

# Rapport d'activité 2019

SIAO 77

  
**equalis**  
Agissons ensemble

**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)



Table des matières

<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>L'ORGANISME GESTIONNAIRE.....</b>	<b>5</b>
<b>PRÉSENTATION DU PORTEUR DU PROJET : EQUALIS- LA ROSE DES VENTS/ACR.....</b>	<b>5</b>
<b>PRESENTATION DU SIAO77 .....</b>	<b>18</b>
1. MISSIONS .....	18
2. PILOTAGE .....	19
3. ORGANIGRAMME .....	20
4. LES POINTS FORTS .....	21
5. PARCOURS DES DEMANDES .....	22
6. LES INSTANCES DU SIAO .....	23
<b>LA PLATEFORME 115 .....</b>	<b>25</b>
1. LES APPELS .....	26
2. LES DEMANDES DE MISES A L'ABRI.....	30
3. CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES DES MENAGES/PERSONNES.....	31
4. LES MISES A L'ABRI A L'HOTEL .....	33
5. ABRIS DE NUIT ET PLACES « GRAND FROID » .....	34
6. LES DEMANDES NON POURVUES.....	35
7. LES DEMANDES DE PRESTATIONS .....	38
<b>ACTIVITE DE L'ENTITE HEBERGEMENT LOGEMENT .....</b>	<b>41</b>
1. LES DEMANDES SI-SIAO .....	42
2. CARACTERISTIQUES INDIVIDUELLES DES MENAGES/PERSONNES.....	44
3. L'HEBERGEMENT D'URGENCE.....	48
4. L'HEBERGEMENT D'INSERTION .....	50
5. LE LOGEMENT ACCOMPAGNE .....	52
6. L'INTERMEDIATION LOCATIVE .....	54
7. ALT, LOGEMENTS PASSERELLES ET LOGEMENTS SPECIFIQUES .....	57
8. AUTRES ACTIVITES DU SIAO77 .....	58
<b>SYSTEMES D'INFORMATION ET OBSERVATION SOCIALE.....</b>	<b>60</b>
1. SI-SIAO INSERTION.....	60
2. SI-SIAO 115 .....	61
3. SISIAO.NET .....	63
4. AMELIORATION DE LA CONNAISSANCE DES PUBLICS HEBERGES .....	63
5. SYNTHESSES DES DEMANDES .....	64
6. FOCUS : L'ACCES AU LOGEMENT DES PERSONNES HEBERGEES .....	65
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>69</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
ALT	Allocation Logement Temporaire
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
COPIL	COMité de PILotage
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
QS	Qualité de Service
RA	Résidence Accueil
RS	Résidence Sociale
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SI-SIAO	Système d'Information du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. Logiciel Etat utilisé par le SIAO
SPIP	Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation
VSA	Veille Sociale et Accompagnement



## INTRODUCTION

Ce rapport d'activité est issu d'un travail collaboratif que l'équipe de cadres a animé et impulsé, auprès de l'équipe de travailleurs sociaux, la dynamique d'écriture et de relecture de ce rapport. Matthieu Deprez chargé de mission SI-SIAO et d'Observatoire, a procédé à l'extraction des chiffres éclairant notre travail d'analyse quantitative et qualitative.

Les analyses présentées dans ce rapport, donnent une vision et un éclairage précis sur le public nécessitant une mise à l'abri, un hébergement ou un logement avec le SIAO au cœur de la stratégie. Ces analyses quantitatives et qualitatives permettent de mieux connaître les besoins des personnes à la rue ou mal logées.

Nous avons de beaux projets en cours et en perspective :

- La poursuite de la mise en œuvre de la Stratégie du Logement d'Abord
- Une meilleure organisation de la coordination de la veille sociale
- L'amélioration de l'accompagnement social des ménages hébergés à l'hôtel suite à un appel à projet.
- La distribution systématique de colis alimentaires aux familles primo arrivantes à l'hôtel dans le cadre du projet « Alim'hôtel » porté par l'Association REVIVRE en collaboration avec la Croix Rouge Insertion APPRO77 en partenariat avec le SIAO.
- Mise en place d'actions collectives telles que « cuisine partagée », parentalité... en sein des hôtels.

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

Nous vous proposons, dans ce rapport, une analyse de l'activité des trois entités du SIAO : la Plateforme 115/veille sociale, l'entité Hébergement/Logement et l'Observatoire ainsi qu'une analyse relative au public, aux besoins de ce dernier et aux orientations vers l'hébergement et le logement

### Remerciements :

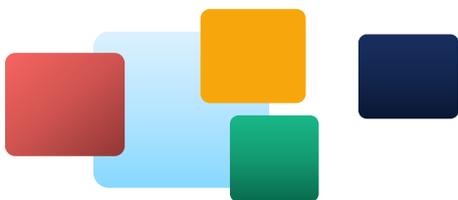
Je remercie tout particulièrement Matthieu Deprez, Chargé de Mission SI-SIAO et Observatoire qui a travaillé au sein du SIAO77 de janvier 2016 à janvier 2020. Il a contribué fortement au développement de l'Observatoire du SIAO77.

Je remercie l'équipe de cadres, Catherine Urbaniack, Christophe Bouhourd, Karine Cantin, et Jennifer Brosseau-Rodrigues, ainsi que les équipes de travailleurs sociaux pour leur implication dans leurs missions et pour l'aboutissement de ce rapport d'activité.

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

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

Priscille Ventura  
Directrice de l'établissement SIAO77



## 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.).

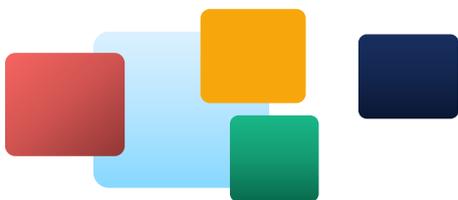
Toutefois compte tenu du fort développement des deux associations, ce modèle organisationnel a atteint ses limites et les expose à des risques juridiques et financiers qui ont été identifiés.

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

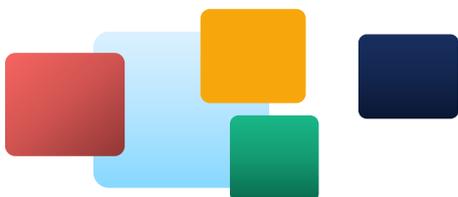
52 établissements et services dans 9 départements dont 7 en Ile-de-France :

- 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



### ○ 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 "operation Ciblée"

### ○ RHVS – Accueil de Jour – Abri de nuit 77

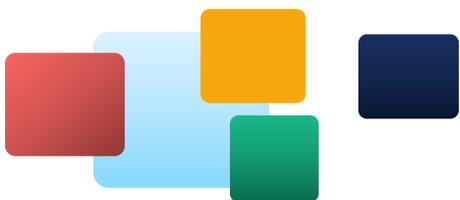
Accueil de Jour / Nuit  
RHVS Charles Péguy  
Accompagnement de familles mises à  
l'abri

### ○ 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 JEUNESSE / INTEGRATION / SANTE REGROUPANT 7 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

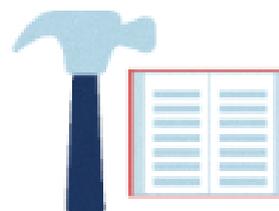
- **Intégration 77**  
CPH  
Gens du Voyage  
ISCG  
CADA  
HUDA / HDAD

- **Prévention 78**  
HUDA 78  
CPH 78

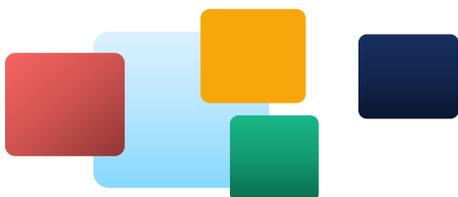
- **Santé 77**  
ACT  
LHSS  
EMPP

## POLE IAE & FORMATION :

- **IAE**  
Espaces Dynamique d'Insertion 78 / 92 (EDI)  
Espace Professionnel d'Insertion (EPI)  
Insertion par l'activité économique (IAE)  
Les Jardins Cocagne  
De Toutes Façons



- **Formation – Dispositifs d'Insertion & Emploi**  
Ateliers d'Insertion (AI)  
Accompagnement Vers l'Emploi (AVE)  
Recyclerie  
Espaces Verts



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

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

Le pilotage global de cette démarche est assuré, sous la responsabilité de la Direction du Développement et de l'Offre de Service, par un ensemble d'acteurs : Cellule Qualité Bientraitance et Comité de Pilotage Qualité (se tenant en Comité Exécutif).

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

Les directrices.eurs d'établissements/services sont responsables de la mise en œuvre de la démarche qualité dans les établissements qu'elles - ils dirigent. Il relève de leur responsabilité de prendre toutes les mesures en ce sens.

Cette dynamique participative a pour objectif général le renforcement de la bientraitance et de la performance : qualité, sécurité, pertinence, cohérence, efficacité, efficience de l'offre de service.

### **Objectifs**

Déployer la démarche d'amélioration continue de la qualité dans l'ensemble d'EQUALIS à travers :

- la mise en œuvre et le suivi de plans d'amélioration de la qualité,
- l'élaboration de procédures conformes aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles, l'évaluation de leur réalité et de leur impact,
- la prévention de la maltraitance,
- l'analyse et le traitement des dysfonctionnements,
- l'évaluation de la qualité.

Animer la réflexion institutionnelle et promouvoir le développement des bonnes pratiques de bientraitance.

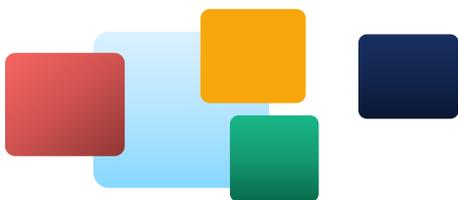
### **Travaux menés :**

La Cellule qualité a ainsi mis en place des groupes de travail sur des thématiques telles que :

- Promotion de la bientraitance et prévention et traitement de la maltraitance
- Méthodologie et trame des projets d'établissements et de services
- Faciliter l'accès des usagers aux nouvelles technologies
- Cartographie des risques potentiels liés aux établissements, services, activités et aux publics accueillis en vue de la mise en place de plan(s) d'actions

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

- Instances de réflexions, de travail, et de 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.

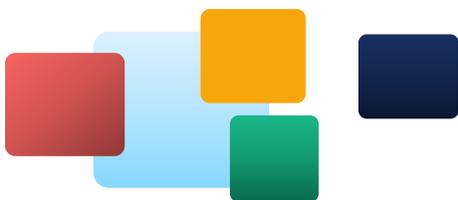
La Politique Qualité / Risques sera ainsi déployée dans l'ensemble des établissements et services d'EQUALIS. Elle sera mise en œuvre au quotidien par l'ensemble de ses collaboratrices.eurs, sous la responsabilité de leurs directions respectives.

## **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**

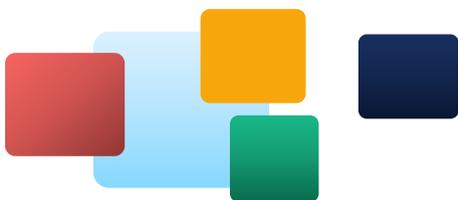
La loi du 2 janvier 2002 affirme que l'action sociale tend à promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, et enfin à prévenir les exclusions. Elle repose sur une évaluation continue des besoins et des attentes des personnes et sur la mise à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

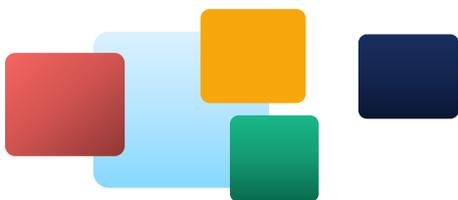
L'objectif est de leur donner une vraie place dans la vie et le fonctionnement du service. Ils nous permettent d'ajuster nos propositions en fonction des besoins exprimés par les usagers.

### **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 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



**CA LRDV**  
Vincent MAHÉ  
Président

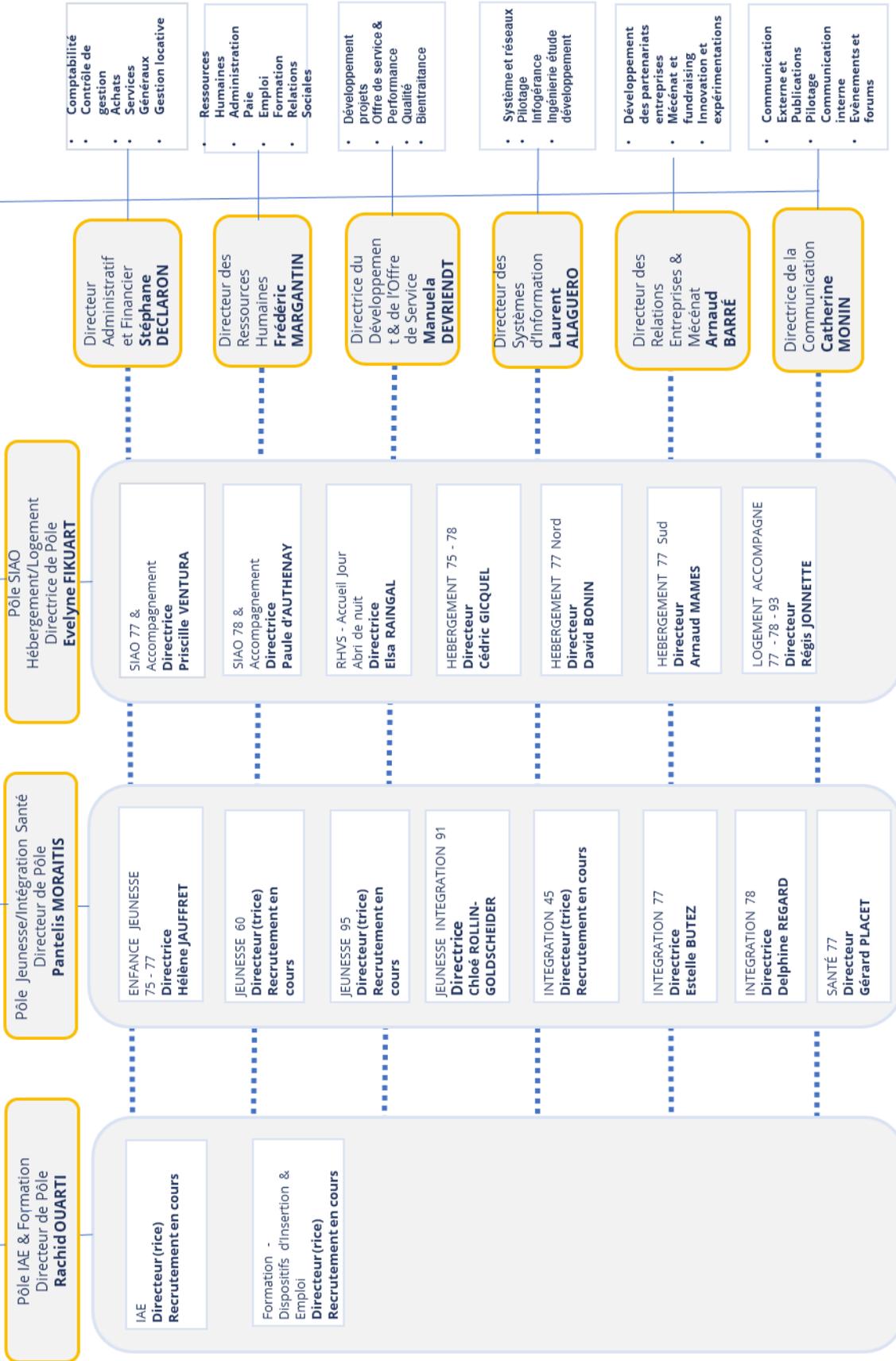
**UNION D'ASSOCIATIONS**  
Françoise LÉGER - Présidente

**CA ACR**  
Françoise LÉGER  
Présidente

**Directeur Général - Arthur ANANE**

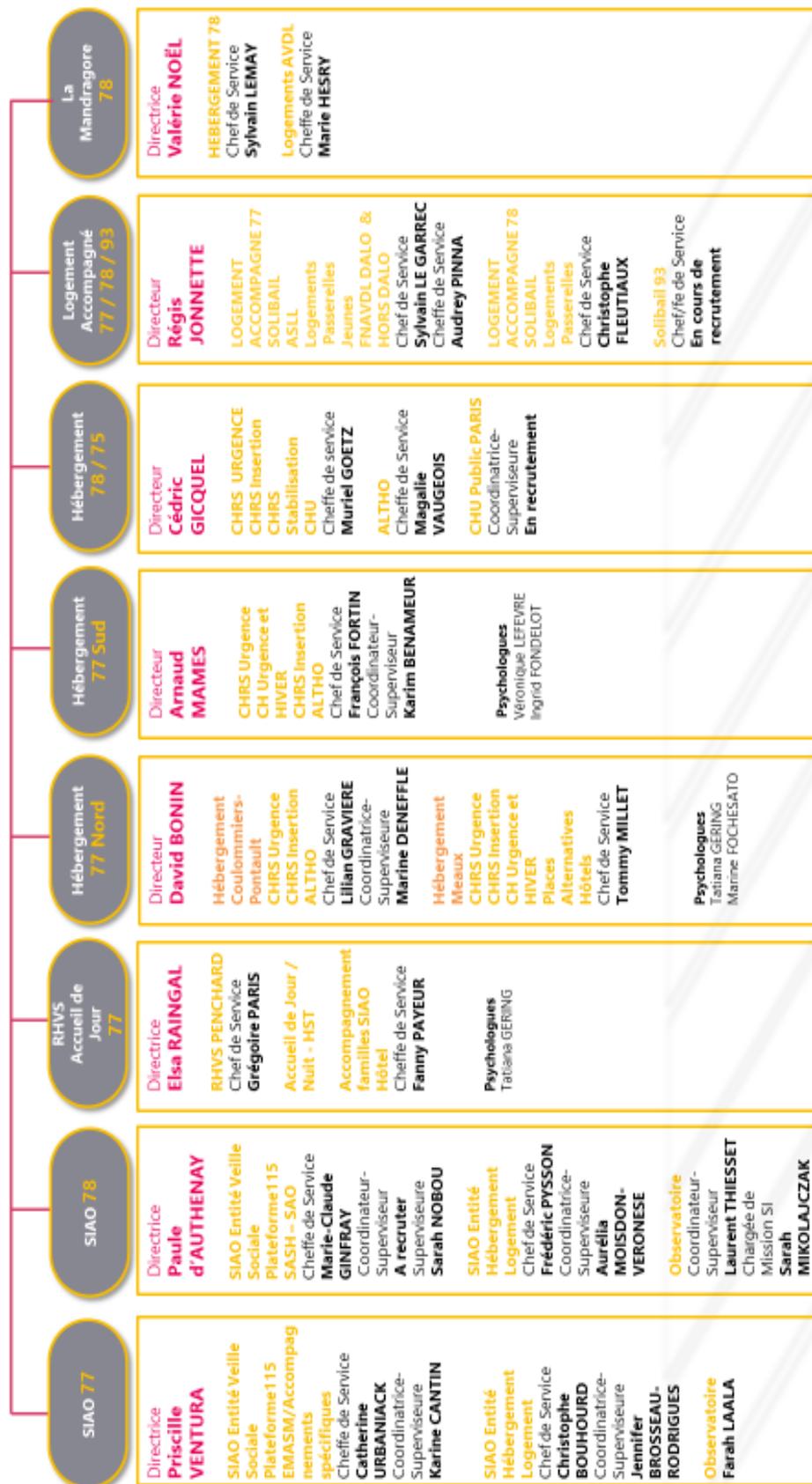
**Secrétaire Général - Hervé CAUCHARD**

Assistante de Direction  
**Sylvie DETOURBET**



# Pôle SIAO / Hébergement / Logement

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



**SIAO 77**  
Directrice **Priscille VENTURA**  
SIAO Entité Veille Sociale  
Plateforme 115  
EMASM/Accompagnements spécifiques  
Cheffe de Service **Catherine URBANIACK**  
Coordinatrice- Superviseuse **Karine CANTIN**  
  
SIAO Entité Hébergement Logement  
Chef de Service **Christophe BOUHOURD**  
Coordinatrice- Superviseuse **Jennifer BROSSEAU-RODRIGUES**  
  
Observatoire **Farah LAALA**

**SIAO 78**  
Directrice **Paule d'AUTHENAY**  
SIAO Entité Veille Sociale  
Plateforme 115  
SASH – SIAO  
Cheffe de Service **Marie-Claude GINFRAY**  
Coordinatrice- Superviseur **A recruter Sarah NOBOU**  
  
SIAO Entité Hébergement Logement  
Chef de Service **Frédéric PYSSON**  
Coordinatrice- Superviseuse **Aurélia MOISON-VERONESE**  
  
Observatoire  
Coordinatrice- Superviseur **Laurent THIESSET**  
Chargée de Mission SI **Sarah MIKOLAJCZAK**

**RHVS Accueil de Jour 77**  
Directrice **Elsa RAINGAL**  
RHVS PENCHARD  
Chef de Service **Grégoire PARIS**  
Accueil de Jour / Nuit - HST  
Accompagnement familles SIAO  
Hôtel  
Cheffe de Service **Fanny PAYEUR**  
  
Psychologues  
Tatiana GERING

**Hébergement 77 Nord**  
Directeur **David BONIN**  
Hébergement Coulommiers- Pontault  
CH Urgence  
CHRS Insertion  
ALTHO  
Chef de Service **Lilian GRAVIERE**  
Coordinatrice- Superviseuse **Marine DENEFFLE**  
Hébergement Meaux  
CHRS Urgence  
CHRS Insertion  
CH Urgence et HIVER  
Places Alternatives  
Hôtels  
Chef de Service **Tommy MILLET**  
  
Psychologues  
Tatiana GERING  
Mame FOCHESSATO

**Hébergement 77 Sud**  
Directeur **Arnaud MAMES**  
CHRS Urgence  
CH Urgence et HIVER  
CHRS Insertion  
ALTHO  
Chef de Service **François FORTIN**  
Coordinatrice- Superviseur **Karim BENAMEUR**  
  
Psychologues  
Véronique LEFFVRE  
Ingrid FONDELLOT

**Hébergement 78 / 75**  
Directeur **Cédric GICQUEL**  
CHRS URGENCE  
CHRS Insertion  
CHRS  
Stabilisation  
CHU  
Cheffe de service **Muriel GOETZ**  
ALTHO  
Cheffe de Service **Magalie VAUGEUIS**  
CHU Public PARIS  
Coordinatrice- Superviseuse  
En recrutement

**Logement Accompagné 77 / 78 / 93**  
Directeur **Régis JONNETTE**  
LOGEMENT ACCOMPAGNE 77  
SOLIBAIL  
ASLL  
Logements Passerelles Jeunes  
FNAVDL DALO & HORS DALO  
Chef de Service **Sylvain LE GARREC**  
Cheffe de Service **Audrey PINNA**  
  
LOGEMENT ACCOMPAGNE 78  
SOLIBAIL  
Logements Passerelles  
Chef de Service **Christophe FLEUTIAUX**  
Solibaill 93  
Cheffe de Service  
En cours de recrutement

**La Mandragore 78**  
Directrice **Valérie NOËL**  
HEBERGEMENT 78  
Chef de Service **Sylvain LEMAY**  
Logements AVDL  
Cheffe de Service **Marie HERY**



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



## PRESENTATION DU SIAO77

### 1. Missions

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

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

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

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

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

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

## 2. Pilotage

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

### DGCS

- MOA SI-SIAO

La **Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement** pilote les politiques régionales d'accueil, d'hébergement et d'insertion en Ile-de-France. La mise en œuvre de ces politiques publiques incombe aux unités territoriales pour Paris et la petite couronne, aux directions départementales de la cohésion sociale en grande couronne.

L'un des enjeux majeurs consiste en la mise en place des SIAO, Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation. Le service Accueil Hébergement et Insertion de la DRIHL :

Pilote et gère les crédits de l'Etat pour l'accueil, l'hébergement et l'insertion des personnes vulnérables.

Organise le service public d'hébergement et d'accès au logement en lien avec le service « Accès au logement et prévention des expulsions ».

Exerce ces mêmes missions pour l'accueil d'urgence et l'hébergement des demandeurs d'asile.

### DRIHL

- COPIL Régional
- Conférences SIAO IDF
- Commissions thématiques

### DDCS

- COPIL Départemental
- Comité AHI

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

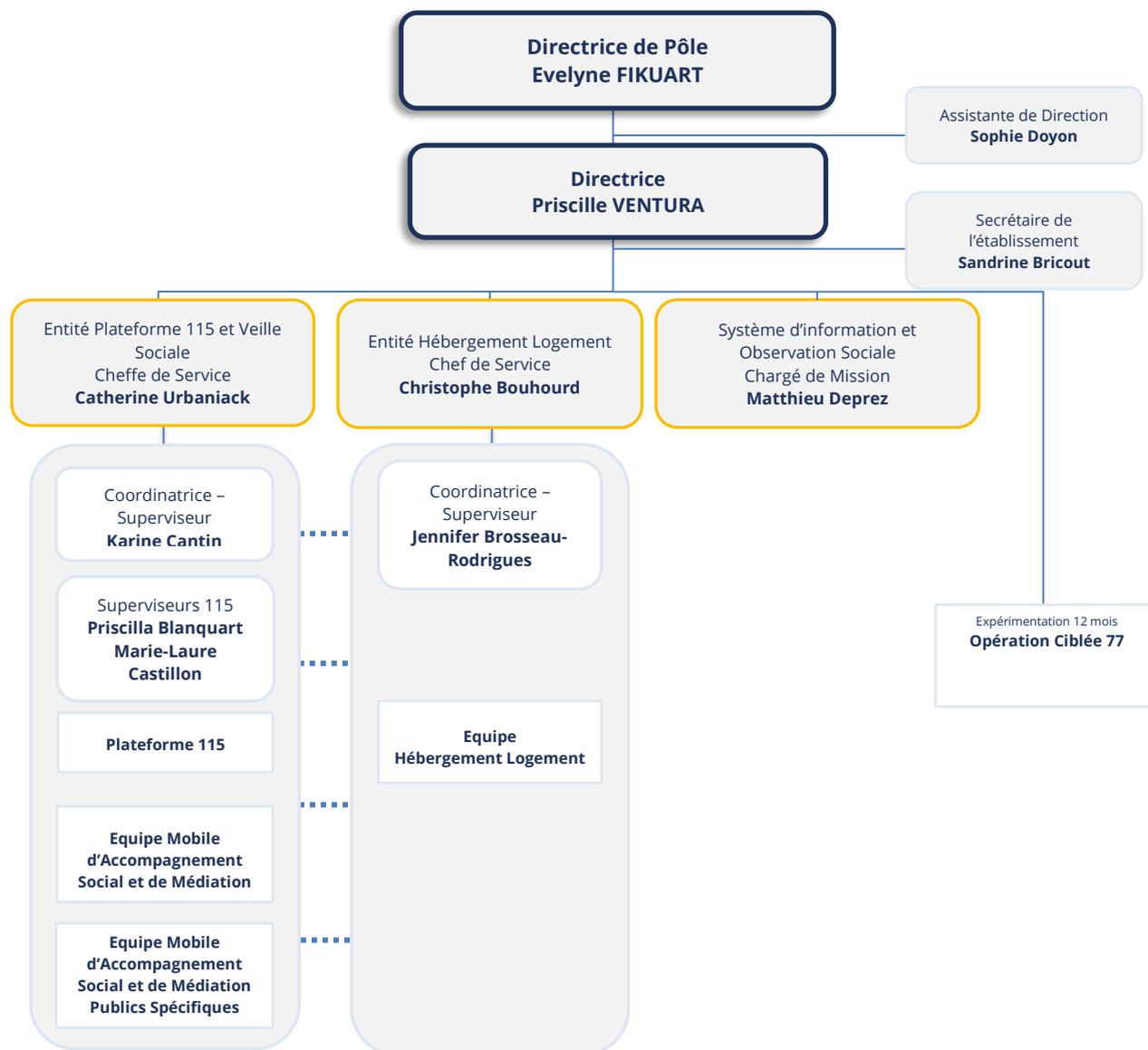
La DDCS pilote la politique de logement et d'hébergement en s'appuyant sur le dispositif SIAO. A cet effet, elle met en place le Comité de Pilotage départemental, le Comité Accueil Hébergement Insertion (AHI), et les Commissions Départementales.

