaboration avec le service psychiatrie de l'hôpital est préférable.

### Perspectives d'ouvertures en 2021 et 2022 :

- ★ ADOMA ouvrira :
  - une Pension de Famille à Torcy : 8 T1 composeront notre contingent avec une ouverture prévue en juin.
  - une Résidence Sociale à Torcy : 8 T1 et 6 T2 composeront notre contingent avec une ouverture prévue en juin.
  - une Résidence Sociale à Avon : 19 T1, 3 T1', 2 T1 bis, 4 T2 et 2 T3 composeront notre contingent avec une ouverture prévue en octobre.
  - une seconde Résidence Sociale à Meaux : 1 T1', 7 T1 bis et 6 T2 composeront notre contingent avec une ouverture prévue début 2022.
- ★ La Fondation des Apprentis d'Auteuil ouvrira un Foyer de Jeunes Travailleurs sur la commune de Champs sur Marne : 30 T1 et 6 T1 bis constitueront notre contingent avec une ouverture prévue le mars 2021.

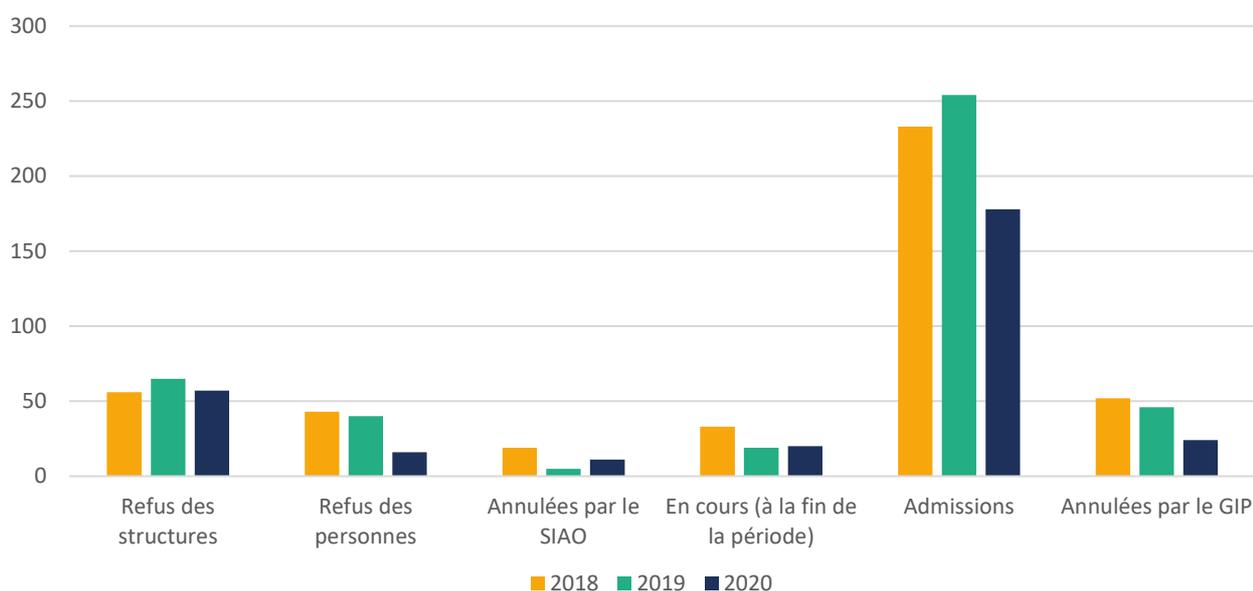
## 10 - 6 L'intermédiation locative

SOLIBAIL est un dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du « Logement d'abord ».

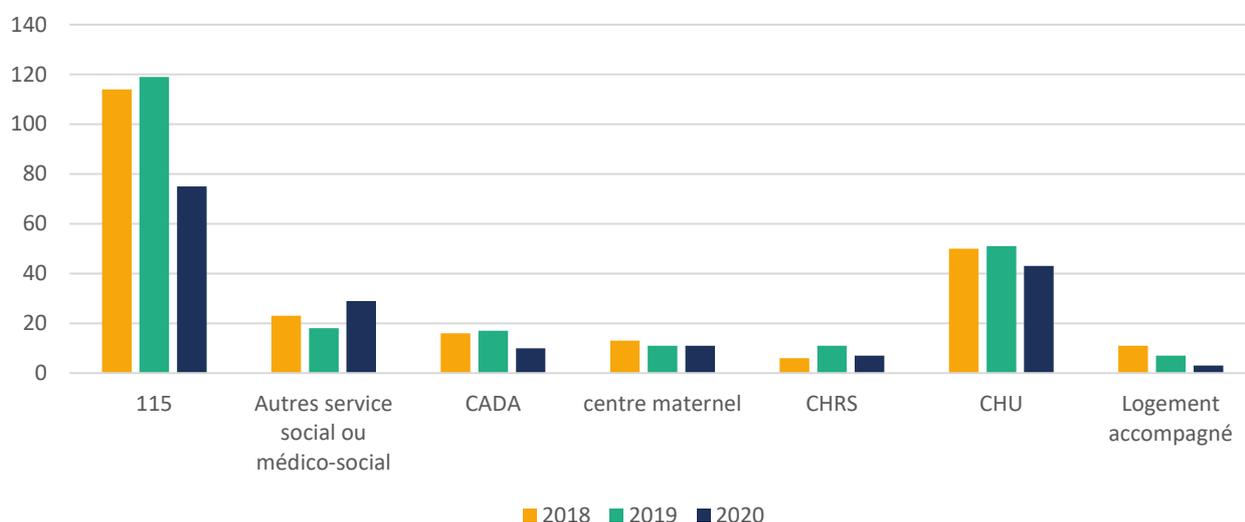
Il a pour objectif de contribuer principalement à la résorption des nuitées hôtelières des ménages mis à l'abri par les plateformes 115 des SIAO. Ce dispositif s'adresse également aux ménages hébergés en structures d'hébergement, en centre maternel et en CADA. La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) a défini les critères d'éligibilité et d'orientation dans un référentiel.

Fin 2020, **657 ménages** (soit 2 037 personnes) occupent un logement SOLIBAIL en Seine-et-Marne. Lorsqu'un logement est disponible, une procédure permettant de prioriser les publics est mise en œuvre. Le dispositif SOLIBAIL est régional. Ainsi, les ménages peuvent être orientés dans un autre département d'Ile de France (en dehors de Paris).

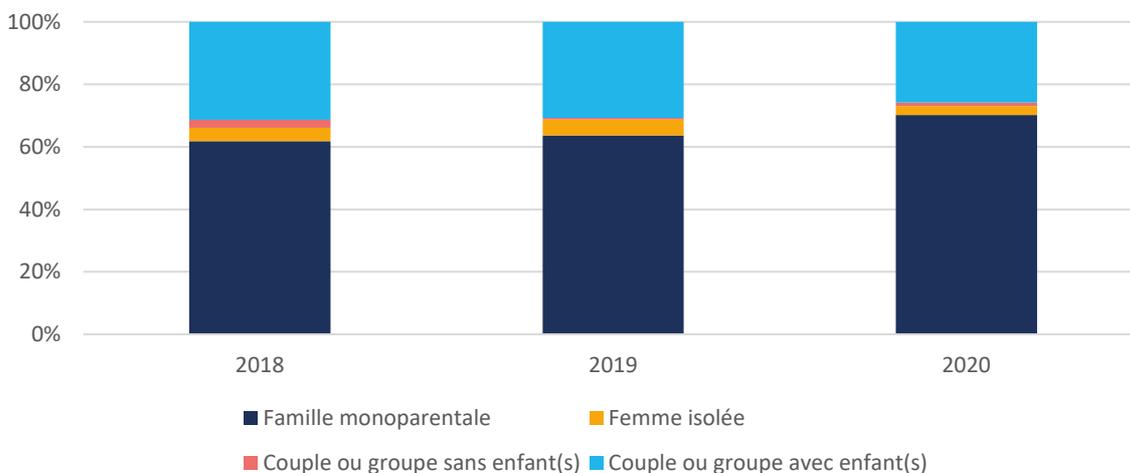
### Synthèse de l'activité SOLIBAIL (en ménages)



### Prescripteurs à l'origine de la demande permettant l'admission (en ménage)



## Compositions familiales des ménages admis en structures



L'année 2020 a été une année riche en événements, obligeant le dispositif SOLIBAIL à s'adapter rapidement :

- La création de la PASH en septembre 2020
- L'ouverture de SOLIBAIL aux personnes isolées en septembre 2020
- La refonte du logiciel en septembre 2020

La PASH (Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel) a été mise en place en septembre 2020. Cette nouvelle équipe vient prendre le relais de l'équipe mobile « EMASM » et de l'opérateur régional.

Elle gère le suivi social de l'ensemble des personnes hébergées à l'hôtel, en Seine-et-Marne par les Plateformes 115 de l'Île de France. Les ménages intra et extra territoriaux.

Leurs missions sont : entretiens, évaluations, accompagnement et orientation des ménages hébergés à l'hôtel et font de cette nouvelle équipe un partenaire privilégié pour le dispositif SOLIBAIL puisque les ménages à l'hôtel sont prioritaires pour SOLIBAIL.

