

# Rapport d'activité 2019

## EMASM

Equipe Mobile  
d'Accompagnement Social  
et de Médiation



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

Priscille Ventura

01 60 24 49 78

[priscille.ventura@equalis.org](mailto:priscille.ventura@equalis.org)

[www.equalis.org](http://www.equalis.org)



# SOMMAIRE

GLOSSAIRE.....	3
INTRODUCTION .....	5
L'ORGANISME GESTIONNAIRE .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
PRÉSENTATION DU PORTEUR DU PROJET : EQUALIS- LA ROSE DES VENTS/ACR .....	ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.
1. L'ÉTABLISSEMENT SIAO77 ET ACCOMPAGNEMENT.....	6
<b>PRESENTATION DE L'EMASM .....</b>	<b>21</b>
1. OBJECTIFS .....	21
2. L'ÉQUIPE.....	22
3. LA MOBILITE INTERNE .....	23
4. MODES D'INTERVENTION .....	24
a. <i>Comment intervient l'EMASM ?</i> .....	24
b. <i>Intervention sur l'ensemble du département</i> .....	25
c. <i>Intervention au sein des hôtels</i> .....	25
d. <i>L'importance du partenariat</i> .....	26
5. UNE ÉQUIPE : PLUSIEURS TYPES D'INTERVENTIONS.....	27
a. <i>SAS</i> .....	27
b. <i>Suivi-Evaluation</i> .....	28
c. <i>Accompagnement Soutenu</i> .....	29
6. FOCUS SUR LE SAS.....	30
<b>ELEMENTS CHIFFRES .....</b>	<b>31</b>
1. LES DEMANDES ET ACTUALISATIONS SI-SIAO .....	32
2. LES CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES DES MENAGES RENCONTRES PAR L'EMASM.....	33
3. LES SORTIES VERS ... ..	35
4. FOCUS DANS LE CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT SOUTENU .....	36
<b>CONCLUSIONS .....</b>	<b>38</b>



## Glossaire

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



# INTRODUCTION

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 à bien ses missions, l'EMASM travaille en étroite collaboration avec les deux entités du SIAO77 (Entité Veille Sociale Plateforme 115 et Entité Hébergement Logement).

Cette collaboration 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 ainsi 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'objectif est aujourd'hui de mettre en œuvre de façon renforcée, la stratégie du Logement d'Abord.



# 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'association 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 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 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-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 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 8 ETABLISSEMENTS DIFFERENTS**



#### ○ SIAO78

SIAO Veille Sociale Plateforme 115  
SASH SAO  
Hébergement Logement  
Observatoire

#### ○ 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 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  
Logts Passerelles Jeunes 77  
Logements Passerelles 78  
FNAVDL DALO & Hors DALO 77

#### ○ La Mandragore

Hébergement 78  
Logements AVDL

## POLE JEUNESSE / INTEGRATION / SANTE REGROUPANT 8 ETABLISSEMENTS DIFFERENTS :

○ **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

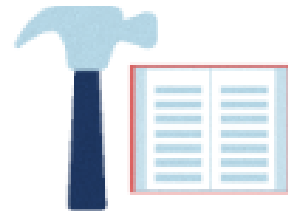
HUDA 78  
CPH 78

○ **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 proposition : COPIL, Cellule Qualité Bienveillance 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 bienveillance 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.

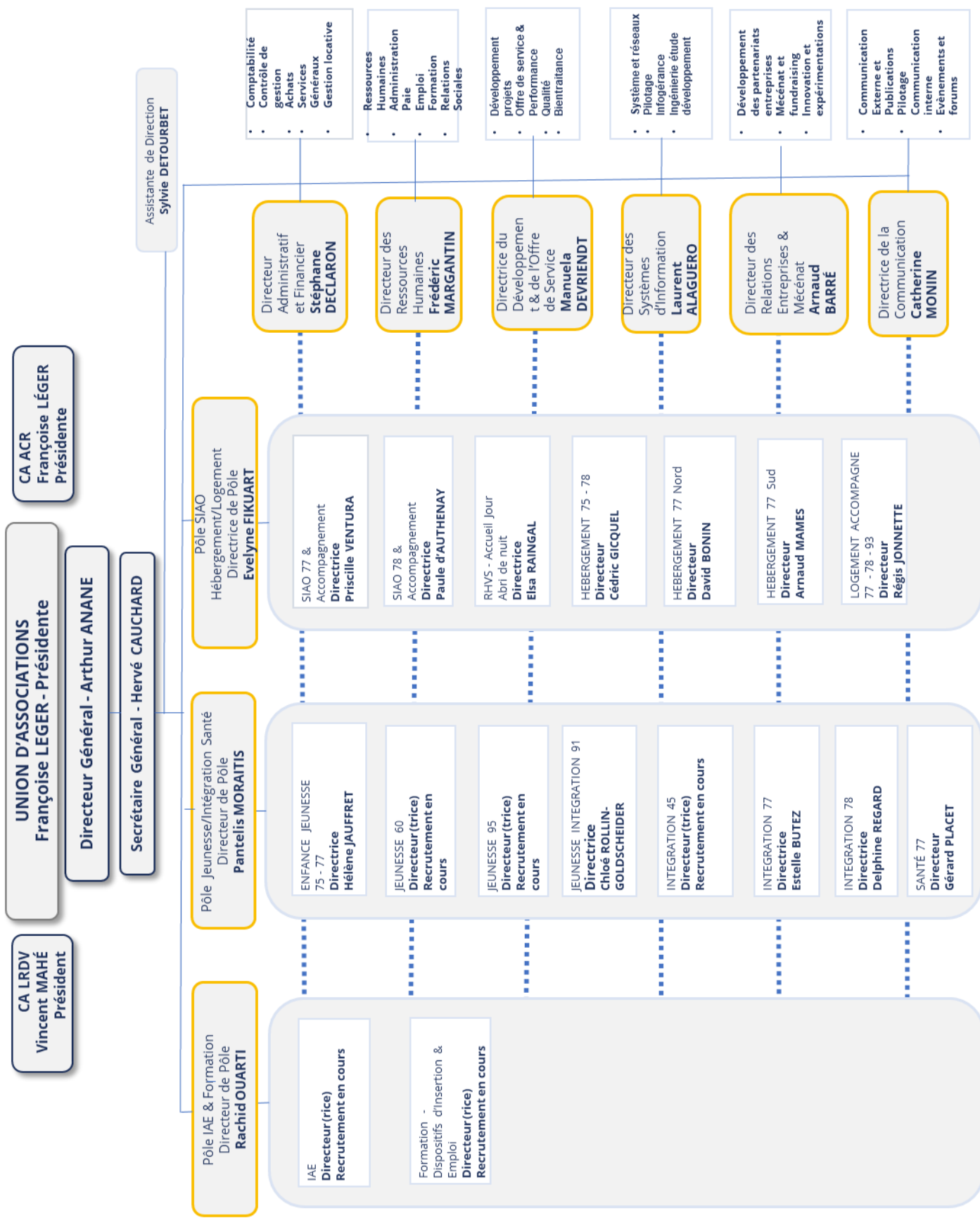
### **Le RGPD – mise en conformité au sein d'EQUALIS**

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 :

