

Rapport d'activité 2019 EMASM PS

Equipe Mobile
d'Accompagnement Social
et de Médiation
Publics Spécifiques



**Directrice de l'Etablissement SIAO77 et
Accompagnement**

Priscille Ventura

01 60 24 49 78

priscille.ventura@equalis.org

www.equalis.org





SOMMAIRE

GLOSSAIRE	4
INTRODUCTION	5
L'ORGANISME GESTIONNAIRE	6
PRESENTATION DE L'EMASM-PUBLICS SPECIFIQUES.....	20
1. CADRE LEGAL	20
2. LES MISSIONS.....	20
3. LES MOYENS HUMAINS.....	22
A. <i>L'équipe et la mobilité interne</i>	22
B. <i>Organisation du temps de travail</i>	22
4. LES MOYENS MATERIELS	23
ACTIVITE DE L'EMASM PUBLICS SPECIFIQUES	24
1. MODALITES D'INTERVENTION DE L'EQUIPE.....	24
A. <i>Modalité de saisine de l'EMASM-PS</i>	24
B. <i>Intervention au sein des bidonvilles et lors des évacuations</i>	25
C. <i>Accompagnement au sein des hôtels</i>	27
D. <i>Freins et leviers repérés</i>	33
2. L'ETAPE CAMPESIENNE.....	35
A. <i>Modalités d'intervention</i>	36
B. <i>Evolution des missions d'accompagnement éducatif et social</i>	36
C. <i>Les perspectives pour 2020</i>	37
CONCLUSION	38



GLOSSAIRE

ADIL	Agence Départementale d'Information sur le Logement
AHI	Accueil Hébergement Insertion
ALTHO	Places ALTERNatives à l'HOTel
ALUR	Loi du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové
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
CAL	Commission d'Attribution Logement
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CESF	Conseiller(e) en Economie Sociale et Familiale
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
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
DRIHL	Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
EMASM	Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation
ETP	Equivalent à Temps Plein
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FTM	Foyer de Travailleurs Migrants
FVV	Femme Victime de Violences conjugales
HUAS	Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social
HST	Haut Seuil de Tolérance
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
PDALHPD	Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Démunies
PHRH	Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière
PJJ	Protection Judiciaire de la Jeunesse
SAMIB	Suivi et Accompagnement des Ménages Issus des Bidonvilles
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SI-SIAO	Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation : Logiciel Etat utilisé par le SIAO
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation



INTRODUCTION

L'équipe Suivi et Accompagnement des Ménages Issus des Bidonvilles (SAMIB) avait été créée en 2014, elle découlait d'une action de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation (EMASM).

En novembre 2018, la DDCS 77 ayant pris le relais du financement expérimental de la DIHAL, cette équipe a intégré pleinement l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation et se nomme désormais EMASM Publics spécifiques.

L'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation, créée en 2009 intervient auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO77 dans le département de Seine et Marne.

Afin de mener ses missions, elle travaille en étroite collaboration avec les deux entités du SIAO77 (Entité Veille Sociale Plateforme 115 et Entité Hébergement/Logement).

La mobilité interne instaurée au sein de l'établissement SIAO77 et Accompagnement dont fait partie l'EMASM permet de favoriser un travail de partenariat efficient et une coopération permanente. Elle participe fortement à la fluidité du parcours des ménages, permettant ainsi de limiter leur temps de présence au sein du dispositif hôtelier et de concourir à la réduction des nuitées hôtelières gérées par la Plateforme 115.

L'équipe est au centre de l'articulation de la Plateforme 115 du SIAO77 qui effectue les mises à l'abri et de l'Entité Hébergement Logement du SIAO77 qui traite les évaluations et oriente en fonction des préconisations effectuées par l'équipe et des places disponibles.



L'ORGANISME GESTIONNAIRE



Dénomination : LA ROSE DES VENTS

Siège social sis 400, Chemin de Crécy – Mareuil Lès-Meaux

N° CS 50278 – 77334 MEAUX Cedex

Régie par la loi du 01.07.1901

N° SIRET : 400.892.51900184

N° APE : 8899 B

Président du Conseil d'Administration : Monsieur Vincent MAHÉ

Représenté par Monsieur ANANE Arthur, agissant en qualité de Directeur Général de l'Association.

PRÉSENTATION DU PORTEUR DU PROJET : EQUALIS- LA ROSE DES VENTS/ACR

Description

EQUALIS-LA ROSE DES VENTS/ACR, union d'associations régie par la loi du 1er juillet 1901, 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.

En 2016, Les Associations LA ROSE DES VENTS et ACR ont entrepris une démarche de coopération.

En effet, les deux Associations ont la même vocation :

Accompagner les personnes en situation de précarité ou d'exclusion, principalement en Île-de-France. Nous avons ainsi naturellement engagé dès 2016, un rapprochement des deux Associations pour unir nos forces et rassembler nos expertises autour d'activités très semblables, comme l'accès à l'hébergement et au logement ou encore la réinsertion sociale par l'emploi. À partir de juin 2018, nous avons choisi d'officialiser ce rapprochement en donnant naissance à l'union des associations ACR et LRDV, baptisée « EQUALIS ».

Elle a pour objet, sur le territoire national, ou à l'international, seule ou en collaboration avec d'autres Organisations Non Gouvernementales (ONG), la création et la gestion d'établissements et services dans le secteur du social, du médicosocial et de l'insertion par l'activité économique afin d'accueillir et d'accompagner des personnes isolées et des familles en difficulté, en situation de précarité et/ou d'exclusion qui sollicitent l'aide sociale y compris des personnes relevant de l'aide sociale à l'enfance dans le cadre des politiques publiques et sociales.

Elle entend proposer, partout où le besoin s'en fera sentir, à l'exclusion de tout particularisme national ou confessionnel, un accueil, une aide directe ou indirecte, morale ou matérielle, et/ou un accompagnement global, quelles que soient les opinions philosophiques ou religieuses des bénéficiaires. Elle refuse toute forme de prosélytisme, par les usagers et/ou par les salariés, stagiaires, services civiques, prestataires, bénévoles, c'est-à-dire par toutes les personnes qui interviennent au sein de ses établissements et services.



Dans ce cadre, les actions menées ont pour finalité 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 et à un bien-être
- à la formation
- à l'emploi
- à l'hébergement ou le logement
- à la culture
- aux loisirs

L'association encourage le maintien des liens ou le rapprochement des personnes avec leurs réseaux familiaux et relationnels sur le territoire national ou encore à l'international.

Cet accompagnement s'élabore et s'effectue selon les besoins et la demande de la personne dans le cadre légal et réglementaire et dans le cadre des missions de chaque établissement et/ou service. Elle travaille dans une dynamique partenariale avec l'ensemble des acteurs impliqués dans l'évolution de la situation des personnes.

L'association EQUALIS-LA ROSE DES VENTS/ACR s'inscrit dans une double démarche :

Un engagement avec la personne :

- Permettre à la personne pour elle-même et pour son entourage de mobiliser ses aptitudes, ses ressources et son dynamisme afin de faire évoluer la situation dans laquelle elle se trouve.
- Amener la personne à faire valoir ses droits afin qu'elle exerce ses droits et ses devoirs.
- Aider à la (re)construction d'un mieux-être et d'une image (re)valorisée de soi, dans une société mieux appréhendée.
- Favoriser un processus de (re)socialisation

L'ensemble des membres du Conseil d'Administration et des salariés est invité à participer par son engagement à l'évolution :

- De la qualité de la prise en charge des personnes au sein de l'association
- De la prise en compte des personnes et de leur citoyenneté dans la société.

Un engagement dans la cité

L'association se veut être présente dans la société et impliquée dans la dynamique politique de l'Etat et des collectivités territoriales.

Elle participe et prend part aux débats concernant les problématiques sociales.

Elle entend apporter des propositions sur l'évolution de l'action sociale et sur le mode d'intervention en faveur des personnes en difficulté.

Dans le respect des missions qui lui sont confiées, elle élabore et met en œuvre des actions novatrices.



L'association est engagée dans un partenariat actif et varié, au sein de fédérations, d'unions, de réseaux, et en perpétuelle interaction avec des associations, différents autres acteurs et des administrations de l'Etat et des collectivités territoriales.

De façon plus générale, l'association pourra mettre en œuvre tous les moyens susceptibles de concourir, directement ou indirectement, matériellement ou financièrement, à la réalisation de son objet social, et ce, notamment par la participation à toutes opérations de quelque nature qu'elles soient, économiques, juridiques, financières, patrimoniales ou autres, ainsi que par la participation à toute société, civile ou commerciale, ou à toute autre structure ou groupement pouvant se rattacher, directement ou indirectement, à l'objet social ou à tous objets similaires, connexes ou complémentaires.

Les valeurs de l'Association EQUALIS-LA ROSE DES VENTS/ACR sont :

- **L'humanisme** : l'être humain est le centre d'intérêt de la société
- **La solidarité** : se mobiliser et lutter en faveur des personnes vulnérables
- **L'égalité** : accueillir et accompagner les personnes sans discrimination dans le cadre défini par la loi et les projets (associatif, d'établissements et de services)
- **Le respect** : accueillir et accompagner toutes personnes sans discrimination quelles que soient ses convictions et ses croyances.

EQUALIS- LA ROSE DES VENTS/ACR emploie aujourd'hui plus de 750 salariés et assure la gestion de 2 SIAO (77 & 78) et plus de 50 établissements et services en Ile-De-France dans les départements de Seine-et-Marne, de Seine-Saint-Denis, de l'Essonne, des Yvelines, du Val d'Oise, des Hauts-de-Seine ; à Paris, ainsi que dans d'autres départements hors l'Ile de France.

Cette union a permis :

- Une augmentation significative des activités, des effectifs et des budgets
- Une meilleure reconnaissance par les partenaires institutionnels
- Une meilleure visibilité des associations ACR et LRDV du fait de l'union
- La mutualisation des fonctions support que les deux associations n'auraient pas pu constituer isolément (communication, informatique, relation avec les entreprises, etc.).

Toutefois compte tenu du fort développement des deux associations, ce modèle organisationnel a atteint ses limites et les expose à des risques juridiques et financiers qui ont été identifiés.