**La création de la PASH** a permis l'augmentation des équipes de travailleurs sociaux, qui ont dû se former sur le logiciel et sur les dispositifs, plus particulièrement sur les dispositifs d'intermédiation locative vers lesquels sont orientés en priorité les publics à l'hôtel. Les référents SOLIBAIL du SIAO ont ainsi été énormément sollicités afin de faire face à la forte augmentation du nombre de demandes SOLIBAIL.

En effet, pour rappel, l'intermédiation locative est un dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du « Logement d'abord ». Il a pour objectif principal de faciliter la fluidité des sorties d'hôtels pour les familles, avec une autonomie relative.

Le dispositif SOLIBAIL nécessite que les personnes soient en l'insertion sociale et professionnelle : une participation financière est obligatoire à hauteur de 20%, 24% ou 28% des ressources du ménage selon le coût des fluides (chauffage tout collectif, ou individuel gaz ou électrique...). La préparation des candidatures est un long travail de **partenariat** avec les prescripteurs qui doivent veiller à la mise à jour en temps réel, des demandes d'insertion des ménages, ayant une préconisation SOLIBAIL.

Ce dispositif s'adresse également aux **ménages hébergés** en structures d'hébergement, en CADA, mais également aux personnes victimes de violences conjugales et hébergées par des tiers ou aux ménages en procédure d'expulsion au stade de la demande du Concours de la Force Publique. Depuis peu, **le dispositif s'adresse également aux personnes isolées** remplissant les critères du référentiel SOLIBAIL.

En effet, une réflexion sur l'ouverture du dispositif SOLIBAIL aux personnes isolées a été menée au vu :

- Du contexte de la situation sanitaire exceptionnelle (COVID 19) ayant mis en lumière les besoins franciliens tout en les amplifiant
- De la nécessité de proposer des solutions de relogement des publics hébergés par l'Etat

L'ouverture de ce dispositif a eu lieu le 14/09/2020 : fléchage de 150 places régionales en 2020, captation de studios intégrant le parc SOLIBAIL.

Les critères d'accès sont ceux du référentiel SOLIBAIL, **la seule exception** et non des moindres, étant que les personnes isolées **à la rue** peuvent bénéficier de ce dispositif.

Le circuit d'orientation est spécifique : il existe toujours les 3 délais de priorité, cependant une alternance est fixée entre le SIAO77 et le SIAO 75 pour les nouvelles captations ; quant aux logements en relocation, un autre circuit est mis en place.

Cet état de fait a demandé et mobilisé l'équipe à chaque disponibilité de logement. N'ayant pas de candidatures enregistrées, l'équipe du SIAO77 a dû se rapprocher de la PASH, des structures d'hébergement, des structures de premier accueil...pour tenter de trouver une candidature potentielle dans les plus brefs délais.

Parallèlement, la **refonte du logiciel** a nécessité une grande disponibilité de l'équipe du SIAO77 Entité Hébergement Logement pour que les orientations puissent avoir lieu dans les délais impartis.

La **situation sanitaire** a impacté également les procédures d'admission et les relations avec les partenaires : nos rencontres avec les partenaires des différentes structures d'accueil ont été suspendues. Ces moments d'échanges, de partage et de convivialité ont constitué un manque.

De même, les gestionnaires ont dû adapter leur organisation durant le premier confinement. Les rendez-vous avaient lieu par téléphone mais l'accord d'admission ne pouvait se faire qu'à la suite d'un entretien physique. Cela a entraîné un arrêt des sorties, des entrées et des mises à dispositions des logements.

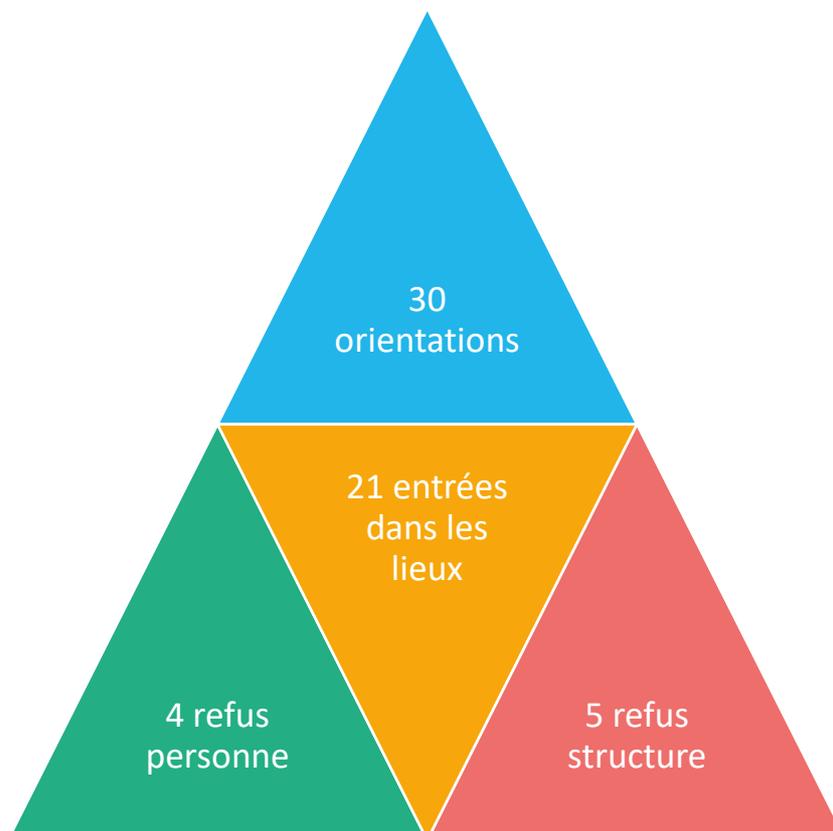
## 10 - 7 L'ALT, Logement Passerelles Jeunes et logements spécifiques

Les logements ALT et logements spécifiques présentent tous des spécificités liées aux projets que les structures ont développées.

Les critères d'accès particulièrement précis sont désormais connus par le SIAO permettant de proposer les candidatures les plus adaptées possibles au projet de la structure.

### 10.7.1 Le dispositif logement ALT

Ce dispositif permet de mettre à disposition un logement à des ménages pour une durée temporaire de 18 mois en général, avec un accompagnement social léger.



### 10.7.2 Les Logements Passerelle Jeunes

Ce dispositif situé exclusivement dans la Communauté d'Agglomération du Pays de Meaux (CAPM) est unique dans le département. Il est issu d'une convention tripartite entre la Mission Locale de Meaux, EQUALIS et le bailleur Meaux Habitat. Un double-accompagnement y est proposé : L'accès à la formation et/ou l'emploi par le référent Mission Locale et le suivi global dans le logement par EQUALIS. Le public accueilli est âgé de 18 à 25 ans. La durée de séjour est de six mois renouvelables.

Au cours de l'année 2020, le SIAO77 a enregistré 9 entrées sur ce dispositif pour 9 sorties.

## 10 - 8 Autres activités du SI-SIAO

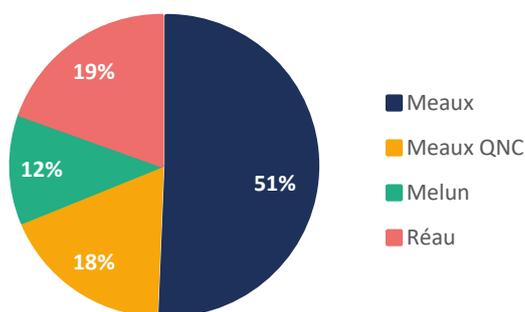
### 10.8.1 La mission « référent Justice »

La situation sanitaire a eu un impact important sur le rôle du référent Justice. En effet, au cours de l'année 2020, la mission du référent de justice a connu deux étapes :

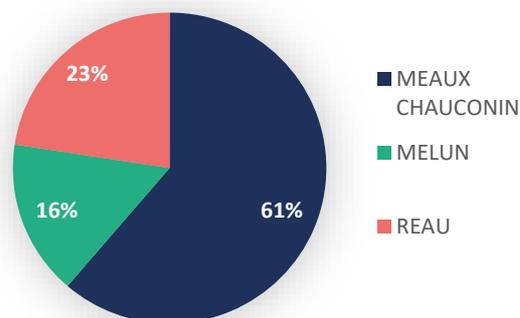
- **L'avant crise sanitaire** : la mise en place du partenariat a pu être valorisée et poursuivie, ainsi que la formation des partenaires du SPIP aux différents dispositifs et des demandes d'insertion à effectuer sur le logiciel. Le référent Justice rencontrait les détenus qui en faisaient la demande avec pour objectif principal de les informer sur les dispositifs existants et d'évaluer avec eux la préconisation la plus adaptée.
- **Durant la crise sanitaire** : les rencontres en centres de détention et, de fait, le partenariat ont été suspendus durablement. Le référent Justice a donc dû adapter son organisation. Ainsi, la majorité des évaluations s'est effectuée par téléphone avec le conseiller de probation ou l'assistante sociale du service. Cependant, l'absence de contact direct avec le détenu est préjudiciable et complexifie le recueil de sa demande qui est à différencier de la demande des attentes des services de probation pour réduire les risques de récidive.