### SIAO

- Commissions départementales
- Tables rondes
- Rencontres thématiques
- Commissions de synthèse

Le **Service Intégré d'Accueil et d'Orientation** unique est mis en œuvre en Seine-et-Marne suite à la promulgation de la loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové le 24 mars 2014 (ALUR).

### 3. Organigramme



La Plateforme 115, l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation et l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation Publics Spécifiques sont composées de 18 travailleurs sociaux et de 2 agents administratifs dont une personne en contrat de professionnalisation.

L'Entité Hébergement Logement est composée de 10 travailleurs sociaux et d'un agent administratif.

L'équipe Opération Ciblée est composée de 3 travailleurs sociaux.

En 2019, 7 personnes ont réalisé un stage au SIAO77 dans le cadre de leur formation (travailleurs sociaux, cheffe de service, découverte des métiers).

#### 4. Les points forts



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

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

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



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

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

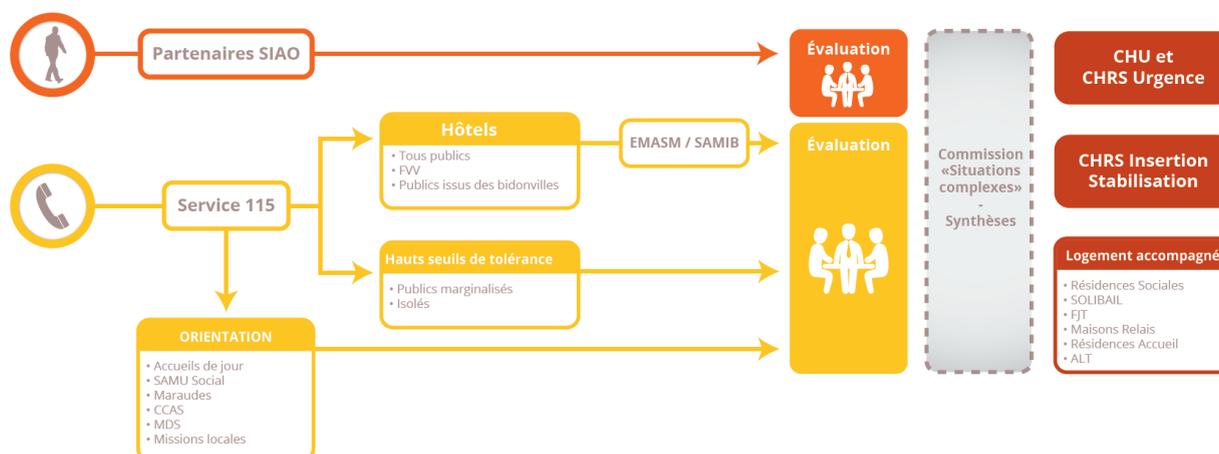


Les équipes de la Plateforme 115 et de l'EMASM interviennent alternativement sur les deux missions.

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



## 5. Parcours des demandes



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

**Abris de nuit** : mise à l'abri à la nuit de personnes isolées et/ou de familles avec enfants en collectif en alternative de places en hôtel.

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

**CHRS Insertion et Stabilisation** : hébergement temporaire de personnes isolées, ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social.

Certains CHRS sont spécialisés dans l'accueil d'un public spécifique ou prioritaire tel que des femmes victimes de violences conjugales, des personnes placées sous-main de justice.

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

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

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

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

## 6. Les Instances du SIAO

Ces Instances permettent à tous les acteurs de l'hébergement, du logement accompagné et du logement de se rencontrer, de mieux se connaître et d'être informés, tant sur l'activité du SIAO que sur l'actualité du secteur AHL.



Les Commissions de Synthèse sont mensuelles et rassemblent en moyenne 22 travailleurs sociaux et cadres de terrain. Elles ont pour objectif l'étude collégiale de situations dites complexes afin d'apporter des pistes de travail. Les commissions de synthèses sont réalisées en alternance sur trois secteurs différents (Meaux, Marne-la-Vallée et Moissy-Cramayel).

Les Tables Rondes sont organisées une fois par an par dispositif ou par thématique et permettent aux acteurs de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques en vue d'une harmonisation de ces dernières. Elles permettent d'identifier les freins et les pistes d'amélioration. Elles sont co-animées par le SIAO et la DDCS. Ainsi, les tables rondes des dispositifs et thématiques suivantes ont été organisées : ALT et dispositifs similaires, RS/FJT/Logement Passerelles Jeunes, structures d'Hébergement, MDS/CCAS, Structures demandeurs d'asile (CADA/HUDA/CPH), Justice (SPIP, PJJ).

Les Commissions Départementales ont eu lieu une fois par trimestre lors de l'année 2019. Elles s'adressent aux directeurs d'établissement et sont co-animées par le SIAO et la DDCS. Le SIAO présente l'actualité du dispositif et les éléments chiffrés par trimestre ainsi que des thématiques spécifiques ou d'actualité.

En 2019, les sujets suivants ont été retenus et présentés :

- Le projet EMILE par des représentants de la DIHAL et du GIP-HIS
- Les actions de CADENCE portées par l'association AURORE
- Le SIAE APPRO77 présenté par la CROIX ROUGE FRANÇAISE-insertion
- Le centre de formation EFICACE porté par l'association les Amis de Germenoy

## Focus commission de synthèse

# 9

Les Commissions de synthèse ont eu lieu en 2019 permettant la présentation de 62 situations. Près de la moitié des situations ont été présentées dans l'objectif, pour le partenaire, de pouvoir trouver une préconisation adaptée.



Nous constatons la récurrence de certaines problématiques :



Les situations de demandeurs ayant des problèmes de santé et nécessitant un accompagnement spécifique ont été nombreuses. En effet, le manque de places pour une prise en charge par le secteur médical (Foyer d'Accueil Médicalisé ou LHSS par exemple) a contraint de nombreux partenaires à solliciter un hébergement de droit commun pour éviter une mise à la rue. Des professionnels intervenant dans des structures d'hébergement CHU ou CHRS ont également fait état de l'inadéquation de l'accompagnement social pour des personnes ayant des troubles psychiques non stabilisés.

Le faible nombre d'hébergements permettant l'accueil de personnes à mobilité réduite a été largement évoqué lors des échanges.



Nos partenaires ont été, de nouveau, cette année, très préoccupés par l'absence d'orientation à court terme pour les mineurs isolés, confiés à l'ASE jusqu'à leur majorité. Ces jeunes majeurs, pour la plupart engagés dans une formation professionnelle qualifiante, se sont heurtés à l'absence de places disponibles. Cette précarité de l'hébergement a mis en péril leurs parcours de formation.

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



225 appels traités en moyenne par jour

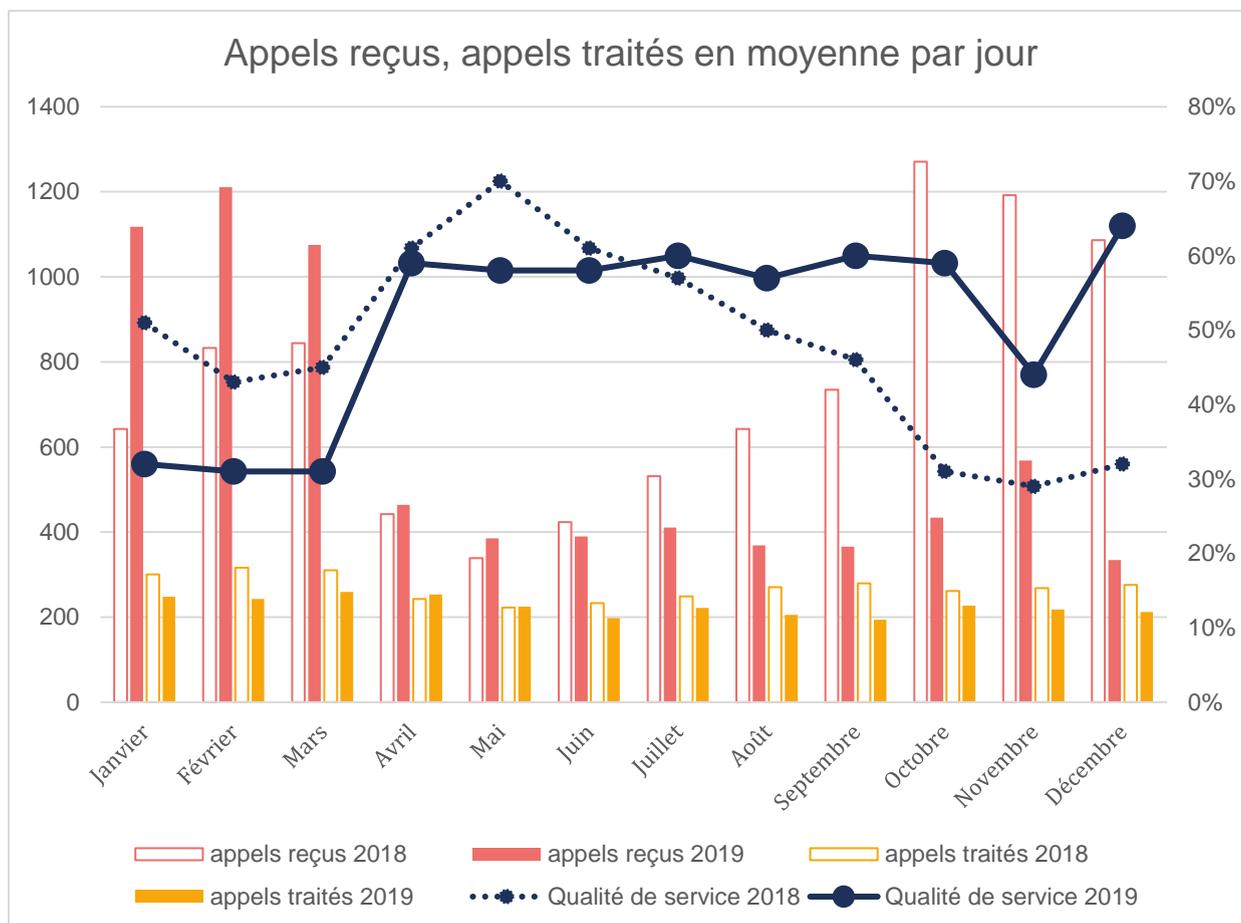
2364 personnes mises à l'abri en moyenne chaque nuit à l'hôtel

5455 ménages (soit 9937 personnes différentes) en demande (7320 ménages soit 14948 personnes différentes en intégrant les personnes mises à l'abri avant le 1<sup>er</sup> janvier 2019 et en renouvellement au cours de l'année)

1105 ménages soit 2131 personnes différentes mises à l'abri à la suite d'une nouvelle demande en 2019

## 1. Les appels

214 917 appels ont été reçus par la Plateforme 115, 81 987 ont été traités.



En complément des appels reçus et traités en moyenne par jour, le graphique ci-dessus présente la qualité de service (échelle à droite). Cette valeur est obtenue en divisant le nombre d'appels traités par le nombre d'appels reçus au cours d'une journée. Les valeurs présentées sur le graphique sont les moyennes mensuelles de la qualité de service journalière. La moyenne des qualités de service journalières<sup>1</sup> est de 49% en 2016, 50,51% en 2017, 49% en 2018, 51,37% en 2019.

Les variations de la qualité de service sont fortement influencées par les variations du nombre d'appels reçus, par les périodes de l'année et donc par le nombre de places ouvertes.

En 2019, la qualité de service est plus importante qu'en 2018 à partir de juillet 2019 : plusieurs raisons peuvent expliquer cette situation :

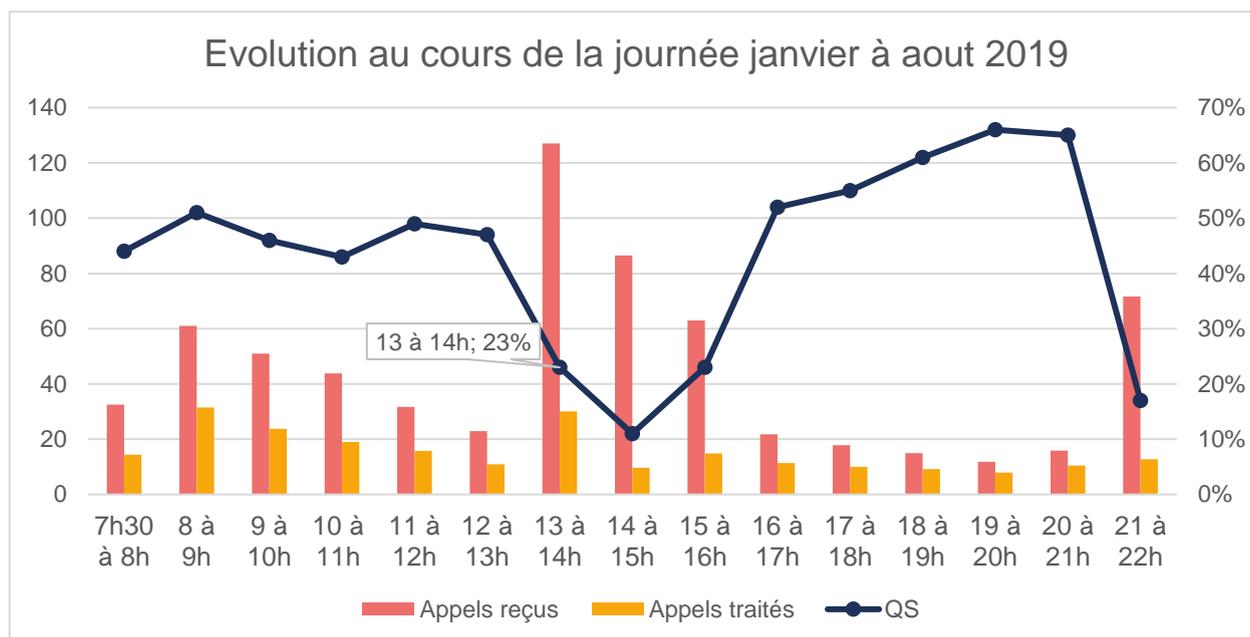
- Stabilisation de l'équipe et renforcement du nombre de professionnels présents sur la plateforme (3 professionnels par roulement et renforcement en période chargée)
- Stabilisation du SI-SIAO 115, outil mis en œuvre en octobre 2018 et avec lequel nous avons rencontré différents problèmes techniques qui ont eu un impact sur notre activité

<sup>1</sup> La moyenne des qualités de service journalière propose une seconde analyse de l'activité quotidienne des écoutants de la plateforme 115. Ainsi, une moyenne annuelle des qualités de service journalières supérieure à la qualité de service annuelle nous informe d'un nombre supérieur de jour où la qualité de service est élevée que de jour où elle est basse.

- Développement de nouvelles procédures (par exemple, confirmation de l'orientation par l'envoi de SMS sur le téléphone de la personne) permettant de limiter la réitération des appels : la personne ne parvient pas à joindre la Plateforme 115, elle raccroche puis appelle de nouveau et cela à plusieurs reprises.

### L'activité au cours de la journée

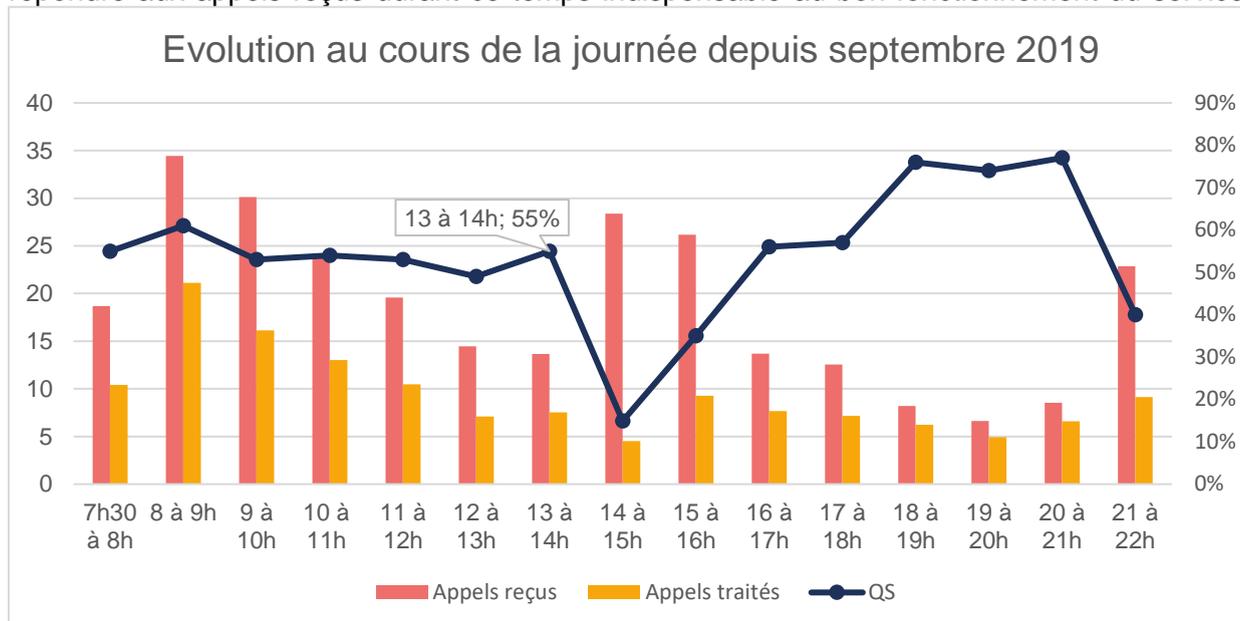
Le flux d'appels (et les réitérations qu'il génère) peut être lié à une procédure et une organisation du travail. Ainsi, comme le démontre le graphique ci-dessous, la qualité de service varie au cours de la journée, en fonction du nombre d'appels reçus en même temps, mais aussi de l'organisation du travail. Dans le rapport d'activité 2018 du SIAO77, nous présentions les variations au cours de la journée avec l'exemple de l'orientation des personnes vers les places en abris de nuit à 13h30.



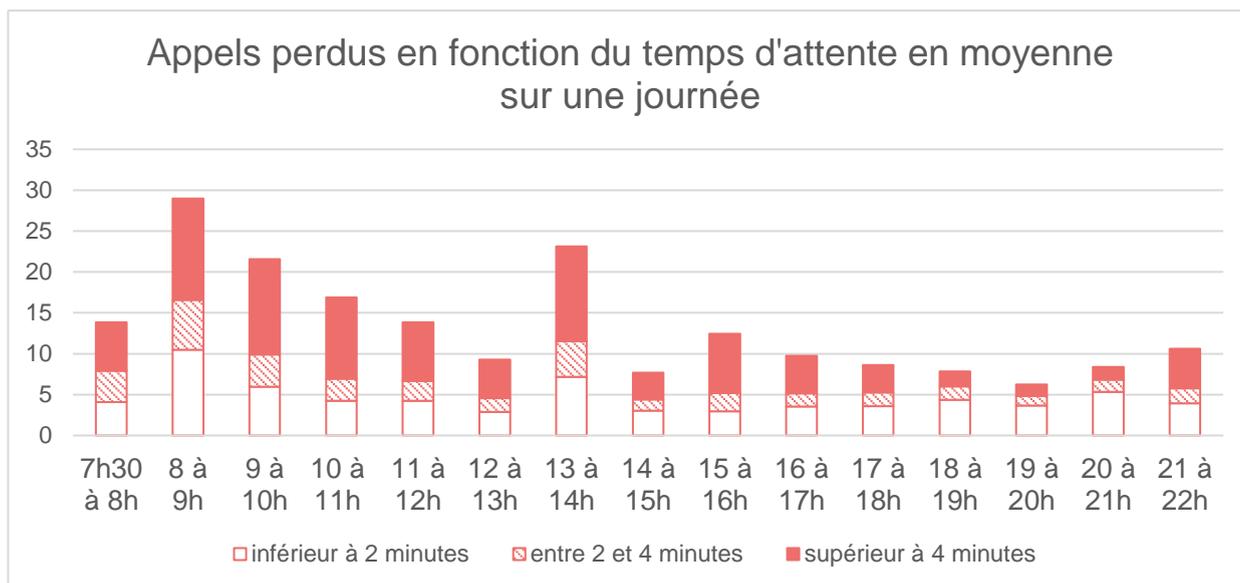
Depuis septembre 2019, une nouvelle procédure d'orientation a été mise en œuvre. Une amélioration de la qualité de service à cette période est observée. Cette action a été discutée et réfléchiée dans le cadre de groupes de travail avec les travailleurs sociaux de la Plateforme 115 du SIAO, les superviseurs ainsi que la cheffe de service. Par exemple, les confirmations des orientations en abris de nuit sont réalisées par SMS. Plus que l'amélioration de la qualité de service, c'est aussi un traitement plus équitable des demandes des personnes qui a été permis par cette manière de procéder. Entre 14h30 et 15h les deux équipes (matin et après-midi) de la Plateforme 115 réalisent un temps de transmissions. Il ne nous est donc pas possible de



répondre aux appels reçus durant ce temps indispensable au bon fonctionnement du service.



### Les appels perdus



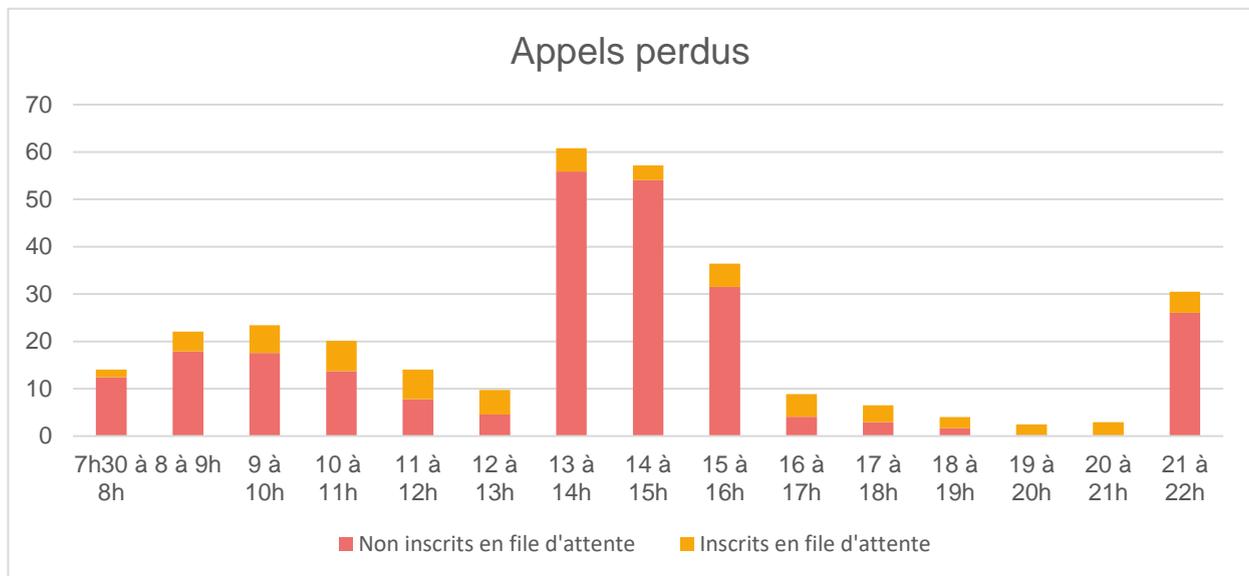
Le graphique ci-dessus présente les appels perdus inscrits, en liste d'attente en moyenne au cours d'une journée en 2019.

Une distinction est réalisée en fonction de la durée d'attente des personnes. Dans cette situation, la personne raccroche au bout du délai indiqué sur le graphique.

Pour contextualiser ces éléments : nous rappelons que la durée d'attente des appels traités est en moyenne de 5 minutes 12 secondes. Le temps de communication moyen est de 3 minutes 25 secondes.



La majorité des appels non traités par la Plateforme 115 sont des appels non-inscrits en liste d'attente comme le présente le graphique ci-dessous.



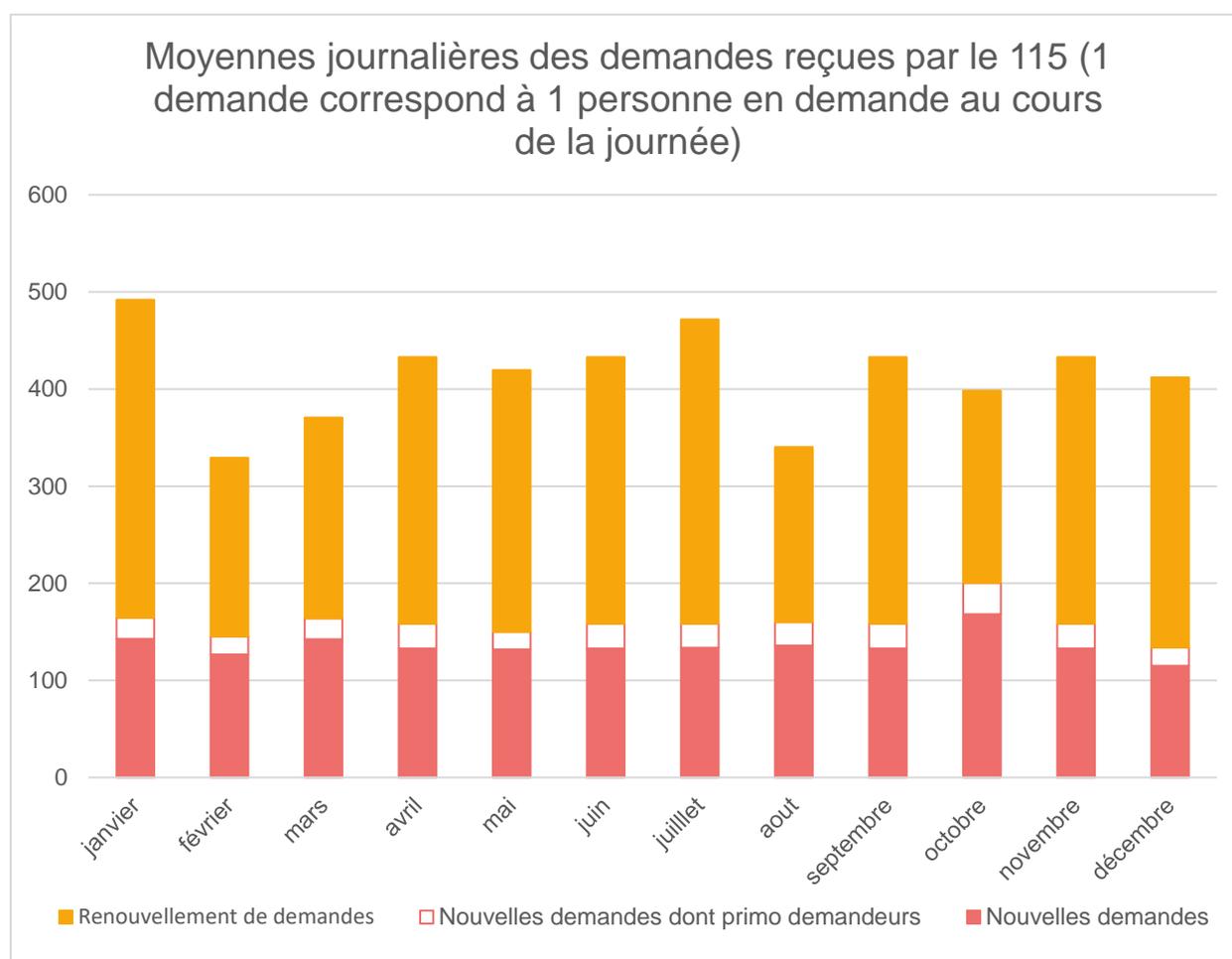
L'inscription en liste d'attente permet des temps d'attente acceptables mais a pour effet secondaire de générer des réitérations d'appels (personne qui appelle, raccroche puis rappelle de nouveau). Une réflexion est actuellement en cours pour remédier à cette situation.