Il s'agit donc de se doter d'une structure juridique, d'une gouvernance et d'un mode d'organisation plus fonctionnel afin de créer les conditions pour poursuivre l'amélioration de la qualité de nos relations avec notre environnement, les acteurs institutionnels, et l'ensemble de nombreux partenaires en Île-de-France.

Ainsi, les conseils d'administration du 28 janvier 2020 pour ACR et du 29 janvier 2020 pour LRDV, ont décidé, à l'unanimité, d'entamer un processus de fusion-crédation devant intervenir au 31 mai 2020.



MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE

Ce rapprochement stratégique nous permet d'être complémentaires au sein des différents territoires que nous couvrons et de mutualiser les moyens humains et financiers, pour mieux travailler ensemble. EQUALIS peut ainsi répondre aux nombreux défis de notre société, comme la précarisation des ménages, les crises économiques successives et le vieillissement des personnes à faibles revenus. Ensemble, au sein d'EQUALIS et au plus près des territoires, nous sommes force de proposition auprès des pouvoirs publics pour trouver les réponses adaptées aux besoins des personnes en situation de précarité et aux nouveaux enjeux de société.

AMÉLIORER NOTRE OFFRE

Ce rapprochement est également synonyme de développement et d'amélioration de l'offre et des dispositifs d'EQUALIS.

Pour apporter une réponse adaptée aux besoins croissants des ménages ou aux nouveaux enjeux et problématiques de la Société, nous renforçons les qualifications des professionnels au travers de formations; nous favorisons la transversalité et l'harmonisation des pratiques; nous incitons nos collaborateurs à être force de proposition en participant à des groupes de réflexion thématique (la prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies, les violences conjugales et intrafamiliales, le dossier informatisé de la personne accueillie, etc.); nous élargissons notre démarche prospective et de recherches aux universitaires, afin d'innover et d'expérimenter des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux.

Cette volonté d'amélioration continue nous amènera à nous investir au-delà de l'Île-de-France et à essaimer nos savoir-faire quels que soient les publics et les territoires. Nous avons déjà entrepris cet essaimage dans le Loiret et travaillons actuellement sur des projets de développement à l'étranger.

EQUALIS EN QUELQUES CHIFFRES

73 300 M€ (budget prévisionnel 2020) Budget global de l'Union d'Associations

10 000 bénéficiaires

750 salariés en Ile-de-France dont 150 salariés en contrat d'insertion

52 établissements et services dans 9 départements dont 7 en Ile-de-France :

- LA ROSE DES VENTS (LRDV) gère 34 établissements et services en Seine-et-Marne, dans l'Essonne et dans le Loiret.
- AGIR COMBATTRE REUNIR (ACR) gère 18 établissements et services dans les Yvelines, le Val d'Oise, les Hauts-de-Seine, l'Essonne, l'Oise et à Paris.

ORGANISATION



Le Siège social est situé 400, Chemin de Crécy à Mareuil-lès-Meaux – N° CS 50278 – 77334 MEAUX CEDEX

EQUALIS est organisée par Pôles Thématiques qui 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.

Les trois Pôles thématiques sont les suivants :

POLE SIAO / HEBERGEMENT / LOGEMENT COMPRENANT 8 ETABLISSEMENTS



○ SIAO77

SIAO Veille Sociale Plateforme 115
EMASM / Accompagnement spécifiques
Hébergement Logement – Observatoire
et l'expérimentation "opération Ciblée"

○ SIAO78

SIAO Veille Sociale Plateforme 115
SASH SAO
Hébergement Logement
Observatoire

○ RHVS – Accueil de Jour – Abri de nuit 77

Accueil de Jour / Nuit
RHVS Charles Péguy
Accompagnement de familles mises à
l'abri

○ Hébergement 75 / 78

CHRS Urgence
Insertion
CH Stabilisation
ALTHO
Places CHU 78
CHU Public Paris

○ Hébergement 77 Sud

CHRS Urgence
Insertion
Stabilisation
CH urgence
ALTHO
CHU hiver

○ Hébergement 77 Nord

CHRS Urgence & Insertion
ALTHO
CH Urgence

○ Logement Accompagné 77 / 78 / 93

Solibail 77 / 78 / 93
ASLL 77 / 78
Logements Passerelles Jeunes 77
Logements Passerelles 78
FNAVDL DALO & Hors DALO 77

○ La Mandragore

Hébergement 78
Logements AVDL



POLE JEUNESSE / INTEGRATION / SANTE REGROUPANT 8 ETABLISSEMENTS :

○ Enfance Jeunesse 75 / 77

MNA 75 / 77
Accueils Mères enfants

○ Jeunesse 60

MNA 60

○ Jeunesse 95

MNA 95

○ Jeunesse – Intégration 91

MNA 91
SAAJ 91
HUDA 91



○ Intégration 45

HUDA 45
CHU 45
JMI 45

○ Intégration 77

CPH
Gens du Voyage
ISCG
CADA
HUDA / HDAD

Prévention 78
HUDA 78
CPH 78

○ Santé 77

ACT
LHSS
EMPP

POLE IAE & FORMATION :

○ IAE

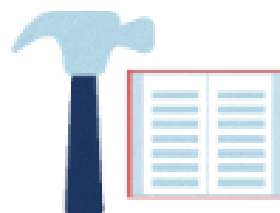
Espaces Dynamique d'Insertion 78 / 92 (EDI)

Espace Professionnel d'Insertion (EPI)

Insertion par l'activité économique (IAE)

Les Jardins Cocagne

De Toutes Façons



○ Formation – Dispositifs d'Insertion & Emploi

Ateliers d'Insertion (AI)

Accompagnement Vers l'Emploi (AVE)

Recyclerie

Espaces Verts



Cette démarche organisationnelle participe de la mise en œuvre de la mission d'EQUALIS :

Œuvrer pour un accompagnement global auprès des personnes en favorisant l'accès à leurs droits pour qu'elles deviennent actrices de leurs parcours ; et ce, dans le respect des valeurs de l'Union d'Associations : solidarité, respect, humanisme, bienveillance.

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 Bientraitance et Comité de Pilotage Qualité (se tenant en Comité Exécutif).

Elle est portée par toutes et tous (salarié.e.s, directions, Conseil d'administration) et s'enrichit des contributions internes et externes (collaboratrices.eurs, personnes accueillies, partenaires).

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.

Cette dynamique participative a pour objectif général le renforcement de la bientraitance 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 :

- la mise en œuvre et le suivi de plans d'amélioration de la qualité,
- 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 :

La Cellule qualité a ainsi mis en place des groupes de travail 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
- Cartographie des risques potentiels liés aux établissements, services, activités et aux publics accueillis en vue de la mise en place de plan(s) d'actions



Cette démarche globale et transversale, qui se décline et se poursuit également au sein des différents établissements, se concrétise par un ensemble de :

- Instances de réflexions, de travail, et de propositions : COPIL, Cellule Qualité Bientraitance et groupes de travail qualité pluridisciplinaires et intégrant des professionnel.le.s de différents établissements et Pôles, ..., mais également séances d'analyse des pratiques, réunions d'équipes, de pôle, institutionnelles....
- Actions/Outils : outils de la loi du 2 janvier 2002, Conseils de la Vie Sociale, groupes d'expression des personnes accueillies, questionnaires de satisfaction, recueil des besoins, propositions et plaintes des personnes accueillies, ... mais également qualification et formation des directeurs, recrutement de personnels diplômés, vérifications relatives aux incapacités professionnelles conformément à la réglementation, entretiens professionnels
- Informations et documents diffusés : « Recommandations de bonnes pratiques professionnelles », référentiels, textes légaux et réglementaires.
- Sensibilisations dans le cadre des orientations triennales de la formation professionnelle de l'Association.
- Partenariats, travail en réseau.
- Evaluations internes et externes, et plan d'actions.
- Procédures et protocoles tels que ceux relatifs :
 - Au signalement et au traitement des événements indésirables,
 - A la prévention et au traitement des situations de maltraitance envers les personnes accueillies.

Au-delà de ces éléments, il convient de souligner en termes de résultats, le fait de parvenir à mettre les énergies et intelligence collectives au service de nos missions, à travers notamment les groupes de travail pluridisciplinaires et la mobilisation des professionnel.le.s (directeur.ices, salarié.e.s cadres et non-cadres). Cette dynamique transverse contribue à une culture commune de la qualité et de la bientraitance au sein de l'ensemble des établissements et services d'EQUALIS.

Participation des personnes accueillies et/ou accompagnées

Des enquêtes de satisfaction ont lieu au sein des dispositifs de l'Association de façon ponctuelle et à la sortie des personnes accueillies. Le retour de ces enquêtes aux usagers se fait lors des groupes d'expression.

Il existe dans les différents services des outils de recueil des attentes et des besoins des usagers; outils portés à la connaissance de ces derniers dès leur admission (dans le livret d'accueil et connus des professionnels). De nombreux CVS, groupes d'expression ou autres modalités d'expression des usagers existent au sein d'EQUALIS.



Prévention et traitement des événements indésirables

Les procédures qualité figurent dans des classeurs à disposition de chaque salarié.

Il existe, commune à l'ensemble d'EQUALIS, une procédure et une fiche visant à l'identification, au signalement et au traitement des événements indésirables.

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, la structure informera les autorités compétentes/la DHRIL ... de tout dysfonctionnement grave dans sa gestion, dans son 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.

Sensibilisation prévention et promotion de la maltraitance et de la bientraitance

Enfin, la promotion de la bientraitance et la prévention de la maltraitance ont été intégrées à notre politique de formation via les orientations triennales de la FPC (Formation professionnelle continue) 2015-2017 de LA ROSE DES VENTS puis les orientations 2018-2020 pour l'ensemble de l'Union d'Associations.

Objectifs :

- Sensibiliser l'ensemble des membres de la Cellule Qualité-Bientraitance
- Sensibiliser en la matière le plus grand nombre de professionnels

Perspectives 2019-2023

Sur proposition de la Direction du Développement et de l'Offre de Service, 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 bientraitance et de prévention des risques de maltraitance pour la période 2019-2023.

