

Rapport d'activité 2019

Opération Ciblée

Expérimentation d'une année
Septembre 2019 /aout 2020

Rapport d'activité intermédiaire



**Directrice de l'Établissement SIA077 et
Accompagnement**

Priscille Ventura

01 60 24 49 78

priscille.ventura@equalis.org

www.equalis.org



SOMMAIRE

GLOSSAIRE	3
L'ORGANISME GESTIONNAIRE	5
PRESENTATION DE L'EXPERIMENTATION / OPERATION CIBLEE	18
1. LES OBJECTIFS	19
2. LE PUBLIC	19
3. LES MISSIONS.....	20
A. <i>Evaluations et orientations</i>	20
B. <i>L'opération ciblée en chiffres</i>	21
LES FREINS ET LES LEVIERS	22
LES PERSPECTIVES	22
1. ACTIONS COLLECTIVES	22
2. GUIDE D'INFORMATIONS PRATIQUES	23
CONCLUSION	24



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 Démonies
PHRH	Pôle Hébergement et de 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

PRESENTATION DE L'EXPERIMENTATION : OPERATION CIBLEE

Dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, une expérimentation ciblée sur les ménages actuellement hébergés à l'hôtel en Ile-De-France est mise en place depuis septembre 2019.

Les missions demandées par la DRIHL pour cette Opération Ciblée ont des similitudes avec les missions de l'EMASM (Equipe Mobile Accompagnement Social et de Médiation) avec la spécificité d'évaluer les familles hébergées en Seine et Marne orientées par tous les SIAO francilien. Ces ménages ciblés n'ont pas bénéficié d'évaluation sur le logiciel SI SIAO ou cette évaluation date de plus d'un an.

L'équipe missionnée pour cette expérimentation d'un an est composée de trois travailleuses sociales diplômées.



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 réseau, 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 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 de directeurs et de collaborateurs et la création de direction de fonctions support de bons niveaux que les deux associations n'auraient pas pu constituer isolément (Pôles, Ressources humaines, financières, Système d'Informations, Qualité de l'offre de service, Communication, Relation avec les Entreprises, Gestion du Patrimoine, 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-création 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 dans l'Essonne dans 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 7 DIRECTIONS DIFFERENTES



○ SIAO78

SIAO Veille Sociale Plateforme 115
SASH SAO
Hébergement Logement
Observatoire

○ Hébergement 75 / 78

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

○ Hébergement 77 Nord

CHRS Urgence & Insertion
ALTHO
CH Urgence

○ La Mandragore

Hébergement 78
Logements AVDL

○ SIAO77

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

○ RHVS – Accueil de Jour – Abri de nuit 77

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

○ Hébergement 77 Sud

CHRS Urgence
Insertion
Stabilisation
CH Urgence
ALTHO
CHU hiver

○ Logement Accompagné 77 / 78 / 93

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

POLE PSYCHOSOCIAL / INTEGRATION / SANTE REGROUPANT 7 DIRECTIONS DIFFERENTES :

○ **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

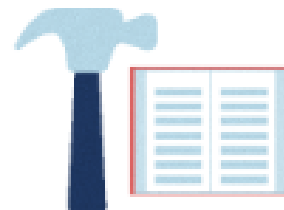
○ Formation – Dispositifs d'Insertion & Emploi

Ateliers d'Insertion (AI)

Accompagnement Vers l'Emploi (AVE)

Recyclerie

Espaces Verts



Cette démarche organisationnelle participe à 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 proposition : COPIL, Cellule Qualité Bientraitance et groupes de travail qualité pluridisciplinaires et intégrant des professionnel.le.s de différents établissements et Pôles, ..., mais également séances d'analyse des pratiques, réunions d'équipes, de pôle, institutionnelle....
- 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 règlementaires.
- 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.rices, 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 maitrise 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'EQUAL