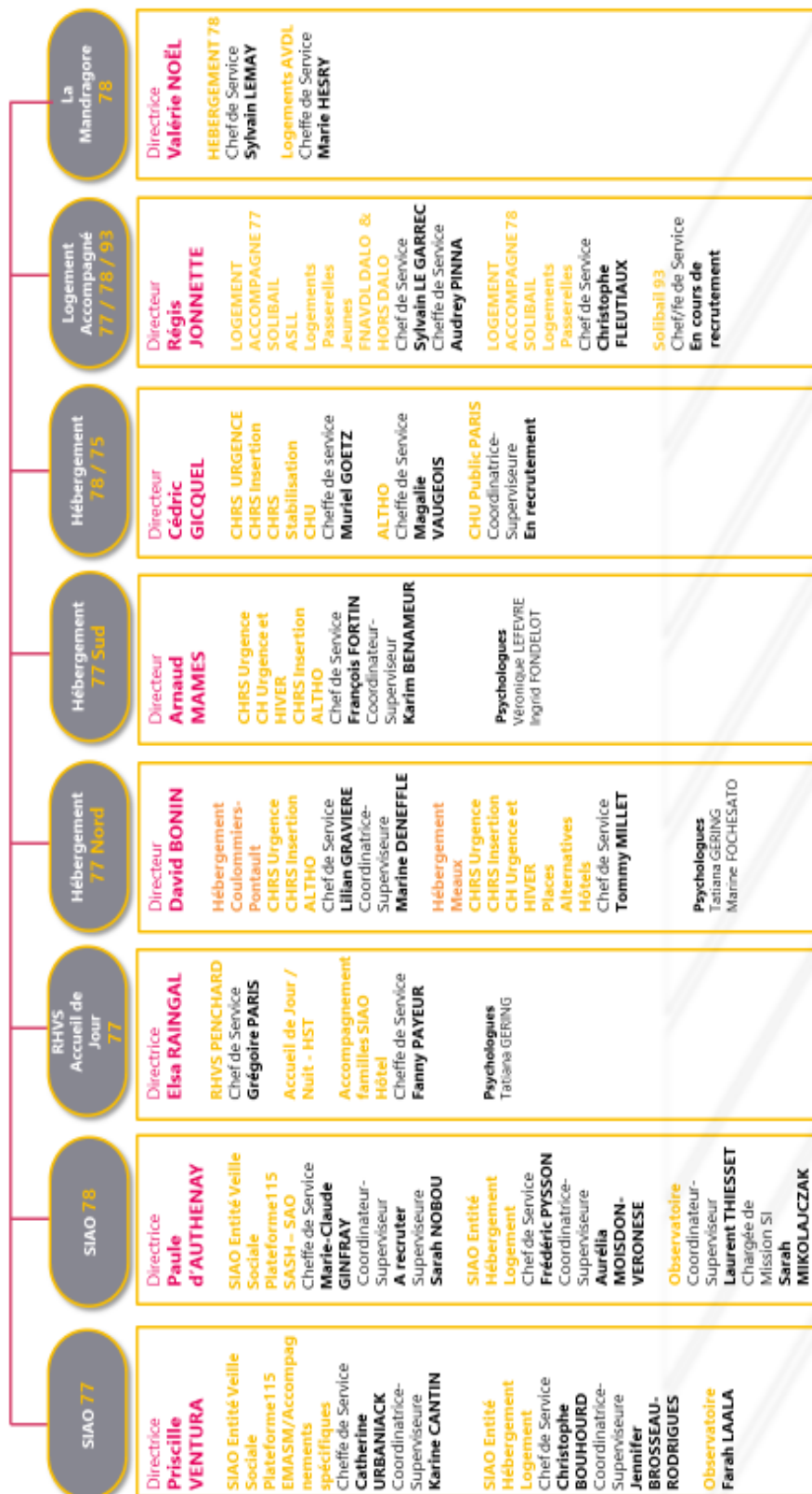
- Fournir une Assistance à maîtrise d'ouvrage du Projet (AMOA) de mise en conformité au RGPD.
- Fournir l'assurance d'une méthodologie respectueuse des articles et des « considérant » du RGPD
- Accompagner la démarche d'inventaire des traitements de constitution des registres
- Identification des écarts 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





# Pôle SIAO / Hébergement / Logement

**Directrice de Pôle**  
**Evelyne FIKUART**

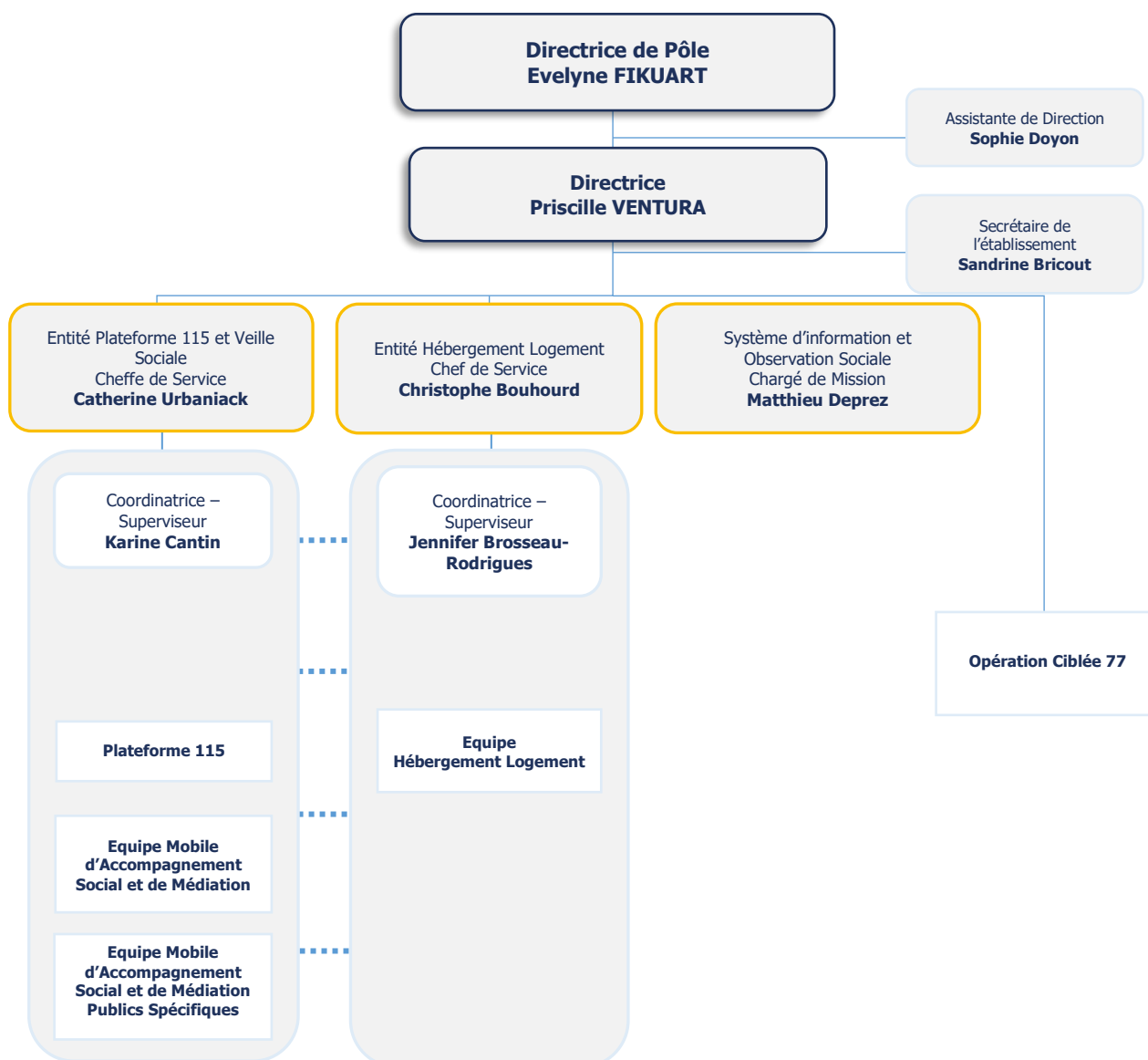


## 1. L'établissement SIAO77 et Accompagnement

LA ROSE DES VENTS a entamé une évolution de son organisation due à son rapprochement avec ACR. Une organisation prenant la forme de 3 pôles d'activités opérationnels comprenant un pôle SIAO-HEBERGEMENT-LOGEMENT dans lequel l'établissement/service SIAO77 et Accompagnement se situe.

Il se compose de deux dispositifs

- Le SIAO77, Entité Plateforme 115 et Entité Hébergement Logement
- L'Equipe Mobile d'Accompagnement Sociale et de Médiation (EMASM)



# Présentation de l'EMASM

## 1. Objectifs

L'EMASM rencontre les ménages mis à l'abri dans les hôtels par la plateforme 115 du SIAO77, afin de les orienter vers un dispositif d'hébergement ou de logement pérenne et adapté (à l'exception des femmes victimes de violences conjugales, accompagnées par les associations spécialisées ainsi que les ménages bénéficiant d'un suivi AVDL).

L'EMASM participe à la fluidité du parcours des ménages.

La stratégie d'accès au logement est au cœur des préoccupations de l'équipe.

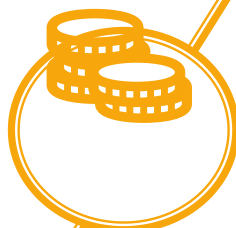
**Rencontrer** dans un délai le plus court possible, les ménages mis à l'abri afin de s'assurer que ces derniers remplissent les conditions d'accès au dispositif hôtelier de la plateforme 115 et d'en valider la poursuite.



**Evaluer** la situation des ménages et retranscrire ces éléments dans le logiciel SI-SIAO avec une préconisation adaptée vers un dispositif d'hébergement, de logement accompagné ou vers un logement autonome.



Assurer le **suivi** des ménages de façon régulière par contacts téléphoniques et par de nouveaux entretiens en fonction des situations.



Mettre en place la **participation financière à l'hôtel** pour les ménages en capacité de s'en acquitter afin de favoriser leur autonomie.



**Orienter** vers les services et partenaires de droit commun et notamment les associations caritatives afin de répondre aux besoins des ménages. Favoriser la cohésion et coordonner les acteurs intervenants autour d'une même situation.