En 2020, le SIAO77 a ainsi été sollicité par les différents services d'insertion pénitentiaire pour 61 situations de personnes sortant de détention.

Répartition par établissement pénitentiaire 2019



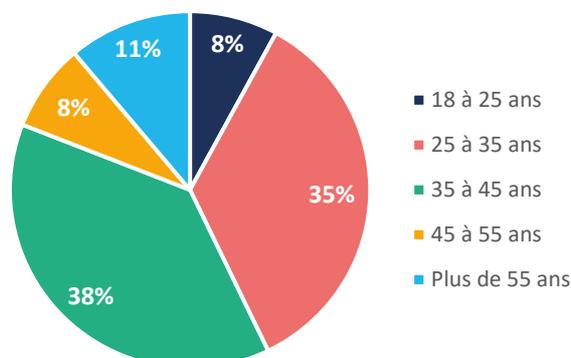
Répartition par établissement pénitentiaire 2020



Ces 61 demandes concernaient exclusivement des hommes isolés à l'exception d'un demandeur qui a sollicité une solution d'hébergement pour son couple et son enfant.

- ✓ 73% des demandeurs ont entre 25 et 45 ans.
- ✓ 19% des demandeurs ont plus de 45 ans et 8% ont moins de 25 ans.

Age des demandeurs 2020



Les orientations ont été réalisées vers des structures d'hébergement et majoritairement vers les places réservées au public « justice » du centre d'hébergement stabilisation ARILE Etablissement Horizon. Il est à noter que 10 places d'hébergement d'urgence hivernale à destination de personnes sortant de prisons ont été ouvertes pour la période hivernale 2020-2021.

Nous observons que la proportion de refus à la suite d'une orientation est importante (plus de la moitié des orientations ont mené à un refus de l'hébergement par la personne). Nous pouvons faire plusieurs hypothèses compte tenu des difficultés rencontrées cette année dans le contexte sanitaire actuel.

**Première hypothèse :** le travail du référent

de justice est de préparer le détenu à la réalité des places proposées et disponibles dans les structures d'hébergement. Ce travail n'a pu avoir lieu. Aussi, la sortie reste idéalisée pour beaucoup de détenus qui sont coupés des réalités extérieures et parfois depuis de nombreuses années, du fait d'une longue peine.

**Seconde hypothèse :** la formation des CPIP au logiciel et la présentation de l'ensemble des structures sur lesquelles le SIAO peut effectuer les orientations, restent à améliorer pour optimiser le travail de préparation à la sortie en complément du référent justice.

**Troisième hypothèse :** les demandes d'hébergement sont les demandes de l'instance judiciaire et non celles du détenu. Ce dernier ne se présente pas et ne donne aucune nouvelle à la structure, lors de sa sortie.

Il semble nécessaire d'imaginer une intervention plus pérenne du référent justice, dans un contexte sanitaire qui s'installe et qui malgré tout, doit nous permettre de mobiliser le détenu dans son accueil sur une structure d'hébergement dans laquelle l'accompagnement social global est obligatoire.

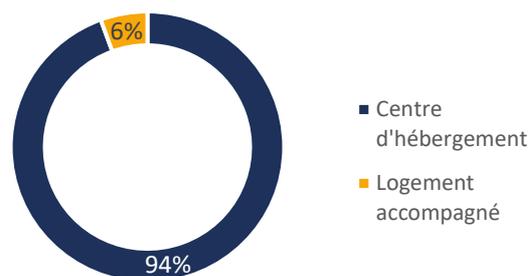
La méconnaissance des instances et des contraintes mutuelles mène toujours à des incompréhensions qu'il nous reste à dépasser. Ainsi, la perspective de former les CPIP restent une priorité car ils sont les interlocuteurs principaux des détenus. Notre intervention, pour être complémentaire, doit être comprise par l'ensemble des intervenants judiciaires qui ont été mobilisés dans le cadre de mutations internes. De fait, chaque année, un réel travail d'information semble adéquat et nécessaire pour permettre la sécurisation du travail en partenariat dans l'intérêt du détenu.

Une proportion importante des situations étudiées concernait des personnes ayant besoin d'un accompagnement médical, au motif de troubles psychiatriques. Si, en termes de critères théoriques, certaines de ces personnes pourraient être orientées vers des logements de type Résidence Accueil, le défaut d'évaluation de l'autonomie, fragilise leur candidature. La même difficulté se pose pour les orientations vers les logements de type Pensions de familles qui s'adressent aux personnes isolées ayant un parcours d'errance ou de désocialisation.

L'appréciation des besoins des personnes et du type de structure adaptée reste complexe. En effet, l'autonomie dans le quotidien et dans le suivi médical est difficile à évaluer pendant la détention.

De plus, la situation des demandeurs, au moment de leur sortie, quant au critère des ressources, de l'emploi et des documents administratifs, rend l'orientation vers les dispositifs de logement accompagné, exceptionnelle. Cependant, des orientations peuvent être réalisables rapidement à partir de l'ouverture des droits ou de la reprise d'une activité professionnelle.

### Préconisations 2020



Du fait de la crise sanitaire, notre intervention à distance a peu permis de maintenir le partenariat débuté en 2019, notamment avec les intervenants du PAD (Point d'Accès aux Droits). Cependant, un lien régulier avec les assistantes sociales du centre de détention de Chauconin-Neufmoutiers et de Réau, a permis d'intégrer le SPIP aux commissions de synthèse organisées par le SIAO, pour 2021. Des liens et un travail de partenariat restent à construire, notamment avec l'unité sanitaire, les intervenants CSAPA et les médecins psychiatres concernant les orientations des détenus ayant des problématiques médicales et psychiatriques.

#### 10.8.2 La mission « DAHO »

Le SIAO travaille en lien avec les services de l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement) et de la DDCS dans le cadre de l'instruction des demandes de reconnaissance DAHO et DALO. En amont de chaque COMED, l'ADIL et la DDCS sollicitent auprès du SIAO les informations relatives aux demandeurs afin de s'assurer, entre autres, de la date et de la préconisation des demandes. Un délai de deux mois après la première demande auprès du SIAO est requis pour que le recours soit recevable.

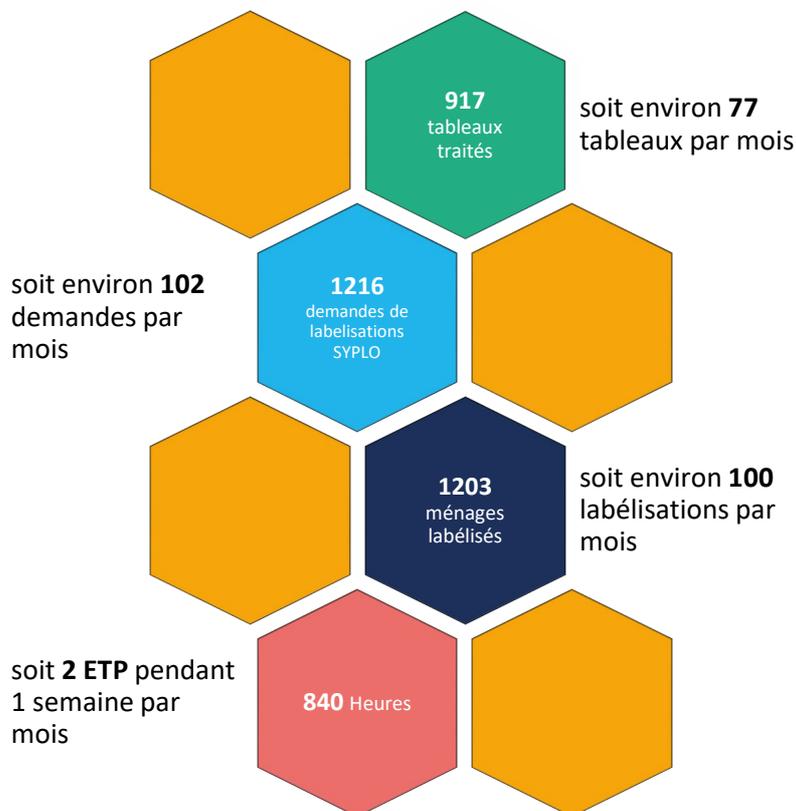
Les dossiers sont ensuite portés à l'ordre du jour des COMED. Le SIAO est sollicité en amont des COMED afin d'apporter son éclairage par l'actualisation des données dont il dispose sur les ménages inscrits à l'ordre du jour.

Alors qu'en 2019 : 22 COMED se sont tenues, 802 demandes d'informations ont été formulées au SIAO77, l'organisation des COMED de l'année 2020 s'est adaptée aux conditions particulières de travail pour les différentes instances concernées. Les commissions ne pouvant être organisées en présentiel ont repris fin avril 2020 en distanciel, ainsi, 21 COMED ont pu se tenir et 666 demandes d'informations ont été traitées.