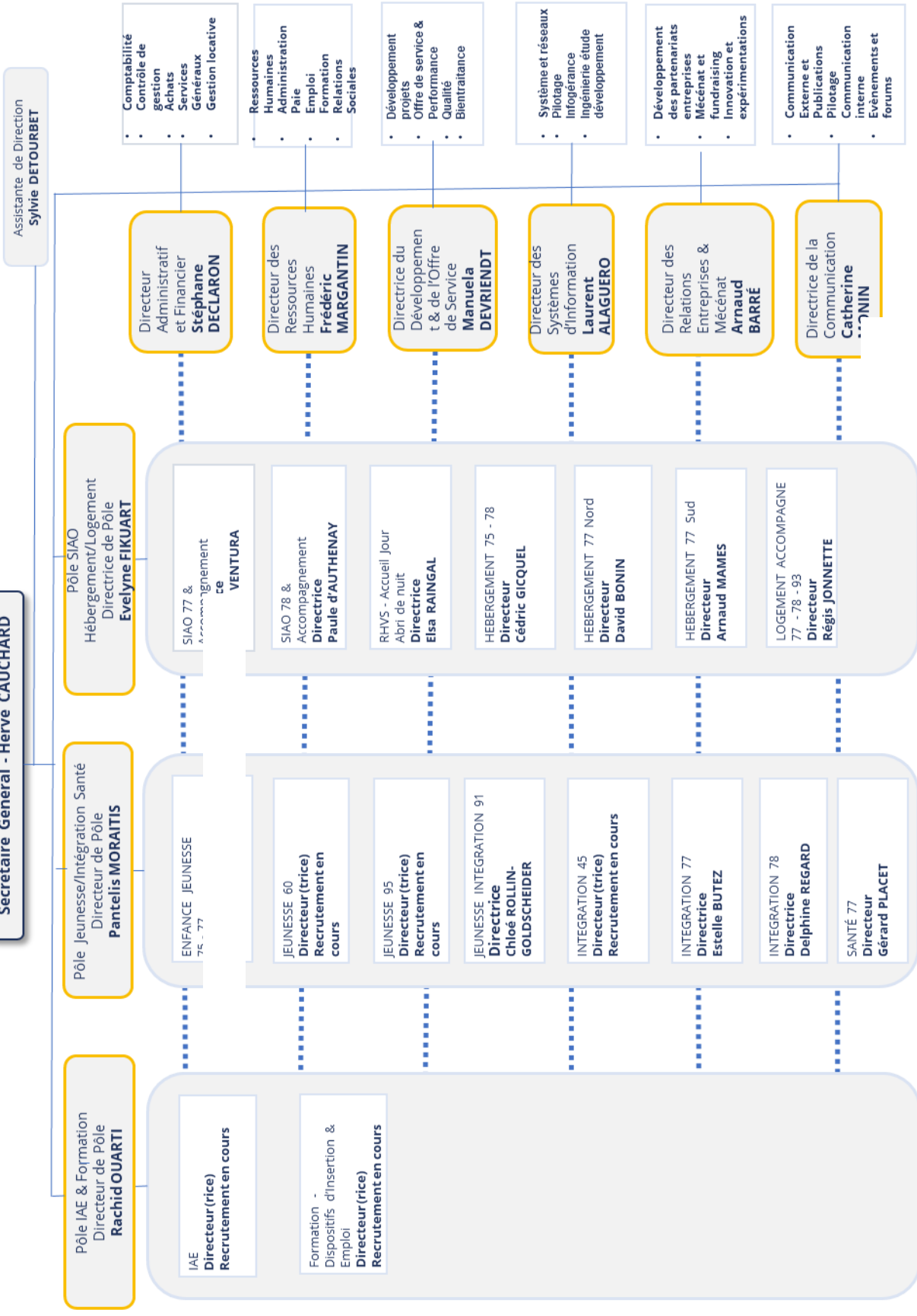
UNION D'ASSOCIATIONS
Françoise LÉGER - Présidente