## 2. L'équipe

L'Equipe EMASM est composée de travailleurs sociaux diplômés issus de différentes formations (éducateurs spécialisés, assistants sociaux, moniteurs éducateurs et de Conseillers en Economies Sociales et Familiales) répartis sur deux roulements de 6 personnes. En effet, la mobilité interne au sein de l'Etablissement SIAO77 et Accompagnement amène les travailleurs sociaux à travailler 15 jours au sein de l'Entité Plateforme 115 du SIAO77 et 15 jours au sein de l'EMASM.

Cette pluridisciplinarité apporte des compétences diverses et complémentaires notamment liées aux expériences professionnelles dans les domaines du handicap, de la protection de l'enfance, du suivi des publics « sous mains de justice », du public vulnérable etc...

**Une plus-value est reconnue dans l'expertise des situations du fait de la pluridisciplinarité de l'équipe.**

L'équipe est encadrée par un Chef de service et une Coordinatrice-Superviseur ayant pour missions :

- ✓ La formation des nouveaux salariés du service
- ✓ L'accompagnement des travailleurs sociaux dans leurs pratiques professionnelles (validation des écrits et aide aux préconisations d'orientations des ménages)
- ✓ L'animation des réunions d'équipe
- ✓ La centralisation et la diffusion des informations liées au fonctionnement du service et pouvant concourir à la formation des professionnels
- ✓ Un rôle d'interface avec les partenaires et la Direction
- ✓ La participation à l'organisation de l'équipe : supervision de l'organisation des rendez-vous à effectuer et régulation de ces derniers en cas de demandes en urgence, gestion des absences, interventions extérieures si nécessaire
- ✓ La participation à des réunions partenaires



### 3. La mobilité interne

Le temps de travail des professionnels est réparti entre la Plateforme 115 et l'EMASM en alternance, par quinzaine. Cette organisation permet une meilleure compréhension des contraintes de chaque service ainsi qu'une connaissance accrue du public par la double approche. Enfin, elle participe à une prise en compte rapide des réorganisations liées aux périodes de grand froid en renforçant les moyens dès que nécessaire.

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



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

#### Les points forts pour l'EMASM sont :

- ✓ Une prise en compte des conditions de travail de la Plateforme 115 du SIAO.
  - ✓ Une connaissance fine du fonctionnement et des limites de la Plateforme 115.
  - ✓ Une réponse précise aux questionnements des partenaires et/ou des ménages.
  - ✓ Une continuité dans la prise en charge des ménages (connaissances des situations, échanges facilités entre les deux roulements et les superviseurs).
  - ✓ Un attrait pour un poste mixte.



## 4. Modes d'intervention

### a. Comment intervient l'EMASM ?

La Plateforme 115 informe l'EMASM de l'entrée de la famille à l'hôtel par le biais d'une fiche de liaison.

Au vu de l'étendue du département, le travailleur social regroupe ses rendez-vous au sein d'un même hôtel afin d'optimiser ses déplacements.

L'équipe rencontre les ménages dans leurs chambres d'hôtels. Ceci nécessite une certaine adaptation à la promiscuité et surtout au **respect de l'intimité des ménages.**

**Etre Réactif**, notamment lors d'appels de la famille durant le roulement du travailleur Social sur la période d'écoute 115. L'équipe est attentive au fait que la famille dispose de denrées alimentaires pour l'ensemble des membres du ménage (surtout concernant les bébés et les enfants) ainsi qu'au mode de stockage et au mode d'approvisionnement.

Echanger, solliciter ses collègues et les personnes ressources si nécessaire.

**Travailler le lien avec les partenaires** (prise de contact ou relais). Créer la demande SI-SIAO

Lors de l'entretien, il faut motiver, encourager, mais aussi faire preuve de fermeté, savoir accepter ses limites professionnelles et les limites institutionnelles.

Ecouter, évaluer, conseiller, orienter, mais également responsabiliser, et rendre les personnes actrices de leur situation.

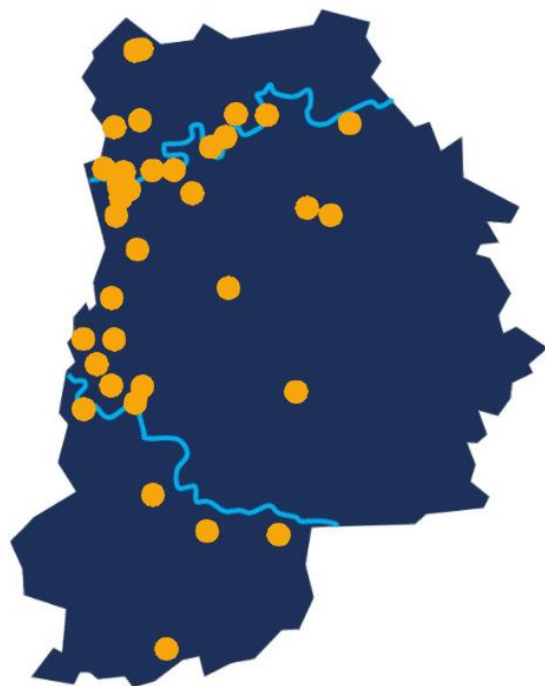
**Offrir plus de perspectives.**



## b. Intervention sur l'ensemble du département

Les déplacements de l'équipe sont plus nombreux dans les secteurs de Marne-la-Vallée, de Meaux et de Melun. Une plus forte concentration des ménages mis à l'abri à l'hôtel se situe dans ces trois secteurs. Le dispositif hôtelier y est important. Les orientations des ménages vers des hôtels situés dans le sud du département (Nemours), sont moins fréquentes.

Il peut arriver, très rarement, en particulier durant les week-ends, que certains ménages soient orientés dans des hôtels situés en dehors du département de Seine-et-Marne. Ces situations sont liées à la saturation du dispositif hôtelier départemental. Cette pratique fait régulièrement l'objet d'une régulation régionale avec la DRIHL depuis septembre 2015. Des directives ont été données à chaque département. La Seine-et-Marne est autorisée à mobiliser, en cas de besoin, le parc hôtelier du Val-de-Marne à hauteur de 100 places au maximum. Le seul département d'Ile-de-France pour lequel le PHRH doit absolument éviter de proposer des chambres est celui de la Seine-Saint-Denis qui est saturé. Concernant ces orientations en dehors du département, la Plateforme 115 du SIAO77 demande le plus rapidement possible le rapprochement des ménages en Seine-et-Marne.



## c. Intervention au sein des hôtels

Le PHRH travaille en partenariat avec des hôtels de tourisme issus ou non de chaînes ayant des prestations et des configurations variables (chambres au-dessus d'un bar, chambres en duplex, chambres de types appart 'hôtels, présence ou non de parties communes pour cuisiner ou laver le linge...).

Malgré la volonté de certains hôteliers d'équiper au mieux leurs établissements afin de favoriser une meilleure qualité de vie pour les familles, nombre d'entre eux restent des hôtels qui sont difficilement compatibles avec une vie quotidienne. Les grandes compositions familiales complexifient davantage la recherche de chambres. Lorsqu'il n'y a qu'un seul adulte, il est nécessaire d'avoir des chambres communicantes. De même, pour la gestion du quotidien, les activités des enfants, les repas, l'entretien du linge, la gestion des devoirs ; l'absence de l'adulte, même de courte durée, peut être problématique. La vie à l'hôtel est difficile voire impossible pour les personnes présentant un handicap physique nécessitant l'utilisation de matériel médical. Les locaux sont rarement compatibles avec ces situations spécifiques (chambre PMR, chaise roulante électrique et largeur des couloirs et des portes, nécessité d'avoir une douche sans marche d'accès). Ce problème est également relevé sur les structures d'hébergement.