La mise en fonction de la nouvelle version du logiciel a augmenté le temps consacré à chaque demande, en raison des dysfonctionnements dans son utilisation. L'accès à certaines données essentielles a été plus complexe. La recherche des demandes elle-même a été moins fluide. De la même manière, pour les demandes qui nécessitaient une mise à jour, les prescripteurs ont rencontré des difficultés.

#### 10.8.3 La labellisation SYPLO

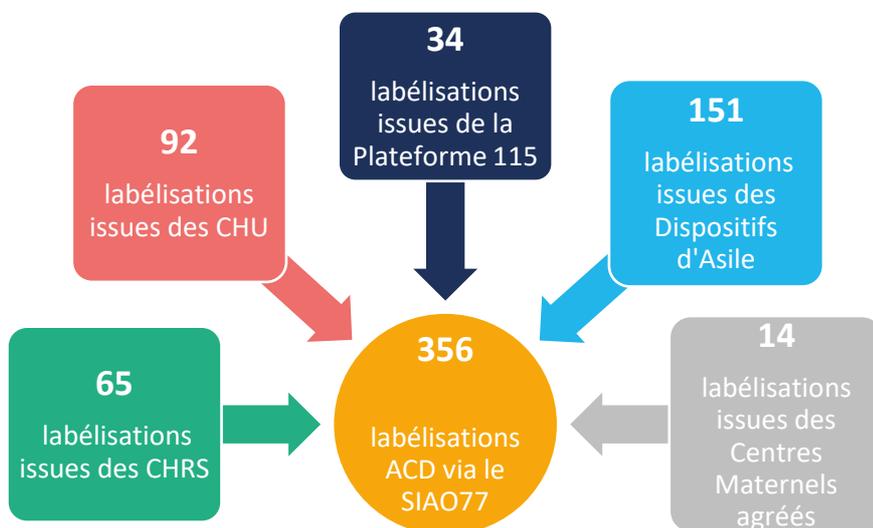
Le SyPLo (Système Priorité Logement) est une application qui permet de gérer l'accès des personnes au parc de logements réservés, et d'améliorer leur parcours jusqu'à l'accès à un logement.



Depuis mars 2013, le SIAO77 labellise dans le logiciel SyPLo les ménages prêts au logement et hébergés en structures ou mis à l'abri à l'hôtel. Pour cela, chaque mois, les structures concernées font parvenir au SIAO77 les éléments d'informations relatifs aux familles relogeables via un tableau navette. Le SyPLo constitue ainsi un vivier de ménages prioritaires à l'accès au logement social.

#### 10.8.4 Le Protocole Départemental des Accords Collectifs (ACD)

Ce protocole, signé le 30 décembre 2016, fixe des objectifs de logements ou relogements annuels aux bailleurs du département à hauteur de 1 962.



Chaque mois, l'Entité Hébergement Logement du SIAO77 recense dans un tableau envoyé à la DDCS, les ménages labellisés dans SyPLO, **sans conditions de ressources**, hébergés en structure d'hébergement, dans un dispositif d'asile, en Centre Maternel agréé ou hébergés à l'abri à l'hôtel. La DDCS effectue la suite de la labellisation dite « PDALHPD ». Cette opération permet au service logement de la Préfecture et aux bailleurs, d'identifier ces ménages comme prioritaires dans SyPLO afin de leur proposer rapidement un logement.

#### 10.8.5 Les missions liées à la fiche AFFIL

L'Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement réunie des bailleurs sociaux (l'AORIF, Association des Organismes de logement social de la Région Ile-de-France), des associations et Action Logement. Elle s'inscrit ainsi dans le cadre du « Logement d'abord », qui vise à ce que les personnes mal-logées et dépourvues de logement accèdent directement au logement autonome et pérenne. Cette ambition nécessite de pouvoir qualifier les éventuels freins et les atouts de chaque ménage à l'accès au logement.

Les notions de « prêt au logement » ou de « prêt à habiter » sont très souvent utilisées par les différents acteurs du circuit d'accès au logement, sans pour autant qu'une définition claire en soit donnée.

Afin d'évaluer la capacité à habiter des ménages, l'AFFIL a développé et a fait évoluer une trame, communément appelée « fiche AFFIL », elle peut être :

- Un guide d'entretien
- Un élément de dialogue et de compréhension commune entre les bailleurs et les associations
- Un apport d'éléments d'information, de connaissance sur l'accès au logement social
- Un moyen de se repérer et de s'orienter vers les bons interlocuteurs pour les personnes en demande de logement
- Une évaluation de la situation du ménage à partir de la recherche de logement.

Le SIAO77 a été mobilisé dans le développement de l'utilisation de la « fiche AFFIL » en 2019 et durant le 1er semestre 2020.

Ainsi, chaque mois, le SIAO77 réalisait un contrôle de cohérence aléatoire entre les informations renseignées dans le SI SIAO et les informations communiquées par les structures lors des demandes de labélisations SYPLO.

La fiche AFFIL était alors demandée si des incohérences, des questionnements apparaissaient. Un accompagnement au changement a donc été mené avec les partenaires des centres d'hébergement.

Cette mission a été suspendue au cours de l'année 2020. Cependant, l'octroi d'un poste supplémentaire dédié à la fluidité permettra au SIAO77 de reprendre cette mission en 2021.

## 11 - Le mot du chef de service de l'Entité Hébergement Logement du SIAO77

Au cours de l'année 2020, l'équipe a dû et a su faire preuve à la fois d'adaptabilité, de solidarité, de patience, de curiosité et d'imagination afin de remplir ses missions avec efficacité.

De l'**adaptabilité** a été plus que nécessaire durant le 1<sup>er</sup> confinement afin d'organiser son travail chez soi tout en maîtrisant des moyens de communication méconnus tels que TEAMS, DRIVE, visio conférences...

La **solidarité** au sein de l'équipe a été le pivot pour faire face et se soutenir avec bienveillance autour de cette nouvelle organisation.

De la solidarité également envers les ménages les plus démunis hébergés à l'hôtel pour lesquels l'équipe s'est mobilisée aux côtés des autres services du SIAO77, de partenaires et de bénévoles pour distribuer des denrées et des tickets service.

Une fois, le 1<sup>er</sup> déconfinement mis en place, une nouvelle organisation de travail alternant télétravail et présentiel s'est mise en place avec plus de facilité.

Cependant, en septembre 2020, un nouvel aléa s'est présenté à l'équipe sous la forme d'un logiciel : la refonte du SI-SIAO. Cette refonte, tant de fois annoncée et prometteuse d'un avenir meilleur pour ses utilisateurs, se montra dès sa mise en place, dysfonctionnante et surtout peu fiable.

Ne pouvant plus faire machine arrière, l'équipe a une nouvelle fois dû apprendre à apprivoiser cet élément tout en se montrant curieuse et imaginative.

- **Curieuse** pour découvrir les fonctionnements de ce logiciel, déceler et comprendre ses anomalies et dysfonctionnements.
- **Imaginative** pour trouver des moyens de contourner, de réduire les incohérences rencontrées.

Les débuts chaotiques de ce nouveau logiciel ont également mis en difficultés l'ensemble de ses utilisateurs. Ces derniers se sont donc tout naturellement adressés au SIAO Entité Hébergement Logement afin de trouver de l'aide. L'équipe a toujours su s'armer de **patience** afin de répondre, sans se défilier devant ces difficultés.

Outre ces aléas externes à l'équipe, l'équipe a fait face à plusieurs départs en son sein. Ces départs ont été ponctués par des absences liées à des maladies ou à des congés maternité. Ces éléments intrinsèques et faisant partie de la vie d'équipe ont induit un sous-effectif durant une bonne partie de l'année.

De nouveau, l'équipe s'est montrée **solidaire** pour pallier les absences plus ou moins longues et remplir les tâches des personnes absentes. Le « noyau dur » de l'équipe a su accueillir et former les nouvelles arrivantes avec la bienveillance nécessaire afin de faciliter leur inclusion.

L'annonce en fin d'année 2020 de l'octroi de deux postes supplémentaires dédiés à la fluidité et aux publics spécifiques a permis d'envisager l'année 2021 avec de nouveaux projets. L'objectif sera d'accroître et de renforcer notre partenariat sans perdre de vue notre ligne directrice : la fluidité du parcours des ménages à la rue ou mal logés vers une solution adaptée, en particulier vers le logement.

Christophe BOUHOUD

## 12 - L'observatoire social du SIAO77

L'Observatoire social du SIAO77 recueille des données sociodémographiques et travaille à l'étude des besoins des personnes et du territoire en s'appuyant sur l'activité des entités Hébergement-Logement et Plateforme 115 du SIAO.

L'Observatoire communique sur l'activité du SIAO77, il est force de propositions concernant l'ajustement de l'offre à la demande en matière d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement intermédiaire. 1 salariée à temps complet gère cette activité L'observatoire social a vu le recrutement, en 2020, d'une nouvelle chargée de mission SI-SIAO et Observatoire Social.

La DGCS, la DRIHL, la DDCS et l'OFPRUH (*Observatoire Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées*), sollicitent régulièrement l'Observatoire à l'occasion d'enquêtes récurrentes ou ponctuelles.