La Politique Qualité / Risques sera ainsi déployée dans l'ensemble des établissements et services d'EQUALIS. Elle sera 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 :

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

CHIFFRES CLES DES DYNAMIQUES PARTICIPATIVES ET TRANSVERSES DEMARCHE QUALITE-BIENTRAITANCE

- 36 membres de la « nouvelle » Cellule Qualité Bientraitance : l'ensemble des directeurs.rices et des référents qualité des établissement/services d'EQUALIS
- 20 groupes de travail qualité entre 2015 et 2019 et plus d'une centaine de salariés impliqués directement :
 - 7 ont achevé leurs travaux ; les livrables sont ainsi mis en application, et vont faire l'objet d'une évaluation
 - 13 groupes finalisent leurs travaux ou vont les initier dans une démarche d'amélioration continue et sur des thématiques telles que la représentation des personnes accueillies, l'appropriation des recommandations de bonnes pratiques professionnelles, les maladies contagieuses, les périodes de grand froid et de canicule, ...

COMMISSIONS / GROUPES DE REFLEXION ET/OU DE PROJET EN 2018/2020

- La prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies,
- Les violences conjugales et intrafamiliales,
- Le dossier informatisé des personnes accueillies ou accompagnées,
- La mise en œuvre du RGPD et les données personnelles des personnes.



Respect des droits des usagers

La loi du 2 janvier 2002 affirme que l'action sociale tend à promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, et enfin à prévenir les exclusions. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des personnes et sur la mise à disposition de prestations.

L'association EQUALIS - LA ROSE DES VENTS est attentive au respect et à la mise en œuvre du droit des personnes accueillies. La prise en compte des droits et de l'expression des usagers constituera un axe majeur dans la mise en œuvre du projet.

Dans le respect des dispositions législatives et réglementaires en vigueur, EQUALIS - LA ROSE DES VENTS /ACR assure aux personnes accueillies :

- Le respect de sa dignité, de son intégrité, de sa vie privée, de son intimité et de sa sécurité, et de son droit à aller et venir librement,
- Sous réserve des pouvoirs reconnus à l'autorité judiciaire et des nécessités liées à la protection des mineurs en danger et des majeurs protégés, le libre choix entre les prestations adaptées qui lui sont offertes soit dans le cadre d'un service à son domicile, soit dans le cadre d'une admission au sein d'un établissement spécialisé,
- Une prise en charge et un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion, adaptés à son âge et à ses besoins, respectant son consentement éclairé qui doit systématiquement être recherché lorsque la personne est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision. A défaut, le consentement de son représentant légal doit être recherché,
- La confidentialité des informations la concernant,
- L'accès à toute information ou document relatif à sa prise en charge, sauf dispositions législatives contraires,
- Une information sur ses droits fondamentaux et les protections particulières légales et contractuelles dont elle bénéficie, ainsi que sur les voies de recours à sa disposition,
- La participation directe ou avec l'aide de son représentant légal à la conception et à la mise en œuvre du projet d'accueil et d'accompagnement qui la concerne.

Afin de garantir l'exercice effectif de ces droits, sont mis en place les outils prévus par la loi 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Pour ce faire, le service suivra les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux.



Ces dernières permettent d'identifier et de promouvoir les pratiques à mettre en œuvre au sein du service pour :

- Construire des réponses adaptées aux attentes et besoins des personnes accueillies et proposer un accompagnement personnalisé,
- Favoriser la participation des personnes accueillies à la construction de leurs parcours,
- Favoriser la participation des parties prenantes impliquées auprès de l'utilisateur.

Ainsi, outre le contrat d'accompagnement et l'évaluation SI-SIAO, les outils suivants sont mis en place afin de garantir un exercice effectif des droits des usagers :

- Un projet de service
- Une Plaquette de présentation de la plateforme (à élaborer)
- Des enquêtes de satisfaction permettant l'expression des usagers mise en place.

L'objectif est de leur donner une vraie place dans la vie et le fonctionnement du service. Ils nous permettent d'ajuster nos propositions en fonction des besoins exprimés par les usagers.

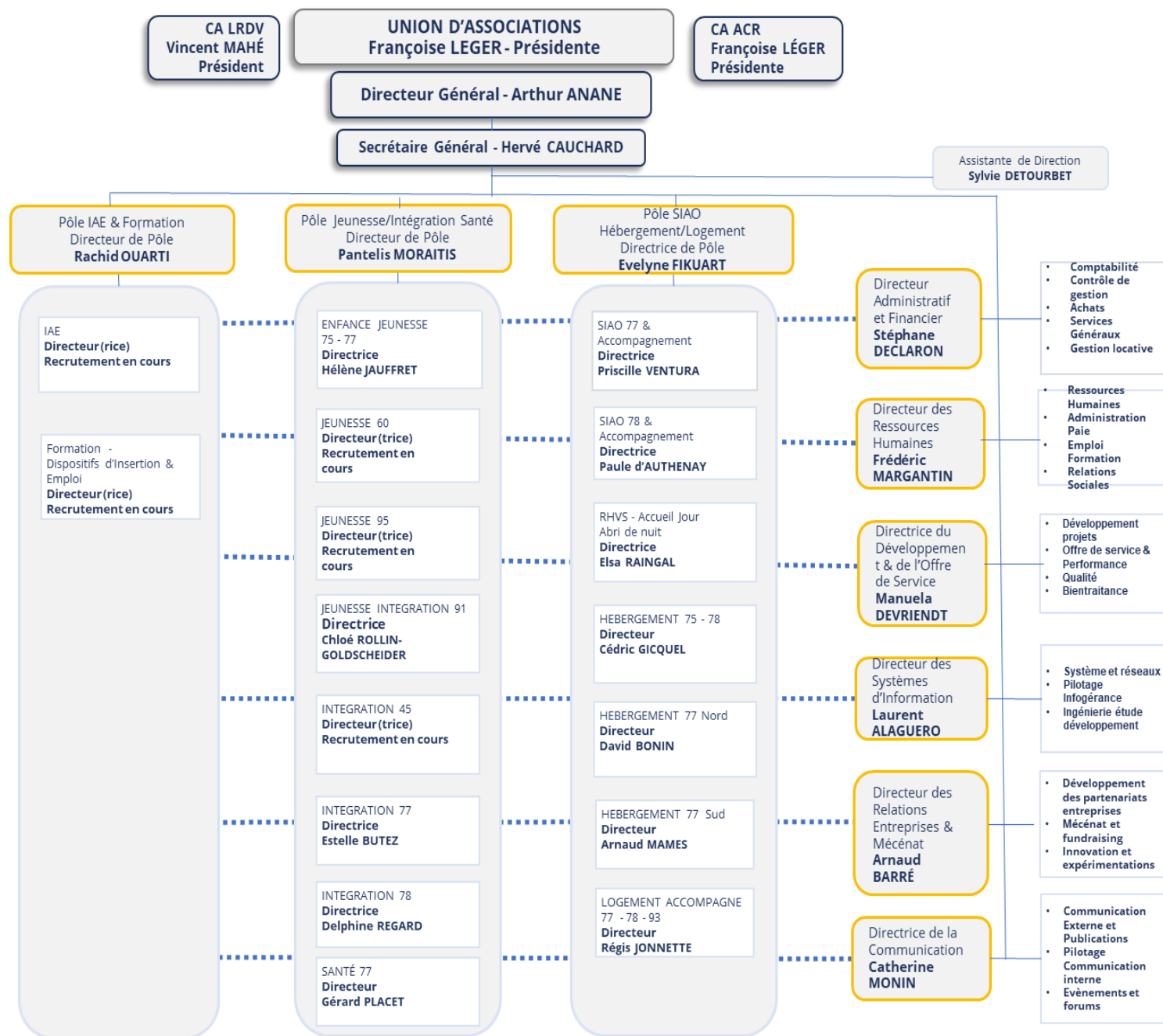
Le RGPD – mise en conformité au sein d'EQUALIS

L'association aidée d'un cabinet extérieur (CONSULTAKE) met en place les dispositions du RGPD. Elle est vigilante au respect des obligations de traitement des données et de respect de la vie privée des usagers qu'elle accompagne. Elle est le moteur dans les réflexions communes avec les différents partenaires de la plateforme, concernant la production, la protection et le partage des données.

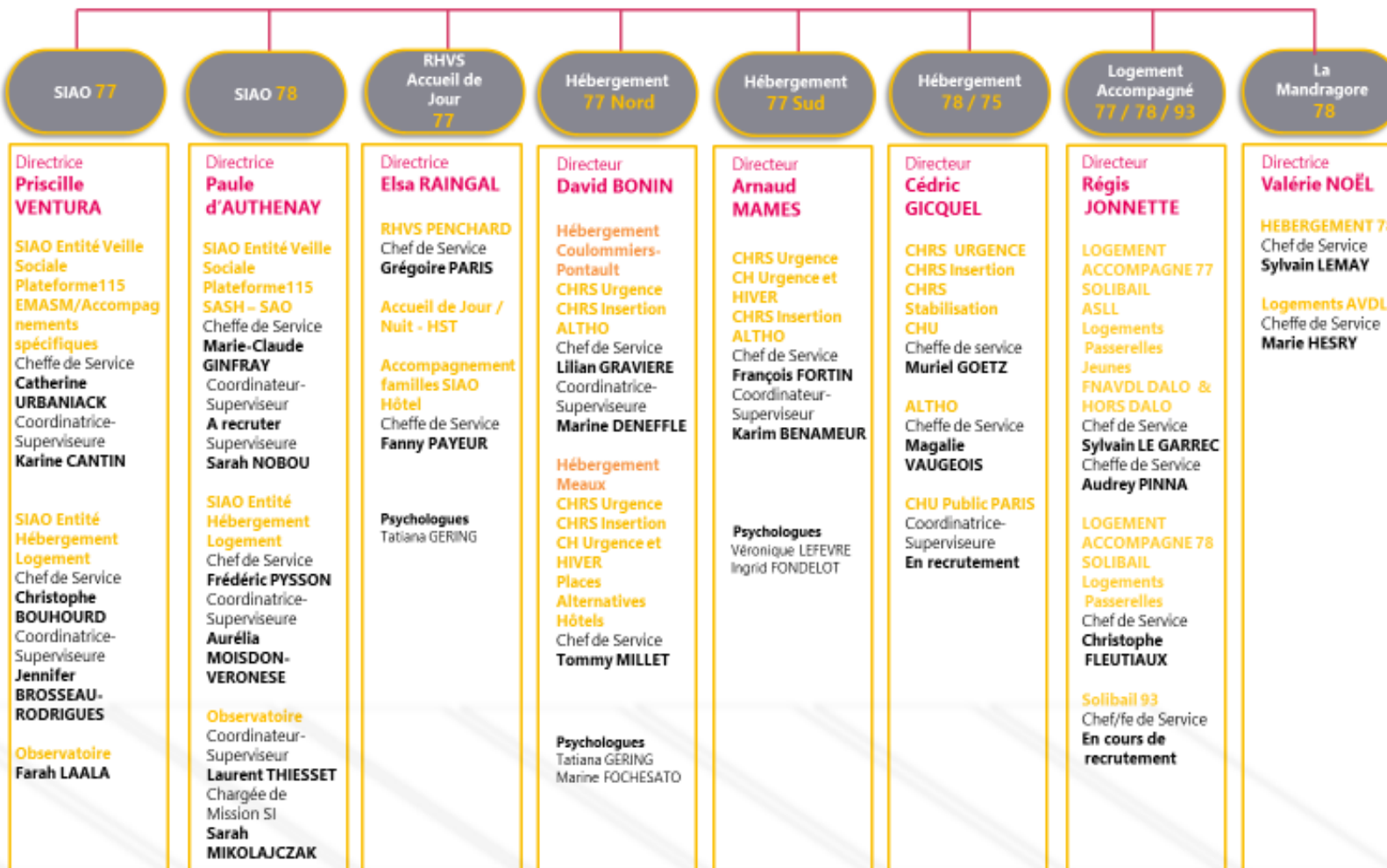
La mission de CONSULTAKE a pour objectifs :