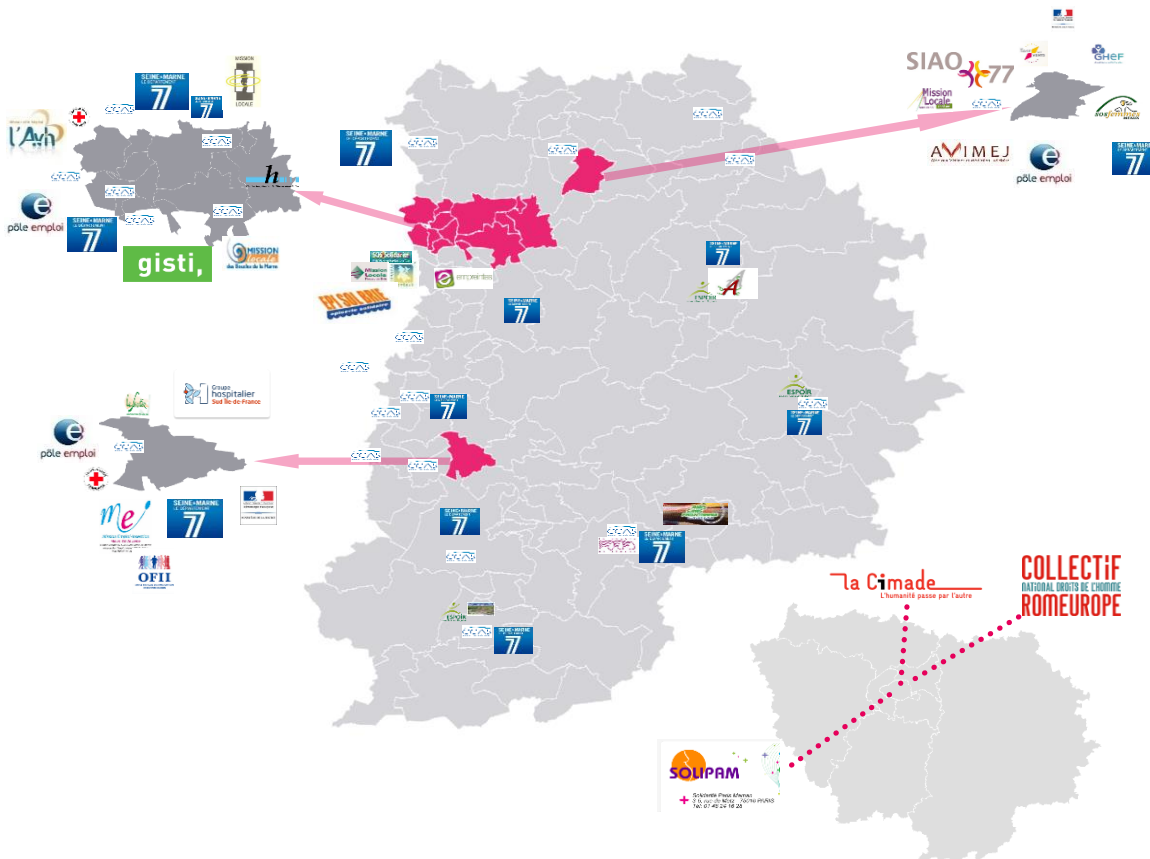
Les entretiens effectués par l'EMASM se font essentiellement dans les chambres d'hôtel, au bord d'un lit, sur une chaise quand il y en a une, ou encore debout.

Les professionnels sont au cœur de l'intimité des familles et peuvent être amenés à gérer pendant l'entretien, certains désagréments (cris d'enfants, niveau sonore de la télévision élevé, manque d'hygiène, posture ou tenue vestimentaire des usagers non adaptées au cadre d'intervention).

Dans des cas exceptionnels et précis, certains entretiens peuvent avoir lieu en dehors de la chambre (banc public, espace d'accueil de l'hôtel, espace de restauration).

## d. L'importance du partenariat

L'EMASM mobilise l'ensemble des partenaires du département dans la réponse aux besoins des ménages mis à l'abri à l'hôtel.



Les travailleurs sociaux de l'EMASM sont amenés à évaluer la situation globale de la famille. Pour les ménages ayant peu ou pas de ressources, ils s'assurent que ces derniers disposent de denrées alimentaires en quantité suffisante, de produits d'hygiène et de vêtements pour l'ensemble des membres de la famille, plus particulièrement pour les nouveau-nés et les enfants.

En cas de besoin, les travailleurs sociaux remettent aux ménages une fiche de liaison afin qu'ils puissent se rendre auprès d'un partenaire en capacité de fournir ces produits de première nécessité.

Ainsi, l'EMASM est amenée à travailler en partenariat avec des associations telles que Les Restos du Cœur, le Secours Populaire, le Secours Catholique, les Epiceries Sociales Solidaires, les différents accueils de jour du département...

Les travailleurs sociaux se trouvent confrontés à la difficulté d'orienter vers des partenaires disposant de produits de première nécessité (couches, lait) pour les enfants de moins de 3 ans. Ces partenaires sont peu nombreux.

Un travail de mise en relation est effectué, par l'équipe, entre les ménages et les accueils de jours. Deux conventions sont établies avec les accueils de jour de l'ARILE établissement HORIZON et de l'association LE SENTIER pour répondre aux besoins des ménages notamment des familles avec enfants.

Le respect des droits de l'enfant est une priorité pour l'EMASM. Dans les situations présentant des signes d'alerte pour l'intérêt et le bien-être des enfants, l'équipe est amenée à renforcer le lien avec les partenaires du Conseil Départemental et à réaliser des Informations Préoccupantes.

## 5. Une équipe : plusieurs types d'interventions toutes avec la Stratégie du Logement d'Abord au cœur des missions.

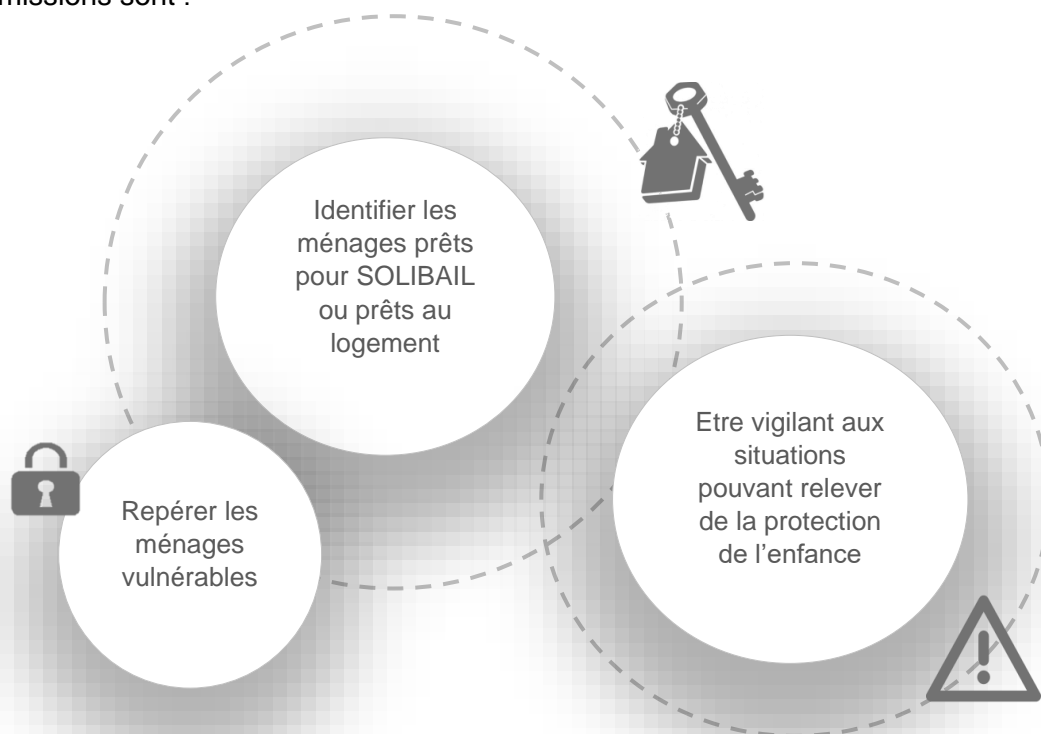
L'EMASM mobilise différents types d'interventions :

- ✓ Dans le cadre du SAS
- ✓ Dans le cadre du Suivi Evaluation
- ✓ Dans le cadre de l'Accompagnement soutenu

### a. SAS

Le travailleur social du SAS informe le ménage au cours de l'entretien de l'intervention prochaine de l'équipe EMASM, et le prépare à ce rendez-vous. Une liste de documents à fournir est remise au ménage, un rappel des règles de vie à l'hôtel est également effectué. Des fiches de liaisons à destination des partenaires caritatifs sont rédigées si nécessaire.