CA ACR
Françoise LÉGER
Présidente

CA LRDV
Vincent MAHÉ
Président

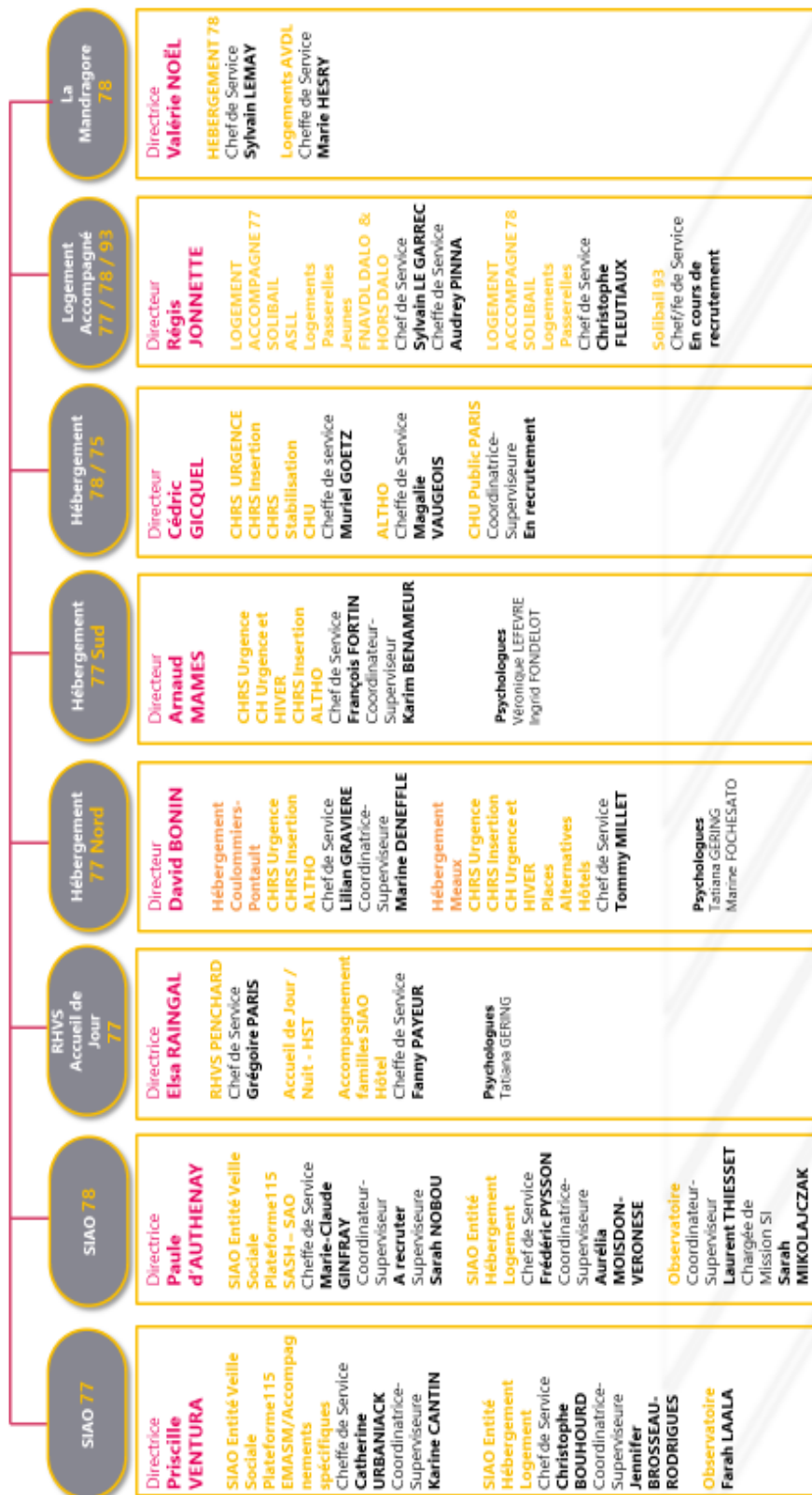
Directeur Général - Arthur ANANE

Secrétaire Général - Hervé CAUCHARD



Pôle SIAO / Hébergement / Logement

**Directrice de Pôle
Evelyne FIKUART**



LES OBJECTIFS DE L'OPERATION CIBLEE

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

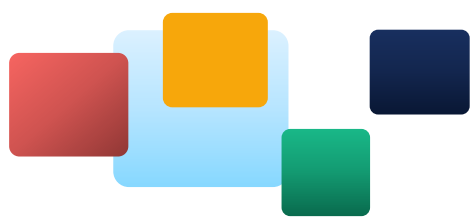
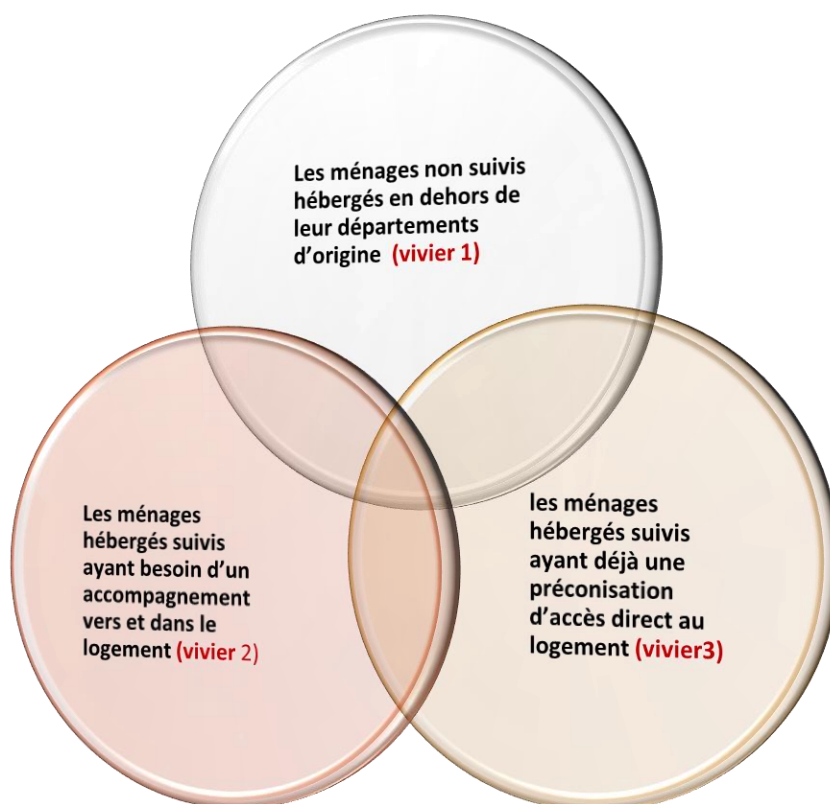
L'opération ciblée s'inscrit dans la mise en œuvre de la réforme de l'accompagnement social à l'hôtel en mobilisant les différents acteurs dans une dynamique de changement des pratiques et de recherche de fluidité. Elle vise notamment à ne pas laisser sans évaluation des ménages hébergés à l'hôtel et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

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

En Seine-et-Marne, 519 ménages à l'hôtel ont été recensés sans évaluation dans le logiciel SI SIAO donc aussi sans orientation possible vers de l'hébergement pérenne, du logement accompagné ou du logement autonome.