- Fournir une Assistance à maîtrise d'ouvrage du Projet (AMOA) de mise en conformité au RGPD.
- Fournir l'assurance d'une méthodologie respectueuse des articles et des « considérant » du RGPD
- Accompagner la démarche d'inventaire des traitements de constitution des registres
- Identification des écarts de conformité au RGPD
- Définition d'une feuille de route (recommandations de mise en conformité et planning associé)
- Piloter la mise en œuvre des recommandations
- Assurer le rôle de Data Protection Officer (DPO) externalisé pour le compte d'EQUALIS





**Directrice de Pôle
Evelyne FIKUART**



ORGANIGRAMME DU POLE SIAO Hébergement Logement Union
des Associations LA ROSE DES VENTS / ACR



PRESENTATION DE L'EMASM-PUBLICS SPECIFIQUES

1. Cadre légal

L'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation-Publics Spécifiques (EMASM-PS) découle d'une action de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation (EMASM) de l'association EQUALIS-LA ROSE DES VENTS/ACR

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

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

2. Les missions

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

MISSIONS DE L'EMASM-PS

La Plateforme ACINA pour l'accompagnement des publics issus des bidonvilles n'intervient que dans les départements du 93,92,94,91,95 et Paris. En Seine et Marne, c'est donc l'EMASM PS qui est l'opérateur retenu.

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



3. Les moyens humains

A. L'équipe et la mobilité interne

En 2019, l'équipe EMASM-PS était composée de 3,5 ETP encadrés par une Cheffe de service.

Le poste à mi-temps est dédié à une mission d'accompagnement de quatre familles présentes au sein d'un camp témoin de la ville de Champs-sur-Marne dans le cadre d'une convention tripartite entre la DDCCS, la ville de Champs-Sur-Marne et EQUALIS.

D'avril 2019 à Mars 2020, la direction a souhaité expérimenter, en accord avec la DDCCS, l'intervention d'une médiatrice santé au vu des problématiques identifiées précédemment par l'équipe SAMIB. Cette professionnelle a pour missions d'effectuer un état des lieux des difficultés sanitaires et d'accès aux soins rencontrés par les ménages accompagnés. Elle sensibilise et accompagne les familles dans l'accès aux soins de première nécessité et aux actions de prévention santé. Elle contribue au développement de partenariat et facilite ainsi les orientations vers les dispositifs compétents. Ce poste se révèle primordial et indispensable dans l'accompagnement global que l'EMASM PS propose.

De mai 2018 à avril 2019, l'équipe a pu bénéficier également de l'intervention d'un Chargé d'insertion afin de former et de donner des outils aux travailleurs sociaux de l'EMASM et EMASM-PS. Ses missions étaient d'effectuer des évaluations linguistiques afin de mettre en place un accompagnement spécifique au regard de l'insertion professionnelle. Ce levier a permis d'assurer un accompagnement social global et de lever les freins à l'emploi, facteur indispensable pour l'accès à un dispositif d'hébergement et/ou de logement.

En fin d'année, l'équipe est composée de deux moniteurs éducateurs, d'une Conseillère en Economie Sociale et Familiale ainsi que d'une éducatrice spécialisée, soit 3 ETP et demi.

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

B. Organisation du temps de travail

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

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

Les travailleurs sociaux se déplacent à la rencontre des familles au sein des hôtels sur l'ensemble du département en vue d'effectuer des entretiens de suivi socio-éducatif ou de proposer l'accompagnement des ménages vers les partenaires du droit commun. L'équipe se déplace ainsi dans toute la Seine-et-Marne. Elle organise ses déplacements de façon cohérente et efficiente en tenant compte des disponibilités des personnes suivies, de la composition de l'équipe ainsi que des secteurs géographiques en vue d'une optimisation organisationnelle.

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



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

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

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

- ***Les temps alloués au développement du service.***

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

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

Ils développent régulièrement de nouveaux outils afin de renforcer l'efficacité du service et de s'adapter aux besoins et demandes du public. Cette adaptabilité fait partie des attentes de l'Etat.

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

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

4. Les moyens matériels

L'équipe EMASM-PS se déplace dans les hôtels.

L'équipe dispose également de matériel bureautique et informatique, dont un téléphone portable ainsi qu'un ordinateur portable et une clé 4G. Lors des entretiens ou des évacuations des campements illicites, cet outil permet l'enregistrement des ménages en temps réel dans le logiciel unique SI 115 pour les demandes de mise à l'abri. Il permet également la saisie des informations dans le logiciel SI-SIAO.

Ces outils permettent également d'effectuer les démarches en ligne (CAF, CPAM...) et de contacter les partenaires pour certaines situations.



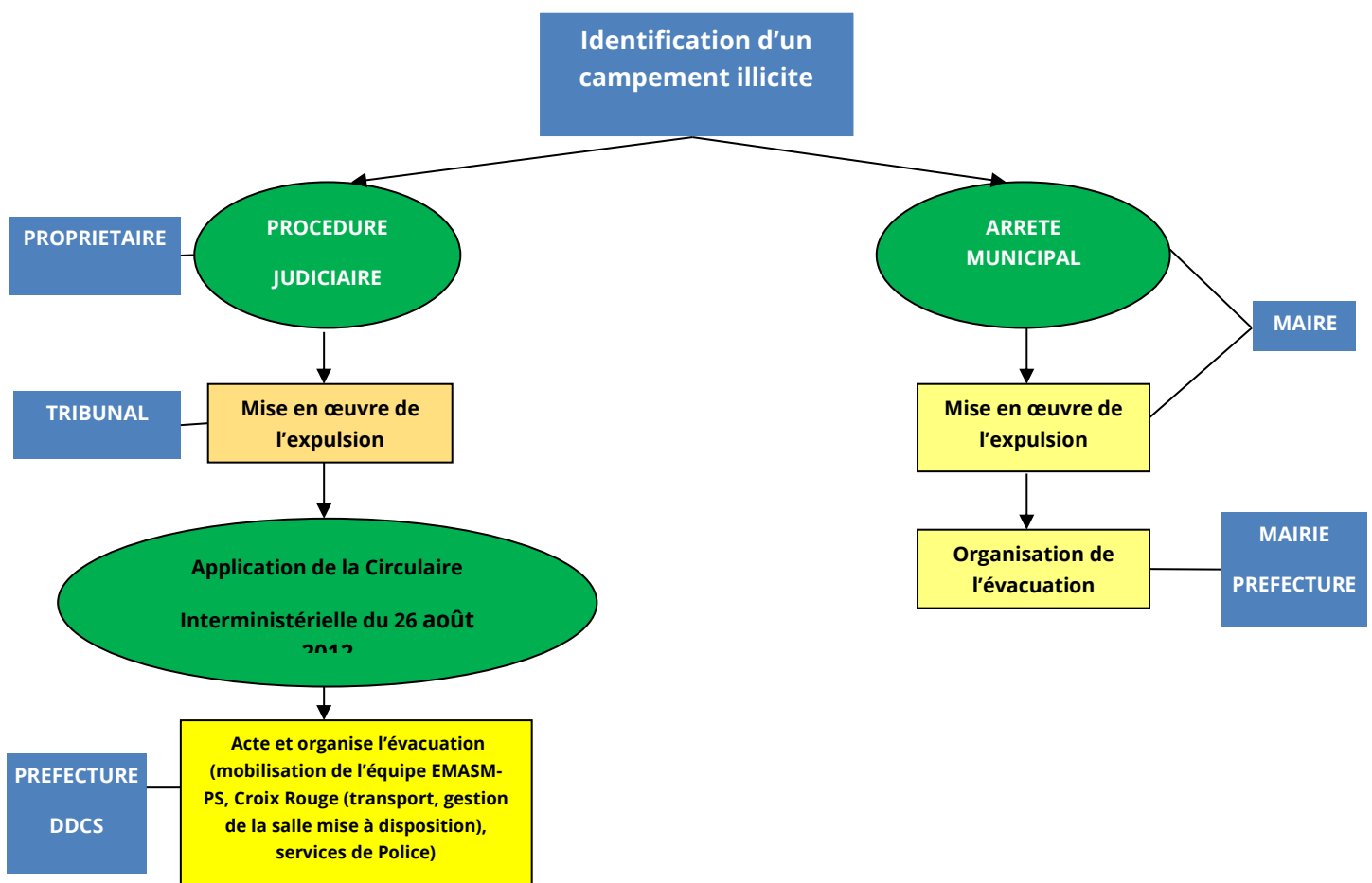
ACTIVITE DE L'EMASM PUBLICS SPECIFIQUES

1. Modalités d'intervention de l'équipe

A. Modalité de saisine de l'EMASM-PS

Les familles orientées vers l'EMASM Public Spécifique ont été, en amont, soit recensées sur un campement dans le cadre d'une anticipation puis d'une évacuation, soit, ont sollicité la plateforme 115 du SIAO77 dans le cadre d'une demande de mise à l'abri.