## 2. Les demandes de mises à l'abri

Pour chaque appel reçu et traité, les travailleurs sociaux de la Plateforme 115 renseignent une demande dans le SI-SIAO115. Le graphique ci-dessous présente la répartition mensuelle de ces demandes. Nous avons réalisé des distinctions :

- Les nouvelles demandes : en moyenne 159 personnes par jour. Il s'agit de personnes qui ne sont pas prises en charge au moment de l'appel. En moyenne, 23 personnes sont des primo-demandeurs c'est-à-dire que par cette demande, ils réalisent leur première demande auprès d'une Plateforme 115.
- Les renouvellements de prises en charge : en moyenne 255 personnes par jour renouvellent leur demande de prise en charge hôtelière auprès de la Plateforme 115 du SIAO77.

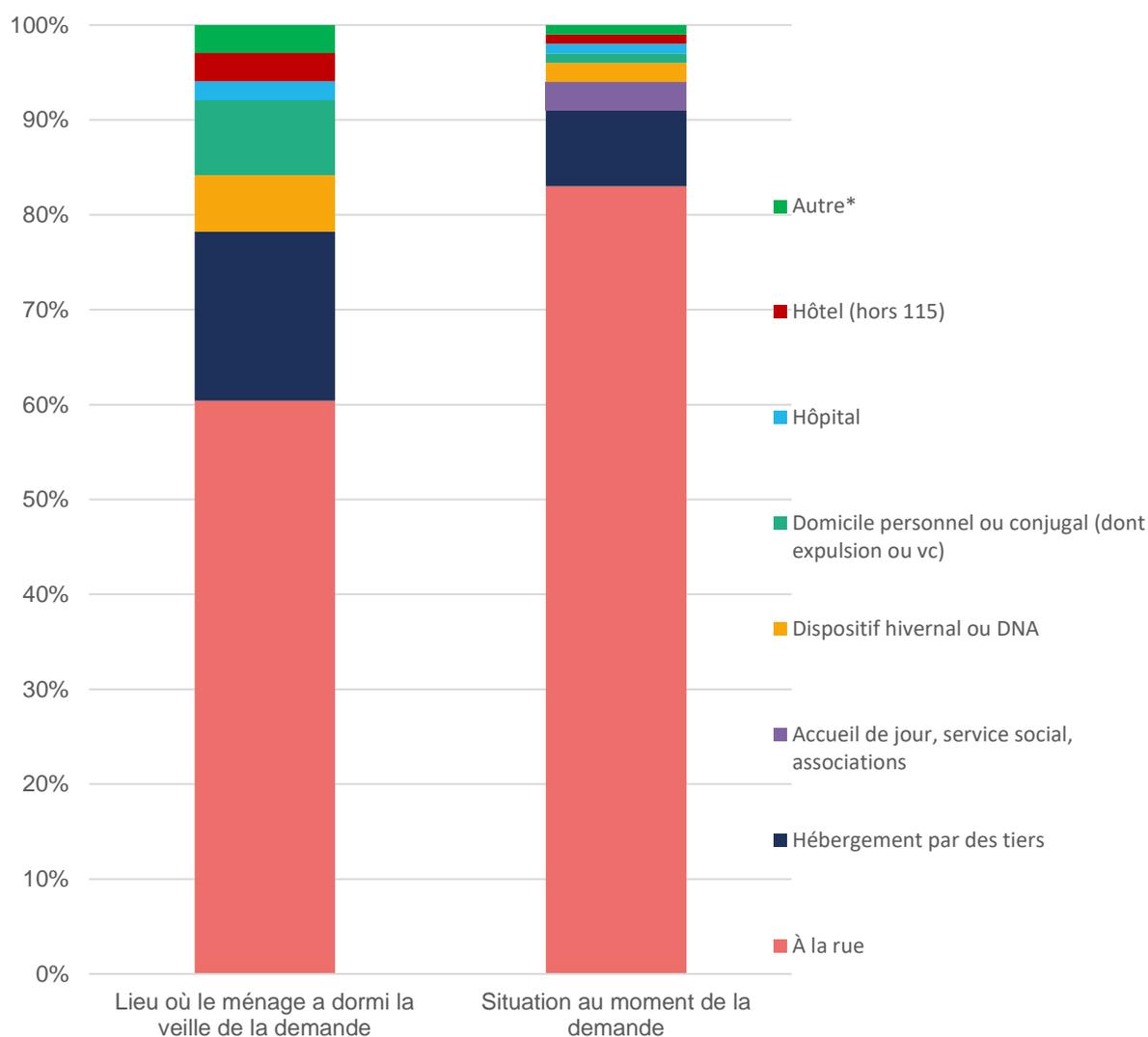


N.B. : Le renouvellement de demandes correspond au renouvellement de la prise en charge (ou de la mise à l'abri)

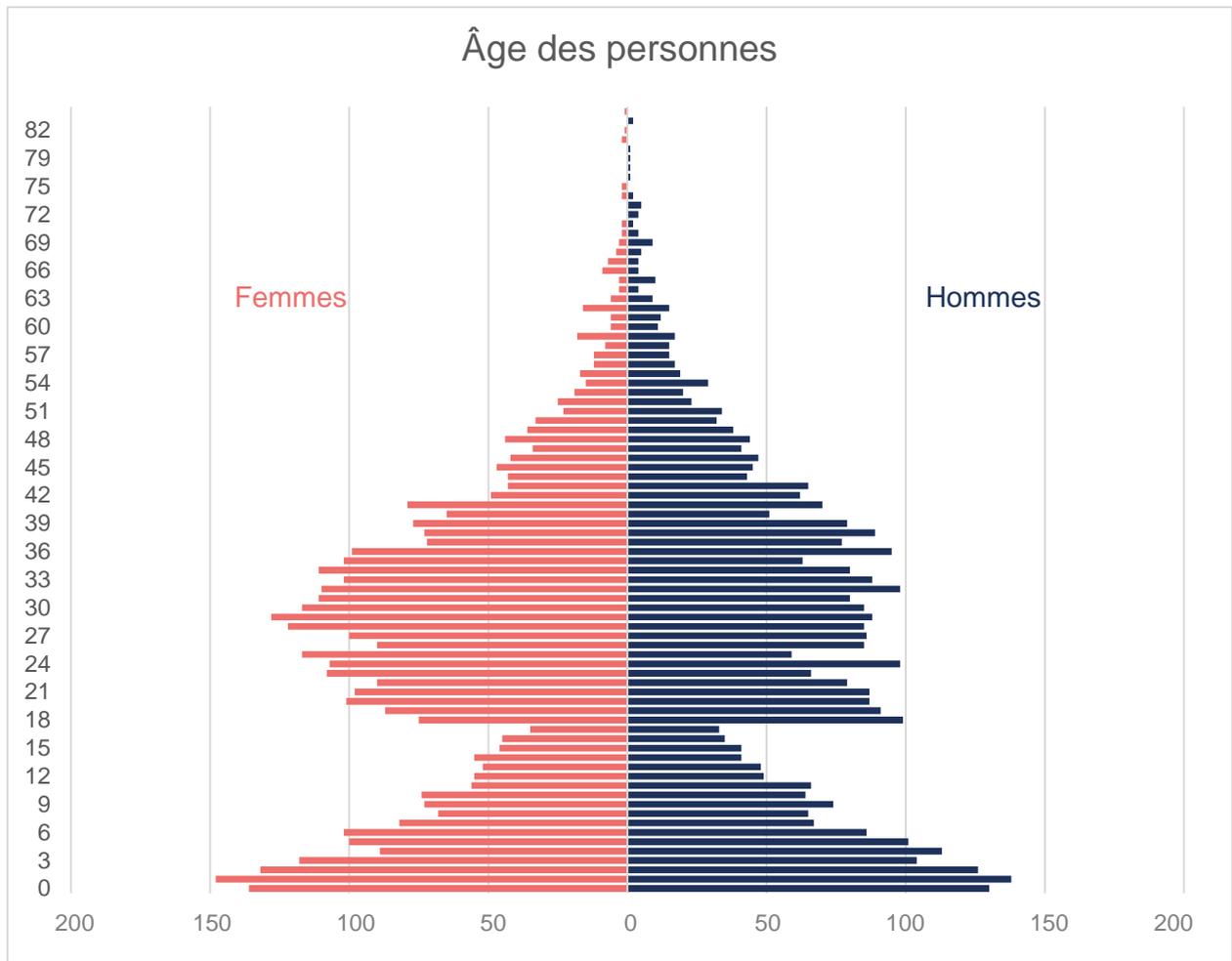
### 3. Caractéristiques individuelles des ménages/personnes

La représentation ci-dessous illustre la notion d'urgence des personnes contactant le 115. La veille de leur demande, une forte majorité des personnes sont à la rue. Cette valeur dépasse les 80% au moment de leur appel.

Situation la veille et au moment de la demande



Autre\* = Lieu religieux (église, mosquée, synagogue...), Commissariat de police, Détention, PEC ASE, Logement accompagné



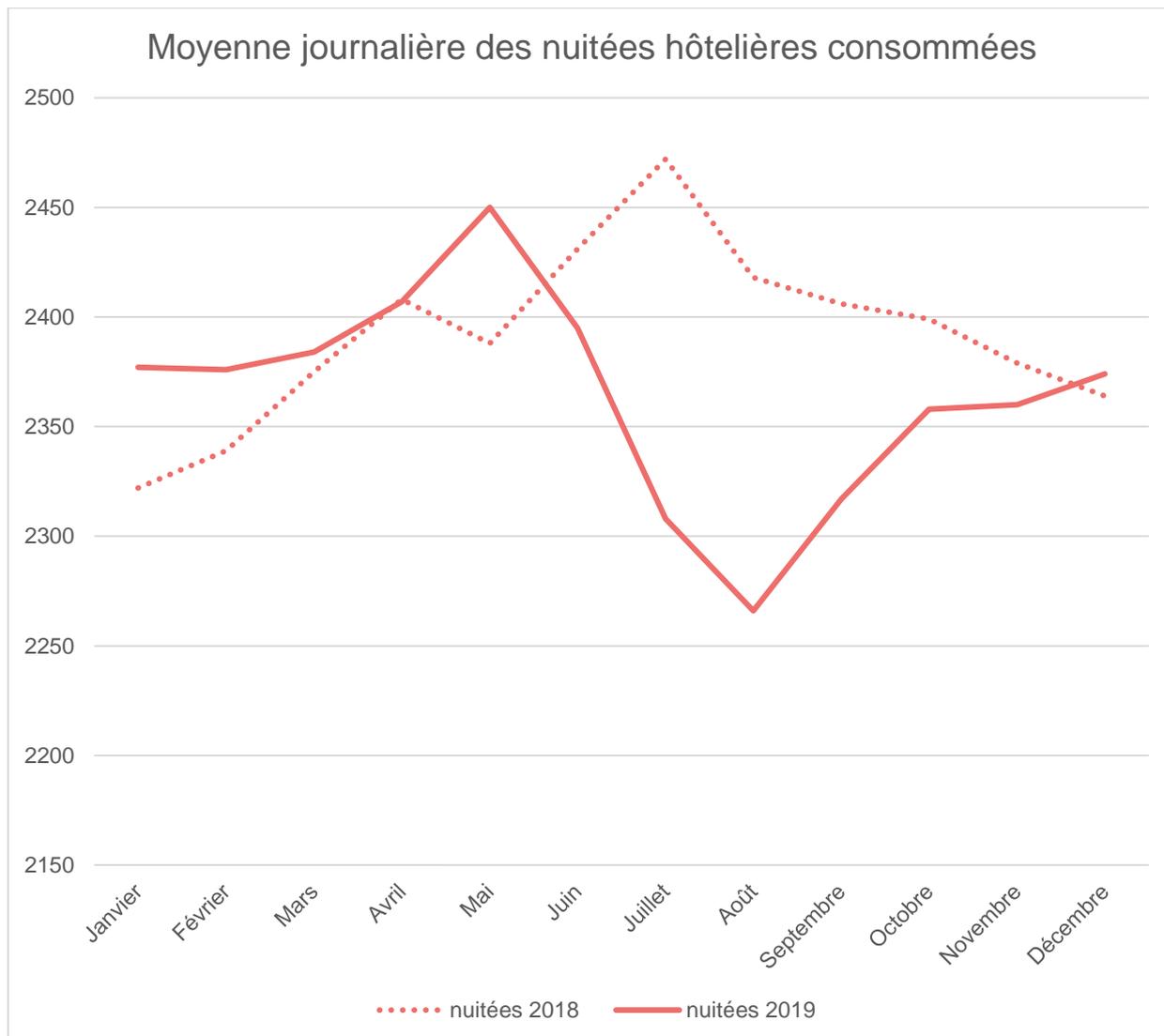
### Compositions familiales des personnes ayant contacté la Plateforme 115



#### 4. Les mises à l'abri à l'hôtel

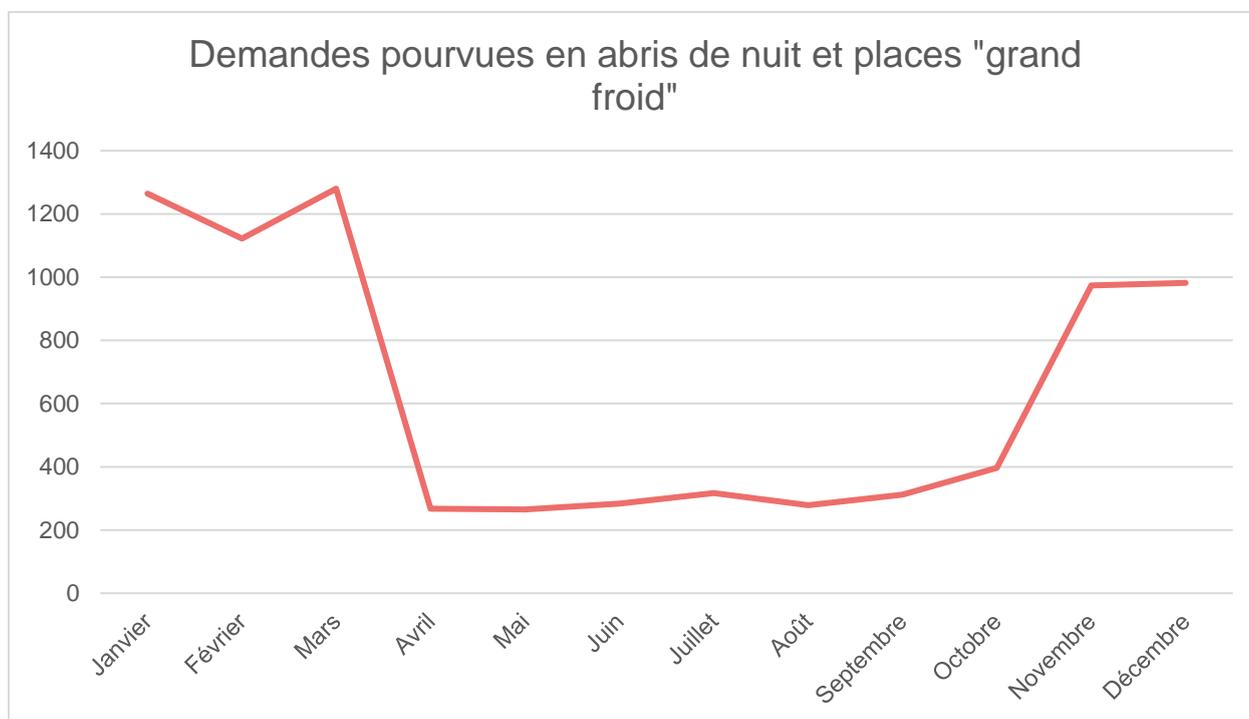
En 2019, la Plateforme 115 du SIAO77 a utilisé 863 154 nuitées hôtelières à destination principalement des familles avec enfants. Cela représente 13 576 nuitées de moins par rapport à 2018.

La saturation du parc hôtelier régional induit des demandes non pourvues faute de places en hôtel et nous amène à une consommation en deçà de la valeur autorisée. Un autre facteur explicatif de cette situation réside dans les anticipations de démantèlement de campement qui parfois ont été annulées ou ne nécessitant qu'un volume de nuitées moindre ou largement inférieur à ce qui nous était annoncé.



Contrairement aux années précédentes, le SIAO77 n'a pas limité les mises à l'abri à l'hôtel au cours d'une période pour rattraper le différentiel entre la consommation réelle et la consommation prévisionnelle autorisée par la DDCS77. Cela a été permis grâce à une régulation rigoureuse des demandes de prise en charge réalisée tout au long de l'année 2019. La mise en œuvre par la DDCS77 d'une projection de la consommation prévisionnelle mensuelle au plus prêt des besoins des personnes à la rue ou en situation de vulnérabilité a également favorisé cette régulation.

## 5. Abris de nuit et places « grand froid »



Une demande est majoritairement pourvue pour une nuit. La personne doit renouveler sa demande le lendemain pour être de nouveau orientée sur l'une de ces places. Des personnes en situation de grande vulnérabilité, repérées par la Plateforme 115 et les abris de nuit, peuvent bénéficier d'une période de prise en charge plus importante. Également, lors de périodes où les conditions climatiques nécessitent des ouvertures de places « grand froid », la Plateforme 115 a réalisé des orientations sur des périodes de plusieurs jours. Durant les week-ends, les personnes sont mises à l'abri du vendredi soir au lundi matin.

Depuis la fin de la période hivernale 2015, 15 places sont ouvertes à l'année à la Croix-Rouge de Melun. Du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars (période hivernale), 65 places en abris de nuit sont ouvertes. La Plateforme 115 du SIAO77 oriente 60 personnes sur ces places. 5 places sont réservées aux publics rencontrés par les équipes de maraudes. Trois structures réalisent cet accueil :

- EQUALIS à Meaux
- LA CROIX-ROUGE à Melun
- LE SENTIER à Melun

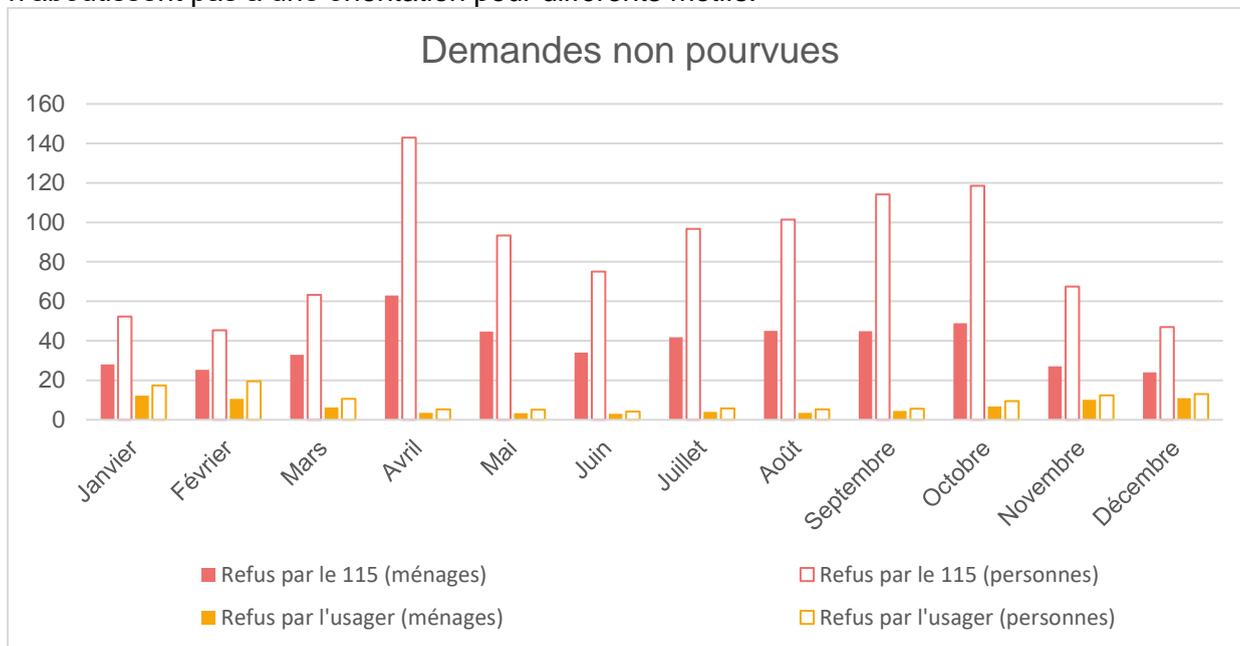
Les places « grand froid » sont ouvertes sur décision de la Préfecture en fonction des conditions climatiques (températures négatives).

En 2019, des places ont été ouvertes en janvier, février et mars. En novembre et décembre, le plan « grand froid » n'a pas été déclenché.

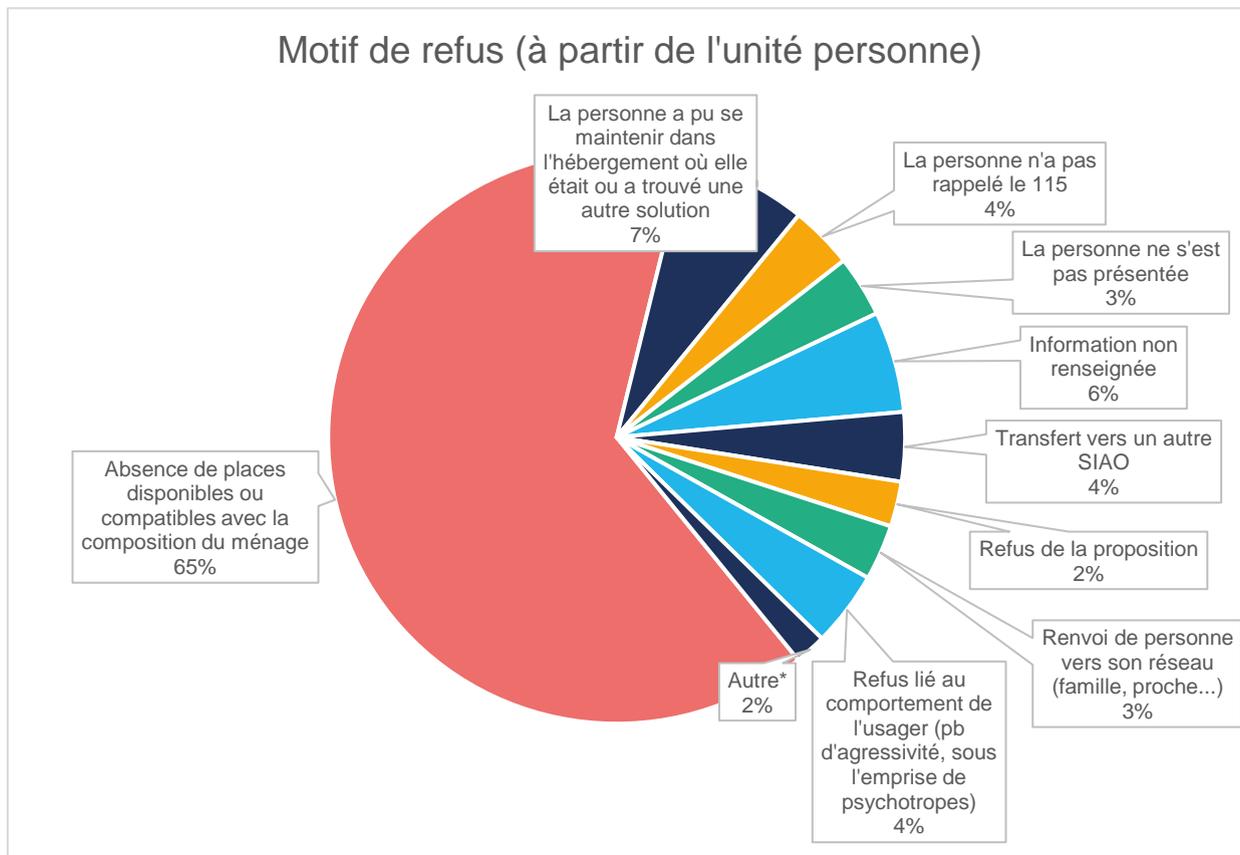
Le dispositif de réservation hôtelière est de plus en plus soumis à des périodes de saturation, si bien que de janvier à mars 2019, un abri de nuit a été ouvert par l'association ARILE pour accueillir les familles avec enfants dont les demandes sont restées « non pourvues » à l'hôtel faute de places. Cette expérimentation a permis d'éviter des situations de rue pour des familles avec enfants, souvent en bas âge.

## 6. Les demandes non pourvues

Les « DNP » sont les demandes de mises à l'abri formulées auprès de la Plateforme 115 qui n'aboutissent pas à une orientation pour différents motifs.