1. LE PUBLIC

La DRIHL a demandé à chaque SIAO francilien d'identifier trois catégories de public :



- Les ménages non suivis hébergés en dehors de leurs départements d'origine : ménage n'ayant pas d'évaluation sociale dans le SI-SIAO ou dont l'évaluation sur le logiciel n'a pas été mise à jour depuis plus d'1 an. (Vivier 1)
- Les ménages hébergés suivis ayant besoin d'un accompagnement vers et dans le logement. (Vivier 2)
- Les ménages hébergés suivis ayant déjà une préconisation d'accès direct au logement : ayant un NUR renseignés dans l'évaluation sociale SI-SIAO. (Vivier 3)

2. LES MISSIONS

A. Evaluations et orientations

Concernant le vivier 1, les ménages non suivis :

L'équipe de l'opération ciblée effectue les évaluations SI SIAO, oriente vers le SIAO compétent en fonction de l'ancrage de la famille soit vers le SIAO orienteur, soit vers le SIAO hébergeur. En effet, certaines familles hébergées en Seine-et-Marne depuis des années ont toutes leurs démarches, domiciliation et scolarité des enfants sur le département. Afin de concourir à une cohérence de parcours, le transfert de SIAO est possible si la famille le désire.

L'équipe, n'étant pas missionnée pour un suivi ou un accompagnement, effectue une évaluation la plus précise possible et peut être amenée à rencontrer plusieurs fois les ménages. Les familles sont ainsi orientées vers les premiers accueils adaptés en fonction de leurs situations. L'équipe fait le lien avec les partenaires professionnels déjà investis auprès du ménage.

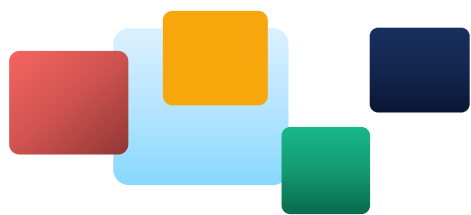
L'opération ciblée faisant partie de l'établissement SIAO77, les échanges entre services sont facilités, favorisant ainsi les préconisations et orientations des ménages. Et les outils utilisés par l'EMASM ont pu également être mutualisés.

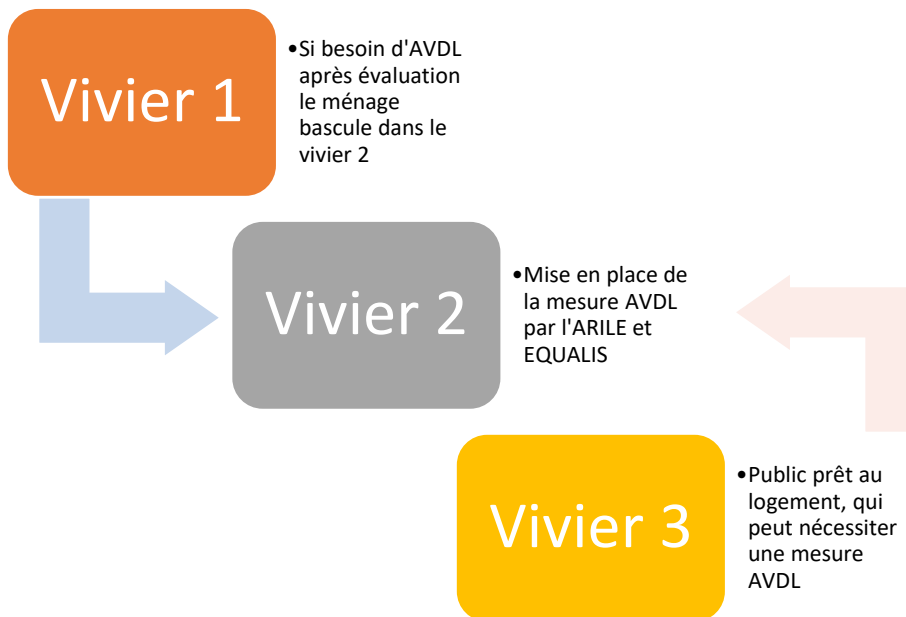
Concernant le vivier 2 :

Le service opération ciblée oriente les ménages présentant un besoin d'accompagnement lié au logement vers deux opérateurs AVDL du département L'ARILE et EQUALIS.