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



B. Intervention au sein des bidonvilles et lors des évacuations

a. Les anticipations ou recensements

L'EMASM Publics Spécifiques, une fois mandatée par la DDCS, organise un premier déplacement sur le campement indiqué en présence d'un cadre hiérarchique. Ce déplacement est effectué afin de préparer l'anticipation de l'évacuation du campement. Ainsi, un recensement des familles présentes et souhaitant une mise à l'abri à l'hôtel est effectué. Les professionnels recueillent alors leurs identités, leurs coordonnées et quelques éléments de leur situation pouvant avoir un impact sur leur prise en charge (état de santé, lieu de travail...). Dans ce contexte, ils évaluent et repèrent les situations de vulnérabilité et risques sanitaires. L'équipe est particulièrement vigilante quant à la sécurité, la scolarisation et la santé des enfants et des personnes âgées.

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

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

b. Les évacuations

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

L'équipe est présente lors des évacuations organisées par les forces de l'ordre afin de recenser les derniers ménages désirant une prise en charge auprès de la Plateforme 115 avec le soutien et la présence de la DDCS. L'équipe accompagne les familles en attente d'orientation vers une salle mise à disposition par la ville où a lieu le démantèlement et gère ce lieu de transition avec un prestataire. Elle sollicite le Samu Social de la Croix Rouge pour assurer les transports des familles du bidonville vers les hôtels.

La recherche de chambres d'hôtel par le PHRH (Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière) peut prendre plusieurs jours du fait :

- D'un manque de places disponibles dans les hôtels de Seine-et-Marne ou l'éloignement des places proposées du secteur d'origine des familles.
- Des compositions familiales élargies (multigénérationnelles). Les ménages peuvent être scindés, avec leur accord, en plusieurs sous-ménages afin de faciliter les possibilités de mise à l'abri.

Pour ces différentes raisons, un certain nombre de familles refusent les mises à l'abri car elles préfèrent rester en famille où la solidarité est présente (alimentaire, matérielle, financière) ou encore se maintenir sur le secteur où elles ont leurs repères et ont initié leurs démarches.

La plupart des évacuations sont conditionnées à la mise à disposition par les mairies d'une salle, d'un gymnase ou autre infrastructure en mesure d'accueillir l'ensemble des familles en attente d'une orientation à l'hôtel. En 2019, ce dispositif a été géré par l'association EMPREINTES ainsi que par



notre association EQUALIS (une fois). Ceci a demandé une forte mobilisation de la part de l'équipe éducative ainsi qu'encadrante de l'établissement pour la mise en œuvre de cette gestion.

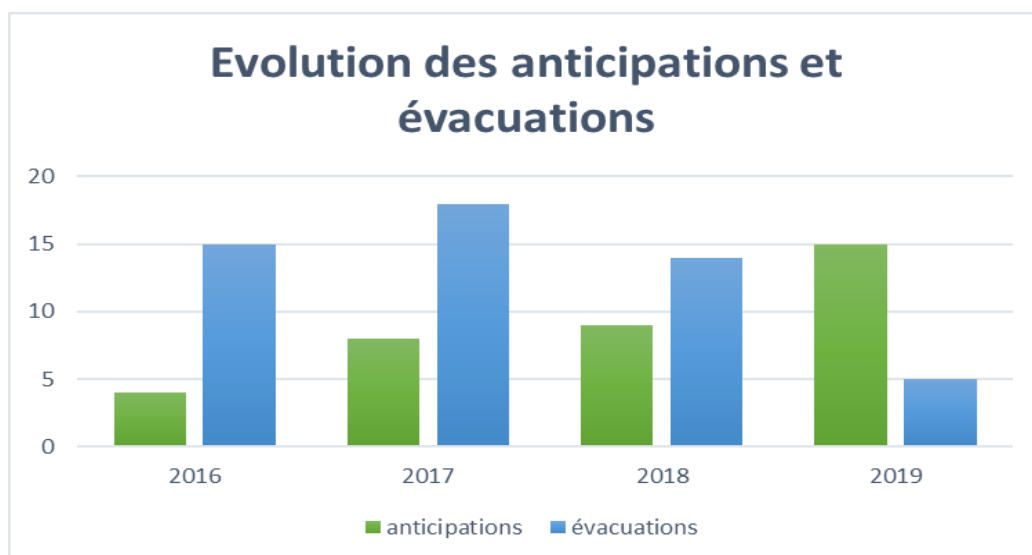
Ainsi, le jour de l'évacuation, l'équipe assure également l'accueil des ménages dans ce lieu, explique les règles de vie à respecter, et les accompagne dans la compréhension du dispositif afin de les rassurer. Ce temps est propice à la création du lien de confiance et aux premières évaluations (socio-éducatives et SIAO).

En 2019, l'équipe a été sollicitée par la DDCS pour intervenir sur **15 campements situés sur 8 communes du département**.

Dans le cadre des anticipations, les professionnels sont intervenus à **24 reprises** pour effectuer le recensement des ménages présents (en fonction de la taille du campement, plusieurs interventions de l'équipe sont nécessaires). Dans l'ensemble, les professionnels sont bien accueillis par les ménages vivant sur les campements. En 2019, seulement deux recensements n'ont pu être effectués suite au refus des occupants. Ces derniers, du fait de leur activité de récupération de matériaux, n'étaient pas intéressés par une mise à l'abri hôtelière.

En 2019, l'équipe a été confrontée à une nouvelle particularité. En effet, à trois reprises, le recensement concernait des personnes vivant sur des campements avec des personnes issues d'un pays hors Union Européenne, qui étaient demandeurs d'asiles. Par conséquent, ceci a nécessité l'intervention et un travail de collaboration avec les services de l'OFII en vue d'une orientation vers des CADA ou HUDA.

Ainsi, sur les 24 recensements effectués, deux n'ont pas abouti en raison de la situation administrative des ménages ne relevant pas des compétences du service. Un autre opérateur a donc été saisi pour finaliser ce recensement. Seuls 5 campements ont été évacués en présence de l'équipe.



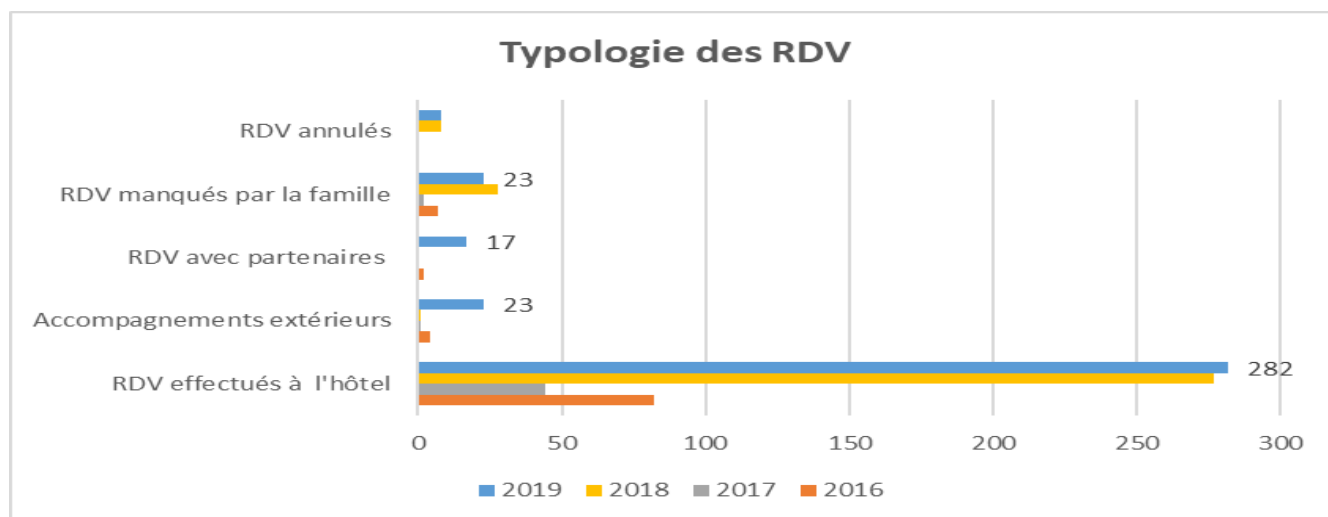
C. Accompagnement au sein des hôtels

L'EMASM-PS se déplace en binôme sur tout le département afin d'effectuer des entretiens avec les familles dans les hôtels. L'objectif de cette organisation est d'apporter de la complémentarité durant les entretiens, de porter une attention particulière aux conditions de vie dans les chambres d'hôtel. Cela permet également de réduire la durée des entretiens car, en parallèle de ces derniers, des démarches administratives sont instruites si besoin.

Ces entretiens en binôme favorisent l'attention portée aux situations sensibles ou susceptibles de relever de la protection de l'enfance. Dans ce cadre, l'équipe a été amenée à effectuer cinq informations préoccupantes en 2019.

Les modalités de l'accompagnement

La diminution des évacuations et, par conséquent, des prises en charge des ménages en 2019 a permis d'une part de rencontrer, évaluer l'ensemble des familles prises en charge à l'hôtel mais aussi de renforcer les actions auprès de ces dernières. L'équipe a, par conséquent, pu assurer un accompagnement plus soutenu auprès des familles. L'équipe a pu proposer des entretiens plus personnalisés aux problématiques des ménages mais également assurer des accompagnements physiques pour des démarches de soins ou administratives.



Ce graphique montre une nette augmentation des accompagnements physiques ainsi que des synthèses avec les partenaires. Ceci a permis de faire évoluer certaines situations qui étaient très complexes.