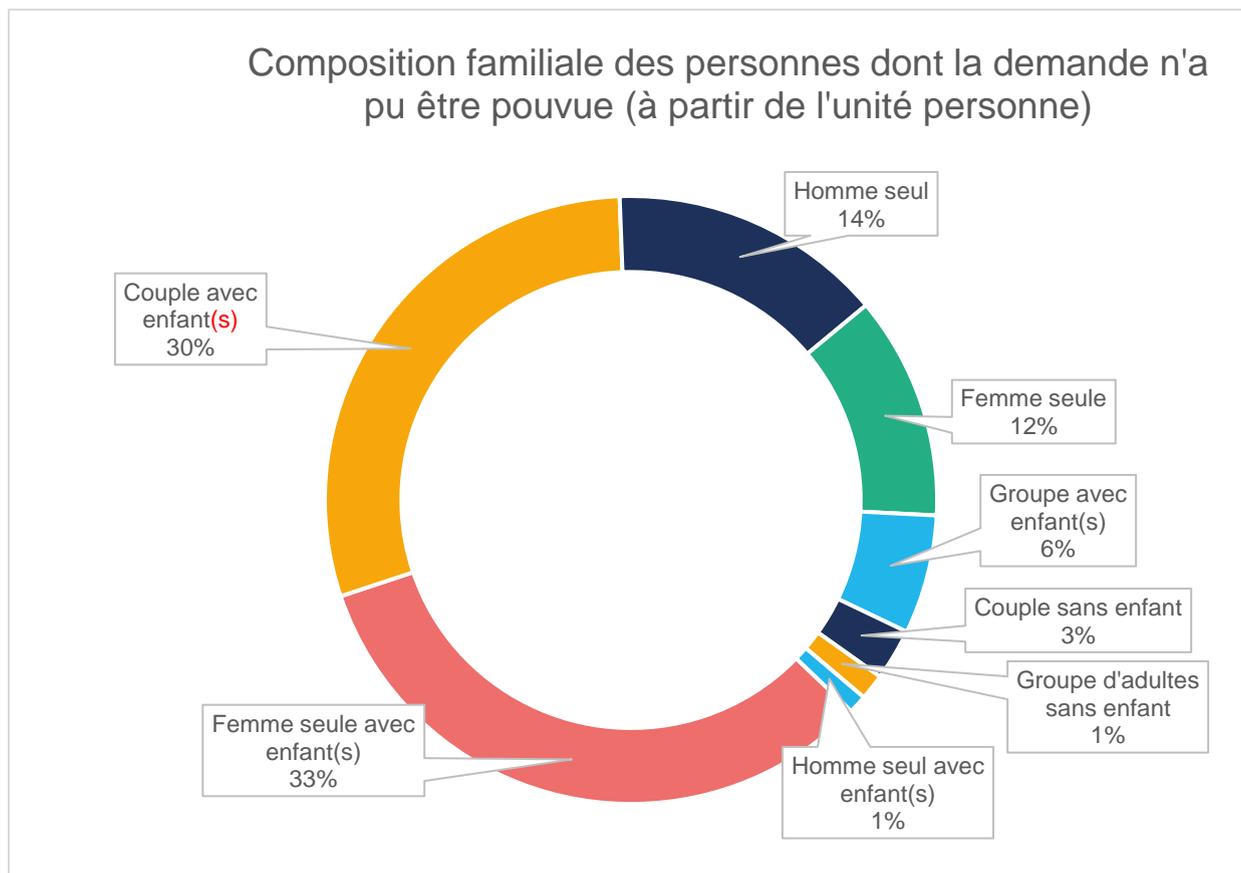


Comme indiqué ci-dessous, la raison principale des DNP est liée à l'absence de places disponibles. Le motif recensant la deuxième plus grande part s'explique par le fait que les travailleurs sociaux écoutants de la Plateforme 115 encouragent les personnes à rechercher une solution dans leur réseau personnel.



Autre\* = Personne ayant encore besoin de soins médicaux, Eloignement géographique / manque de transports en commun, Fin de prise en charge 115, Conditions d'accueil ou de prise en charge inadaptées, Exclusion due au comportement, Problème de mobilité (handicap), Personne ne relevant pas du 115, La personne a raccroché, Départ volontaire de la personne.

Le graphique ci-dessous représente les différentes compositions familiales qui sont calculées à partir de l'unité « personne ». Comme le laisse apparaître le premier histogramme (par le delta entre la valeur ménages et la valeur personnes dans les évolutions mensuelles des DNP) les familles avec enfants représentent une majorité importante pour qui la demande ne peut être pourvue par la Plateforme 115 du SIAO77.



## DNP ETAT

Au premier semestre 2019, un groupe de travail composé d'acteurs associatifs, de la DRJSCS et de la DGCS s'est réuni régulièrement à la demande du gouvernement pour travailler sur l'indicateur taux de DNP (Demandes Non Pourvues). Cet indicateur est utilisé en période hivernale au niveau national. Sa définition et ses modalités de calcul ont été discutées afin d'obtenir un consensus entre les services de l'Etat et les acteurs associatifs.

Cet indicateur est opérationnel depuis cet hiver. Une prolongation de son utilisation au-delà de la période hivernale est probable.

L'indicateur doit permettre de mesurer la proportion de demandes d'hébergement non pourvues en provenance de personnes dont la demande relève du 115, quelle que soit leur situation au moment de la demande : en situation de rue pour la nuitée concernée, en situation de grande précarité, vivant dans un habitat incertain (véhicule, bidonvilles, squats, hébergement non fiable ou non sécurisé chez un tiers, campements illicites, etc...).

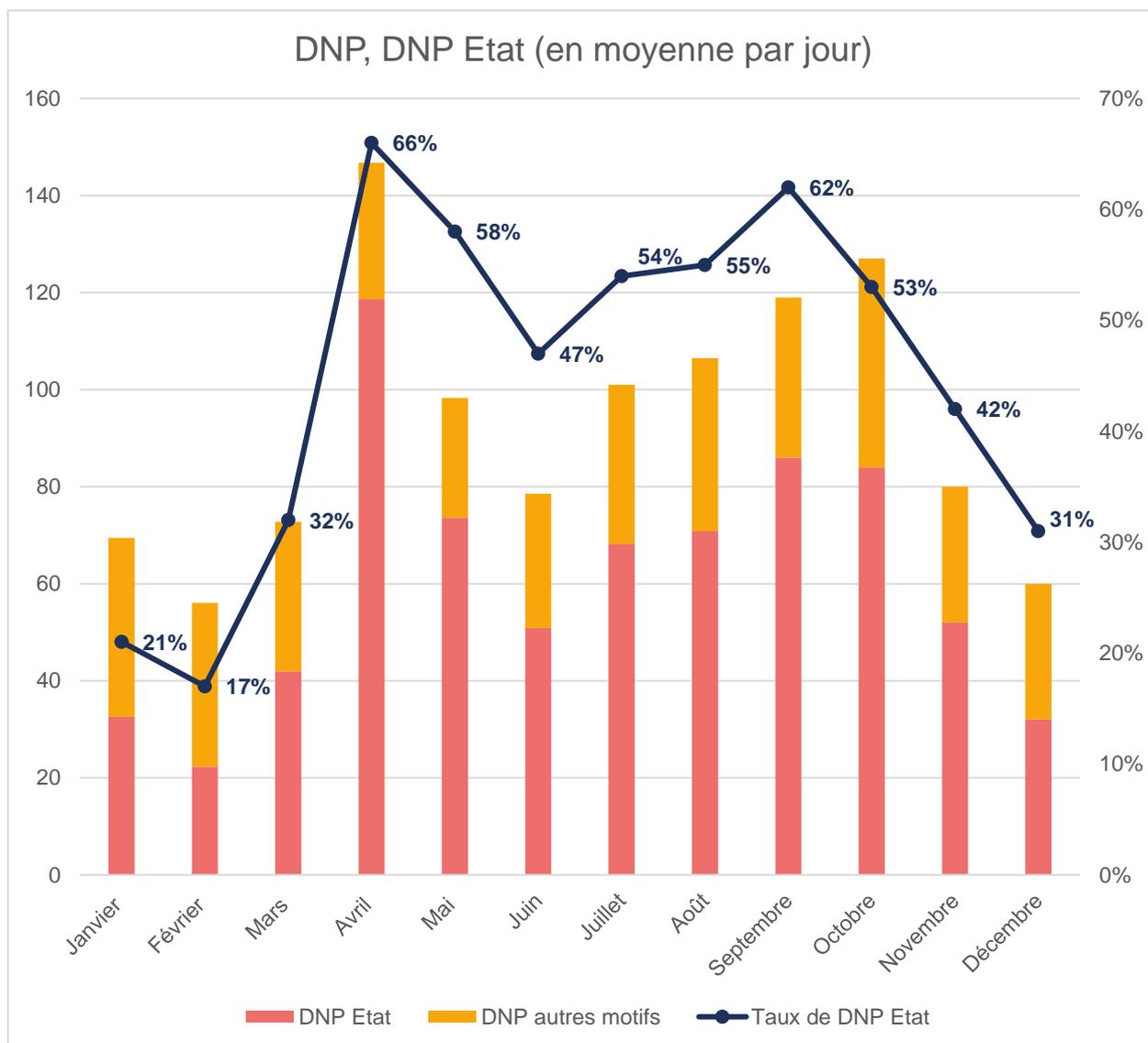
L'indicateur correspond à la proportion des demandes d'hébergement enregistrées auprès du 115 n'ayant pas abouti à une proposition de solution d'hébergement pour l'un des motifs « refus 115 » suivants :

- Absence de places disponibles ;
- Absence de places compatibles avec la composition du ménage ;



- Problème de mobilité ;
- Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde...) ;
- Refus du 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal...) ;
- Refus lié au comportement de l'utilisateur (problème d'agressivité, sous l'emprise de psychotropes...) ;
- Refus de la structure d'accueillir la personne pour toute autre raison.

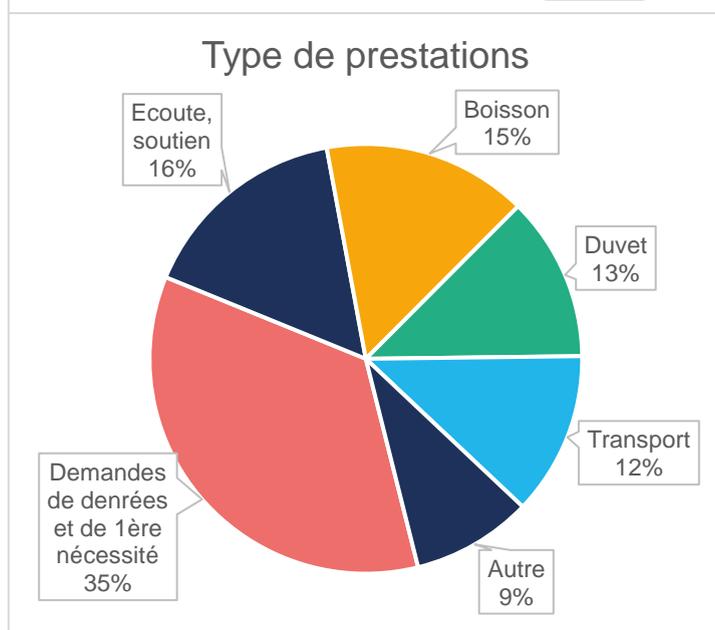
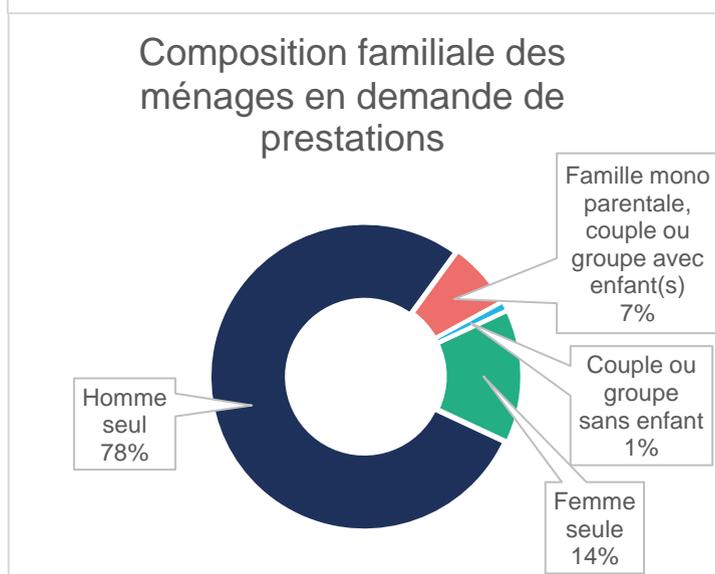
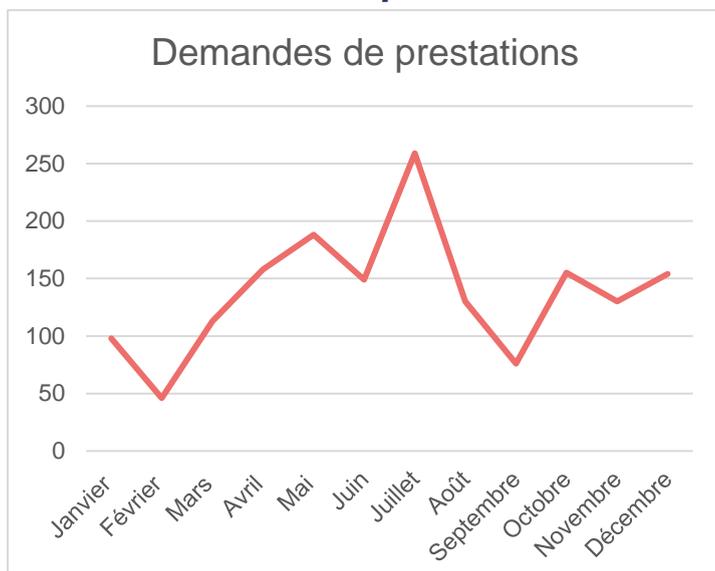
Ci-dessous, nous vous proposons une représentation mensuelle de la moyenne journalière des DNP avec une distinction entre les DNP dites « Etat » et les DNP présentant d'autres motifs. Le taux de DNP Etat représente la proportion des demandes d'hébergement (ces données n'apparaissent pas sur le graphique ci-dessous) pour laquelle les demandes n'ont pas abouties pour l'un des motifs mentionnés ci-dessus.



Sur cette représentation, deux échelles sont utilisées en ordonnées : le nombre de DNP à gauche, le taux de DNP Etat à droite. Des variations importantes sont observées à différentes périodes/saisons et s'expliquent par les ouvertures/fermetures de places : 17% en février (valeur minimale) contre 66% en avril (valeur maximale).



## 7. Les demandes de prestations



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

Les demandes de Maraudes auprès de la Plateforme 115 du SIAO77 ne représentent qu'une partie non majoritaire des interventions, de l'activité de ces équipes professionnelles mais aussi bénévoles. En hiver, nous observons une diminution des demandes : les personnes sollicitant habituellement ce type de prestation peuvent bénéficier d'une place en abri de nuit en espace grand froid en raison de l'augmentation du nombre de ces places. A contrario, le pic d'activité en juillet s'explique par les deux périodes de canicules que nous avons connus en 2019 : même si des places supplémentaires étaient proposées, les personnes ne souhaitaient pas les occuper mais exprimaient des besoins différents (bouteille d'eau par exemple).

La représentation de familles dans les typologies de ménages en demande de prestations s'explique par la possibilité de solliciter un transport : taxi social réalisé par le Samu Social de la CROIX ROUGE FRANÇAISE.

Les hommes isolés représentent presque 4 demandes de prestations sur 5. Peut-on expliquer ce résultat comme un effet du manque de places destinées à cette composition familiale ?

Le SI-SIAO 115, déployé depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018 auprès des équipes de la Plateforme 115 du SIAO77, nous permet d'avoir une lecture plus fine des demandes de prestations. Les besoins liés à l'alimentation, aux besoins de premières nécessités représentent une part non négligeable des demandes des personnes. Actuellement, les équipes de maraudes ne peuvent pas répondre à ce type de besoin.

*Autre = Accueil de jour, Point accueil, Vestiaire, Suivi social, Soin*

## Focus : la coordination des acteurs de la veille sociale

La circulaire du 8 avril 2010 présente les missions des SIAO. La coordination des acteurs est une des missions des SIAO. Concernant la coordination des acteurs de la veille sociale :

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

Suite à la commande du Préfet de Région (localiser, recenser et connaître les personnes à la rue) auprès de l'OFPRUH et pour répondre à l'objectif des SIAO de coordonner l'ensemble des acteurs du territoire, la DDCS77 a mis en œuvre un groupe de travail réunissant les acteurs de la veille sociale (accueils de jour, maraudes et Samu Social) et le SIAO77.

Ces temps de travail trimestriels permettent de :

- Favoriser la connaissance entre acteurs
- Développer la connaissance des publics en situation de rue et de grande exclusion
- Recueillir les informations nécessaires à la compréhension des problématiques locales
- Elaborer des recommandations en direction des acteurs locaux de la lutte contre l'exclusion.

Plusieurs actions ont été mises en œuvre à partir de ce groupe de travail :

- La réalisation et la production d'une trame hebdomadaire renseignée par les partenaires de la veille sociale
- La remontée quotidienne de l'activité des équipes de maraudes bénévoles et du Samu Social
- Le déploiement du module maraude du SI-SIAO 115
- Le renseignement des enquêtes et travaux initiés par l'OFPRUH dans le cadre du recensement des accueils de jour et maraudes présents sur le territoire
- L'élaboration d'un guide des partenaires de la veille sociale à destination des professionnels.

Ces différents temps nous ont également permis d'optimiser le partenariat entre le SIAO77 et les différents acteurs de la veille sociale dans l'intérêt des personnes à la rue.

Dans le cadre de deux bulletins d'information du SIAO77 réalisés en 2019, la présentation d'actions et d'analyses liés à ce groupe de travail a été réalisée.

Au terme de l'année 2019, la nécessité de développer cette coordination est reconnue par tous.

En 2020, elle pourrait se développer par le renforcement des équipes de LA CROIX ROUGE FRANÇAISE (maraude, accueil de jour, Samu Social) et d'un coordinateur de la veille sociale pour l'équipe du SIAO77.



## Une réponse aux DNP 115 : l'articulation entre l'Entité Plateforme 115 et l'Entité Hébergement Logement

Depuis 3 ans, l'équipe de l'Entité Hébergement Logement intervient dans le traitement des DNP 115 :

### SUITE A DEMANDE NON POURVUE 115



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



#### ORIENTATION STRUCTURE DE PREMIER ACCUEIL

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

#### EVALUATION

La structure évalue la situation du ménage sur le SI SIAO et transmet la demande

#### TRANSMISSION

La demande transmise est inscrite sur liste d'attente

#### ORIENTATION

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

En 2019, 777 ménages ont été contactés par l'Entité Hébergement Logement suite à une DNP 115.

274 ménages ont bénéficié d'une demande SI-SIAO réalisée par un prescripteur.

47 ménages ont pu bénéficier d'une prise en charge : 30 en centre d'hébergement, 6 en logement accompagné (RS et FJT), 5 en SOLIBAIL et 1 ménage a bénéficié d'une proposition de logement.

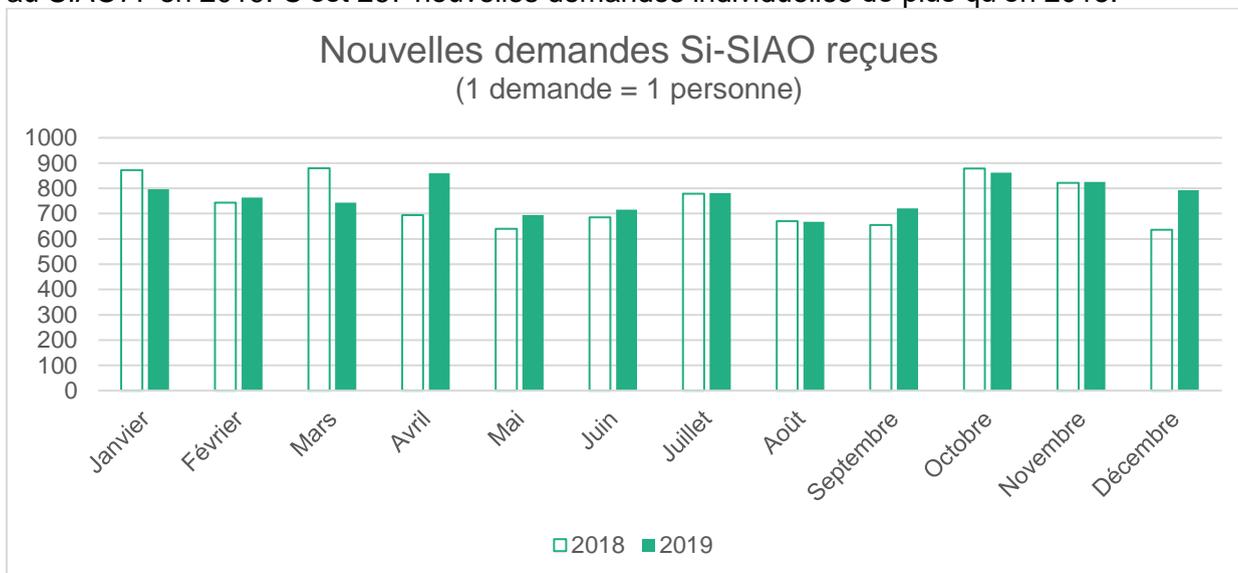
5172 demandes au profit de 4640 ménages soit 8313 personnes

2409 orientations exprimées en ménages soit 4641 orientations exprimées en personnes

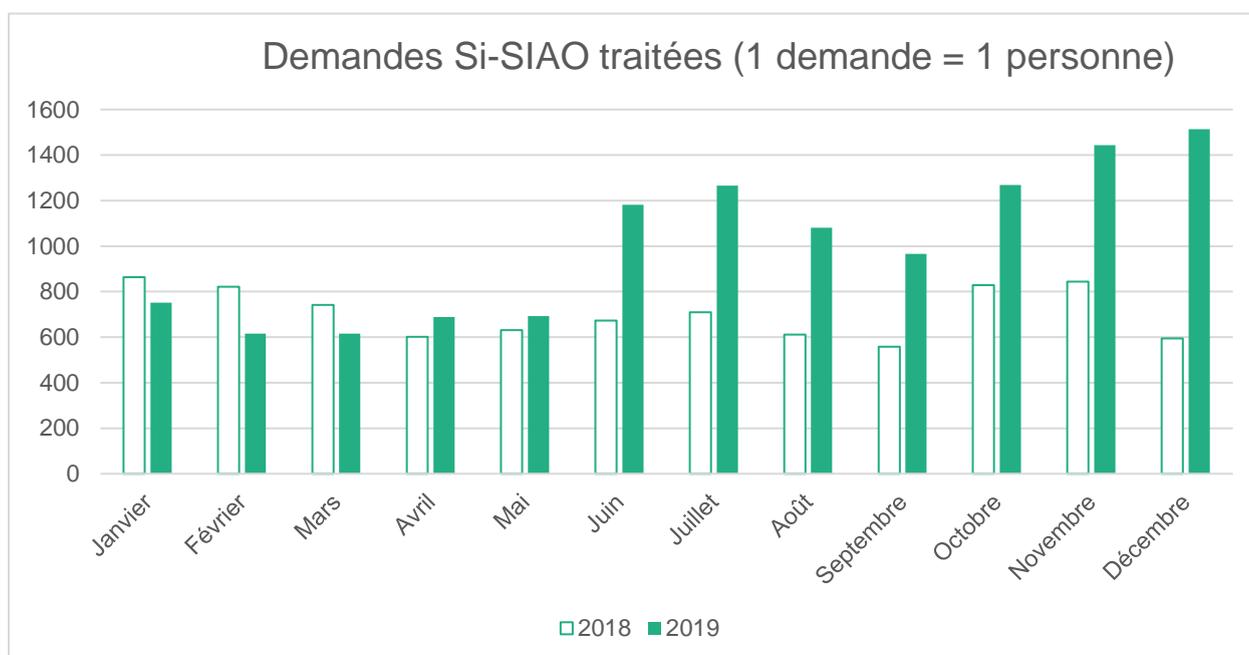
1514 ménages admis soit 3044 personnes admises

## 1. Les demandes SI-SIAO

9 223 nouvelles demandes individuelles (soit 5 172 groupes de demandes) ont été transmises au SIAO77 en 2019. C'est 267 nouvelles demandes individuelles de plus qu'en 2018.

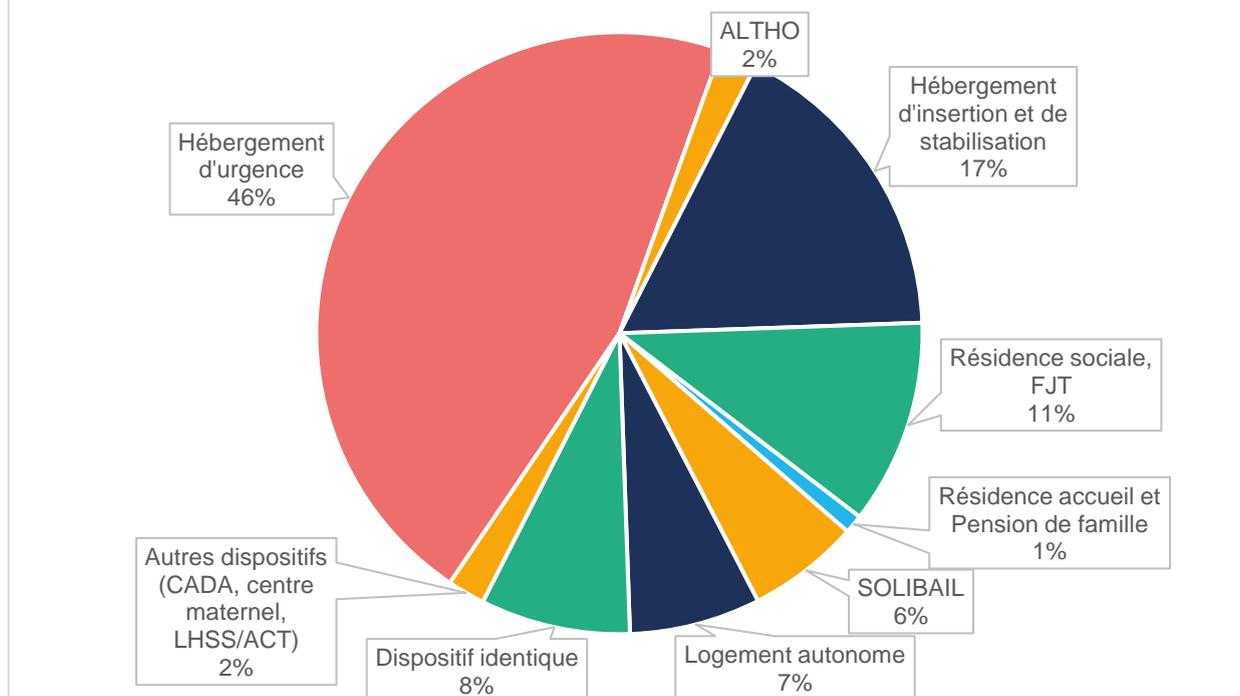


« Nouvelles demandes » est utilisée pour nommer les demandes transmises au SIAO77 au cours de la période. Il ne s'agit pas uniquement de demandes de « primo demandeurs » : ménages ou personnes non connus du SIAO77. Par exemple, une personne disposant d'une demande SI-SIAO est connue du SIAO77 et peut être orientée en centre d'hébergement puis bénéficier d'une « nouvelle demande » avec une préconisation SOLIBAIL.



Sur ce second graphique, nous présentons les nouvelles demandes et les demandes « re transmises » au cours de la période au SIAO77. Cela correspond aux demandes à compléter, demandes annulées et surtout les demandes à mettre à jour, particulièrement visible à partir du mois de juin 2019. En effet, nous avons mis en œuvre la durée de validité des demandes à 4 mois c'est-à-dire qu'une demande non actualisée durant 4 mois est retournée automatiquement à son prescripteur pour actualisation. Si la personne est toujours en demande, le prescripteur « re transmet » sa demande.