Ses missions sont :



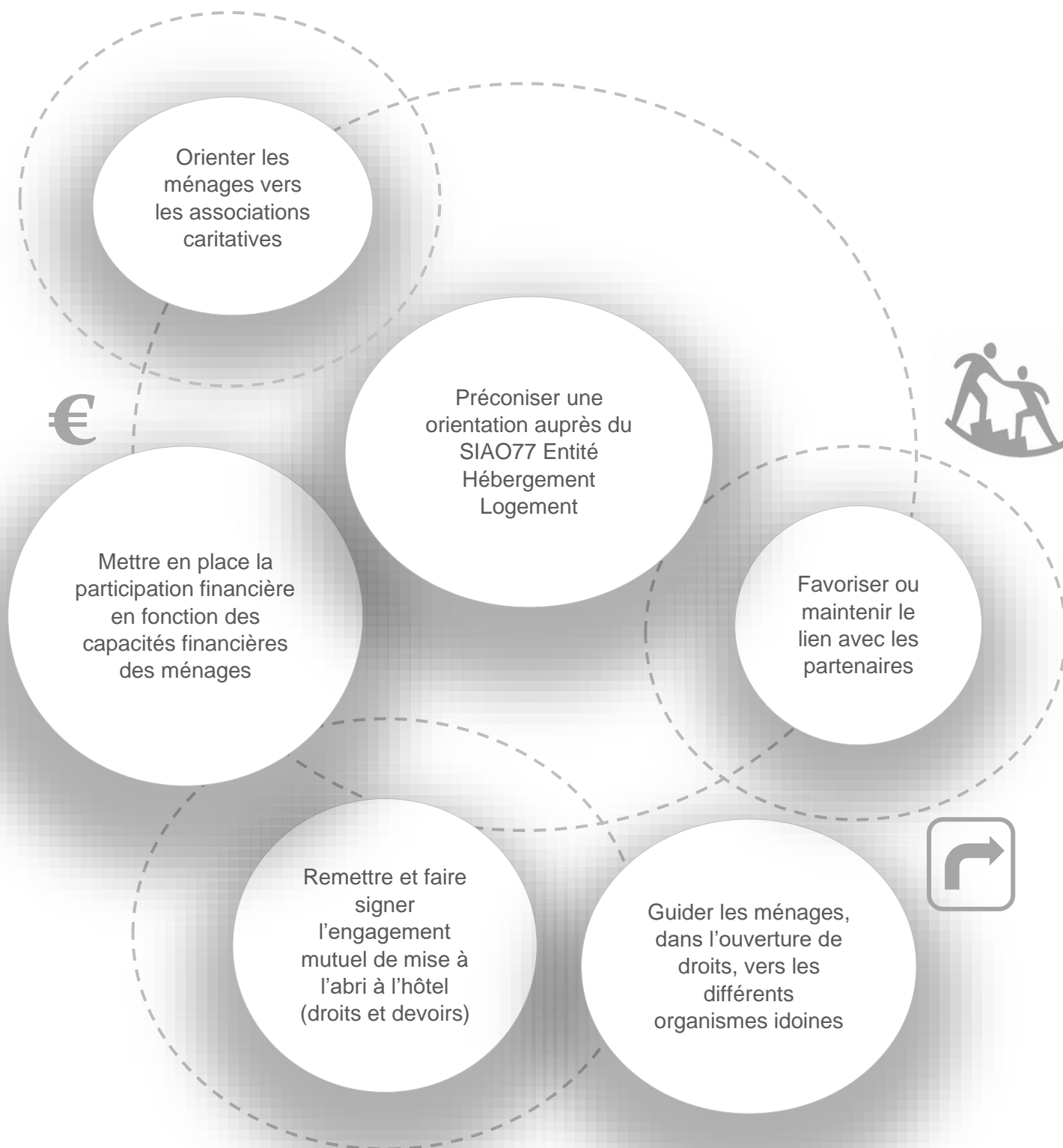
Le travailleur social assurant la mission SAS est l'interlocuteur privilégié des hôteliers grâce à sa présence fréquente au sein des hôtels. Le poste SAS a également permis de :

- Mettre en évidence l'inoccupation d'un certain nombre de chambres, non signalée par les hôteliers auprès du Pôle Hébergement de Réservation Hôtelière du SAMUSOCIAL de Paris (PHRH).
- Constaté que certains ménages ne sont domiciliés dans le département de Seine-et-Marne que dans le but d'obtenir une prise en charge par la Plateforme 115 du SIAO77.

Dans d'autres départements, la mission SAS est réalisée à partir d'un ou plusieurs hôtels clairement identifiés pour l'accueil des nouveaux ménages mis à l'abri par les Plateforme 115. L'équipe assurant le rôle de SAS est donc présente in situ pour rencontrer, évaluer et orienter les familles.

## b. Suivi-Evaluation

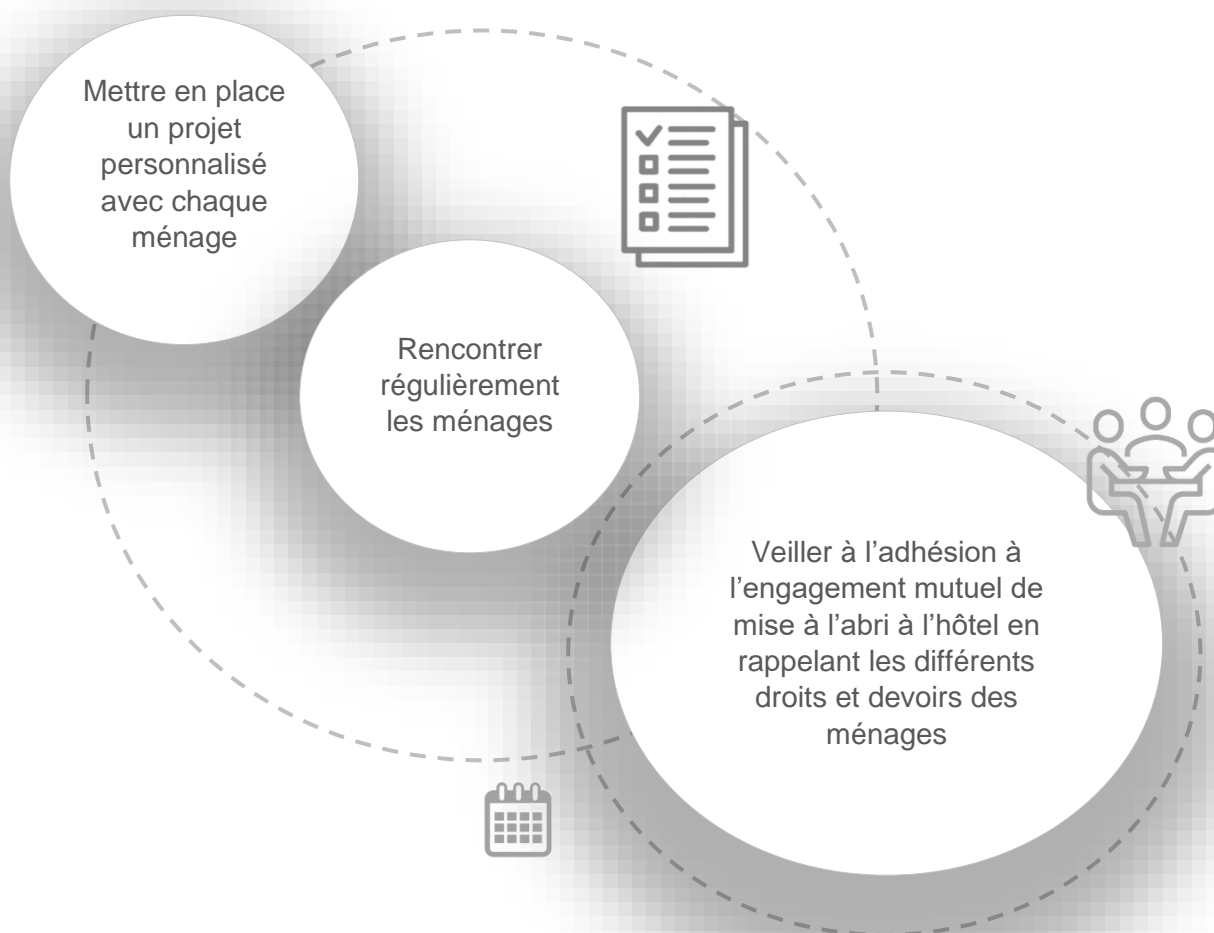
L'objectif de l'intervention Suivi-Evaluation est de favoriser la fluidité du parcours des ménages pour réduire au maximum leur temps de présence à l'hôtel. Les travailleurs sociaux ont pour missions :



### c. Accompagnement Soutenu

En fonction des besoins et des problématiques des ménages, ces derniers peuvent bénéficier d'un accompagnement soutenu par l'EMASM. En effet, le nombre de ménages par travailleur social de l'EMASM ne permet pas un accompagnement global de façon régulière de l'ensemble des ménages.

Les situations des ménages nécessitant un accompagnement soutenu sont présentées lors d'une



commission interne (composée du Chef de Service, de la Coordinatrice/ Superviseur et de l'équipe).

Les familles sont retenues suivant différents critères :

- ✓ Eléments d'inquiétude relevant de la protection de l'enfance
- ✓ Personnes vulnérables
- ✓ Familles susceptibles d'être orientées rapidement vers un dispositif de logement autonome ou de logement de transition
- ✓ Besoin d'un accompagnement spécifique dans l'ouverture des droits.

## 6. FOCUS SUR LE SAS

La plateforme 115 informe l'équipe SAS et l'EMASM de l'entrée des familles à l'hôtel par le biais d'un tableau de liaison. Cette information permet d'organiser les différentes interventions de l'équipe et la prise de relais par l'équipe évaluation-suivi.

Le travailleur social a pour mission de rencontrer les nouveaux ménages (sauf FVV) qui ont intégré le dispositif hôtelier dans un délai le plus court possible.

Le travailleur social a une vigilance particulière sur les conditions de vie, de santé des enfants en lien avec la protection de l'enfance.