Présentation du public accompagné

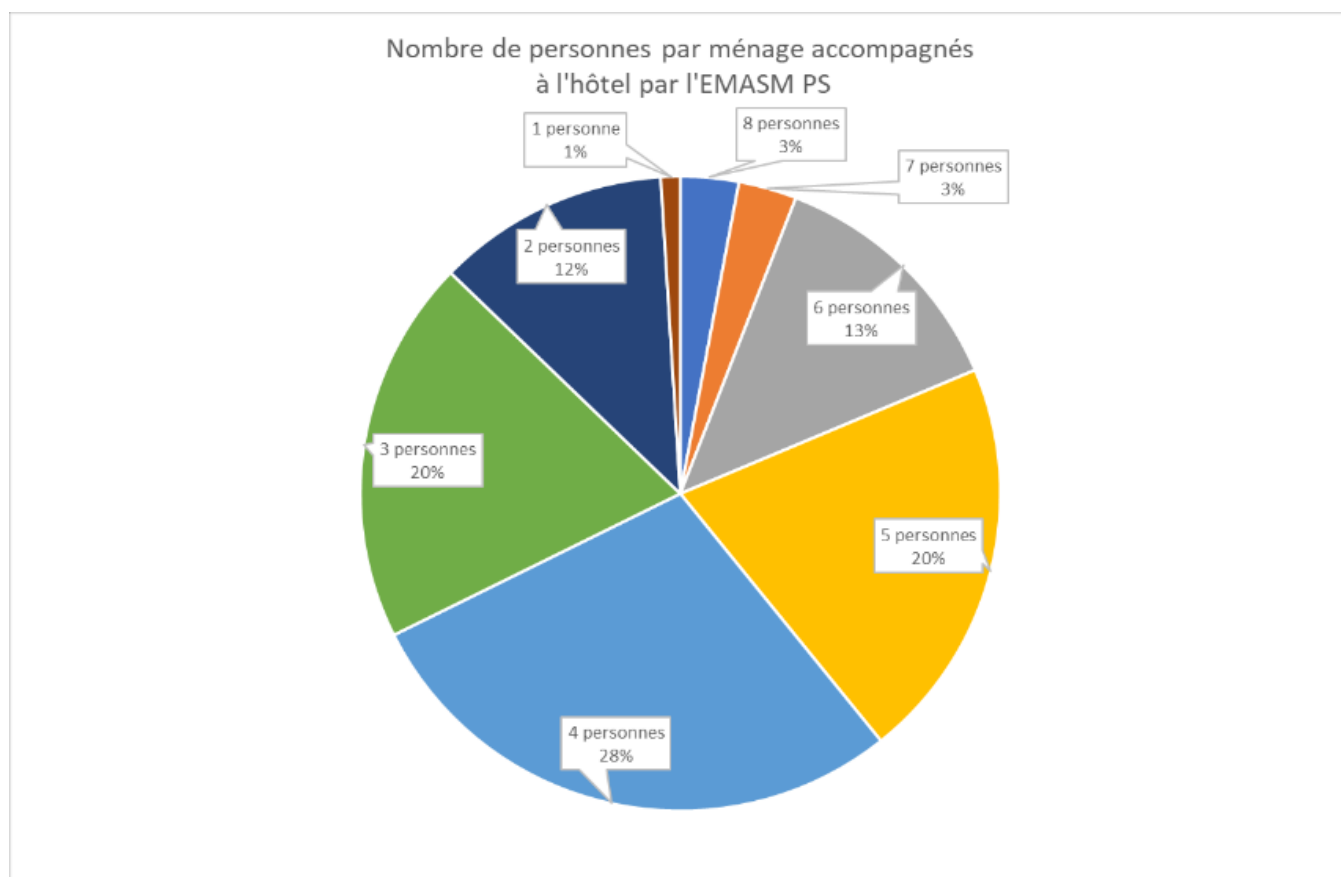
En 2019, L'EMASM-PS a assuré l'évaluation et l'accompagnement social auprès de 105 ménages issus des campements illégaux mis à l'abri par la Plateforme 115. Ces derniers étaient pour 93 % d'entre eux de nationalité roumaine et pour 7% de nationalité bulgare.



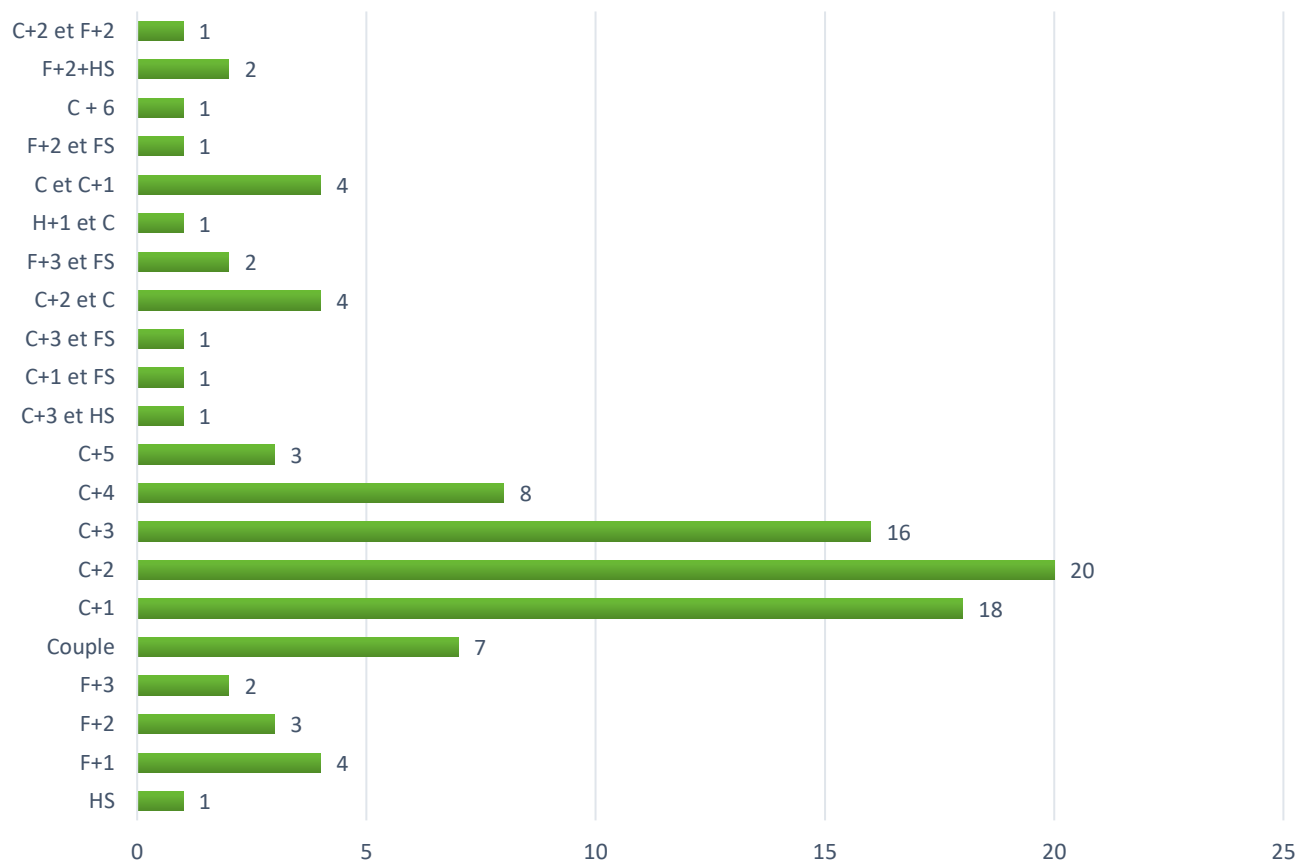
Les bidonvilles sont principalement implantés au Nord et au Sud du département et regroupent des familles multigénérationnelles ou encore des personnes originaires d'une même ville. Il s'agit principalement de familles avec enfants en bas âge, avec également des personnes âgées et /ou en situation de handicap.

Parmi ces familles, l'équipe a constaté une augmentation de couples dont l'un des membres est mineur, presque exclusivement des jeunes femmes. Dans ces situations, il est indispensable que le concubin dispose d'une délégation d'autorité parentale pour une prise en charge hôtelière.

Les compositions familiales sont majoritairement composées de 3 à 5 personnes. Celles supérieures à 5 personnes demeurent minoritaires. Toutefois, la spécificité des compositions multigénérationnelles est une réalité à prendre en considération.