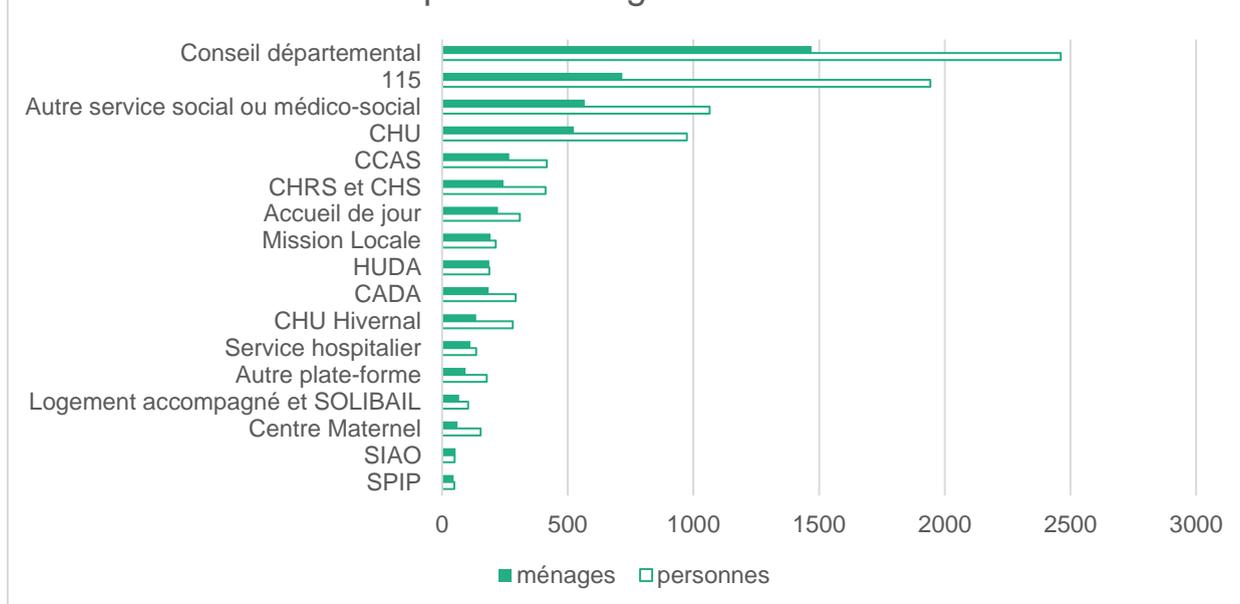
## Préconisations des demandes SI-SIAO



### Evolutions des préconisations entre 2018 et 2019 :

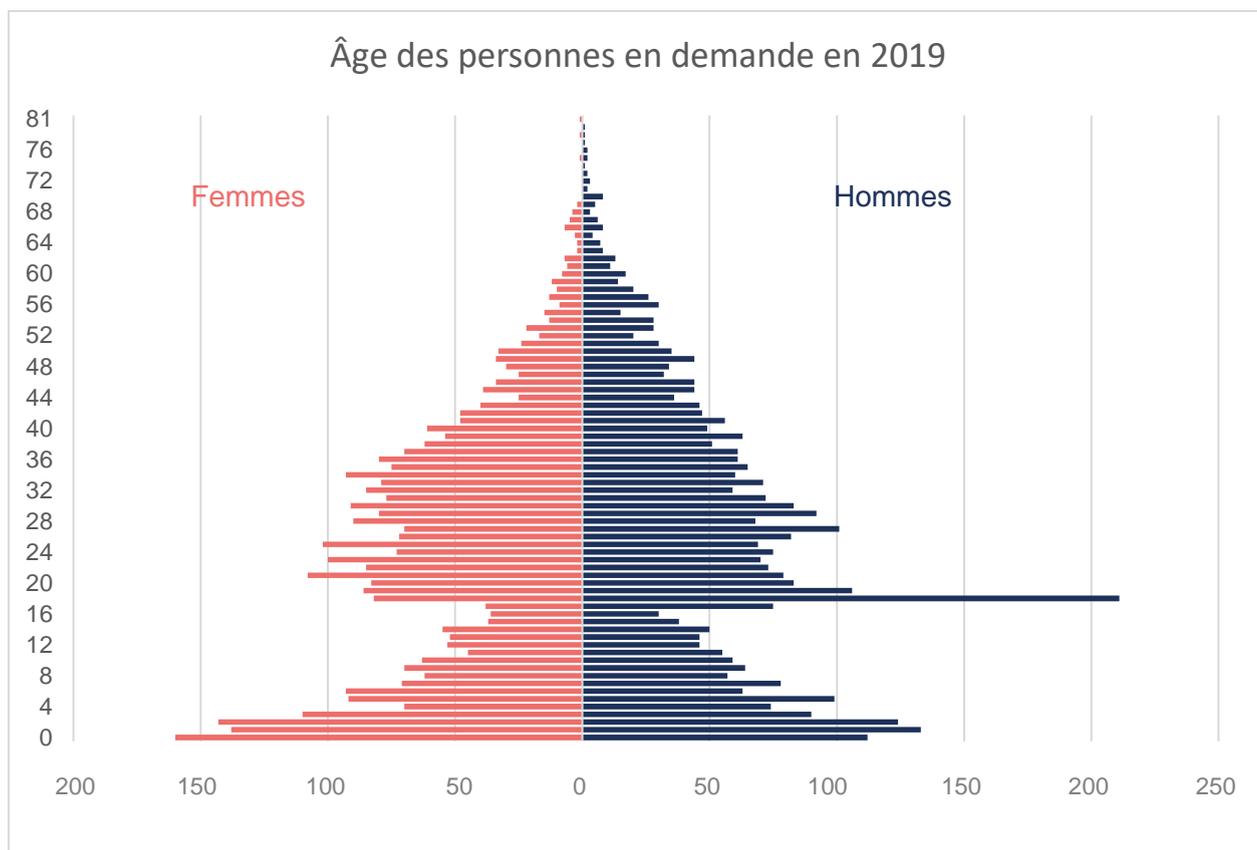
- Hébergement d'urgence + 3 points de pourcentage
- Alternative à l'hôtel + 1 point de pourcentage
- Hébergement d'insertion - 3 points de pourcentage
- Résidences sociale FJT + 2 points de pourcentage
- Résidence accueil et Pension de famille = proportion similaire
- SOLIBAIL + 1 point de pourcentage
- Logement autonome + 2 points de pourcentage
- Dispositif identique - 3 points de pourcentage
- Autres dispositifs - 1 point de pourcentage

## Prescripteurs à l'origine des demandes



Autre plate-forme : services tutélaires, AFPA, ASLL, FNAVDL, CPH, structures d'accueil dans le cadre de la protection de l'enfance, prévention spécialisée, PJJ, insertion par l'emploi

## 2. Caractéristiques individuelles des ménages/personnes



25 %



10 %



35 %

### Composition familiale des personnes en demande



25 %



4 %



2 %

## Référent justice du SIAO77

La loi n°2014-366 du 24 mars 2014 pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) et notamment son article 30 prévoit que pour l'exercice de ses missions, le SIAO peut passer des conventions notamment avec les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation (SPIP).

La circulaire du 3 mai 2016 relative à la coordination entre les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation et les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation, pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sortant de détention ou faisant l'objet d'un placement à l'extérieur.

*« L'accès des sortants de détention à l'hébergement et au logement constitue l'un des facteurs déterminants pour assurer une réinsertion sociale effective. Sont considérées comme sortants de détention les personnes condamnées sortants en fin de peine et les personnes sortant de détention dans le cadre d'une mesure de libération anticipée. C'est vers ce type de public que doivent se concentrer les actions des services pénitentiaires d'insertion et de probation et des services intégrés pour l'accueil et l'orientation.*

*Le SPIP organise la réalisation des évaluations sociales, qui pourront être effectuées avec l'appui d'un tiers ou du SIAO selon les modalités définies conjointement sur chaque territoire.*

*Elle précise également les modalités de coordination entre les services en vue de favoriser l'échange d'informations au bénéfice de la personne.*

*Cette coordination pourra être facilitée par la désignation d'un référent, qui sera l'interlocuteur de premier rang de l'autre service. Enfin, le préfet de département doit s'assurer de la prise en compte des besoins des personnes sortant de détention en termes d'accès à l'hébergement et au logement notamment dans le cadre de la réalisation des diagnostics territoriaux partagés ».*

Une convention SIAO77, Etat, SPIP, a été signée en 2017 en Seine-et-Marne. Pour favoriser l'accès à l'hébergement et au logement des personnes sous-main de justice et sortant de détention, l'équipe du SIAO77 est renforcée par la présence d'une référente justice depuis mars 2019.

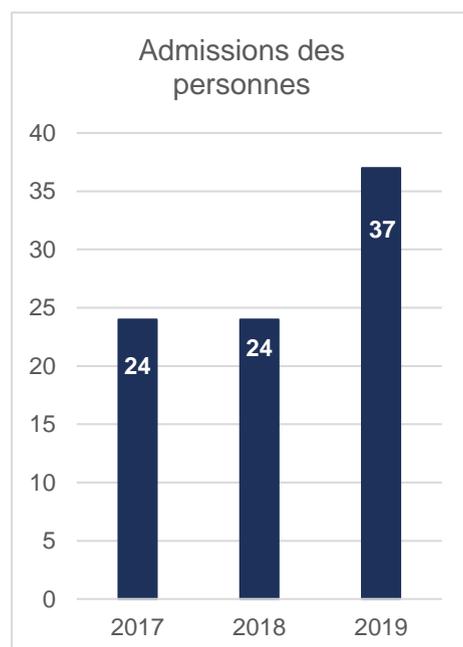
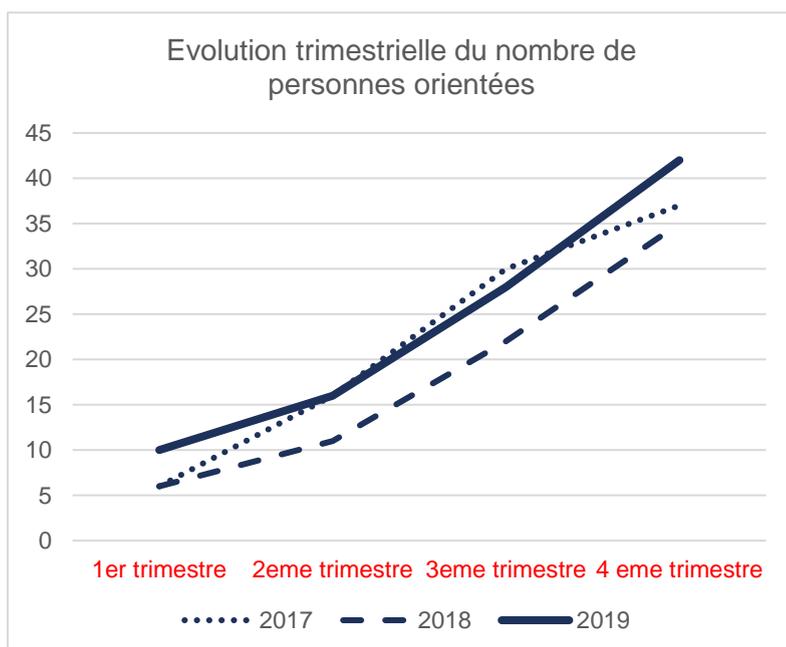
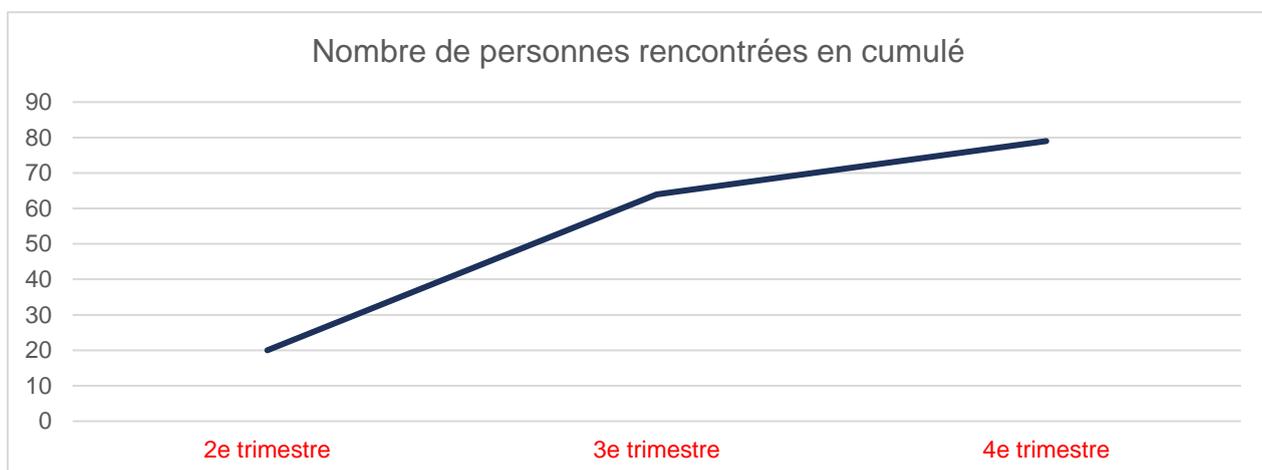
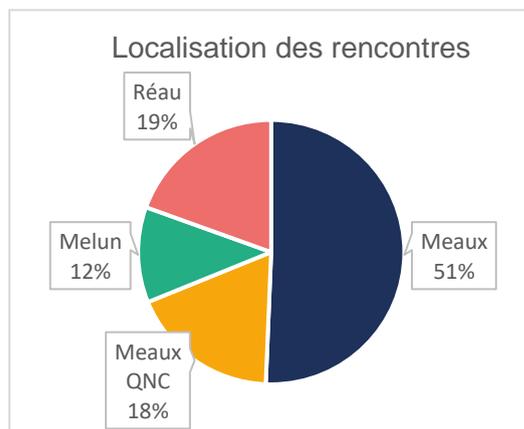
Depuis juin 2019, cette professionnelle a pour mission d'accompagner la réalisation et l'orientation des demandes SI-SIAO des Conseillers Pénitentiaires d'Insertion et de Probation notamment vers les places dédiées du périmètre du SIAO77. Des permanences sont assurées dans les trois centres de détention de Seine-et-Marne afin de présenter aux détenus les solutions d'hébergement/logement à leur sortie d'incarcération.

Les demandes SI-SIAO constituent un levier permettant d'éviter les situations de rue et le risque de récidive pour les personnes sortant d'incarcération et/ou disposant d'un suivi judiciaire en milieu ouvert.



Le champ d'intervention : les 3 centres pénitentiaires de Seine-et-Marne :

- La maison d'arrêt de Meaux avec un bâtiment « arrivants », un bâtiment « prévenus », un bâtiment « condamnés » ainsi qu'un bâtiment « CD » : Centre de Détention pour des peines plus longues. Un bâtiment annexe, le « QNC » : Quartier Nouveau Concept pour les semis libres qui bénéficient de sorties en journée selon des horaires bien précis fixés par le Juge de l'Application des Peines, ainsi que le Programme APRES visant à la réinsertion professionnelle post incarcération pour des personnes éloignées de l'emploi.
- Un centre de détention qui regroupe un bâtiment pour femmes, deux bâtiments pour hommes et une Centrale située à Réau.
- Enfin un second Centre de détention qui accueille uniquement des hommes avec des profils spécifiques à Melun.



Un quart des admissions est réalisé en logement accompagné. 3 admissions sur 4 le sont en centre d'hébergement.





Témoignage de Déborah, référente justice du SIAO77

*Juin 2019 : première expérience d'intervention en détention, à la fois pour le SIAO et pour moi-même.*

*Chaque établissement est soumis aux mêmes règles de sécurité et de contrôle mais les conditions de détention diffèrent afin de s'adapter à la durée et aux types de peines.*

*Intervenir en détention c'est se familiariser avec des professionnel.le.s d'horizons différents et comprendre un nouveau langage plein d'acronymes. C'est aussi s'adapter à des règles de sécurité très renforcées qui parfois nous prennent un temps important sur le temps dédié à nos missions.*

*Une règle : s'armer de patience !*

*Lorsque l'on me demande quelle qualification j'ai pour travailler en détention, je parle de mon expérience professionnelle qui est indispensable, selon moi, pour pouvoir adopter la bonne attitude. Je parle aussi de ma volonté réelle de travailler en détention, pour pouvoir supporter les contraintes quotidiennes de l'exercice d'un.e professionnel.le en centre pénitentiaire : blocage en bâtiment, retards, portiques de sécurité...*

*Le public rencontré est très varié, si bien que d'un rendez-vous à l'autre il faut savoir s'adapter. Certaines personnes sont en demande, d'autres n'y croient plus ou sont en colère. Au-delà des faits pour lesquels les personnes sont incarcérées, c'est de l'accompagnement pluridisciplinaire qui s'articule autour de la personne et de la volonté de cette dernière d'y adhérer, que découle la réussite du projet de sortie.*

*Ce qui me plaît, c'est de pouvoir rencontrer des personnes présentant des besoins et des attentes différentes.*

*La finalité pour une intervenante SIAO en détention est de faciliter l'accès à l'hébergement ou au logement accompagné des personnes concernées.*

*Le SIAO ne peut pas répondre à toutes les problématiques, c'est un dispositif qui a un champ d'intervention défini. Il faut savoir réorienter la demande afin de ne pas créer d'échec supplémentaire dans le parcours des personnes accompagnées.*

*Une des principales difficultés rencontrées actuellement, est l'accompagnement de personnes présentant des troubles psychologiques et/ou psychiatriques nécessitant une prise en charge médico-sociale (faute de place en résidence accueil ou de structures adaptées). Ce manque de places concerne d'ailleurs l'ensemble des personnes en demande auprès du SIAO.*



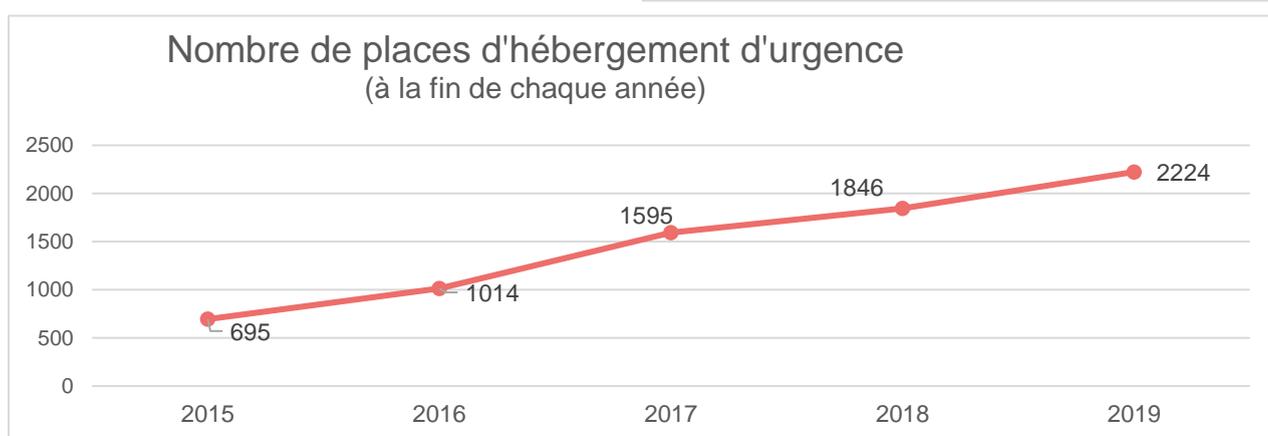
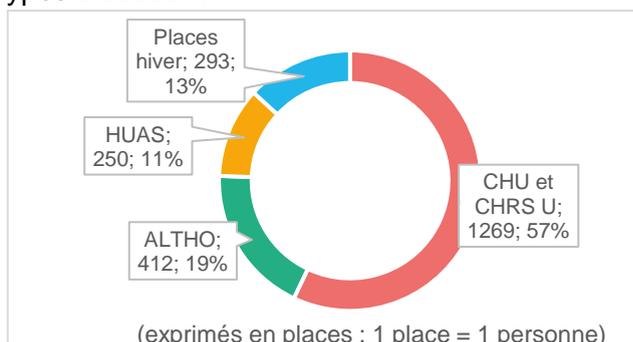
### 3. L'hébergement d'urgence

L'accueil en hébergement d'urgence est dédié aux personnes à la rue ou risquant de l'être à court terme, également aux personnes mises à l'abri par le 115. L'orientation des personnes sur ces places est réalisée avec une demande SI-SIAO Insertion.

L'hébergement d'urgence comprend différents types d'accueil :

- Centre d'Hébergement et CHRS Urgence
- Places ALTERNatives à l'Hotel
- Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social
- Centre d'hébergement hivernal

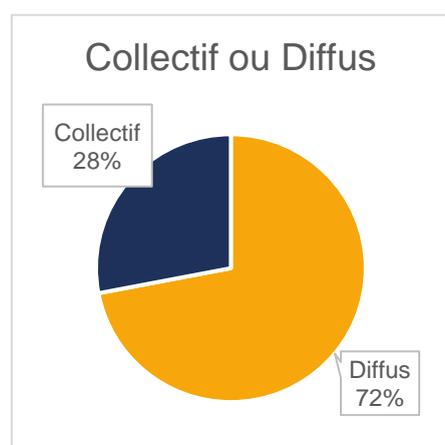
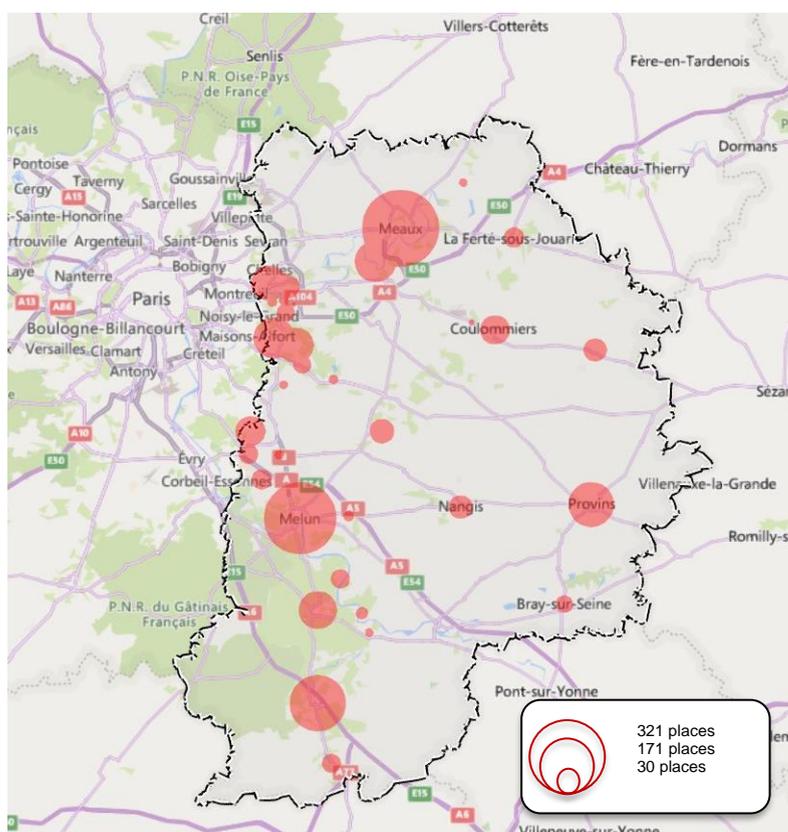
**2 224 places sont mises à disposition fin 2019. C'est 3 fois plus que fin 2015.**

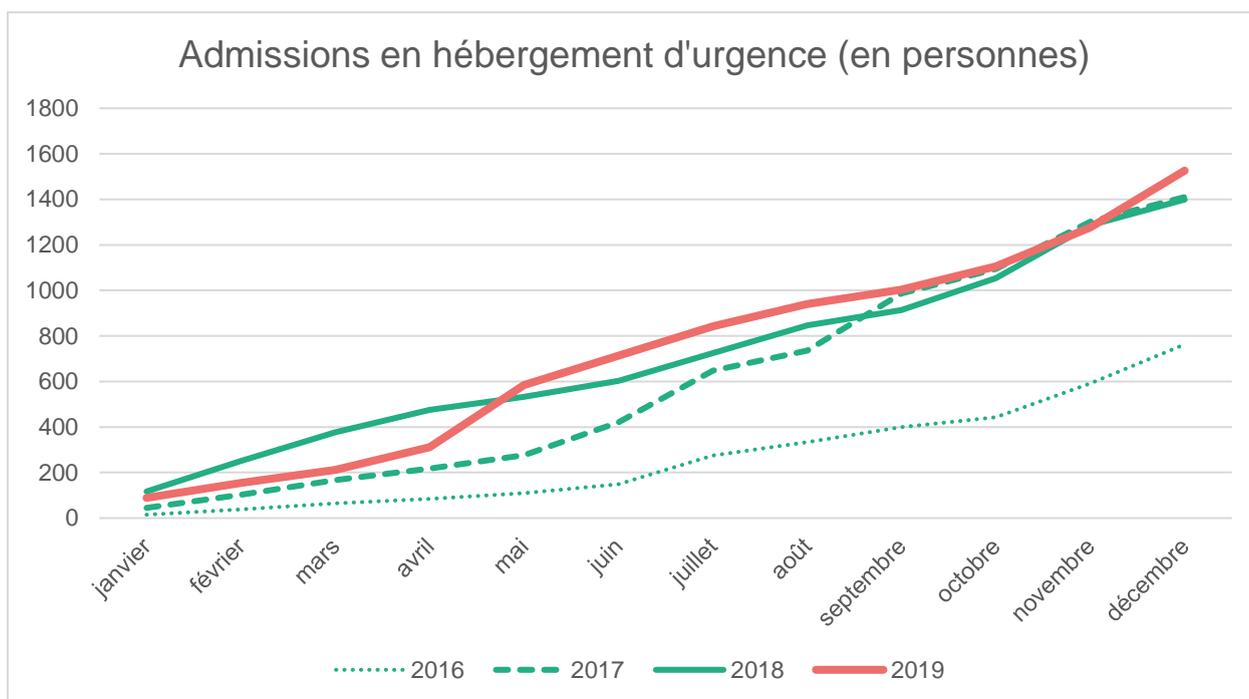


La carte présente la localisation des places d'urgence en intégrant les différents types d'accueils présentés ci-dessus.

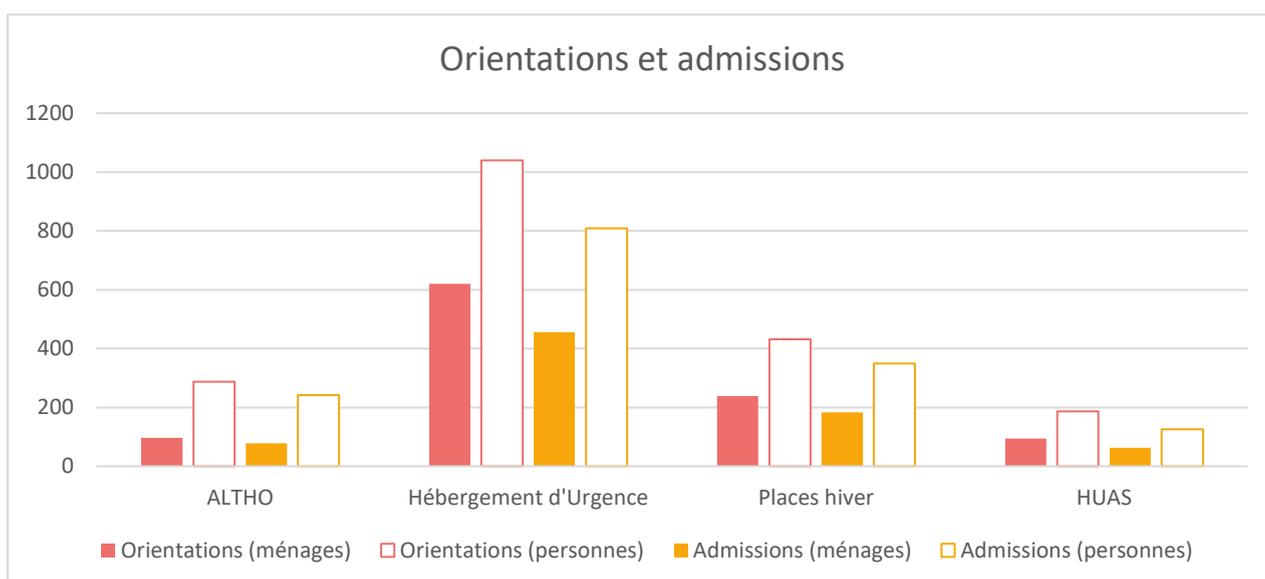
Il est important de noter que l'ensemble du territoire est couvert par ce type d'accueil.