L'équipe SAS a rencontré 138 familles sur une période en 2019 il y a eu 33 orientations vers les associations caritatives.

Ces entretiens ont permis de repérer 4 ménages pouvant accéder au dispositif SOLIBAIL limitant ainsi la durée de la prise en charge hôtelière. 8 arrêts de prise en charge à l'hôtel ont été actés suite à une inoccupation des chambres.

Le projet « Alim'hôtel » a été mis en place par l'équipe en décembre 2019.

Dans le cadre de l'action « Alim'hôtel », l'EMASM travaille en partenariat avec l'association Revivre porteuse du projet. L'objectif est de permettre d'améliorer les conditions de vie à l'hôtel sur le plan alimentaire. Ainsi, l'association Revivre met à disposition de l'EMASM des colis alimentaires secs individuels au profit de tous nouveaux ménages venant d'intégrer le dispositif hôtelier ou en cas de situation d'urgence. Ce travail de partenariat s'est mis en place avec Revivre qui livre les colis et avec APPRO77 qui permet le stockage des denrées.

Cette action met particulièrement en relief un travail en partenariat avec différents acteurs afin que sur la Seine-et-Marne puisse se mettre en place une action encouragée par la DRIHL sur le mieux vivre à l'hôtel.

Les colis alimentaires contiennent des denrées non périssables et permettent aux primo-arrivants d'avoir des vivres pour une semaine le temps qu'ils puissent être orientés vers des associations caritatives. Il y a 3 différentes sortes de colis, pour les adultes, pour les enfants et pour les enfants de – de 3 ans.

L'équipe passe commande à Revivre via un tableau détaillant les compositions familiales ; Revivre livre APPRO 77 qui tient les colis à disposition de l'équipe qui va en visitant les familles livrer les colis

Au cours du mois de décembre 2019, il a été remis 28 colis alimentaires aux primo-arrivants.

Pour 2020, l'EMASM s'associera à l'équipe de l'opération ciblée pour la mise en œuvre d'actions collectives.



## Éléments chiffrés

258 entretiens à l'hôtel

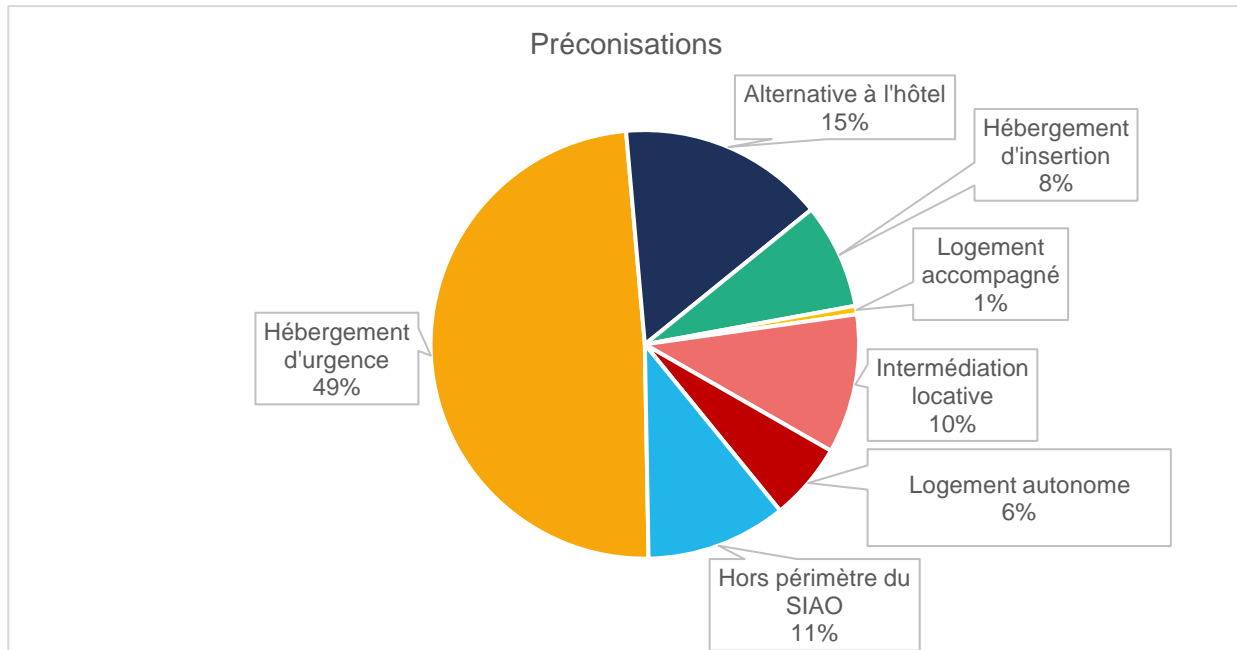
753 évaluations SI-SIAO réalisées au profit de 2074 personnes, plus de 1032 actualisations de demandes réalisées pour les demandes déjà inscrites sur liste d'attente.

2340 nuitées financées par les ménages dans le cadre des participations financières à l'hôtel soit 39 771 €

246 ménages soit 757 personnes sorties de l'hôtel pour une intégration vers une structure d'hébergement pérenne, un logement en intermédiation locative ou un logement accompagné.

## 1. Les demandes et actualisations SI-SIAO

L'EMASM utilise le logiciel SI-SIAO afin de réaliser des demandes d'hébergement ou de logement accompagné. Le but est de permettre aux ménages mis à l'abri à l'hôtel d'accéder à une solution adaptée et pérenne. En 2019, l'EMASM a réalisé 753 demandes au profit de 2074 personnes distinctes. A cela s'ajoutent plus de 1032 actualisations des demandes SI-SIAO réalisées en 2019 mais également des années précédentes. Les actualisations sont des mises à jour de demandes SI-SIAO réalisées au profit des ménages en attente d'une orientation.



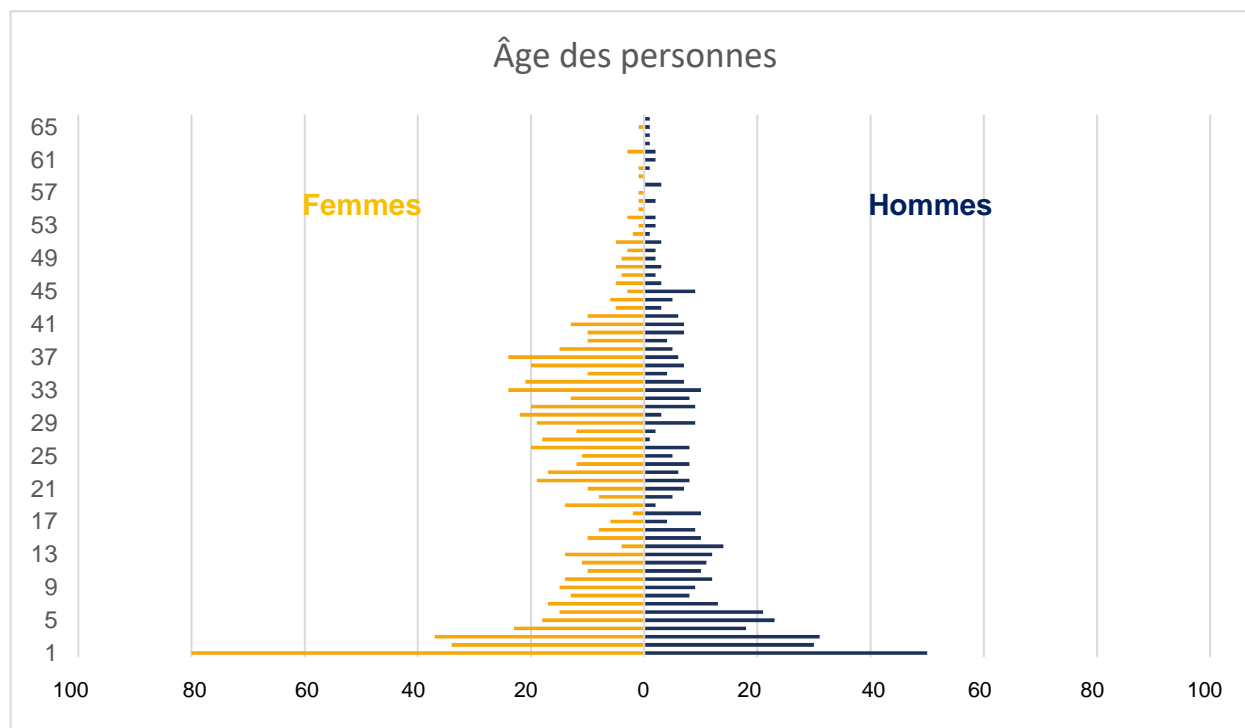
Par rapport aux préconisations réalisées en 2018 :

- Hébergement d'Urgence : -1 point de pourcentage en 2019 par rapport à 2018
- ALternative à l'HOtel : pourcentage identique en 2019 par rapport à 2018
- Hébergement d'Insertion : +3 points de pourcentage en 2019 par rapport à 2018
- Logement accompagné : pourcentage identique en 2019 par rapport à 2018
- Intermédiation locative : -3 points de pourcentage en 2019 par rapport à 2018
- Logement autonome : -1 point de pourcentage en 2019 par rapport à 2018
- Hors périmètre SIAO (CADA, Centre maternel, LHSS) : +2 points de pourcentage en 2019 par rapport à 2018

Les préconisations d'orientation vers un hébergement d'urgence représentent la moitié d'entre elles. Une des raisons principales de cette forte proportion est liée aux situations administratives instables des ménages. L'absence ou la présence de faibles ressources est aussi un des causes limitant ainsi une orientation vers un logement accompagné ou autonome.