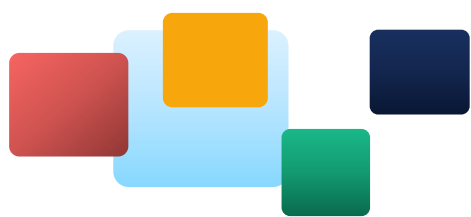
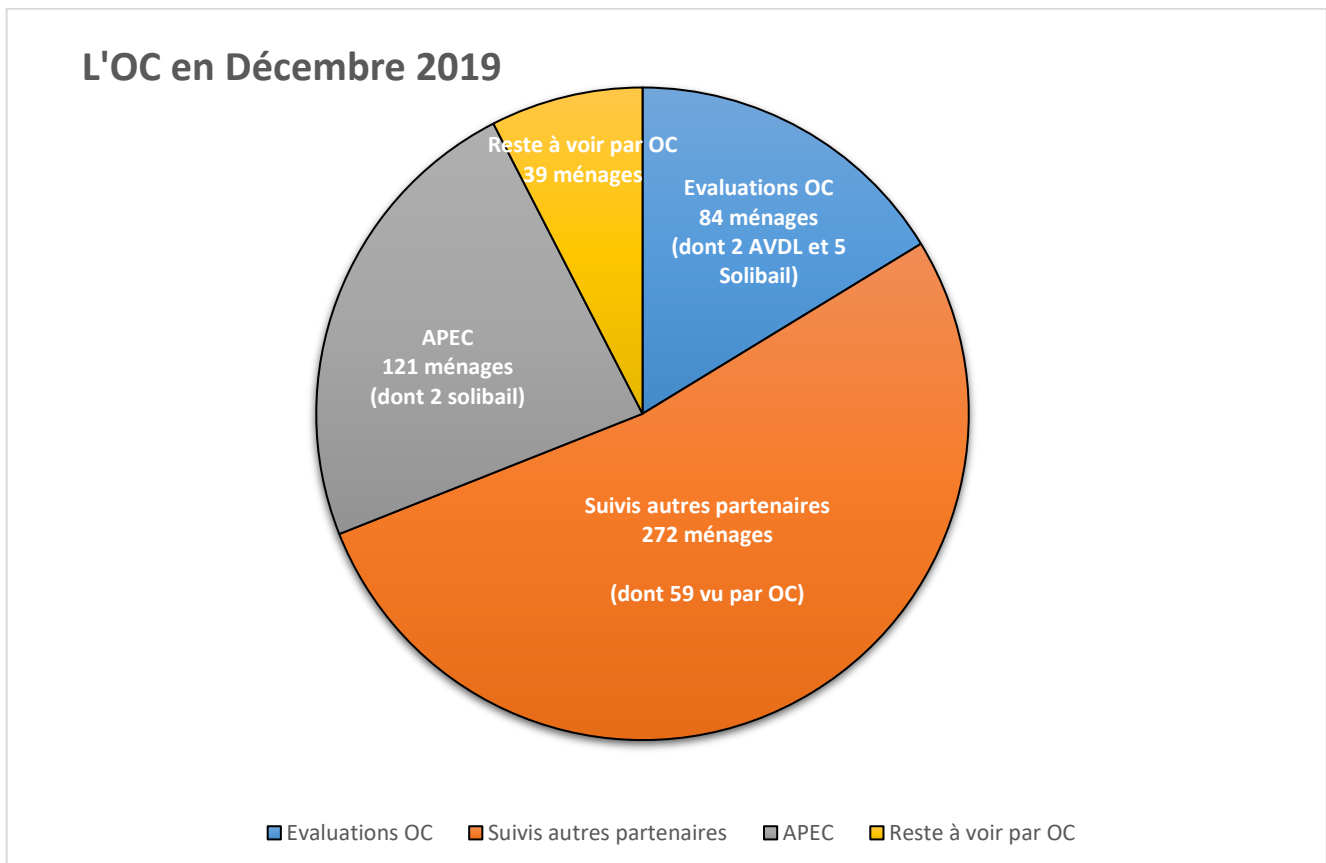
Concernant le vivier 3 :

Le listing des ménages prêts au logement a été transmis par le service ALPE de la DRIHL. L'équipe de l'opération ciblée doit s'assurer de la cohérence des informations renseignées dans SYPLO et l'effectivité des démarches d'accès au logement (DLS active, éligibilité à action logement...). Le cas échéant, l'équipe oriente les ménages vers les deux opérateurs d'AVDL qui effectueront ensuite un suivi vers le logement.