Ci-dessous nous avons souhaité illustrer une autre spécificité de ces places :





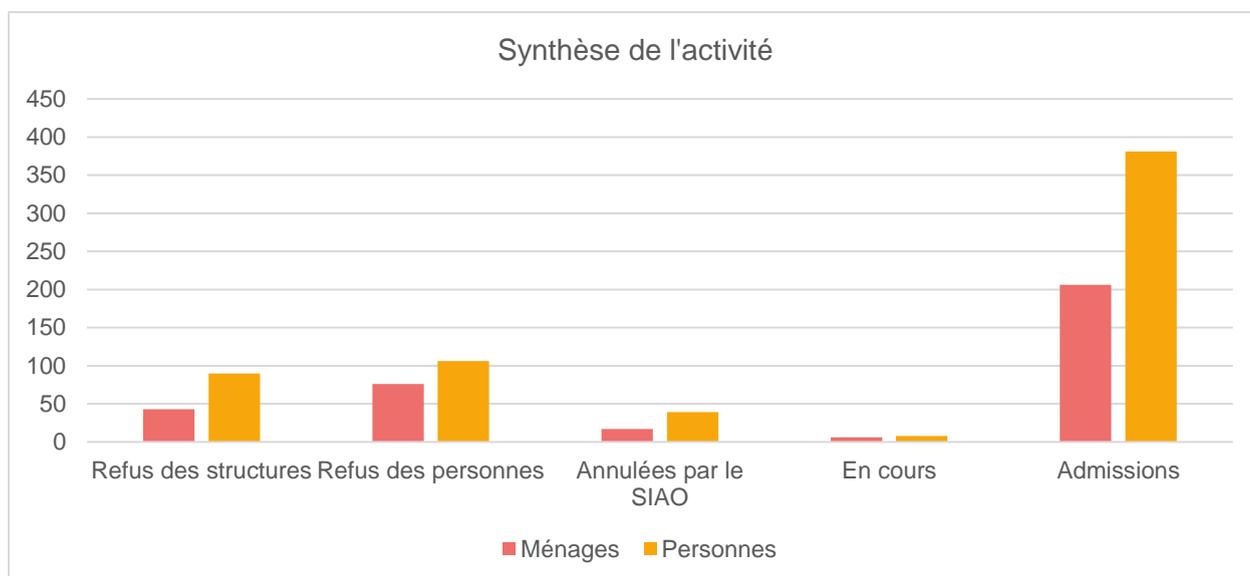
Le nombre de personnes admises en 2019 suit la tendance connue depuis 2017. Au terme de l'année, 1 526 personnes ont pu être orientées et sont entrées en hébergement d'urgence soit 127 personnes de plus qu'en 2018.



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

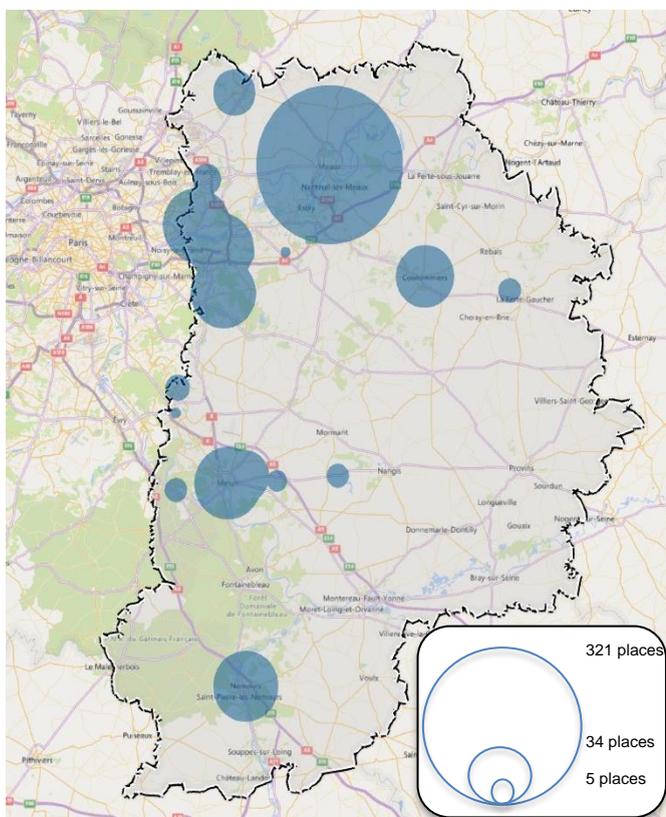
- De la part des personnes : 1% en ALTHO, 5% en hébergement d'urgence, 2% en place hiver, 13% en HUAS
- De la part des structures : 11% en ALTHO, 11% en hébergement d'urgence, 10% en place hiver, 16% en HUAS

## 4. L'hébergement d'insertion



L'hébergement d'insertion comprend les places de CHRS Insertion et Centre d'Hébergement et de Stabilisation. Cela représente 732 places.

Contrairement à l'hébergement d'urgence, des critères d'entrée sont établis par les structures. Les personnes orientées par le SIAO77 sont rencontrées lors d'un entretien. L'entrée du ménage est acceptée ou refusée en fonction de ces critères et de l'entretien. Il serait donc tentant de penser que les refus de la part des structures sont plus importants qu'en hébergement d'urgence or nous en observons un pourcentage équivalent : 14% des orientations sont refusées par les structures. Les refus de la part des personnes sont légèrement plus importants : 17% des orientations.



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

La consultation des commentaires liés aux refus nous permet de dégager deux tendances permettant de comprendre l'origine et la raison des refus :

- « La personne est injoignable ou ne donne pas suite » est un motif expliquant 44% des refus. Cette situation correspond à 73% des refus des personnes isolées (hommes ou femmes) âgées de 18 à 25 ans.
- 34% des refus sont expliqués par un phénomène d'inadéquation qui peut émaner de :
  - La structure : « ressources insuffisantes », « relève d'un CHU », les problématiques médico-psychologiques sont également repérées comme étant à

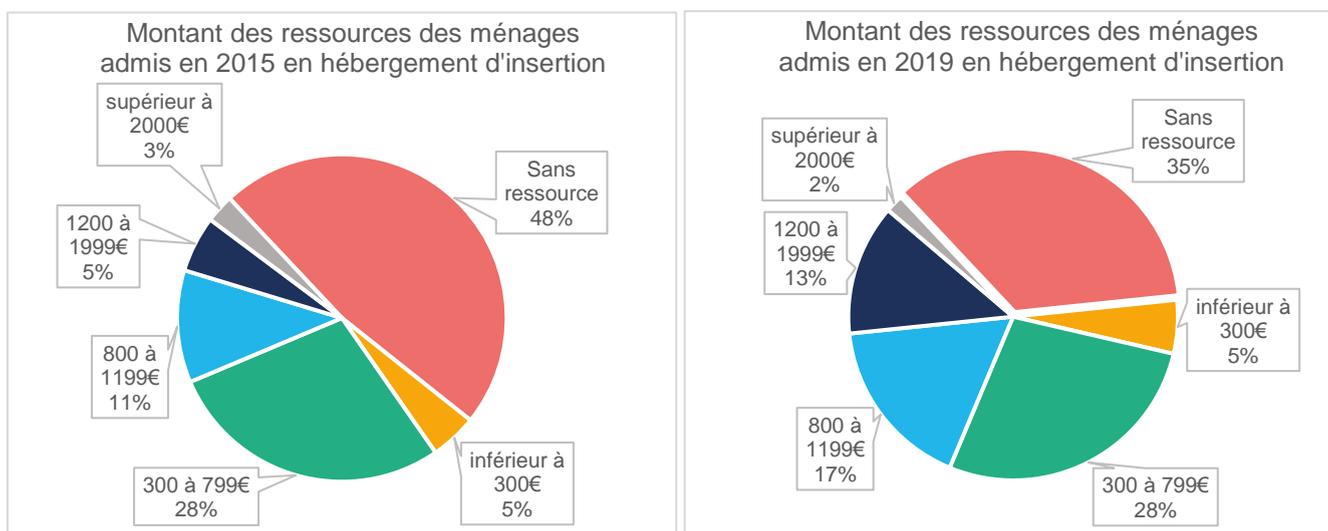
- l'origine de ces refus. Pour les personnes isolées âgées de 18 à 25 ans, la scolarité et les études sont avancées pour justifier le refus dans le cadre d'une inadéquation.
- La personne : non adéquation entre l'attente de la personne et la réalité de la structure. L'exemple type se retrouve dans le souhait de pouvoir cuisiner de manière indépendante et autonome alors que la structure propose une restauration collective.

Plus globalement, les règles et contraintes induites par le collectif sont à l'origine de cette inadéquation pour les personnes. Cette observation peut se confirmer par la proportion des refus d'orientations en HUAS (type d'accueil également collectif) présentée dans la partie Hébergement d'urgence (29% d'orientations refusées par la structure ou la personne contre 16% en hébergement d'urgence majoritairement proposé en appartement diffus).

Les commentaires des refus portant sur l'insuffisance des ressources, un éloignement trop important de l'insertion, ou encore la non-possibilité de financer la participation financière peuvent interpeller. Le développement de l'offre de logement accompagné et du dispositif SOLIBAIL, dans la dynamique du « Logement d'Abord », a amené l'Entité Hébergement Logement à encourager les préconisations vers ces types d'accueil. Ainsi, nous allons à l'encontre de la logique dite « de l'escalier » : depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, un homme seul à la rue peut accéder directement à un logement en résidence sociale (s'il répond favorablement aux critères d'accès), cela sans passer par un accueil en centre d'hébergement. Ce fonctionnement a-t-il un impact sur les publics orientés en centre d'hébergement d'insertion ? Peut-on observer une plus grande précarité des personnes admises sur ces places ?

En comparant les ressources des ménages admis en 2015 et en 2019 plusieurs observations peuvent contredire l'hypothèse que nous formulons : la part des ménages sans ressources est plus importante en 2015 qu'en 2019. Ce delta est compensé en 2019 par des proportions plus importantes qu'en 2015, pour les regroupements de ressources entre 900 et 1999€.

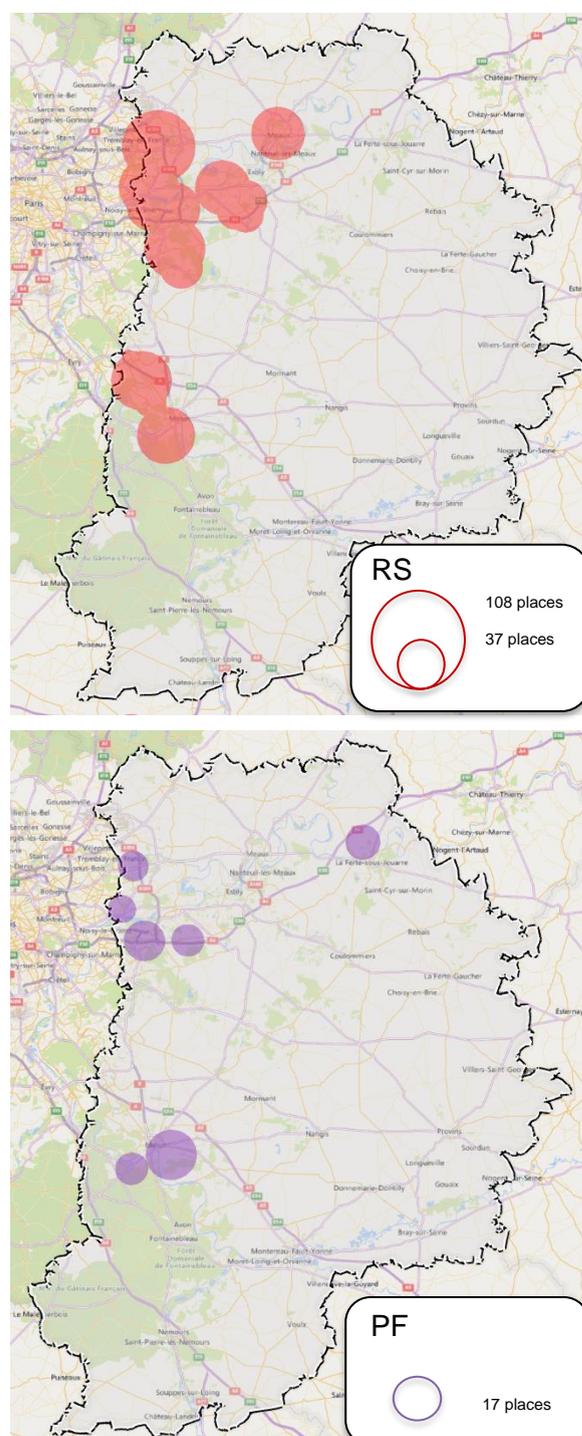
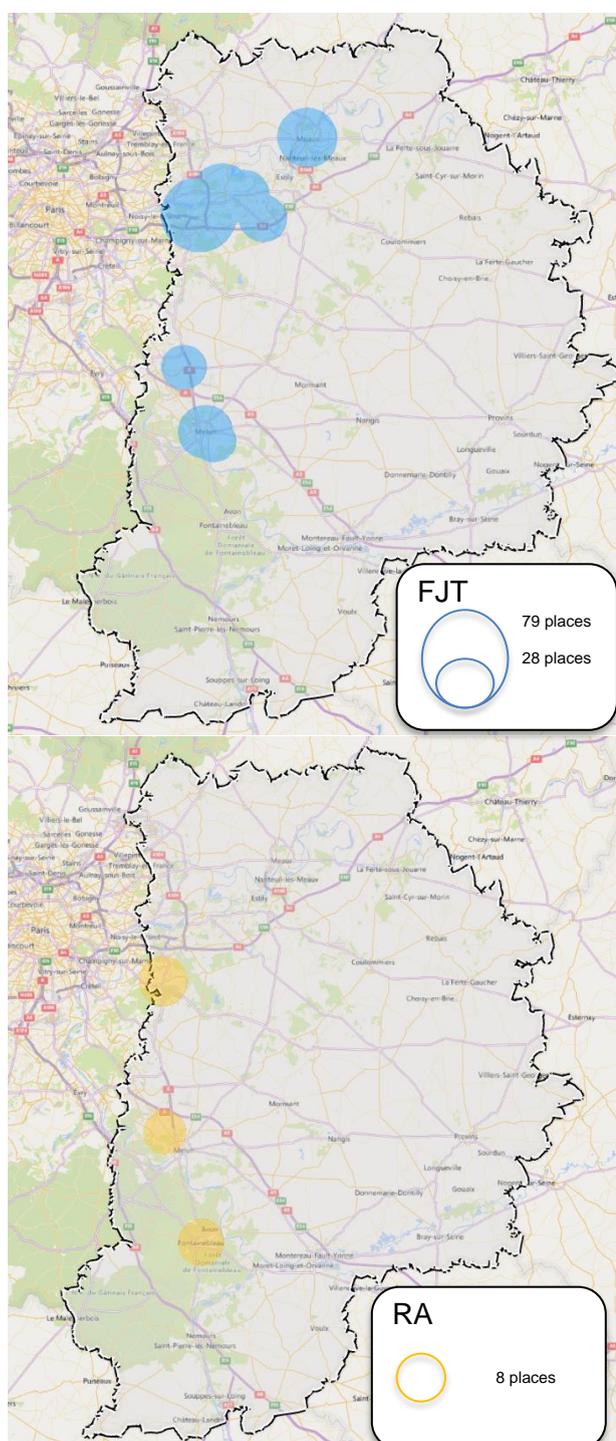
Ces changements ne peuvent pas être expliqués par une modification des compositions familiales des ménages admis : les familles avec enfants représentent 29% des ménages en 2015 contre 26% en 2019. Le nombre d'enfants à charge pour ces ménages est équivalent (2,1 en 2015 contre 2 en 2019).



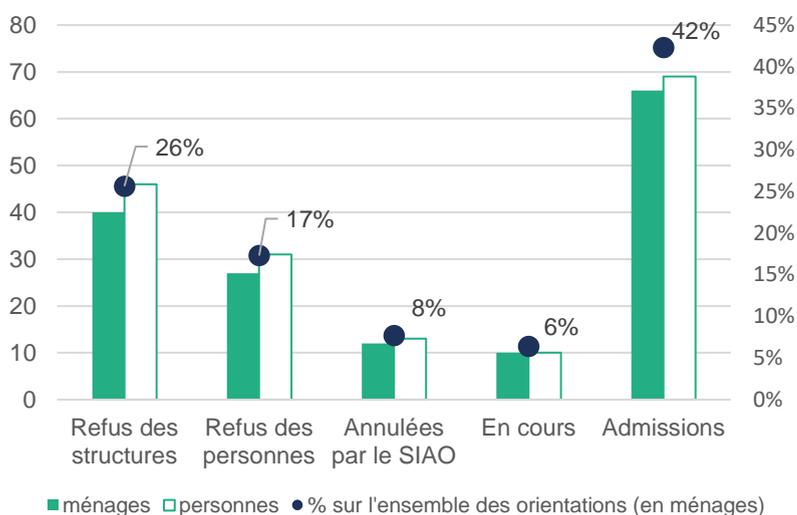
## 5. Le logement accompagné

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

Nous proposons ci-dessous une répartition des places (contingent Etat uniquement) sur le territoire en fonction du type de structures : Foyer de Jeunes Travailleurs, Résidence Sociale, Résidence Accueil, Pension de Famille.

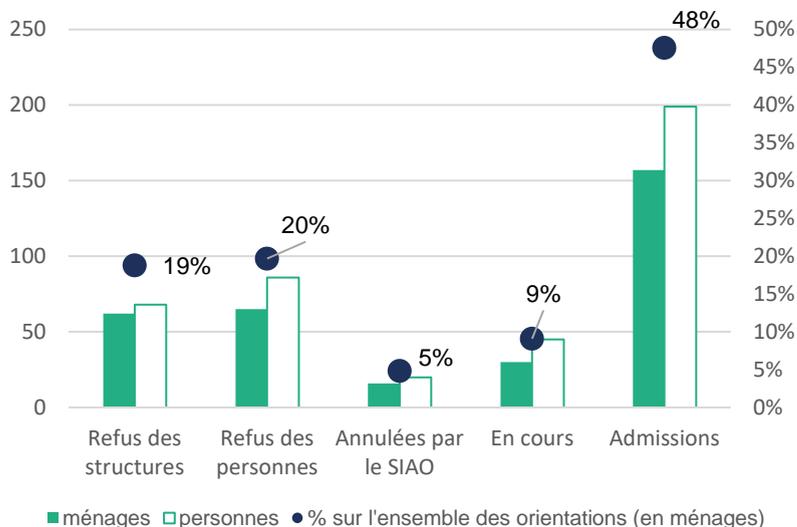


## Synthèse de l'activité FJT



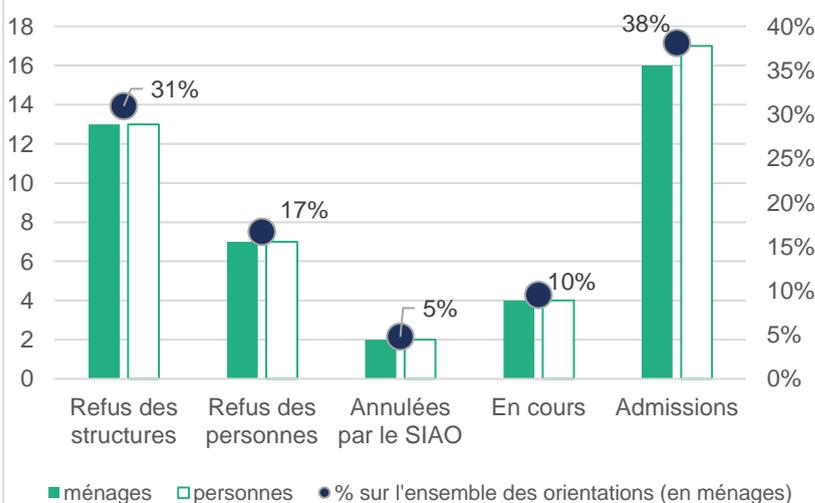
Le nombre de personnes admises en FJT en 2019 est moins important qu'en 2018 (69 en 2019 contre 99 en 2018). Le graphique ci-contre présente la difficulté rencontrée par le SIAO77 dans l'orientation des personnes en FJT : 42% des orientations seulement aboutissent à une admission. 48% des orientations seulement en résidences sociales aboutissent également à une admission mais il est à noter que l'origine des refus est inversée par rapport aux FJT. Une part plus importante de personnes refuse l'orientation qui est proposée par le SIAO77 contrairement au FJT.

## Synthèse de l'activité RS



Le manque d'autonomie, dans le « savoir habiter » du candidat entraînent des refus particulièrement pour les FJT. Les regroupements familiaux, les droits de visites ou les gardes alternées, les unions civiles ou religieuses (avec des personnes sans titre de séjour en cours de validité sur le territoire notamment) peuvent aussi être évoqués pour motiver les refus. Enfin, l'incertitude dans la pérennité des ressources (CDD, Interim) ou plus largement la formation professionnelle (contrat d'apprentissage) sont des éléments régulièrement observés.

## Synthèse de l'activité PF & RA

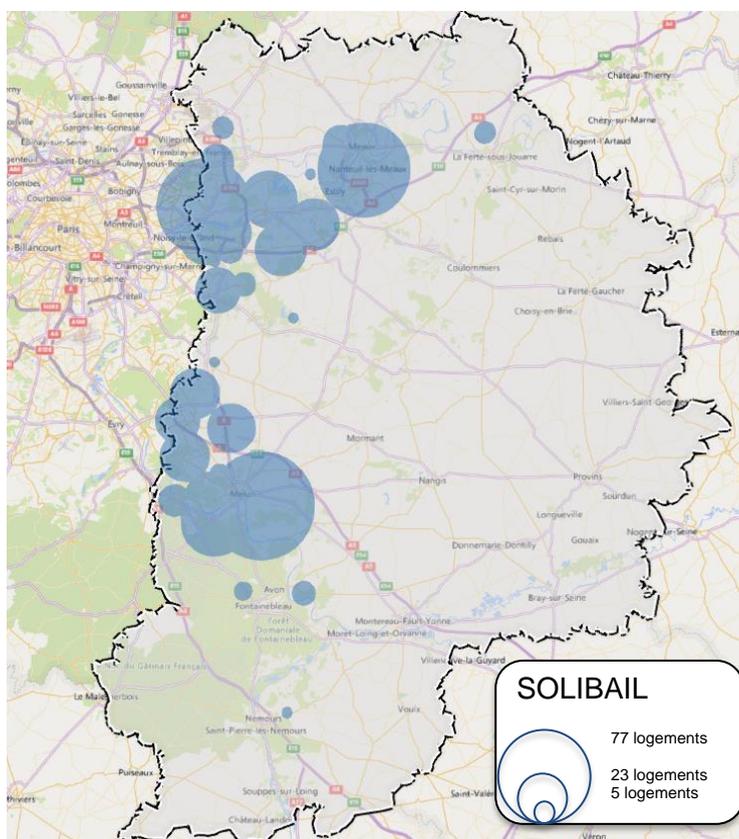


En 2019, le nombre d'admissions en résidence sociale est plus important qu'en 2018 : + 44 personnes. Cette augmentation s'explique par l'ouverture de nouvelles résidences sur le territoire et devrait se poursuivre en 2020 avec l'ouverture de trois nouvelles résidences dédiées à un public généraliste.

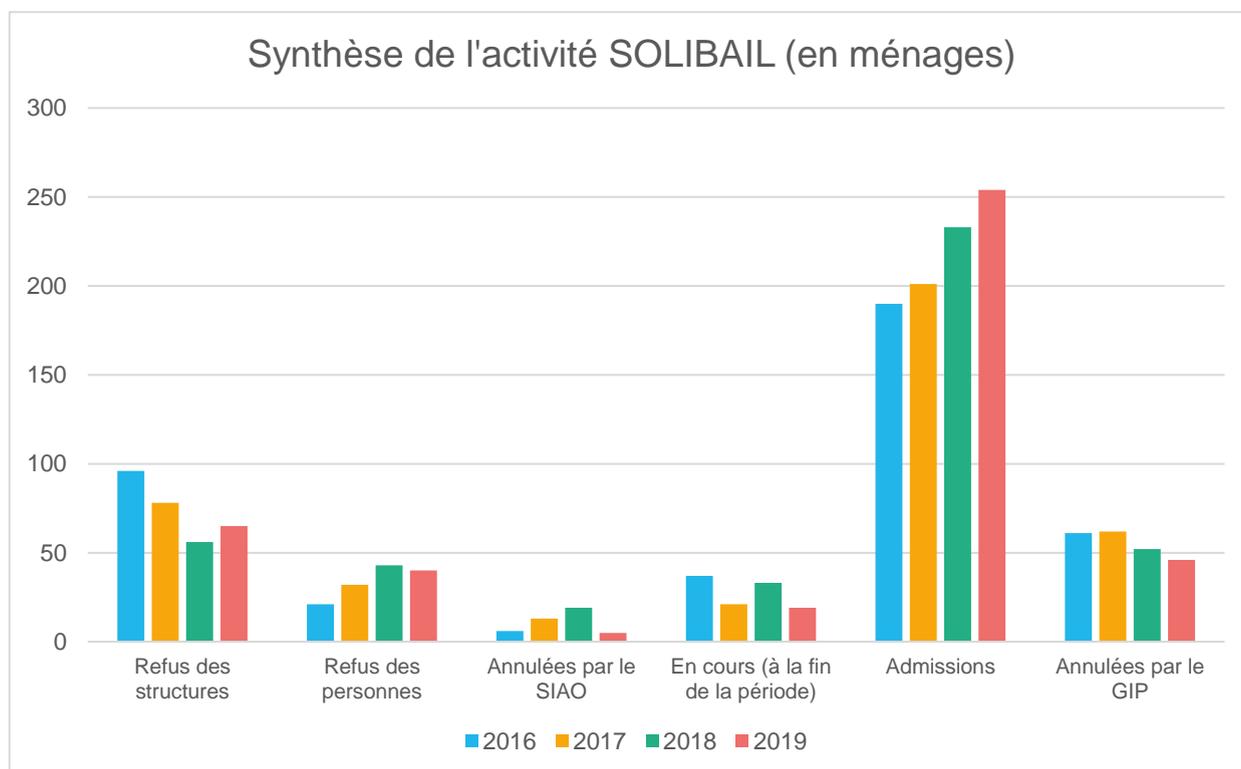
L'augmentation du nombre de personnes admises en pension de famille est observée (17 personnes en 2019 contre 1 seule en 2018) et s'explique par l'ouverture d'une nouvelle pension de famille mais également de places qui ont été mises à disposition au sein de structures existantes.