Exprimées au travers des demandes d'hébergement adressées au SIAO77 via le logiciel de l'Etat, les données analysées et commentées sont communiquées aux pouvoirs publics et à nos partenaires au travers des publications de l'Observatoire.

La qualité des orientations et la précision des études dépendent de la qualité des informations saisies dans les évaluations sociales. Dans cet objectif, l'Observatoire accompagne au quotidien ses partenaires par la formation et le support à l'utilisation du logiciel SI-SIAO. Partenaire privilégié de la DGCS et de la DRIHL, l'Observatoire participe aux ateliers d'évolution du logiciel SI-SIAO.

Innovant, l'Observatoire a mis à la disposition des utilisateurs le site [SISIAO.net](https://www.sisiao.net) qui aspire à devenir la boîte à outils en matière d'accompagnement dans la prise en main du logiciel SI-SIAO. Ce site propose des contenus pédagogiques. L'inscription aux formations (webinaires) s'opère en ligne.

Dispositif d'expertise et de ressources, l'Observatoire accompagne les équipes du SIAO77 vers l'agilité, notamment par la mise en œuvre du référentiel de procédures "FULL-SI".

### 12 - 1 Les SI-SIAO et SI-115 disparaissent au profit du SI-REFONTE : SI-SIAO-115

#### 12.1.1 Le SI-SIAO

Le SI-SIAO était déployé depuis 2013 en Seine-et-Marne. L'ensemble des places du périmètre y était intégré. Toutes les semaines, de nouveaux utilisateurs, d'horizons souvent différents exprimaient le souhait de bénéficier d'accès au SI. L'accompagnement des utilisateurs du département nécessitait un engagement au quotidien.



La formation des nouveaux utilisateurs ou la mise à jour des connaissances était proposée en session d'une dizaine de personnes. L'ensemble des actions était réalisé et projeté. Des temps de manipulations ont pu être organisés sur demande.

Des mémos ont été réalisés, actualisés et diffusés aux partenaires. Ils permettaient aux prescripteurs de retrouver une synthèse des informations nécessaires aux manipulations du SI-SIAO. Egalement, ces documents permettaient, durant les sessions de formations, de privilégier l'échange, les interactions à la prise de notes.



Les connaissances acquises dans l'utilisation du SI-SIAO nous ont permis de développer des actions et projets qui, nous l'espérons, ont été profitables pour l'ensemble des partenaires du SIAO.

#### 12.1.2 Le SI-115

La Plateforme 115 du SIAO77 utilisait le SI-115 depuis le **1<sup>er</sup> octobre 2018**. La bascule vers cet outil a été réalisée de manière complète dès le début de notre utilisation. Durant les premiers temps d'utilisation, des difficultés, parfois bloquantes, ont pu déstabiliser l'organisation des équipes de la Plateforme 115 et des équipes attenantes. L'ensemble des professionnels ont toujours fait preuve d'investissement et de rigueur

dans les missions qui leurs sont confiées. Avec le soutien de la DGCS, de nos partenaires du PHRH et de la DSI du Samu Social de Paris, nous avons pu trouver des solutions et une résolution aux difficultés rencontrées. La bascule au SI-115 était accompagnée du lancement de l'interconnexion avec le logiciel de gestion du PHRH. Un an après notre bascule, plusieurs départements ont débuté l'utilisation de cette interconnexion indispensable dans le cadre de la régionalisation de la réservation des nuitées hôtelières.



Un travail d'accompagnement auprès des équipes de la Plateforme 115 s'est poursuivi sous la forme de groupes de travail permettant de moderniser les procédures existantes. Également, une vigilance constante était nécessaire dans la résolution de difficultés, d'anomalies, parfois d'erreurs d'utilisation sur le SI-115.

Enfin, un temps d'échanges et d'informations a été mis en œuvre avec chaque professionnel intégrant la Plateforme 115. Ce temps permettait de compléter la formation opérationnelle qui est dispensée par la supervision.

Un investissement a été réalisé pour permettre la réalisation autonome, par les équipes cadres, des éléments de reporting journaliers et hebdomadaires réalisés par le SIAO77.



### 12.1.3 Le SI-REFONTE : SI-SIAO-115

Le 21 septembre 2020, la DGCS a mis en production une nouvelle version fusionnée des SI-SIAO et SI-115 qui avait pour objectif de faciliter le travail des utilisateurs notamment par la fusion des bases de données des usagers 115 et Insertion. L'Observatoire du SIAO77 a participé activement aux différents ateliers dirigés par la DGCS depuis le début de l'année, permettant ainsi de remonter les anomalies constatées sur les bases de tests.

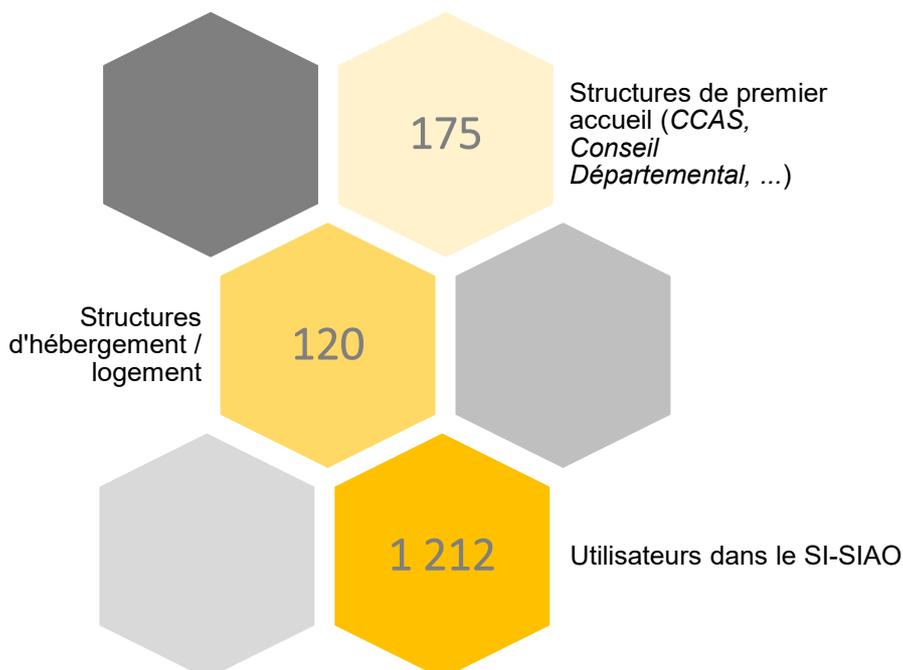
Malheureusement, lors de sa mise à disposition, de nombreuses anomalies ont été constatées, mettant en difficulté le SIAO mais également de nombreux usagers dont les dossiers ont été perdus.

La difficulté principale pour l'Observatoire social se trouvait dans l'impossibilité d'exporter des bases de données issues du logiciel. La conséquence directe est l'arrêt de toutes remontées statistiques, mais aussi de toute production quantitative ou qualitative sur le public en demande d'hébergement.

Malgré la remontée des anomalies auprès de la DGCS, les SIAO de l'ensemble du territoire national ne sont plus en mesure de répondre aux enquêtes de l'Etat.

La résolution des anomalies les plus graves est attendue pour le début de l'année 2021.

Fin 2020, le logiciel SI-SIAO comptait :



## 12 - 2 Les formations assurées par l'Observatoire

En 2020 :



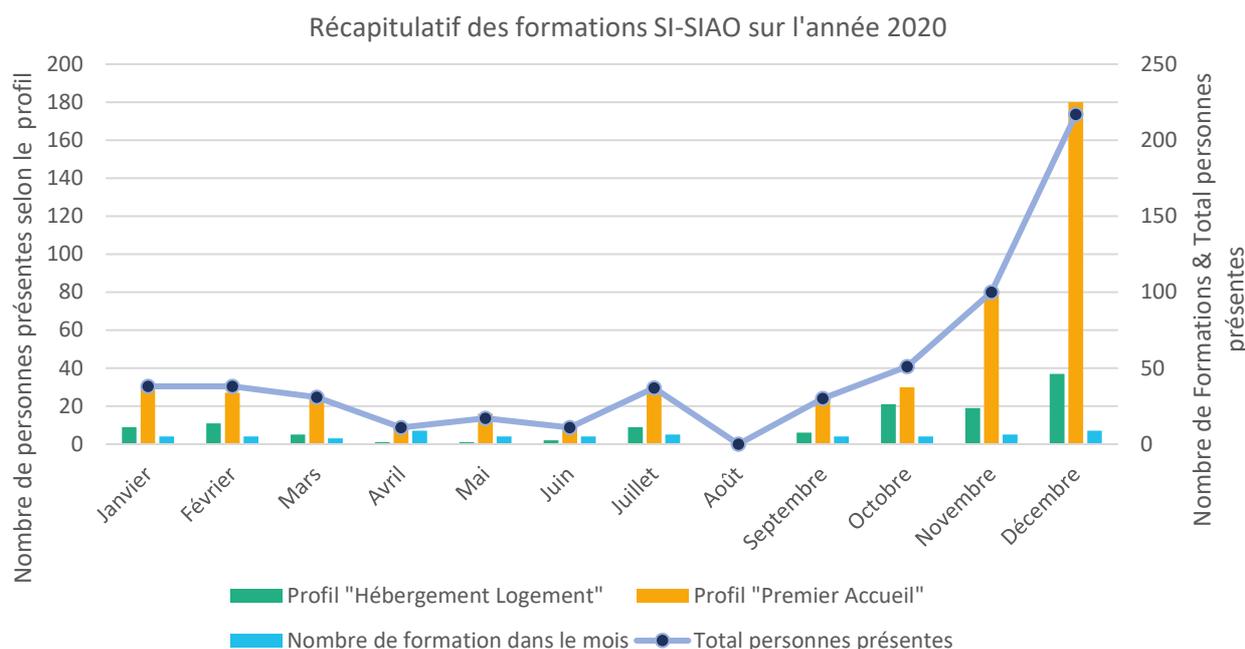
**460**

Personnes formées au module « **Premier Accueil** », formation à la création de demandes et au renseignement des évaluations sociales pour les profils « Premier Accueil »