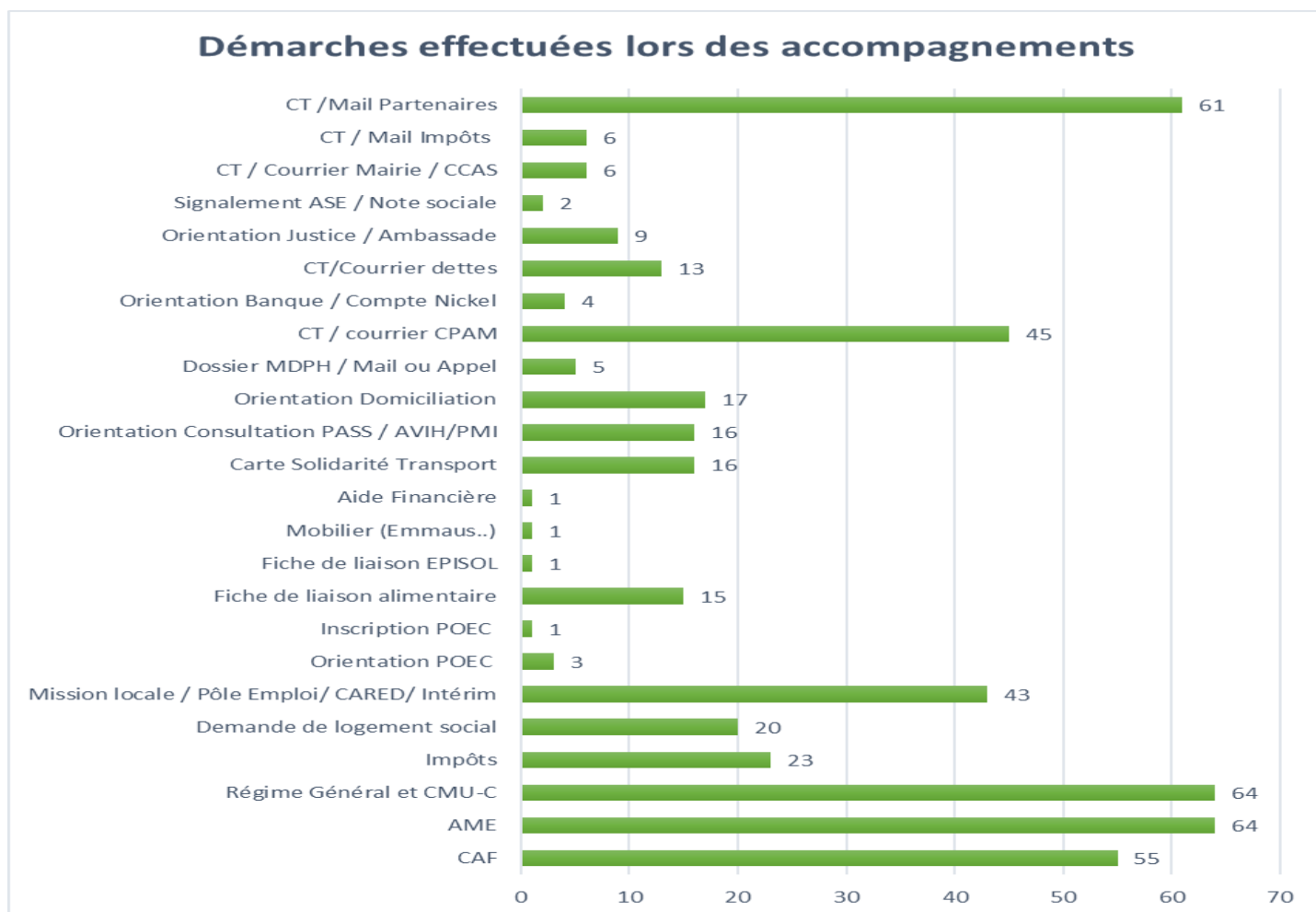


Composition des ménages présents en 2019



Démarches effectuées auprès des ménages

L'accompagnement proposé par les travailleurs sociaux est un accompagnement socio-éducatif global. Lors des entretiens avec les familles, est évoqué, l'ensemble des éléments en lien avec leur insertion.



Il s'agit en premier lieu d'accompagner les ménages dans la compréhension de leurs démarches administratives ainsi que dans l'ouverture et le maintien de leurs droits. L'équipe oriente les familles vers les administrations et associations compétentes et intervient également afin de faciliter certaines démarches. Cet accompagnement administratif requiert un temps d'intervention important, notamment à la suite de difficultés inhérentes aux statuts spécifiques des personnes accueillies (membres de l'UE, parents mineurs, faible temps de présence en France et inactivité...).

L'insertion professionnelle des ménages est impulsée et accompagnée par les travailleurs sociaux vers le droit commun (missions locales, le Pôle Emploi). Pour les ménages plus en difficultés, une orientation vers les Chantiers d'insertion, et autre SIAE est effectuée, mais aussi vers les agences de travail intérimaire ou encore le dispositif POEC. Il s'agit pour l'équipe d'encourager les familles à se mobiliser dans la recherche de ressources stables et déclarées, condition sine qua non à l'accès au logement.



Par ailleurs, l'équipe est particulièrement vigilante au suivi des femmes enceintes, des nouveaux nés ainsi qu'à la scolarisation des enfants. Un travail de prévention et d'adhésion est mené auprès des familles.

L'équipe propose également un accompagnement à la gestion budgétaire afin d'encourager les ménages à se projeter sur une insertion à long terme. La mise en place d'échéanciers pour des dettes hospitalières ou des amendes permet aux ménages de prendre conscience de l'importance de l'ouverture des droits et des réglementations en vigueur sur le territoire. La participation financière à l'hôtel est expliquée et intégrée dès la première évaluation et elle est mentionnée dans le contrat d'engagement mutuel. La gestion des dépenses courantes permet aussi à l'équipe d'aborder une préconisation d'orientation adaptée vers une structure d'hébergement voire du logement de transition ou de droit commun.

L'équipe travaille en partenariat avec les professionnels et bénévoles intervenant auprès des familles dès les premiers entretiens afin d'assurer la cohérence et la continuité des démarches. Elle oriente les ménages vers des partenaires selon les besoins repérés et les compétences spécifiques à chacun (MDS, l'AVIH, Le collectif Romeurope, Plateforme 115, SIAO...).

Actions prévention santé

L'accès aux soins demeure une priorité compte tenu de la précarité ainsi que des problématiques de santé rencontrées par ce public. A ce titre, une action de prévention santé est menée auprès de certaines familles accompagnées.

Les principales missions de cette action sont de repérer, d'informer, d'orienter et d'accompagner les ménages vers l'accès aux droits liés à la santé (AME...).

Le manque d'hygiène, la promiscuité et la précarité dans les bidonvilles favorisent les infections cutanées bactériennes, les maladies contagieuses... et il est compliqué d'intervenir au sein des campements. L'intervention de l'équipe dans les hôtels permet de travailler l'aspect santé, la prévention et l'accès aux droits.

Nous sommes confrontés à différentes pathologies, et avons participé à une meilleure prise en charge médicale en accompagnant physiquement les personnes vers le soin afin d'aider la famille à s'orienter dans les différents établissements de santé.

La barrière de la langue est également un frein à la compréhension du diagnostic posé par les professionnels de santé. L'obtention de l'Aide Médicale d'Etat prend parfois du temps en raison de l'absence de documents administratifs demandés pour la constitution de leur dossier. Cela a pour conséquence une prise en charge différée.

Cette expérience a permis de mettre en place un document interne, explicatif des spécificités des différents services Permanence Accès aux Soins de Santé (PASS) existants sur l'Île de France et d'apporter un nouveau regard en matière de prévention santé.



La sortie du dispositif hôtelier

L'accompagnement effectué par l'équipe participe à la sortie du dispositif hôtelier. L'objectif étant de favoriser la fluidité des parcours des ménages en les mobilisant dans leur projet d'insertion.

Les travailleurs sociaux sont particulièrement vigilants, à la mise à jour des évaluations sociales SI-SIAO destinées à l'Entité Hébergement Logement du SIAO77. Ces dernières sont créées dès l'entrée des familles dans le dispositif hôtelier de la Plateforme 115, puis systématiquement mises à jour à chaque entretien avec les familles.

Dans l'évaluation sociale, l'EMASM-PS préconise une orientation vers une structure d'hébergement ou vers un dispositif de logement accompagné, en adéquation avec la situation de la famille et en accord avec cette dernière.

Cette préconisation n'est pas définitive, elle peut être modifiée en fonction de l'évolution de la situation de la famille.

Cette évolution s'inscrit notamment dans la poursuite de la politique d'accès au logement, impliquant une attention particulière de l'équipe à l'égard des ménages prêts au logement. Les dispositifs spécifiques de logement accompagné pour les publics à l'hôtel sont favorisés dès que possible, notamment le SOLIBAIL. Ce dispositif constitue un levier important pour les ménages.

En parallèle les travailleurs sociaux mobilisent les familles dans une dynamique d'accès au logement. A cette fin, ils les orientent pour effectuer ou renouveler leur Demande de Logement Social et abordent avec elles la fiche AFFIL où sont explicitées les notions de « savoir habiter », « savoir louer » ...

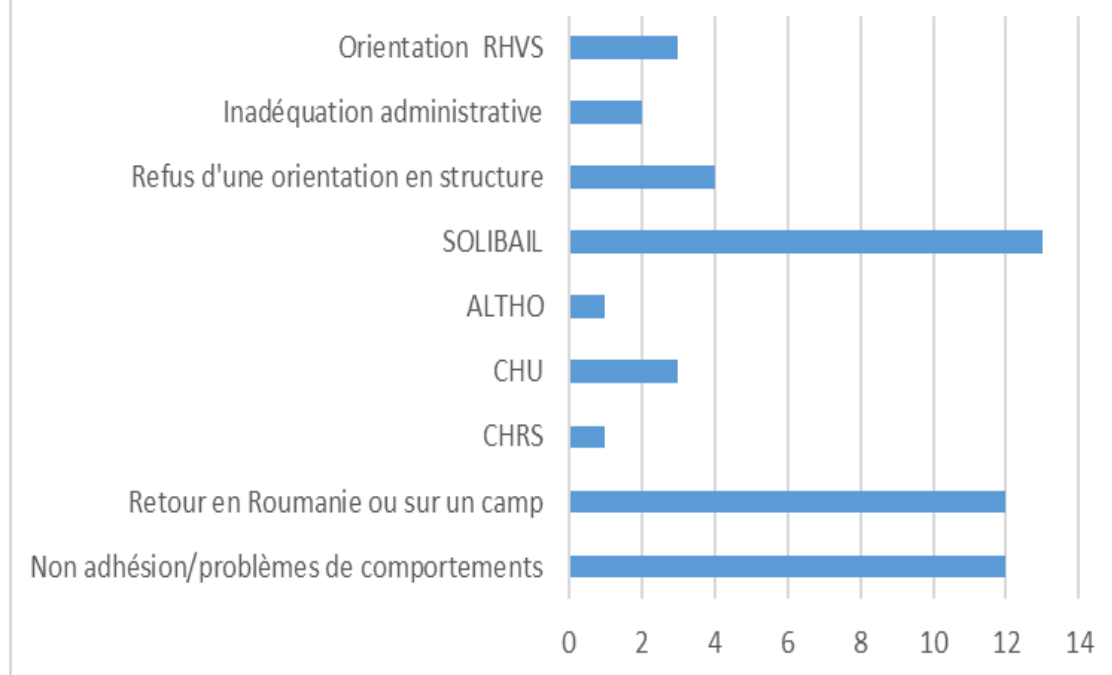
En 2019, **les sorties vers le dispositif SOLIBAIL ont doublé** par rapport à 2018, permettant à 13 familles d'accéder à un logement accompagné.