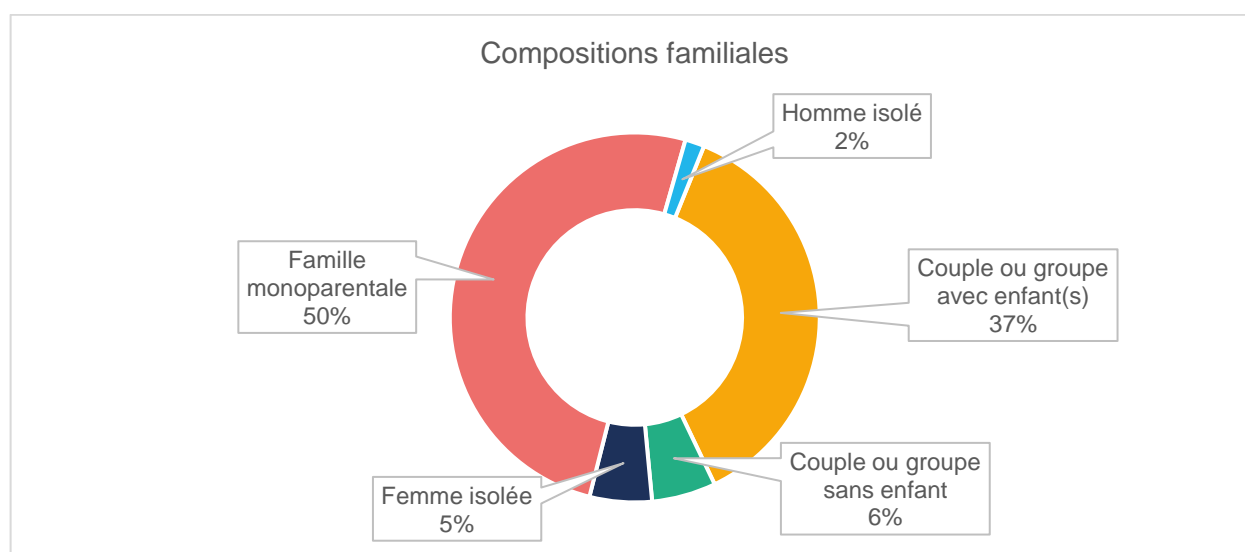
## 2. Les caractéristiques individuelles des ménages rencontrés par l'EMASM



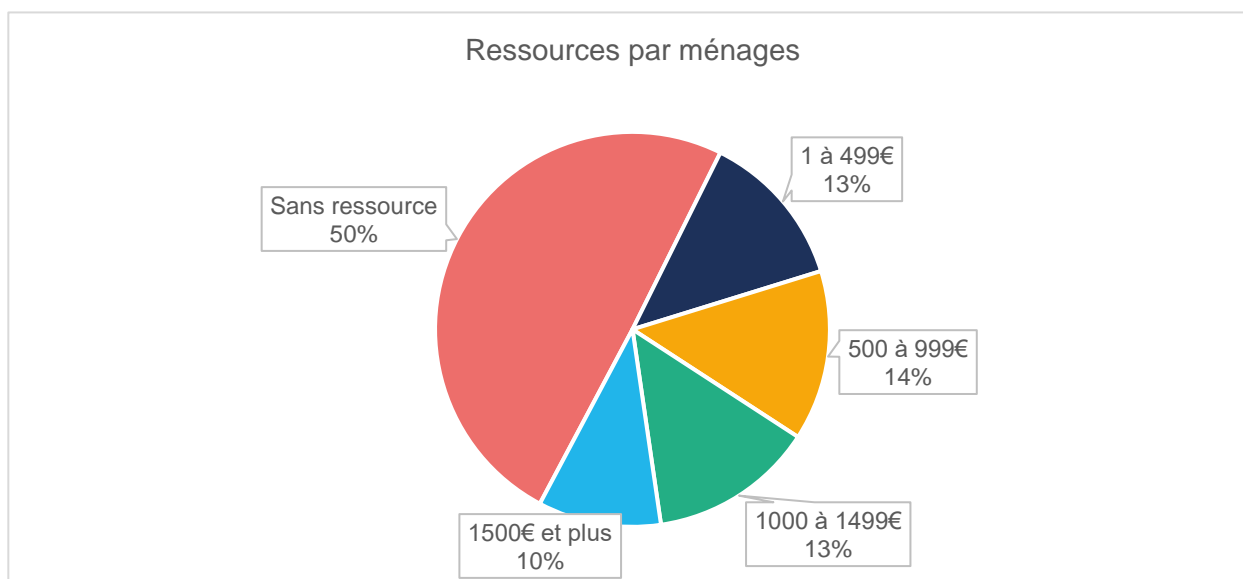
60% de l'ensemble des personnes sont de sexe féminin (68% des personnes majeures sont des femmes).

Les personnes âgées de plus de 18 ans représentent 49% de l'ensemble des personnes (valeur max = 61 ans). L'âge moyen est de 19 ans.

1 personne sur 5 est un enfant âgé de moins de 3 ans. La valeur modale représente les enfants âgés de moins d'un an (130 enfants en 2019).



64% des familles ont 1 ou 2 enfants à charge (les familles composées de 5 enfants ou plus représentent 5% des ménages avec enfants).



La moitié des ménages rencontrés par l'EMASM ne dispose d'aucune ressource. Cette situation explique en grande partie les préconisations des demandes SI-SIAO.

Le moyenne des ressources par ménage (en disposant soit 50% de l'ensemble) est de 1017€ par ménage en moyenne ces ménages sont constitués de 2.68 personnes (soit 12€78 par jour et par personne).

18% des ménages sont bénéficiaires du RSA, des allocations familiales.

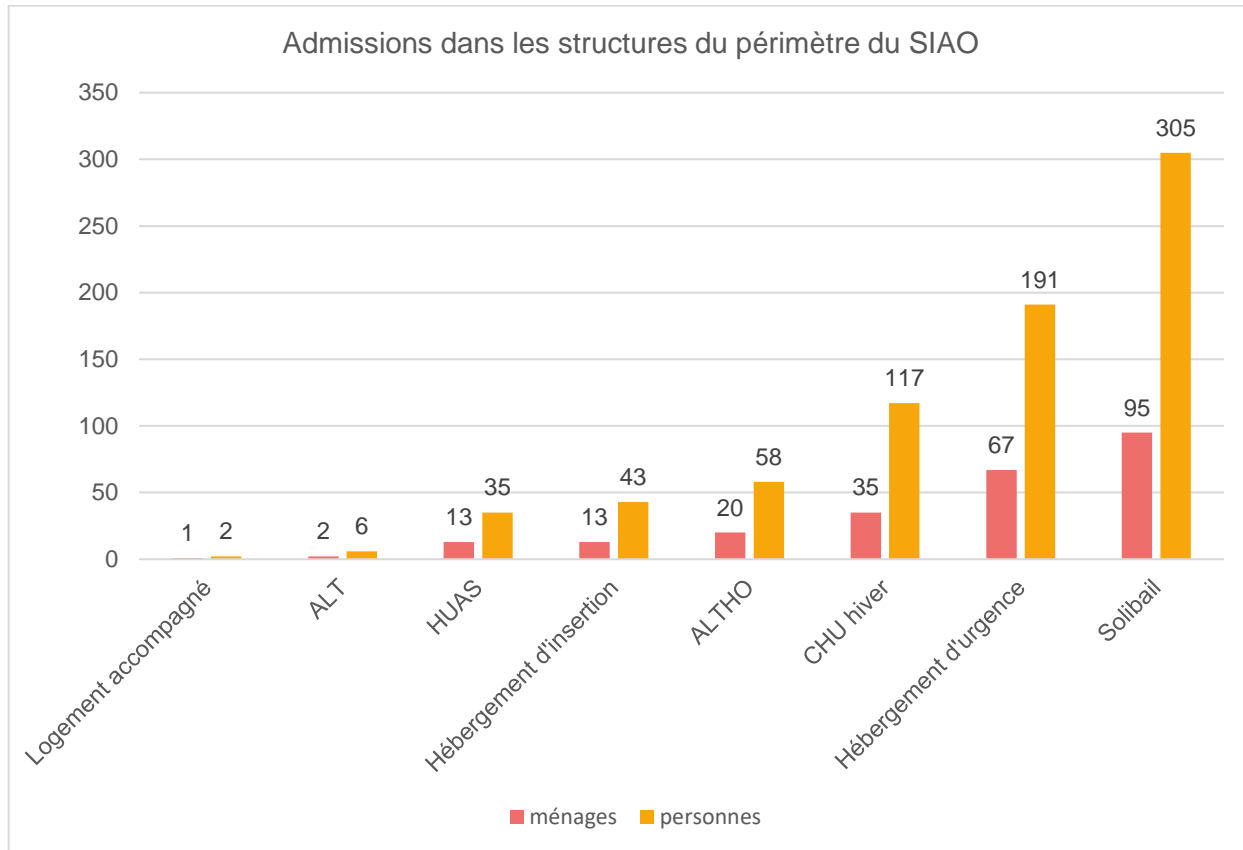
16% des ménages disposent de ressources d'activités professionnelles. La majorité des personnes salariées le sont en CDD ou en intérim. Les personnes disposant d'un CDI sont majoritairement à temps partiel. La moitié des personnes salariées à temps partiel (tout type de contrat confondu) le sont pour un temps de travail hebdomadaire inférieur à 24 heures.