**121**

Personnes formées au module « **Gestion des orientations** », formation à la gestion des orientations transmises par le SIAO pour les profils « Utilisateurs Hébergement »



Les formations ont été durement impactées par le premier confinement. Une baisse du nombre de participants a été constatée, passant d'une moyenne mensuelle de 38 personnes formées les deux premiers mois de l'année à 17 participants en moyenne mensuelle pour la période de mars à juin 2020. La crise sanitaire a aussi eu pour conséquence de faire avancer un projet qui était alors en cours d'étude : la formation à distance. Ce mode de formation a été mis en place dès le mois d'avril 2020, permettant ainsi aux partenaires qui avaient des lacunes dans le SI-SIAO, de pouvoir se former sans avoir à se déplacer. Le nombre de participants était limité en phase de démarrage du projet, puis en illimité vers la fin de l'année, une fois ces nouvelles pratiques rodées. L'harmonisation des pratiques des Observatoires des SIAO77 et SIAO78 d'EQUALIS a permis de doubler le nombre de sessions de formations proposées et ainsi de toucher plus de participants.

## 12 - 3 Le support SI-SIAO utilisateurs

Par mail ou par téléphone, l'Observatoire social peut répondre à une interrogation dans l'utilisation du SI-SIAO. Les sujets (et leurs niveaux de difficultés, technicités) pour lesquels nous sommes sollicités, sont variés. L'intérêt est de permettre à l'utilisateur de perdre le moins de temps possible sur le SI-SIAO afin d'éviter qu'il ne devienne une contrainte dans l'accompagnement des publics en situation de vulnérabilité.

Aussi, un besoin d'accompagnement par téléphone peut être sollicité dans la réalisation d'une action urgente, création d'une demande, actualisation ou transfert permettant l'action nécessaire.

Cette mission de support aux utilisateurs du SI-SIAO a pris beaucoup d'ampleur avec l'arrivée du nouveau logiciel en septembre 2020 du fait de sa nouveauté, mais aussi des nombreux dysfonctionnements qu'il a générés.

L'enjeu, en 2021, sera de pouvoir mesurer la part de ce que représente le support SI-SIAO-115 dans les missions quotidiennes de l'Observatoire social.

## 12 - 4 Les enquêtes

### 12.4.1 Les groupes de travail de l'OFPRUH

L'Observatoire participe aux différents groupes de travail qui ont été mis en place par l'OFPRH, cette année les deux grands chantiers étaient :

- La grille d'observation sociale sur les données de 2019 qui donne à voir de manière quantitative sur le profil des ménages nouvellement demandeurs d'hébergement dans les départements franciliens.
- L'enquête sur les personnes à la rue (la Nuit des Maraudeurs) qui a pour vocation, une nuit donnée (le 6 février pour l'édition de 2020) le décompte et le recensement le plus exhaustif possible du public à la rue et sans solution d'hébergement ainsi que l'étude de leur profil et besoins.

### 12.4.2 Le Rapport d'Activité 2020

Le rapport d'activité a été préparé dès septembre 2020 avec la mise en place d'un groupe de travail des cadres du SIAO77 afin d'échanger sur les attendus du rapport d'activité. Ce premier groupe de travail s'est tenu sous la forme d'un brainstorming.

Plusieurs groupes de travail ont été mis en place, par entité/équipe. Le sommaire du rapport a été élaboré par l'Observatoire social, afin de servir de base de travail. A partir de ce sommaire, l'Observatoire social a réalisé les données statistiques et graphiques nécessaires à chaque rapport d'activité sur la base des données du 1<sup>er</sup> janvier 2020 au 18 septembre 2020 ou au 31 décembre 2020 en fonction des possibilités techniques. Chaque entité a pu, par la suite, y ajouter les éléments d'analyses ainsi que les faits relatés de l'année 2020.

### 12.4.3 Communication : le Bulletin d'informations et la Newsletter

Le bulletin d'informations a également suivi l'évolution de la charte graphique d'EQUALIS. Un bulletin d'informations a été produit par l'Observatoire en juin 2020. Après la crise sanitaire, le bulletin a vu son format totalement revu. Il est maintenant plus simple et plus concis.

En plus des chiffres de l'activité de l'Entité Plateforme 115 et Hébergement Logement, des sujets ont été abordés :

- La gestion de la crise sanitaire
- Un bilan de la période hivernale 2019-2020
- Des informations sur l'offre de formations proposé par les observatoires sociaux des SIAO77 et 78.

**equalis**  
Agiissons ensemble

**BULLETIN D'INFORMATION**  
N°14 - JUIN 2020

**SIAO** 77

**SOMMAIRE**

EDITO - PAGE 1  
GESTION DE LA CRISE SANITAIRE - PAGE 2  
INDICATEURS SIAO77 - PAGE 3

PAGE 4 - BILAN HIVERNAL 2019 - 2020  
PAGE 5 - INFORMATIONS DIVERSES & CONTACTS  
PAGE 6 - REMERCIEMENTS

**Edito**

Durant la période hivernale, la plateforme 115 du SIAO77 peut renforcer sa mobilisation auprès des personnes à la rue et/ou en situation de vulnérabilité. Cette année, au plus fort de l'hiver, le dispositif a été augmenté de 108 places en abris de nuit et en gymnases à disposition de la Plateforme 115 (places grand froid comprises), et 255 places dédiées en structures d'hébergement à disposition de l'Entité Hébergement Logement du SIAO. Le recours le plus utilisé reste cependant la mise à l'abri à l'hôtel, notamment pour les familles avec enfants et pour les mises en sécurité de personnes victimes de violences conjugales ou de personnes en situation de vulnérabilité sur le plan de la santé.

La fin de la période hivernale a été marquée par une situation inédite : la crise sanitaire actuelle liée au COVID-19, qui a impacté, à l'instar du reste de l'activité du pays, les services du SIAO. Cependant, toutes les équipes sont restées mobilisées, en télétravail ou sur le terrain afin de garantir la continuité de la prise en charge des personnes à la rue ou mal logées.

Cet engagement, l'investissement des équipes d'Equalis et des bénévoles et le travail en partenariat avec les acteurs de l'aide alimentaire qui se sont mobilisés depuis mi-mars, ont permis de garantir à l'ensemble des familles les plus précaires un accès aux denrées de première nécessité. Le SIAO, aidé des autres établissements d'Equalis, a été amené à distribuer des tickets services aux familles dans les hôtels suite à la décision de l'Etat de débloquer des fonds à cet effet. Nous avons aussi fait appel aux bénévoles de la Plateforme « Je vous aide » et « Services civiques ».

La crise sanitaire du Covid-19 s'est aussi traduite par un déploiement des nuitées hôtelières au niveau régional, afin de permettre au public à la rue de pouvoir se confiner. Cela a permis la mise en oeuvre des mesures préconisées par le Président de la République, à savoir le confinement.

Nous remercions ici, les équipes d'EQUALIS, qui, grâce à la solidarité interne et transverse, ont pu renforcer l'équipe EMASM et celle du SIAO, ainsi que les équipes de l'ARLE qui ont prêté elles aussi, main forte à nos équipes EMASM et SIAO77 pour pouvoir distribuer l'ensemble des tickets services aux familles à l'hôtel. Nos équipes ont aussi travaillé ensemble afin de permettre aux familles à l'hôtel de faire des achats alimentaires. Cette expérience méritait d'être soulignée et félicitée! Auparavant, ces distributions se poursuivaient toujours et ce sont les équipes d'Em-premises qui ont pris le relais auprès de celles du SIAO et de l'EMASM. Les distributions de tickets services vont se poursuivre durant tout le mois de juin ainsi que la distribution de masques pour toutes les personnes hébergées dans les hôtels.