Les délais d'orientations sur les dispositifs CHU, CHRS, ALTHO, au même titre que le logement autonome, restent toujours longs. Ce sont les compositions familiales plus petites et plus simples qui arrivent à être orientées plus aisément.

En parallèle, nombres de sorties sont liées aux spécificités du public rom. Ce dernier peut rencontrer des difficultés à investir l'accompagnement et se maintenir dans une prise en charge à l'hôtel ou en structure selon le cadre proposé.



Ménages sortis du dispositif hôtelier en 2019



Un arrêt de prise en charge peut avoir lieu, à la suite d'un signalement de la Plateforme 115 et/ou pour différentes raisons :

- Le ménage n'a pas rappelé pour son orientation
- Le ménage ne se présente pas à l'hôtel à la suite de l'orientation effectuée par le 115
- L'hôtelier constate l'absence de la famille dans la chambre d'hôtel
- L'hôtelier signale des problèmes de comportement de la famille ou le non-respect du règlement hôtelier
- Refus d'une orientation proposée par le SIAO
- Non adhésion à l'accompagnement socio-éducatif

D. Freins et leviers repérés

a. Difficultés liées à la spécificité du public

La majorité des familles accompagnées parle ou comprend peu le français, ce qui rend plus difficile la réalisation des démarches. Les familles éprouvent des difficultés à comprendre le fonctionnement des différentes institutions françaises et la finalité de ces démarches, et ce d'autant plus que la plupart des adultes ne savent ni lire ni écrire.

Cela nécessite que l'équipe se rende davantage disponible pour accompagner physiquement les familles auprès des institutions (domiciliation, scolarisation, etc...).



L'équipe est également amenée à intervenir régulièrement pour des problèmes de comportements à l'hôtel, tels que des situations d'incivilités, de manque d'hygiène, d'enfants laissés seuls ou livrés à eux même....

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

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

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

Une attention particulière est apportée auprès des jeunes filles, qui selon leur culture, se marient à l'âge de 15/16 ans. Elles sont déscolarisées et fondent rapidement une famille.

Cela pose différentes difficultés :

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

Il y a au sein de la même cellule familiale plusieurs générations ou des fratries, si bien que 20% des ménages sont constitués de 6 à 8 personnes. Elles refusent de se séparer car certains des membres de la famille n'ont aucune ressource et cela a un impact en ce qui concerne les opportunités de sortie vers le logement de transition ou de droit commun.

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

b. Difficultés administratives

Les principales difficultés administratives rencontrées en 2019 concernaient l'ouverture des droits auprès de l'Assurance Maladie et de la Caf. Les travailleurs sociaux ont été confrontés à des délais excessivement longs pour faire valoir les droits des familles en tant que ressortissants de l'Union Européenne.

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



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

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

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

Cas particuliers entre la MDPH et la CAF

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

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

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

2. L'Etape Campésienne

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

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

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

Le projet prévoit de maintenir les familles dans les logements temporaires pour une durée maximale de 3 ans.

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

La construction des habitats de transition n'a pas démarré dans les délais prévus pour diverses raisons. Les familles ont intégré les conteneurs d'habitation sur le lieu appelé « Etape campésienne » en juillet 2019.



A. Modalités d'intervention

La DDCS finance un ETP à mi-temps, ce poste a été mutualisé avec ceux de l'équipe. Elle intervient une à deux fois par semaine en fonction des besoins des familles représentant 81 déplacements pour 122 entretiens auxquels il faut ajouter :

- ✚ 3 CAEO (Commissions d'Aide à l'Evaluation et à l'Orientation) avec la MDS de Noisiel
- ✚ 2 réunions partenaires avec des professionnels de la MDS de Noisiel
- ✚ 8 Réunions avec la Mairie de Champs-sur-Marne.
- ✚ 1 réunion à l'hôpital de Jossigny

B. Evolution des missions d'accompagnement éducatif et social

a. Accompagnement au sein des bidonvilles et campements illicites

L'équipe s'étant renouvelée complètement en 2019, un temps de rencontre des familles et de création d'un nouveau lien de confiance a été nécessaire pour un accompagnement socio-éducatif efficient.

L'équipe a dès lors poursuivi le travail engagé précédemment en termes de maintien des droits.

Au cours du 1^{er} semestre 2019, l'équipe a effectué un important travail de soutien auprès des familles dont leurs conditions de vie sur le camp s'étaient dégradées suite aux conditions climatiques et à des difficultés de compréhension, de craintes quant aux différents reports de livraisons des habitats. La date d'entrée initialement prévue en décembre 2018 a, en effet, été plusieurs fois reportée à la suite de problèmes techniques et climatiques jusqu'en juillet 2019, date de l'entrée effective des familles dans les logements temporaires.

Par ailleurs, plusieurs interventions sur le bidonville ont été nécessaires afin de rassurer les familles et d'évaluer les risques encourus par ces dernières à la suite de deux agressions de personnes extérieures sur le campement en réaction aux rumeurs courant sur la communauté Roms (avril 2019). Une mise à l'abri à l'accueil de nuit de Melun a été proposée aux familles qui n'y sont restées qu'une nuit préférant retourner sur le bidonville pour protéger leurs lieux d'habitation.

Au cours de cette période, l'équipe a mené un accompagnement éducatif auprès de certaines familles en lien avec différents partenaires concernant certaines problématiques sociales qui pouvaient compromettre l'accession au logement temporaire.

b. Préparation à l'accession aux habitats temporaires

A compter de mai 2019, l'équipe a été sollicitée afin d'accompagner les familles plus spécifiquement dans leurs démarches en vue de leur accession aux logements temporaires telles que l'ouverture des compteurs d'eau et d'électricité ainsi que la souscription aux contrats d'assurances habitation, conditions sine qua non à la remise des clés.

Ce travail a été complexifié à la suite de divers problèmes techniques (problème d'identification des lieux) et de communication au sein des organismes. L'équipe a dû intervenir auprès de ces différents opérateurs ainsi qu'auprès de la mairie pour lever les freins rencontrés.



En parallèle, il a fallu expliquer aux familles la nécessité de ces démarches. En effet, n'ayant jamais vécu dans d'autres conditions que dans un bidonville, elles n'avaient pas conscience des contraintes liées à l'accession à un logement. In fine, les familles ont su verbaliser leurs incompréhensions face à des démarches encore méconnues pour eux, effectuées dans un contexte peu propice à leur intégration.

L'équipe a pu proposer un temps convivial aux familles autour d'un barbecue afin de marquer la fin de la vie sur le camp témoin et leur entrée imminente dans les logements temporaires en date du 05/07/2019. Ce temps a permis à tous d'échanger différemment et d'apaiser les tensions.

c. L'accompagnement sur l'étape campésienne

L'objectif premier de l'équipe a été d'accompagner, de favoriser au mieux les entrées dans les nouveaux habitats. A ce titre, l'équipe envisageait d'accompagner les ménages dans leur appropriation d'un lieu de vie collectif dans le respect des règles en vigueur. Il s'agissait dans ce cadre de travailler autour de la notion du savoir habiter : l'entretien des logements, des extérieurs, la gestion des énergies, le paiement des frais inhérents à l'habitat, les relations de voisinage, ...

Néanmoins, l'équipe n'a pu effectuer ce travail de façon efficiente. Elle a été contrainte d'intervenir à de nombreuses reprises pour résoudre des problèmes techniques rencontrés dans les différentes étapes d'accession et d'installation dans les habitats. L'équipe a joué un rôle important de médiation, mettant entre parenthèse leurs missions d'accompagnement socio-éducatives, telle que l'insertion professionnelle, afin de soutenir les familles dans ce projet et éviter une rupture.

Toutefois, l'équipe a pu accompagner les familles sur les points suivants :

- Maintien et ouverture de nouveaux droits (CPAM, CAF, Pôle Emploi, DLS, solidarité transport)
- Mise en place d'échéanciers, compréhension et paiement des factures (Redevance, EDF, Véolia, Assurance)
- Suivi de la scolarisation des enfants
- Soutien à la parentalité et vigilance éducative (partenariat avec la PMI et la MDS de Noisiel pour une naissance, 2 informations préoccupantes et un complément d'information préoccupante...)
- Favoriser l'accès aux sports et aux loisirs pour les enfants
- Engagement de l'accompagnement socio- professionnel

A six reprises, certaines situations ont nécessité un accompagnement des familles à l'extérieur en vue de résoudre des situations administratives bloquées, d'hospitalisation ainsi que lors de déplacements au commissariat.

C. Les perspectives pour 2020

L'équipe souhaite accentuer son accompagnement autour de la notion d'égalité homme-femme ainsi que vers l'insertion professionnelle. Il s'agira désormais de préparer les familles à leur sortie du projet par la stabilisation de leurs ressources et de leur gestion budgétaire ainsi que de leur situation familiale.



Pour ce faire, les travailleurs sociaux ont engagé un travail de réflexion afin de mettre en œuvre des actions collectives autour de ces points primordiaux à l'accès et au maintien en logement autonome de façon pérenne. Dans le même sens, l'équipe développera le travail partenarial avec le réseau de proximité afin de favoriser leur insertion au sein du tissu local.

Conclusion

L'EMASM Public Spécifique demeure un interlocuteur privilégié concernant l'accompagnement du public issu des bidonvilles. Son expertise s'est développée en 2019 du fait de cette année d'activité supplémentaire et d'un travail en réseau plus conséquent.

L'intervention d'un chargé d'insertion professionnelle puis d'une médiatrice santé ont permis de développer un savoir-faire, une adaptabilité, de nouvelles compétences et de nouveaux partenariats permettant d'accomplir un accompagnement social global répondant au plus près des besoins des ménages.

La barrière de la langue reste un frein non négligeable que ce soit dans leur prise de contact lors des anticipations et des évacuations, que dans l'accompagnement, la remise de conseils et d'orientations effectués par les travailleurs sociaux auprès des familles. Il serait bénéfique que l'équipe puisse soit bénéficier d'une formation en langue roumaine soit qu'une personne parlant roumain soit intégrée au sein de l'équipe. Cela éviterait également aux familles d'interpeller des compatriotes pour faire la traduction, de les rémunérer mais aussi de leur communiquer des éléments personnels sans garantie de discrétion. Ceci permettrait également de faciliter l'inclusion sociale des familles.