Un ménage sur trois dispose d'une demande de logement sociale active. L'équipe tente d'améliorer cet objectif.



### 3. Les sorties vers ...

246 ménages (soit 757 personnes accompagnées) par l'EMASM ont quitté l'hôtel en 2019 pour intégrer une place d'hébergement pérenne ou une place de logement accompagné.



## 4. Focus dans le cadre de l'Accompagnement Soutenu

L'EMASM Accompagnement est composée de deux travailleurs sociaux évoluant chacun au sein d'un roulement de l'EMASM Evaluation Suivi. A ce titre, ils interviennent également comme écoutants auprès de la Plateforme 115 du SIAO77. Ils sont diplômés d'état et sont amenés à suivre jusqu'à 15 ménages chacune.

### a. Spécificités de l'EMASM Accompagnement soutenu

Les travailleurs sociaux de l'EMASM Accompagnement soutenu rencontrent une fois par mois les ménages dont elles ont la référence. En fonction de la situation, les rendez-vous peuvent être plus espacés ou au contraire plus fréquents (cependant, le roulement effectué par les travailleurs sociaux avec la Plateforme 115 limite la fréquence des rendez-vous au cours d'un même mois).

Lors du premier rendez-vous réalisé avec le référent de l'EMASM Accompagnement soutenu, un engagement mutuel d'accompagnement social est signé avec le ménage, ce qui permet de contractualiser l'accompagnement effectué et positionner le ménage comme acteur de son accompagnement. L'évaluation SIAO, en général déjà réalisée par l'EMASM Evaluation Suivi, est reprise et les objectifs de travail en découlent. Ces derniers peuvent être formulés sous forme d'avenants à l'engagement mutuel et réévalués tous les 3 à 6 mois en fonction des besoins.

Les rendez-vous suivants sont programmés avec le ménage, souvent un mois à l'avance, ce qui lui permet une meilleure organisation dans les démarches à réaliser.

Cette régularité des rendez-vous permet aux travailleurs sociaux d'accompagner le ménage dans la réalisation de démarches administratives complexes ou nécessitant une surveillance importante dans le suivi de celles-ci.

Les ménages concernés ayant des parcours complexes, sont souvent suivis par d'autres organismes (MDS, CCAS, Hôpital, Association d'insertion professionnelle, accueil de jour, associations caritatives, ASE, organismes de protection juridique, avocat, ...). Dans ce cadre, le partenariat est une partie très importante du travail réalisé.

Si la situation le nécessite, les travailleurs sociaux de l'EMASM Accompagnement soutenu peuvent se déplacer avec le ménage pour réaliser certaines démarches, cependant l'autonomie du ménage est privilégiée.

### b. Orientation des ménages

Les ménages suivis sont orientés :

- Soit par une commission interne à l'EMASM
- Soit par la Plateforme 115

Tous les quinze jours, chaque travailleur social de l'EMASM Evaluation Suivi et SAS peut présenter une ou plusieurs situations en commission d'orientation. La commission est composée d'un ou deux cadres hiérarchiques (Directrice, Cheffe de service et/ou Coordinatrice), un travailleur social de l'EMASM accompagnement, l'équipe EMASM Evaluation Suivi, un travailleur social de l'EMASM SAS. Les situations exposées concernent les ménages rencontrés lors des entretiens effectués à l'hôtel par les travailleurs sociaux de l'EMASM. Une fiche d'orientation est établie et la situation est présentée à l'ensemble de l'équipe.

Les ménages peuvent également être orientés directement par la Supervision de la Plateforme 115 en cas d'urgence.

### **c. Critères d'orientation des ménages**

Les ménages peuvent être orientés pour les motifs suivants :

- Inquiétude relevant de la protection de l'enfance
- Personnes vulnérables
- Difficultés à effectuer les démarches administratives, notamment l'ouverture de droits
- Situation de dettes importantes et non encadrées
- Rupture partielle ou totale du parcours de soins, ou problématique de santé nécessitant une vigilance particulière
- Ménages qui pourraient rapidement être orientés vers un dispositif de logement ou logement accompagné en étant guidés de façon régulière dans ses démarches

### **d. Accompagnement effectué**

Dans le cadre de l'accompagnement d'un ménage présentant des difficultés pour l'ouverture de ses droits, les travailleurs sociaux de l'EMASM Accompagnement soutenu sont amenés à réaliser des demandes auprès de la CAF, de la CPAM, de Pôle emploi, de la Mairie (notamment pour la demande de logement social ou la scolarisation), la MDPH, la Préfecture (demande de titre de séjour), ...

L'EMASM Accompagnement soutenu travaille souvent auprès de ménages rencontrant des difficultés budgétaires importantes, notamment à cause de dettes parfois conséquentes et souvent à la suite d'une expulsion locative. Dans ce cadre, les travailleurs sociaux peuvent constituer, avec la famille, un dossier de surendettement auprès de la Banque de France. Un accompagnement à la gestion budgétaire est également proposé.

Les ménages ayant des problématiques liées à la protection de l'enfance sont également suivis par l'EMASM Accompagnement soutenu, en particulier si aucune mesure n'a été mise en place auparavant. Les travailleurs sociaux peuvent rédiger des informations préoccupantes et/ou suivre les mesures déjà mises en place (AEMO, ordonnance de placement, MJIE, ...).

Les ménages ayant une problématique de santé importante sont également suivis par l'EMASM Accompagnement soutenu, notamment s'ils rencontrent des difficultés à maintenir leurs soins ou s'il y a eu une rupture dans le parcours de soins.

Les travailleurs sociaux de l'EMASM Accompagnement soutenu sont régulièrement amenés à rédiger des rapports sociaux pour étayer leurs différentes demandes auprès d'organismes spécifiques (Préfecture, Banque de France, MDPH ...). Elles peuvent également assister à des commissions de synthèse à la demande des MDS ou des hôpitaux par exemple.

L'EMASM Accompagnement assure également une présence et un soutien moral régulier auprès des ménages, afin de leur permettre de se mobiliser davantage pour faire évoluer positivement leur situation.



## Conclusion

Les besoins en matière d'accompagnement social des familles ne cessent de croître tant les difficultés et les problématiques sont multiples. Ce constat révèle le besoin d'un renfort de l'équipe de travailleurs sociaux. Actuellement, ce sont 75 ménages qui sont accompagnés pour un référent social.

En 2020, des instances de travail seront organisées permettant aux travailleurs sociaux, avec l'équipe encadrante, de mettre en œuvre des actions visant à rendre l'organisation et les outils de travail encore plus efficaces au profit des ménages à l'hôtel.

L'équipe souhaite augmenter en 2020, les actions collectives ou individuelles auprès des ménages afin d'améliorer leur quotidien ou de favoriser leur autonomie.

En effet, les actions collectives permettent aux familles de se remobiliser dans leurs démarches et de se sentir soutenues. Ces actions permettent de créer du lien entre les familles.

Le développement du travail en partenariat est également un levier indispensable pour optimiser le suivi et l'insertion des familles.

L'équipe développera des actions de mécénat autour des loisirs, de l'accès à la culture des familles et dans le cadre de l'accompagnement aux devoirs pour les enfants scolarisés.

Enfin, dans une volonté d'améliorer les pratiques éducatives auprès des familles, la mise en place de groupes d'analyse de la pratique est prévue pour l'équipe de travailleurs sociaux de l'EMASM.