B. L'opération ciblée en chiffres



L'opération ciblée communique hebdomadairement et mensuellement un reporting au GIP par le biais d'export des demandes et évaluations sociales. L'équipe transmet un tableau qualitatif des suivis de la montée en charge des évaluations sociales. Ce reporting harmonisé et partagé permet le suivi de l'évolution des ménages évalués et une évaluation transversale de l'opération ciblée. Ces transmissions se font via l'hébergeur « Zfree » afin de respecter les consignes du RGPD.

LES FREINS ET LES LEVIERS

Au démarrage, l'équipe de l'opération ciblée a rencontré quelques difficultés principalement liées aux listings transmis par les SIAO orienteurs :

- Le listing envoyé par l'un des SIAO n'était pas complet dans un premier temps ;
- Le listing du vivier 1 n'était plus à jour entre le moment où il a été transmis en juin et le moment où l'équipe a commencé les évaluations en septembre. Les travailleuses sociales de l'opération ciblée ont dû réactualiser toute la liste ;
- Un autre SIAO a transmis son listing incomplet ce qui a engendré des doublons. L'équipe de l'opération ciblée a rencontré des ménages alors qu'ils avaient un suivi par l'Opérateur Régional. Des évaluations ont donc été faites et ont dû être annulées par la suite ;
- Le listing du vivier 3 a été difficilement exploitable. En effet, ce fichier contenait des numéros uniques cryptés concernant les demandes de logement social ce qui a retardé le travail de recherche d'effectivité de ces demandes. Il a fallu effectuer un travail en partenariat avec les SIAO de l'Île de France, parfois difficile et long afin d'obtenir ce décryptage.

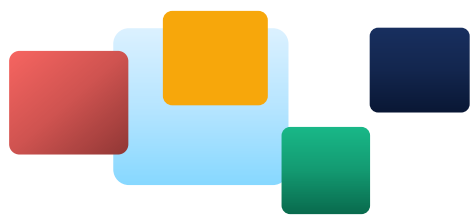
L'équipe favorise des leviers pour les ménages et pour les SIAO :

- Permet que tous les ménages hébergés bénéficient d'une primo évaluation
- Oriente vers un accompagnement social de proximité adapté
- Transmet des alertes auprès du SIAO orienteur (informations de situations vulnérables, demande de changement d'hôtel, fin de prise en charge...)
- Réalise des préconisations SI-SIAO auprès du SIAO compétent

LES PERSPECTIVES

1. Actions collectives

Après ces 5 mois de démarrage de l'opération ciblée, l'équipe développe des actions collectives dans cette dynamique d'accompagner différemment les ménages hébergés à l'hôtel, partant des éléments observés lors des évaluations. Les équipes SAS de l'EMASM et Opération ciblée vont mener



conjointement ces actions auprès des familles suivies par l'EMASM et les familles entrantes dans le cadre de l'opération ciblée.

Pour l'instant 5 axes de travail ont émergé :

- Action au niveau de la santé (ouvertures de droits, prévention...)
- L'isolement des familles monoparentales
- La parentalité (suivi de la scolarité, PMI, activités de loisirs...)
- Les démarches administratives (ouvertures de droits, connaissance des administrations et leurs rôles...)
- La cuisine (cuisiner un panier repas classique, conservation, connaissance des produits, accommodations des restes...)