**Soignez toutes et tous, merci!**

Préville VENTURA, directrice de l'établissement SIAO 77

**Gestion de la crise sanitaire**

**COVID-19**

Mobilisation des équipes de l'Entité Hébergement/Logement et de la Plateforme 115 - le SIAO 77 s'est mobilisé afin de pouvoir rester opérationnel pendant toute la durée du confinement. Pour ceux qui en avaient la possibilité, le télétravail a été mis en place. Si pour les salariés de l'Entité Hébergement/Logement et de l'Observatoire social, cela n'a pas posé de réelles difficultés, il l'a été plus complexe pour l'Entité 115. Les équipes ont pu prendre les appels téléphoniques directement depuis chez elles quelques jours après le début du confinement, et ainsi poursuivre leur mission de première écoute des besoins des personnes en demande d'hébergement. Par ailleurs, les équipes mobiles ont continué leur travail social d'évaluation des situations par entretien téléphonique et lorsque la situation l'exigeait, elles se déplaçaient et continuaient leurs entretiens auprès des familles à l'hôtel. Les hôteliers ont pu mettre à disposition des salles pour les entretiens afin de garantir la sécurité de tous et toutes et que les entretiens ne se fassent pas dans les chambres d'hôtel, comme à l'accoutumée. Par ailleurs, les équipes disposaient de masques qu'elles distribuaient aux familles rencontrées.

Déploiement des nuitées hôtelières : pour la sécurité des personnes en situation précaire dans le cadre du confinement, les nuitées hôtelières ont été débloquées. Durant la période du 17 mars 2020 au 31 mai 2020 : 9 124 nuitées ont été réquisitionnées dans le cadre du COVID-19.

**Distribution de colis alimentaires et de chèques-services, mise sous pli de masques à destination des familles hébergées à l'hôtel** : L'équipe mobile (EMASM) de la Plateforme 115 du SIAO77 a effectué la distribution de chèques services, de denrées alimentaires et de produits d'hygiène pour les familles à l'hôtel (pour 1300 familles représentant 5400 personnes dont 2380 enfants) dans tout le département, quelque soit le SIAO orienteur (75, 92, 93, 94) depuis début avril 2020.

Les denrées sont fournies via des dons issus du médénet du Samu Social de Paris. La distribution de colis alimentaires pour les familles nouvellement prises en charge par le SIAO77 a également été poursuivie dans le cadre du projet « Alim'hotel » avec l'association « Revivre ».

Par ailleurs, les équipes du SIAO77, de l'EMASM, d'EQUALIS dans l'ensemble des établissements de l'ARLE, ainsi que les bénévoles issus des Plateformes de bénévolat, ont procédé à la mise sous pli de 5 557 masques qui ont été distribués à plus de 1 950 familles.

**Entité Plateforme 115 & Veille Sociale**

Les données sur les appels reçus et traités sont issues du logiciel SI-com. La qualité de service journalière, qui correspond au nombre d'appels traités sur l'ensemble des appels reçus, s'élevait à 56%.

Les chiffres des demandes pourvues concentrent toutes demandes adressées au 115 (hôtel et abris de nuit) et est exprimé en personnes distinctes.

La diminution du nombre moyen d'appels reçus par jour et des demandes non pourvues s'explique par le déploiement des nuitées hôtelières durant la période de confinement.

**Entité Hébergement / Logement**

Nous constatons l'impact du confinement lié à la crise sanitaire COVID19 durant la deuxième quinzaine du mois de mars puis sur les mois d'avril et mai. Nous avons pu constater une baisse significative du nombre de demandes transmises par les prescripteurs. Les orientations et les admissions ont fortement diminué de moitié du fait des mesures prises par les structures d'hébergement ou de logement intermédiaire pour limiter la propagation du virus. Des places ont été « gelées » durant la période.

#### 12.4.4 Communication : SISIAO.net

Mis en ligne en 2015, ce site avait pour objectif initial la mise à disposition des utilisateurs de contenus pédagogiques, des supports de formations au logiciel SI-SIAO.

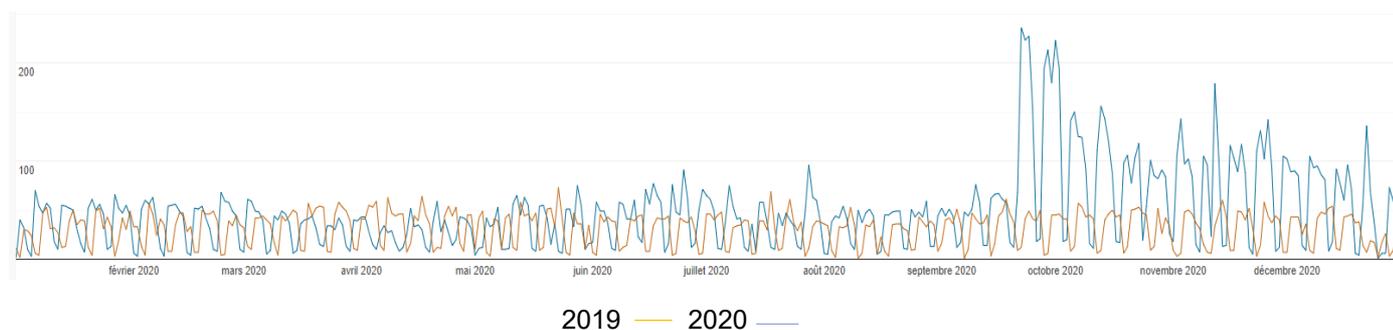
Aujourd'hui, il est largement utilisé, non seulement, en tant qu'alternative au guide utilisateur officiel mais également pour l'inscription aux sessions de formations, la diffusion des documents publiés par les SIAO77 et 78 comme le bulletin trimestriel et le rapport d'activité. La charte graphique d'EQUALIS a été appliquée au site dans un style minimaliste, bien plus ergonomique et beaucoup plus rapide à l'affichage.

#### SISIAO.net en quelques chiffres

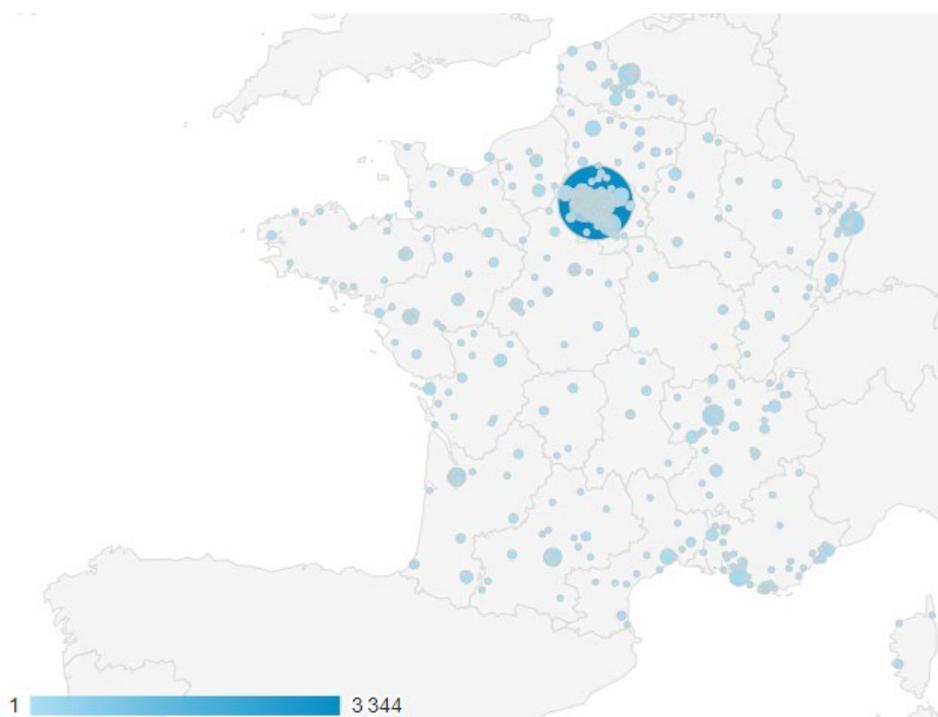
**36 658** pages ont été consultées sur le site cette année, soit une moyenne de 960 pages par mois, de janvier à août, puis de **1 965 pages** par mois de septembre à décembre.

Cette augmentation très nette de 105% de l'activité est due à la prise en main par les visiteurs du site des nouveaux outils de formations proposés par SISIAO.net.

*Graphique présentant l'évolution des utilisateurs actifs par jour de SISIAO.net*



Les utilisateurs du site sont répartis géographiquement de la manière suivante :

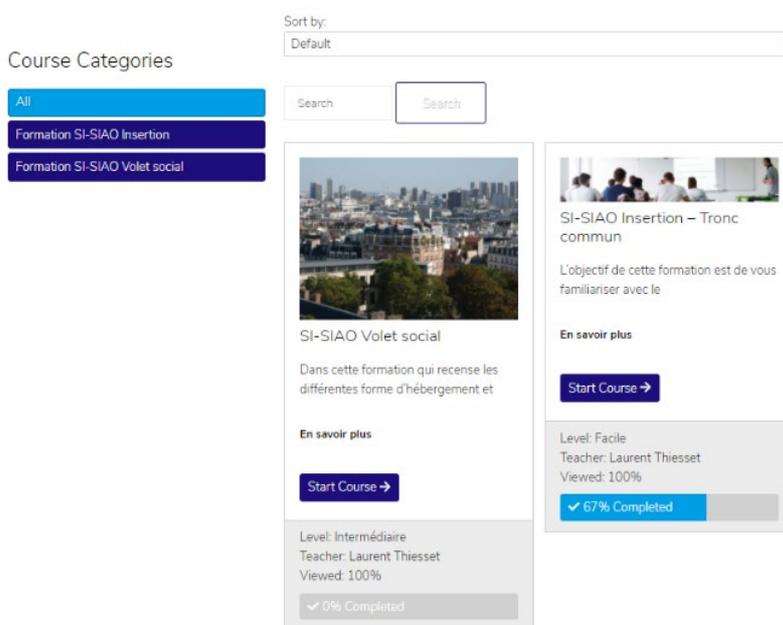


Le rayonnement du site est national, il est donc essentiel que les contenus soient maintenus à jour au fil des évolutions du logiciel SI-SIAO.