En résidence accueil, sur l'ensemble de l'année, une seule place a été mise à disposition et a permis une admission comme en 2018.

## 6. L'intermédiation locative

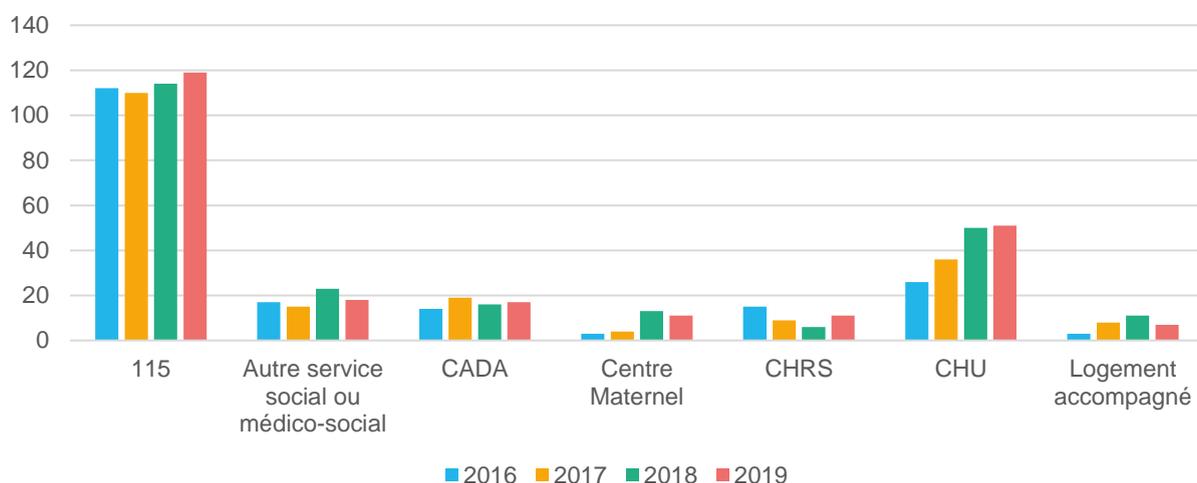


SOLIBAIL est un dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du « Logement d'abord ». Il a pour objectif de contribuer principalement à la résorption des nuitées hôtelières des ménages mis à l'abri par les plateformes 115 des SIAO. Ce dispositif s'adresse également aux ménages hébergés en structures d'hébergement, en centre maternel et en CADA. La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) a défini les critères d'éligibilité et d'orientation dans un référentiel. Fin 2019, 633 logements SOLIBAIL sont mis à disposition en Seine-et-Marne. Lorsqu'un logement est disponible une procédure permettant de prioriser les publics est mise en œuvre. Le dispositif SOLIBAIL est régional. Ainsi, les ménages peuvent être orientés sur un autre département d'Ile de France (en dehors de Paris).

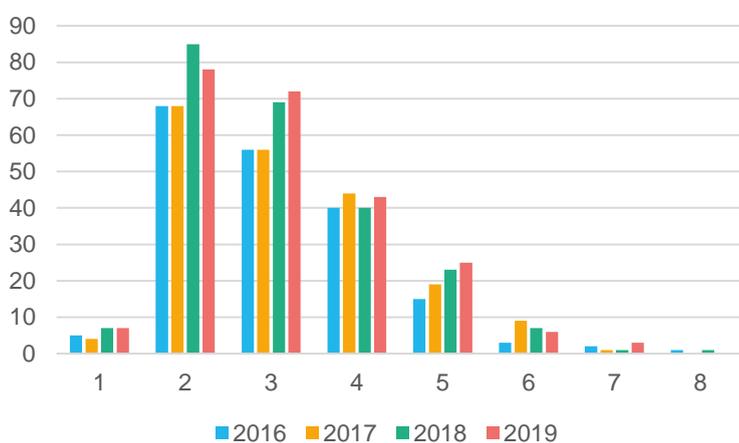


En 2019, 254 ménages soit 800 personnes ont pu accéder à un logement SOLIBAIL suite à une orientation du SIAO77.

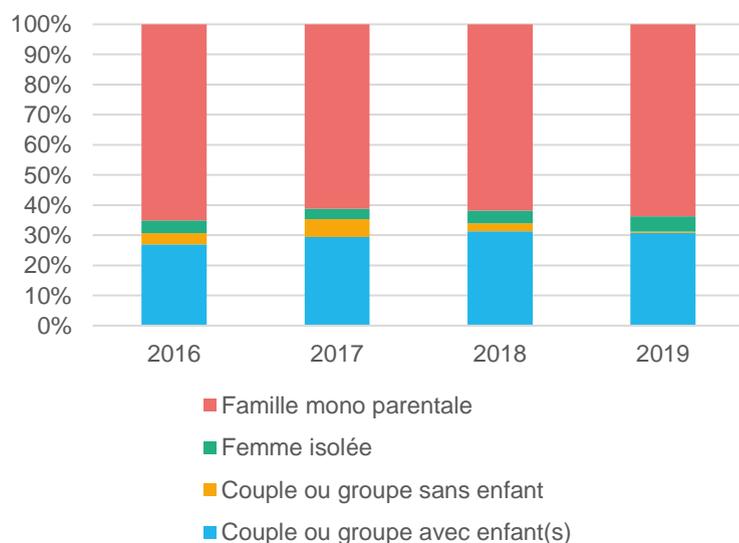
### Prescripteurs à l'origine de la demande permettant l'admission (exprimé en ménages)



### Nombre de personnes par ménage (exprimé en ménages)



### Compositions familiales



Depuis 2016, nous pouvons observer une certaine homogénéité dans les caractéristiques individuelles des ménages accédant au SOLIBAIL :

- Les ménages mis à l'abri par la Plateforme 115 du SIAO77 sont majoritaires.
- Jusqu'en 2018, le nombre de ménages hébergés en CHU avant d'être admis en SOLIBAIL a augmenté. En 2019, cette augmentation est moins significative.
- Le nombre de ménages hébergés en CHRS (Insertion et Stabilisation) apparaît être en dessous de ce qui pourrait être réalisé.
- Deux valeurs modales peuvent être repérées dans la répartition en fonction du nombre de personnes par ménages admises en SOLIBAIL (ménages de 2 et 3 personnes) ce qui correspond aux deux principales compositions familiales : couple ou groupes avec enfant(s) et famille mono parentale.

\* Les ménages composés d'1 personne sont des femmes enceintes.

## Témoignage de Marie-Noelle, Opératrice SIAO de l'entité Hébergement Logement : Comment oriente-t-on vers SOLIBAIL?

L'orientation d'une famille vers un logement SOLIBAIL est assez « technique ». Nous profitons de ce rapport d'activité pour vous en présenter une synthèse.



*Suite à une mise à disposition d'une place d'hébergement, la recherche d'un candidat est habituellement réalisée à partir du SI-SIAO. Or, ce n'est pas possible pour le SOLIBAIL. Les critères de recherche mobilisables sont clairement insuffisants et ne nous permettent pas de réaliser cette action. Ainsi, un fichier Excel est régulièrement mis à jour en fonction des actualisations des*

*demandes :*

- Différents filtres sont appliqués : par exemple la sélection du public hôtel (par rapport au délai de priorité), la composition familiale (en fonction de la typologie du logement), le lieu d'emploi des ménages qui ont des ressources d'activité.*
- Il faut aussi prendre en compte certains critères tels que la présence d'un ascenseur si le logement est situé dans les étages (une femme seule enceinte avec deux enfants en bas âge au 4ème étage sans ascenseur risque d'être en difficulté au quotidien). Un logement en rez-de-chaussée peut-être une opportunité pour les personnes ayant des besoins spécifiques en termes de mobilité. Dans les calculs, il faut prendre en compte des fluides (par exemple les ménages avec peu de ressources accéderont plus facilement au SOLIBAIL si les fluides sont collectifs).*
- La demande SI-SIAO est consultée pour vérifier la cohérence des informations renseignées. Si ce n'est pas le cas le prescripteur est contacté pour réaliser une mise à jour.*
- Le temps de transport pour les ménages qui travaillent est calculé mais il faut prendre en compte les éventuels autres impératifs (suivi médical, prise en charge des enfants en structures spécialisées...).*
- La grille de calcul du logement est renseignée.*
- Une estimation de l'APL est également réalisée.*
- Une fois toutes ces étapes réalisées, il est temps de contacter le ménage pour lui proposer l'orientation et lui présenter le logement.*
- Si le ménage adhère à la proposition un mail est adressé au GIP avec la grille de calcul et l'évaluation SI-SIAO au format PDF.*
- L'orientation est réalisée sur le SI-SIAO vers des structures qui sont pilotées, non pas par les gestionnaires SOLIBAIL, mais par les opérateurs du SIAO77.*

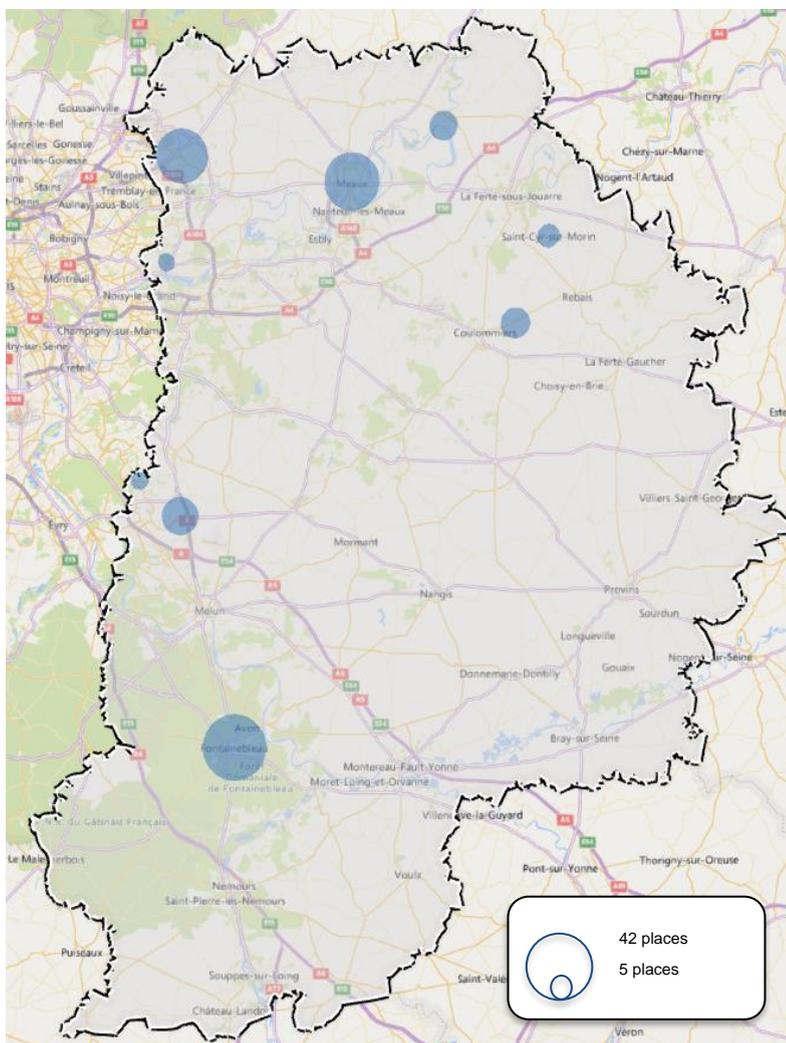


*Le traitement d'une demande SOLIBAIL et son orientation prend en moyenne une heure.*

En 2019, le taux d'admission (demandes admises à la suite d'une orientation) atteint 58%, il était de 53% en 2018, 49% en 2017, 46% en 2016. C'est une valeur qui démontre que malgré les contraintes, notre mobilisation et notre investissement permettent d'améliorer le dispositif et notamment dans la fluidité vers le logement.



## 7. ALT, Logements passerelles et logements spécifiques



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

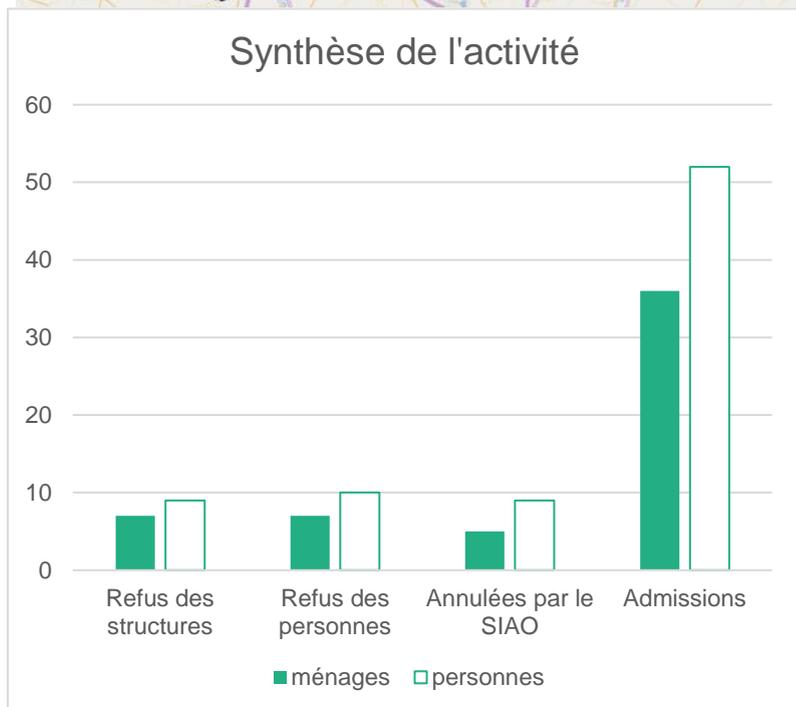
Les logements passerelles, les logements spécifiques comme les logements ALT présentent tous des spécificités liées aux projets que les structures ont développées.

Par exemple, le dispositif Logements Passerelle Jeunes, situé exclusivement dans la Communauté d'Agglomération du Pays de Meaux (CAPM) est unique dans le département. Il est soumis à une Convention tripartite entre la Mission Locale, LA ROSE DES VENTS et le bailleur Meaux Habitat. Un double-accompagnement est proposé : l'accès à la formation et/ou l'emploi par le référent Mission Locale et le suivi global dans le logement par LA ROSE DES VENTS. Le public accueilli est âgé de 18 à 25 ans. La durée de séjour est de six mois renouvelables.

Une place est réservée à une convention complémentaire intégrant le service de l'hôpital psychiatrique de Meaux.

Nous recensons autant de mises à disposition en ALT qu'en logements passerelles ou logements spécifiques.

71% des orientations aboutissent à une admission. Des critères d'accès particulièrement précis sont désormais connus par le SIAO77 permettant de proposer les candidatures les plus adaptées possibles au projet de la structure.



## 8. Autres activités du SIAO77

### Préparation de la COMED (Commission de MEDIation)

Le SIAO77 travaille en lien avec les services de l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement) et de la DDCS dans le cadre de l'instruction des demandes de reconnaissance DAHO et DALO. En amont de chaque COMED, l'ADIL et la DDCS sollicitent auprès du SIAO77 les informations relatives aux demandeurs afin de s'assurer, entre autres, de la date et de la préconisation des demandes. Un délai de deux mois après la première demande auprès du SIAO77 est requis pour que le recours soit recevable.

Les dossiers sont ensuite portés à l'ordre du jour des COMED. Pour chacune des situations connues du SIAO77, ce dernier apporte son éclairage par l'actualisation des données dont il dispose.

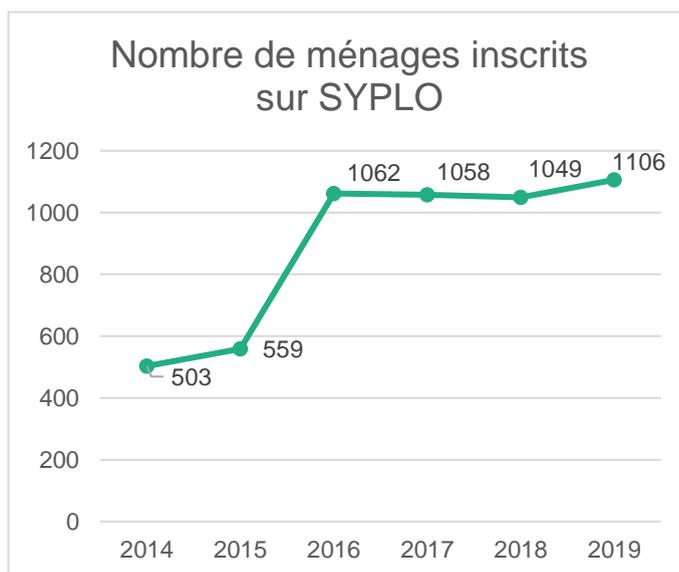
En 2019 : 22 COMED se sont tenues, 802 demandes d'informations ont été formulées auprès du SIAO77.

Ce dernier recensait 785 demandes en 2018, 681 demandes en 2017, 468 demandes en 2016.

### La labellisation SYPLO

Le SyPLo (Système Priorité Logement) est une application web développée depuis 2011 par le Cerema (Centre d'Études et d'Expertise sur les Risques, l'Environnement, la Mobilité et l'Aménagement), qui permet de mieux gérer l'accès des personnes au parc de logements réservés, et d'améliorer leur parcours jusqu'à l'accès à un logement.

Depuis mars 2013, le SIAO77 labellise dans le logiciel SyPLo les ménages, prêts au logement et hébergés en structures ou mis à l'abri à l'hôtel. Pour cela, chaque fin de mois, les structures d'hébergement, de logement accompagné, les CADA, HUDA, CPH et les centres maternels agréés et l'EMASM font parvenir au SIAO77 les éléments d'informations relatifs aux familles relogeables (cette remontée prend la forme d'un tableau navette). Chaque mois, le SIAO77 dénombre environ 50 tableaux à traiter. Ces informations constituent la base pour que le SIAO77 effectue la labellisation des ménages. Le SyPLo constitue un vivier de ménages prioritaires à l'accès au logement social.



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

Ce protocole a été signé le 30 décembre 2016 par le Préfet, le Président du Conseil Départemental de Seine-et-Marne et l'AORIF (Association des Organismes HLM de la Région Ile-de-France). Il fixe des objectifs de logements ou relogements annuels aux bailleurs du département à hauteur de 1 962.

Chaque mois, l'Entité Hébergement Logement recense dans un tableau envoyé à la DDCS, les ménages labellisés dans SyPLo, sans conditions de ressources, hébergés en structure d'hébergement, dans un dispositif d'asile ou mis à l'abri à l'hôtel.

La DDCS effectue la suite de la labellisation dite « PDALHPD ».

Cette opération permet au service logement de la Préfecture et aux bailleurs d'identifier ces ménages comme prioritaires dans SyPLo afin de leur proposer rapidement un logement.



## Les missions liées à la fiche AFFIL

L'Association Francilienne pour Favoriser l'Insertion par le Logement réunie des bailleurs sociaux (l'AORIF, Association des Organismes de logement social de la Région Ile-de-France), des associations et Action Logement.

L'AFFIL s'inscrit ainsi dans le cadre du « Logement d'abord », qui vise à ce que les personnes mal-logées et dépourvues de logement accèdent directement au logement autonome et pérenne, sans prérequis d'insertion, et, lorsque la situation le requiert, grâce à un accompagnement adapté et de qualité. Dès lors qu'elle remplit les conditions administratives pour accéder au logement social et dispose de ressources suffisantes pour payer son loyer et ses charges, toute personne peut accéder à un logement. Pour autant, dans certains cas, un accompagnement, plus ou moins renforcé, pourra être nécessaire pour favoriser l'appropriation et la gestion de son logement.

Cette ambition nécessite donc de pouvoir qualifier de manière partagée, pour chaque ménage, les éventuels freins à l'accès au logement, mais également les atouts sur lesquels il peut s'appuyer afin de mobiliser les outils et moyens d'accompagnement les plus appropriés.

Les notions de « prêt au logement » ou de « prêt à habiter » sont très souvent utilisées par les différents acteurs du circuit d'accès au logement, sans pour autant qu'une définition claire en soit donnée. Il semble que chacun y mette un contenu différent, alors même qu'elles revêtent un aspect décisif dans la décision de positionnement ou d'attribution.

L'AFFIL a développé et a fait évoluer une trame, communément appelée « fiche AFFIL », elle peut être :

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

Le SIAO77 est mobilisé dans le développement de l'utilisation de la « fiche AFFIL ».

En 2019, chaque mois, pour chaque structure d'hébergement sollicitant l'inscription d'un ménage prêt au logement sur SYPLO un contrôle de cohérence a été réalisé entre les informations renseignées sur le SI-SIAO et les éléments liés à la labélisation SYPLO. Cette action n'est pas automatisée. En raison de la charge temps qu'elle représente, au moins un ménage prêt au logement par structure est sélectionné au hasard chaque mois pour réaliser cette recherche. La fiche AFFIL est alors demandée si des incohérences, des questionnements apparaissent. Un accompagnement au changement est donc mené avec les partenaires des centres d'hébergement. Cet investissement permet aux ménages hébergés d'accéder dans les meilleures conditions au logement.



## SYSTEMES D'INFORMATION ET OBSERVATION SOCIALE

### 1. SI-SIAO INSERTION

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



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

En 2019, 304 personnes ont bénéficié d'un temps de formation autour du SIAO Insertion. 18 sessions ont été réalisées sur site à la demande des partenaires. 4 sessions spécifiques, dédiées aux cadres des structures ont été organisées.

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

Lors de la diffusion du bulletin d'information des éléments portant sur le SI-SIAO sont développés. Enfin, lors de modification de pratiques ou de procédures une attention particulière est donnée quant à la communication des éléments aux partenaires concernés.



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

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

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

Comme cela a été le cas les années précédentes, nous avons continué de participer aux différentes instances régionales et nationales liées à l'utilisation et l'évolution du SI-SIAO.



## 2. SI-SIAO 115

Réalisé par la DGCS maîtrise d'ouvrage du SI, cet outil propose une interface et une ergonomie d'une grande qualité. La base de données est la même que celle du SI-Insertion. Les possibilités d'utilisation sont donc particulièrement intéressantes et nous ont permis et nous permettent de nous projeter vers de nouvelles pratiques répondant d'avantage aux besoins des personnes en situation de vulnérabilité.

La Plateforme 115 du SIAO77 utilise le SI-SIAO 115 depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2018. La bascule vers ce nouvel outil a été réalisée de manière complète dès le début de notre utilisation. Durant les premiers temps d'utilisation, des difficultés, parfois bloquantes, ont pu déstabiliser l'organisation des équipes de la Plateforme 115 et des équipes attenantes. L'ensemble des professionnels ont toujours fait preuve d'investissement et de rigueur dans les missions qui leurs sont confiées. Avec le soutien de la DGCS, de nos partenaires du PHRH et de la DSI du Samu Social de Paris nous avons pu trouver des solutions et une résolution aux difficultés rencontrées. La bascule au SI-SIAO 115 était accompagnée du lancement de l'interconnexion avec le logiciel de gestion du PHRH. Un an après notre bascule, plusieurs départements ont débuté l'utilisation de cette interconnexion indispensable dans le cadre de la régionalisation de la réservation des nuitées hôtelières.

Au terme de l'année 2019, malgré la mise en œuvre de différentes instances de travail autour de l'interconnexion et du déploiement d'importantes solutions techniques, deux difficultés subsistent et sont actuellement en cours de traitement.

Également, de manière concertée avec les autres SIAO d'Ile-de-France nous avons participé à la rédaction de demande d'évolutions du SI-SIAO 115. Ces demandes portent sur des besoins opérationnels et sur des éléments facilitants son utilisation.

Enfin, dans le cadre de l'utilisation des données, nous avons été sollicités afin de réaliser des tests croisés entre les différents moyens permettant ce type de production.



Le travail d'accompagnement auprès des équipes de la Plateforme 115 s'est poursuivi sous la forme de groupe de travail permettant de moderniser les procédures existantes.

Également, une vigilance constante est nécessaire dans la résolution de difficultés, d'anomalies, parfois d'erreurs d'utilisation sur le SI-SIAO 115.

Enfin, un temps d'échange et d'information est mis en œuvre avec chaque professionnel intégrant la Plateforme 115. Ce temps permet de compléter la formation opérationnelle qui est dispensée par la supervision.

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



### Focus : utilisation par les partenaires de la Veille Sociale

Le Préfet de la Région Ile-de-France a confié à l'OFPRUH (Observatoire Francilien des Personnes à la RUe et/ou Hébergées) le 12 février 2018 dans une lettre de mission, la contribution à des « travaux de repérage et de décompte des personnes à la rue » dans le but « d'obtenir une photographie la plus exhaustive possible de leur nombre, de leurs profils et de leurs besoins. » Ces travaux permettront « d'adapter les réponses aux besoins réels des usagers et contribueront à une meilleure fluidité de l'hébergement vers le logement ».

Dans ce cadre, et pour répondre à cet objectif des SIAO, de coordonner les acteurs de la veille sociale, la DDCS77 a mis en œuvre un groupe de travail réunissant les partenaires, maraudes, Samu Social et accueils de jour ainsi que le SIAO77.

L'utilisation d'un formulaire Excel commun permettant de mutualiser les connaissances des publics et de réaliser des remontées d'informations a rapidement été plébiscitée mais a également montré rapidement ses limites.

L'utilisation du volet maraude du SI-SIAO 115 a donc été expérimentée, elle est aujourd'hui utilisée par les équipes du Samu Social et par trois accueils de jours. Plusieurs temps de formation ont été réalisés pour chaque partenaire permettant de sensibiliser les équipes cadres et les équipes terrains : lever les représentations, les a priori quant à l'utilisation de l'outil. L'appropriation a été systématiquement réalisée par le biais d'une présentation projetée ainsi que d'une utilisation au cours de la session en base de formation. Des mémos et une assistance similaire à celle que nous proposons pour le SI-SIAO Insertion ont été réalisés.

Après plusieurs semaines, plusieurs mois pour certains partenaires, nous vous proposons cette synthèse des remarques qui pourrait optimiser l'utilisation :



L'utilisation est dépendante de la connexion au réseau internet : sur le territoire des « zones blanches », non desservies par un réseau, sont pour autant « couvertes » par les équipes de maraudes qui y rencontrent des personnes qui s'y sont abritées.

La présentation générale est dédiée à une utilisation par les plateformes 115 : le module maraude permet de répondre à différents besoins mais pourrait assez facilement être amélioré (« prendre un appel » peut être remplacé par « créer une demande » comme le prévoit la refonte du SI-SIAO). Certains items, correspondants à des propositions de réponses apportées par les équipes de maraudes ou les équipes des accueils de jour n'existent pas pour le moment, le recours à l'item « Autre » est régulièrement utilisé. La création d'un profil dédié aux accueils de jour peut-elle apporter une plus-value ? Des réponses spécifiques telles que « prendre une douche », « faire une machine à laver » ne correspondent pas aux maraudes mais sont une réponse courante apportée par les équipes des accueils de jour.



Se « géo localiser » au moment de la rencontre représenterait un gain de temps mais aussi un gain qualitatif non négligeable. La connaissance de la localisation des différentes équipes permettrait aussi à la coordination de mobiliser l'équipe adéquate afin de répondre de manière efficace à un signalement de personne en danger de rue.

Réitérer, dupliquer à jour « J » une demande réalisée à jour « J-X ». Même si le temps de réalisation d'une demande est inférieur à 2 minutes, toutes tâches répétitives qui peut être automatisées est un gain de temps pour la personne.