De ces grands thèmes découleront des premiers ateliers autour du système de protection sociale, l'hygiène, le lien parent/enfant, cuisine partagée, le système scolaire, la prévention des risques domestiques...

Les actions collectives ont pour vocation d'informer les ménages, de valoriser les compétences de chacun pour favoriser leur insertion sur le territoire français. Cela permettra de changer les pratiques des familles au sein des hôtels et les impliquer dans leurs relations avec leurs enfants.

La première action collective se déroulera en Février 2020 dans le sud du département. Elle prévoit de réunir 9 familles autour de la question de la scolarité. Cette action collective aura pour objectif d'aider à une meilleure compréhension du système scolaire français, d'impliquer les parents dans le parcours scolaire de leurs enfants et de les responsabiliser aux obligations qui leur incombent.

Trois autres dates sont programmées en 2020 afin que cette action soit reproduite sur le secteur nord du département et ainsi sensibiliser un maximum de personnes.

2. Guide d'informations pratiques

L'équipe de l'opération ciblée a également travaillé à la création d'un guide d'informations pratiques à remettre aux familles lors des actions collectives. Les ménages y trouvent tous les renseignements nécessaires selon leur secteur d'hébergement en termes d'accès aux soins (couverture maladie, urgences...), de scolarisation (inscription, bourse...), accès aux transports en commun (carte solidarité transport...).

Ce guide donne également quelques adresses utiles pour se repérer dans sa ville.

A terme, cet outil sera aussi utilisé par l'équipe mobile afin que tous les ménages accompagnés y aient accès.



CONCLUSION

La stratégie régionale de mise en place et de cadrage a été revue à plusieurs reprises à la suite des freins rencontrés par les équipes de travailleurs sociaux et notamment celle du SIAO77 qui a pu faire remonter en amont aux autres départements, diverses limites citées précédemment.

Des réunions techniques autour de ces remarques ont eu lieu régulièrement à la DRIHL. Ces dernières ont ainsi pu être examinées collectivement et de manière partenariale afin d'apporter des propositions collégiales.

Cette expérimentation menée en Seine-et-Marne a rapidement pu engager ses missions par la présence dès septembre 2019 d'une équipe complète. Des réunions régulières avec la direction ont permis de trouver une bonne organisation de travail afin qu'au mois de décembre 2019 soient effectuées, 142 évaluations concernant le vivier 1.

Il est à noter qu'à l'origine, 519 ménages étaient identifiés et qu'au vu du travail déjà effectué, l'équipe de l'opération ciblée a pu développer de plus amples missions validées par la DRIHL.

En effet, à partir d'une analyse de besoins, nous avons mis en place des actions collectives. Le département du 77 en a été initiateur puisqu'il a été décidé par la DRIHL une généralisation de ce type d'actions.

Force est de constater que certaines familles sont présentes à l'hôtel depuis des années sans jamais avoir rencontré un travailleur social leur permettant de réaliser une évaluation SI SIAO. De fait, ce temps de mise à l'abri n'a pu être optimisé entièrement afin que les familles puissent quitter le dispositif hôtelier via le SIAO.

La plupart des familles rencontrées s'inquiètent d'être mise à l'abri à l'hôtel par le 115. Nous remarquons que les besoins en termes de suivi sont importants et que la présence de travailleurs sociaux est nécessaire. C'est d'ailleurs en ce sens que l'opération ciblée développe depuis quelques mois de plus en plus de rendez-vous auprès de ces ménages. Cela permet de vérifier les actions engagées par les familles, les conseiller et de mettre à jour leur évaluation SI SIAO.

L'opération ciblée a également orienté une famille vers le programme EMILE. Ce dispositif de l'Etat permet à certains ménages de bénéficier d'un accompagnement personnalisé passant notamment par le projet professionnel.

Après cette étude de besoins, la famille en question rejoindra l'un des départements de France disposant d'une offre de logement et d'emploi dans le but de s'insérer sur un nouveau territoire d'accueil.