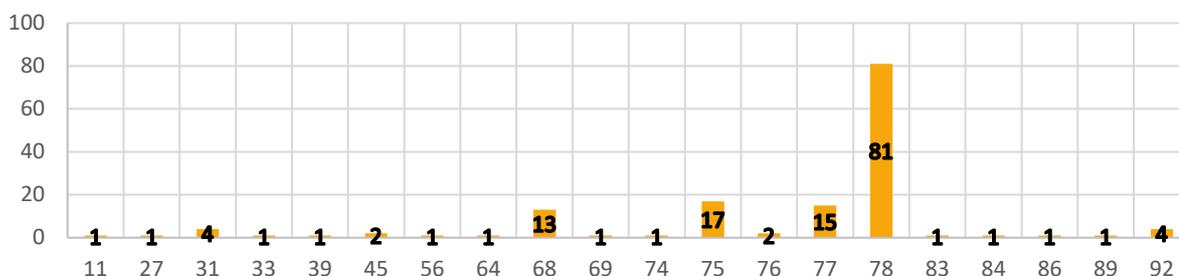
La notoriété de SISIAO.net contribue à l'harmonisation des pratiques. Les contenus pédagogiques ont été élaborés pour convenir à l'ensemble des dispositifs et des établissements structures d'hébergement, de premier accueil ou des SIAO.

Les différents modes de formations au logiciel SI-SIAO proposées sur SISIAO.net :

- Le Digital Learning : La plateforme Digital Learning permet de se former sans contrainte depuis n'importe quel support, ordinateur, smartphone ou tablette.



Répartition géographique par département des formations en Digital Learning



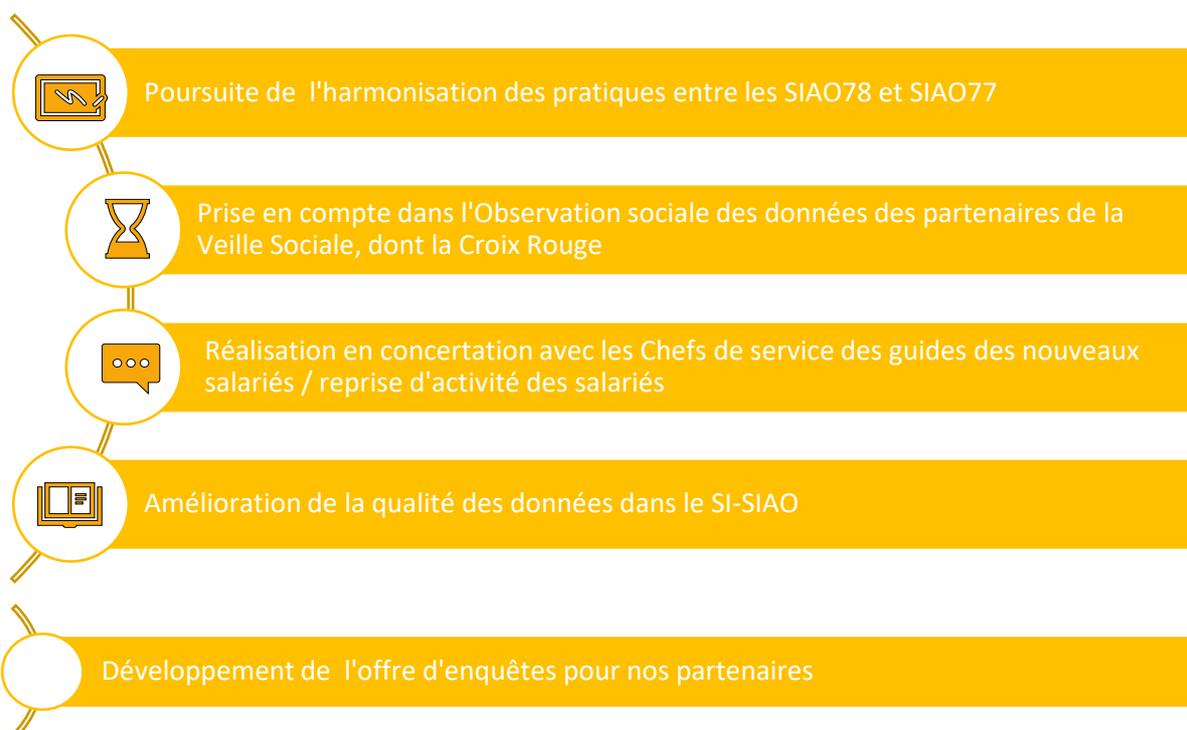
- Les webinaires : L'inscription se fait en ligne sur sisiao.net. De nombreuses dates ont été proposées cette année accueillant parfois jusqu'à 60 participants par session.
- Les vidéos : Proposées sous la forme de tutoriels, 5 vidéos ont été mises en ligne
  - o Formation premier accueil
  - o Formation utilisateur hébergement
  - o Formation opérateur SIAO
  - o Formation écoutant 115
- Les guides PDF : 17 guides au format pdf sont disponibles en consultation / téléchargement à partir de notre plateforme. Ils présentent en mode « pas à pas » les étapes pour la création des demandes SI-SIAO, la gestion des orientations, la prise en charge par la Régulation Croix-Rouge des demandes de prestations, ...

### 12.4.5 Communication : SIAO77.fr

Le site internet du SIAO 77 a vu le jour en toute fin d'année. Créé par l'Observatoire, ce site présente les missions et l'activité du SIAO. SIAO77.fr héberge les rapports d'activité, les newsletters et toutes les informations utiles pour nos partenaires.



### 12.4.6 Axes d'améliorations



## 13 - Conclusion

Ce rapport d'activité est bien différent des précédents.

Il est le reflet d'une année spéciale durant laquelle, les missions du SIAO ont pu être adaptées à la conjoncture sanitaire et où les équipes ont développé de nouvelles compétences ainsi qu'un travail en partenariat qui a pu se renforcer.

L'année 2020 s'est inscrite dans l'effort soutenu, de tous les acteurs de l'hébergement et du logement accompagné afin d'avancer dans le cadre du plan quinquennal du logement d'abord malgré la crise sanitaire. Ainsi, la continuité des travaux engagés reste au centre de nos préoccupations :

- Une meilleure connaissance des publics en difficultés avec la première édition de « la nuit des maraudeurs » par exemple
- Des réflexions quant à l'accès au logement notamment des plus personnes les plus marginalisés, se sont renforcées.

### **La fluidité reste le levier essentiel pour améliorer l'accès au logement.**

La stratégie du « Logement d'abord » inscrite dans le plan quinquennal 2018/2022 induit de nouveaux enjeux et défis pour le SIAO et ses partenaires. Les chantiers qui ont été engagés en 2019, ralentis en 2020, se poursuivront en 2021. Ils réuniront de nombreux acteurs dans différentes instances destinées à mettre au centre des préoccupations, la fluidité pour un accès rapide vers le logement.

Depuis septembre 2020, la relocalisation de l'accompagnement des ménages à l'hôtel, pilotée par la DRIHL et la DDCCS, renforce le rôle du SIAO au centre de la fluidité des parcours des personnes hébergées à l'hôtel. Cette mise en œuvre s'accompagne notamment de la mise en place d'Accompagnement Vers le Logement. La Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel permet une meilleure connaissance des besoins des ménages hébergés dans les hôtels et facilite les préconisations et les orientations adaptées aux situations. Elle permet également d'améliorer la fluidité du parcours des ménages vers le logement accompagné et logement autonome.

La refonte du SI SIAO et SI 115, qui sont devenus un seul et même outil depuis septembre 2020, devrait, dans les mois qui viennent, faciliter le travail des équipes et le parcours des ménages vers le logement. Le SIAO attend avec impatience une opérationnalité optimum afin d'exercer, avec efficacité ses missions.

### **Le GFRH (Groupement Francilien de Régulation Hôtelière)**

Est articulé autour de six missions principales :

- 1 – Gérer le parc d'hébergement hôtelier.
- 2 – Réserver les nuitées hôtelières.
- 3 – Harmoniser et contrôler les conditions matérielles d'hébergement et du bien-être des familles.
- 4 – Établir des partenariats pour assurer l'accès à l'aide alimentaire à l'hôtel et améliorer l'accès à un accompagnement social adapté.
- 5 – Vérifier l'effectivité des dépenses engagées.
- 6 – Assurer un reporting.