Identifier les différentes équipes de maraudes. Aujourd'hui, l'ensemble des équipes font partie d'un « ensemble commun » sur le SI-SIAO 115. Nous avons mobilisé un champ permettant à chacun de s'identifier mais cela pourrait être automatisé ou, la sélection pourrait être réalisée avec un menu déroulant propre à chaque SIAO. Cette spécificité permettrait aussi d'orienter les demandes de prestations de la Plateforme 115 à une équipe en particulier et non à l'ensemble comme c'est le cas aujourd'hui (ce qui nécessite l'envoi d'un mail pour doubler l'information sur le SI-SIAO115).



### 3. SISIAO.net



En 2019, le SISIAO.net a été complètement mis à jour.

Développé par **Laurent Thiesset**, coordinateur superviseur de l'observatoire du SIAO78, ce site regroupe différentes ressources pour les utilisateurs de nos deux départements. Un travail d'harmonisation des pratiques est en cours avec le SIAO78 et devrait prochainement aboutir à des mémos et tutos communs aux deux SIAO.

Ainsi, le site internet sisiao.net proposera des documents téléchargeables liés au SIAO77 : l'agenda, les contacts, la possibilité de vous inscrire aux prochaines sessions de formation SI-SIAO...

### 4. Amélioration de la connaissance des publics hébergés

La DDCS77 a mis en œuvre et pilote un groupe de travail réunissant les responsables, représentants des centres d'hébergement de Seine-et-Marne volontaires et le SIAO77. Plusieurs séances de travail ont permis de définir une liste d'indicateurs et de variables communs.

La production des éléments chiffrés est réalisée à partir du SI-SIAO Insertion.

Les variables renseignées dans le SI-SIAO permettent une gestion opérationnelle des demandes (traitement, orientation, admission). Ces données nous permettent également de produire des connaissances, essentiellement des statistiques descriptives pouvant contribuer à l'aide à la décision.

Volontairement, la trame de recueil proposée pour cet exercice s'inspire de la grille d'observation sociale réalisée dans le cadre de l'OFPRUH portant sur les caractéristiques individuelles des personnes en demandes auprès du SIAO. Des comparaisons seront ainsi réalisables.

Au terme de l'année 2019, la trame est constituée de 24 variables portant sur la situation des ménages à l'entrée du centre d'hébergement, lors de la dernière actualisation ainsi que des éléments portant sur l'activité des services.

Initialement, nous avons imaginé centraliser et automatiser la production des données chiffrées. Lors de la dernière réunion du groupe de travail, la volonté de produire ces éléments chiffrés de manière autonome a été exprimé par les représentants des centres d'hébergement. Pour accompagner cette réalisation, le SIAO77 a proposé la mise en œuvre de temps de formation à l'utilisation d'export brut du SI-SIAO.

Également, la volonté de mesurer les évolutions dans le parcours des publics accueillis a été exprimée par les représentants des centres d'hébergement. Il s'agit de confronter la situation individuelle des ménages à l'entrée et à la sortie ou lors de la dernière actualisation. L'objectif est d'apprécier la qualité et l'investissement dans l'accompagnement des publics hébergés.



## 5. Synthèses des demandes

Régulièrement, des éléments chiffrés, des recensements, des enquêtes et des études sont réalisés par l'observatoire social et sont transmis aux services de tutelles DRIHL, DDCS. Des réponses aux questionnements internes au SIAO77 sont également effectuées. Ces demandes concernent des thématiques variées. Elles peuvent être récurrentes, régulières ou ponctuelles et à réaliser dans des délais souvent très contraints. A ces demandes s'ajoutent la réalisation de 4 bulletins d'informations ainsi que 4 présentations chiffrées pour la commission départementale du SIAO77.



## 6. FOCUS : l'accès au logement des personnes hébergées

En 2019, le nombre de personnes qui ont quitté un centre d'hébergement et accédé au logement a augmenté. Plusieurs indicateurs nous permettent d'observer cette progression.

L'inscription sur SYPLO des ménages accueillis en centre d'hébergement et prêts au logement a permis la signature de 144 baux en 2019.

SYPLO n'est pas le seul vecteur permettant ce type de sorties : nous nous sommes donc intéressés à l'ensemble des sorties vers les logements autonomes, les logements accompagnés et les logements accompagnés et SOLIBAIL recensées depuis 2017 pour les ménages hébergés.

A nouveau, une progression du nombre de personnes accédant à ce type de sortie est observée.

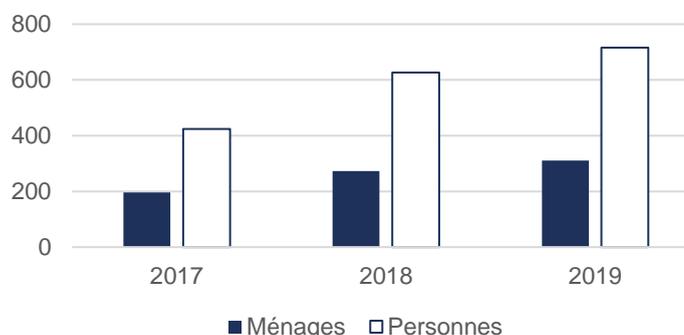
Le logement est la solution représentant une majorité de sorties : 64% des personnes sont sorties vers un logement (410 personnes en logement public et 53 personnes en logement privé).

Le nombre de personnes sorties en fonction du type de centre d'hébergement est une donnée à contextualiser : le nombre de places de CHU est 3 fois plus important que le nombre de places en hébergement d'insertion et de stabilisation (HI/STAB). Les personnes orientées vers ALTHO n'ont pas les mêmes profils que celles orientées en HUAS.

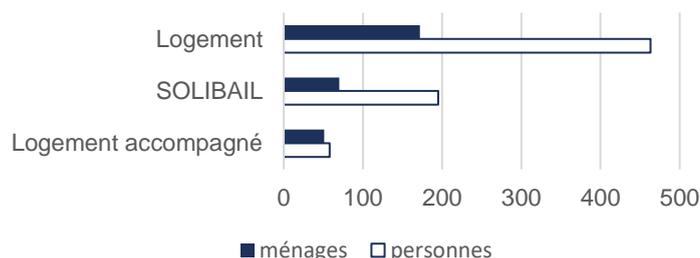
Nombre de baux prenant effet suite à la labélisation SYPLO par le SIAO77 pour des ménages sortant de centre d'hébergement



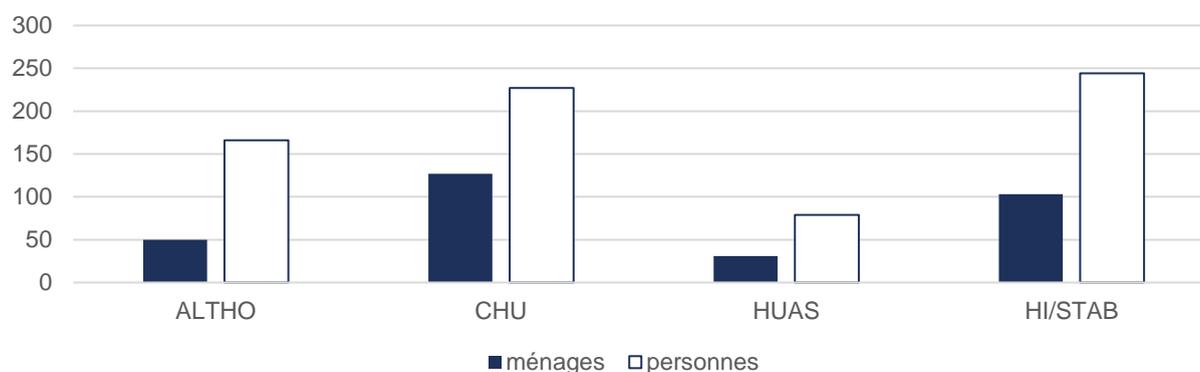
Sorties vers le logement autonome, logement accompagné et logement SOLIBAIL des ménages accueillis en centre d'hébergement



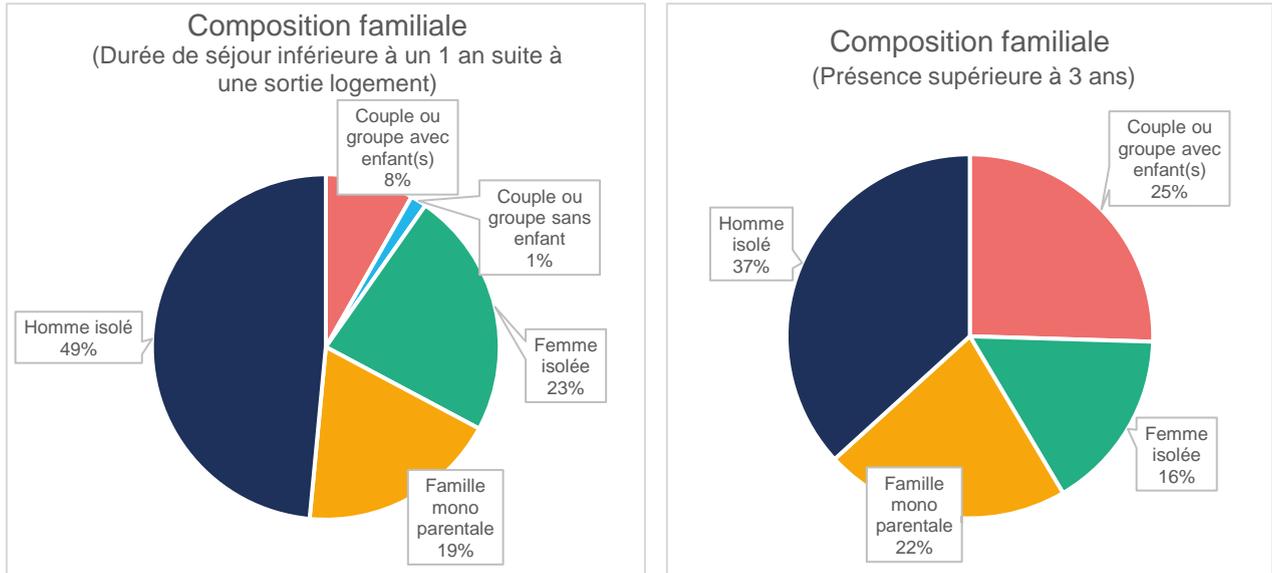
Types de logements



Type de centre d'hébergement



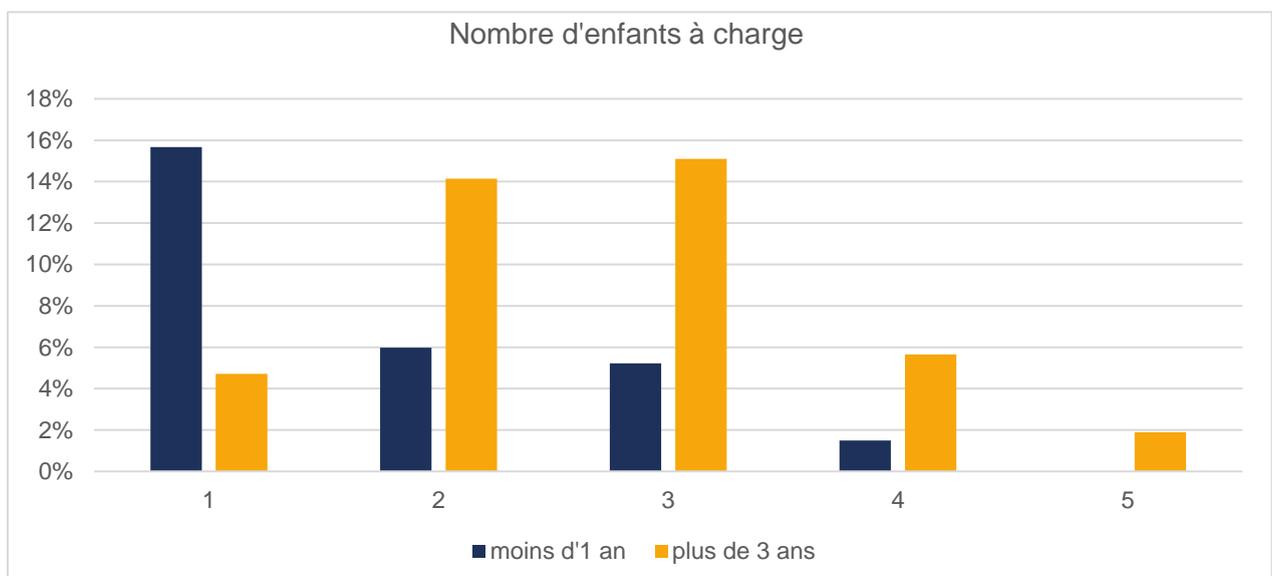
En 2019, 263 personnes, soit 106 ménages, sont présents en centre d'hébergement depuis plus de 3 ans. Nous avons souhaité comparer certaines de leurs caractéristiques individuelles à l'entrée en centre d'hébergement avec celles des ménages sortis en logement (logement autonome, logement accompagné ou SOLIBAIL) moins d'un an après leur entrée. Nous nous sommes concentrés sur les ménages présents ou qui l'ont été en CHU, en CHRS Insertion et en centre de Stabilisation.



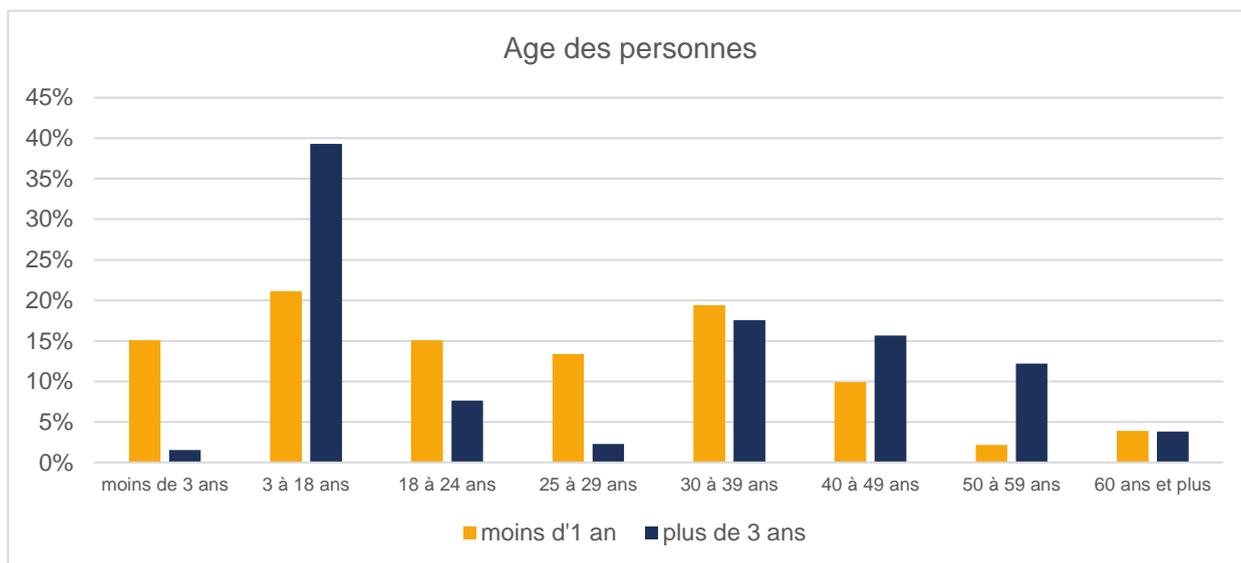
La composition familiale présentée est calculée à partir de l'unité ménage. Des variations non négligeables sont observées pour les hommes isolés, couples ou groupes avec enfants, dans de moindres proportions pour les femmes isolées et les familles mono parentales.

Le nombre d'enfants à charge par ménage est en corrélation avec la composition familiale (présentée ci-dessus). La proportion des ménages sans enfant est plus importante pour les ménages sortis moins d'1 an après leur arrivée en raison d'un nombre de personnes isolées et de couples sans enfant plus important.

La valeur modale des ménages avec au moins un enfant à charge est différente en fonction de la durée de séjour du ménage (1 enfant pour les ménages présents moins d'un an, contre 3 enfants pour les ménages présents depuis 3 ans). Le fait d'avoir 3 enfants représente-t-il un frein dans l'accès au logement ? Est-il plus complexe d'accéder au logement avec 3 enfants qu'avec 1 enfant ?

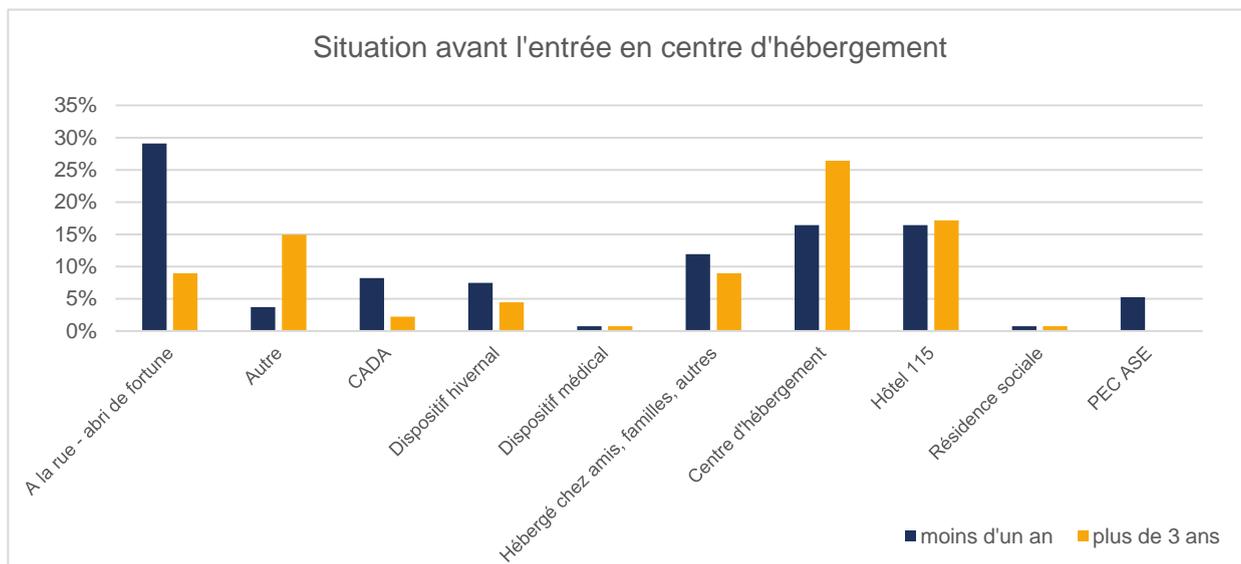


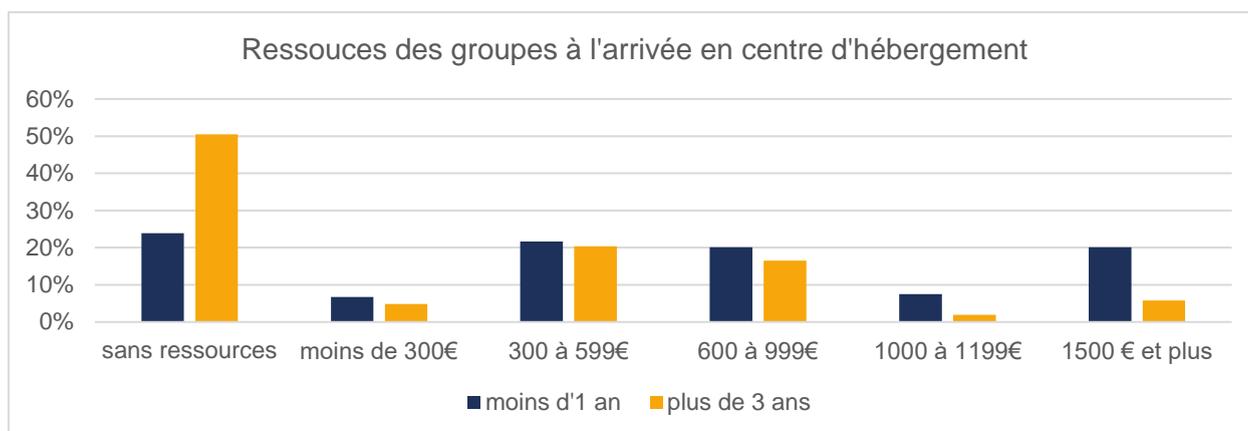
Les ménages présents depuis plus de 3 ans ont un nombre d'enfants à charge plus important que ceux ayant quitté le centre d'hébergement après 1 an. Leurs enfants sont aussi plus âgés (âge moyen des enfants : 9 ans pour les ménages présents depuis plus de 3 ans, 5 ans pour les ménages sortis après moins d'un an). Une tendance globale peut être observée jusqu'à 39 ans entre les deux groupes. Même si d'importantes disparités sont observées notamment pour la tranche d'âge 25 à 29 ans. Une inversion est remarquée pour les regroupements 40 à 49 ans et 50 à 59 ans. Ces personnes représentent un peu plus d'un quart de celles présentes depuis plus de 3 ans, soit deux fois plus que les personnes dont la durée de séjour est inférieure à 1 an.



Nous ne nous attendions pas à observer une telle part des personnes à la rue avant leur entrée en centre d'hébergement et quittant ce dernier en moins d'un an pour accéder au logement. A contrario, il apparaît qu'un quart des personnes présentes depuis 3 ans étaient déjà présentes en centre d'hébergement avant leur accueil actuel.

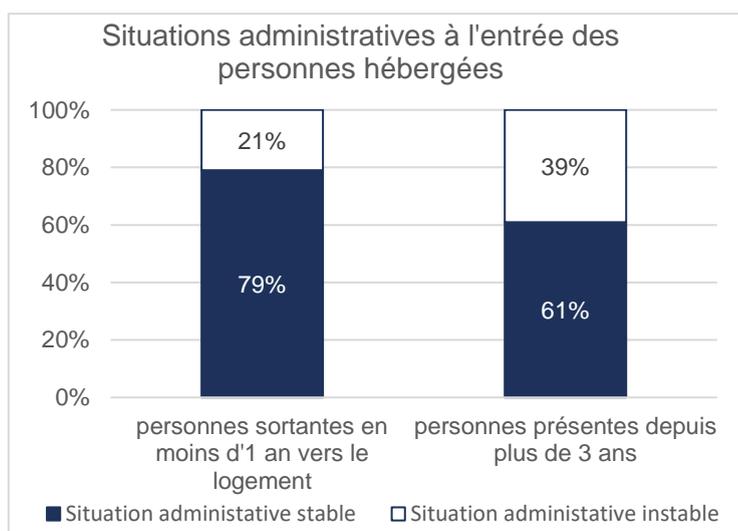
Des situations avant l'entrée représentant des volumes moins importants méritent tout de même d'être soulignées : 8 % des personnes sorties en moins d'un an étaient accueillies en CADA, 5 % étaient pris en charge par l'Aide Sociale à l'Enfance.





La proportion de ménages sans ressource est deux fois plus importante pour les ménages présents depuis plus de 3 ans par rapport à ceux sortis en moins d'1 an vers le logement. Seconde différence notable : les ménages disposant de plus de 1000€ représentent 8% de l'ensemble des ménages présents depuis plus de 3 ans. Les ménages disposant de plus 1000€ représentent 27% de l'ensemble des ménages sortis en moins d'un an.

Rappelons que les ménages présents depuis plus de 3 ans sont présents avec un nombre d'enfants et un âge plus important que ceux présents depuis moins d'un an. Ces trois variables ont un impact direct sur la capacité à financer un loyer et les calculs inhérents au reste à vivre (ressources par unité de consommation).



Très régulièrement, la raison invoquée pour expliquer les freins à la fluidité est la situation administrative des personnes accueillies. Nous avons choisi de présenter deux regroupements :

**Stable** : Personne de nationalité française, UE ou hors UE avec une carte de résident, une carte de séjour temporaire ou reconnue Réfugiée.

**Instable** : Personne sans titre ou ayant un récépissé (hors personnes réfugiées).

Situation administrative instable ne signifie pas situation administrative « non-régularisable » :

Il aurait été tentant de penser que la proportion des ménages en situation administrative instable aurait été fortement majoritaire pour les ménages présents depuis plus de 3 ans. Ce n'est pas le cas. Notons également la proportion des ménages dits en situation instable et ayant quitté le centre d'hébergement en moins d'un an vers une sortie positive (démarche de régularisation permettant l'accès aux droits). Ce pourcentage et son interprétation sont donc à relativiser.

Plusieurs variables et caractéristiques individuelles sont nécessaires pour expliquer et comprendre les sorties, les durées de séjours des personnes présentes en centre d'hébergement. La seule situation administrative a un impact indéniable mais nous apparaît insuffisante.

D'autres éléments seraient pertinents à prendre en compte : la situation/difficulté médico-sociale, les caractéristiques contextuelles telles que les possibilités d'accompagnement proposées par les centres d'hébergement, la localisation des ménages : l'accès au logement peut-il être influencé par l'offre du territoire ? A partir de ces éléments, un modèle prédictif pourrait être établi permettant d'anticiper les temps de prise en charge des ménages en structure et les futures remises à disposition.



## CONCLUSION

L'année 2019 s'est inscrite dans l'effort soutenu, de tous les acteurs de l'hébergement et du logement accompagné afin d'améliorer la fluidité des parcours des personnes mises à l'abri et/ou hébergées.

Ainsi la continuité des travaux engagés en maintenant au centre de nos préoccupations, une meilleure connaissance des publics en difficultés face à l'accès au logement s'est renforcée. **La fluidité reste le levier essentiel pour améliorer l'accès au logement.**

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

Il conviendra qu'en 2020, le SIAO puisse continuer la mise en œuvre de cette stratégie du Logement d'Abord et l'accompagnement des personnes hébergées à l'hôtel constitue l'une des priorités de cette mise en œuvre, notamment en mettant en place l'ADL.

La relocalisation de l'accompagnement des publics mis à l'abri dans les hôtels sera mise en place dès juillet 2020 en Seine-et-Marne. Cette réforme permettra une meilleure connaissance des besoins des ménages hébergés dans les hôtels et facilitera les préconisations et les orientations adaptées aux situations. En effet les évaluations seront effectuées par un opérateur départemental unique qui travaillera en lien avec les SIAO orienteurs, hébergeurs et d'ancrage pour chacune des familles. Cette réforme devrait permettre d'améliorer la fluidité du parcours des ménages vers le logement accompagné et logement autonome.

La refonte du SI SIAO et SI 115 qui deviendront un seul et même outil dès juin 2020 facilitera également le travail des tous les acteurs qui utilisent ce logiciel unique pour l'évaluation et l'orientation des ménages en situation de mal logement ou à la rue.

La DRIHL conduit depuis 2018, à la demande du Préfet de Région, des travaux avec les SIAO d'Ile-de-France, les UT territoriales ou DDCS et le PHRH porté par le Samu social de Paris. Ces travaux ont amené, en juin 2019, la création du GFRH (Groupement Francilien de Réservation Hôtelière) regroupant tous les SIAO francilien qui portera l'achat des nuitées hôtelières.

Cette régionalisation se traduit par la mutualisation des réservations hôtelières des 8 départements franciliens et l'identification d'un opérateur régional unique de réservation chargé de la captation des nuitées au bénéfice des SIAO d'Ile-de-France.

L'activité du GFRH (Groupement Francilien de Régulation Hôtelière) s'articule autour de six missions principales :

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

GFRH est sous la gouvernance pour deux ans du SIAO 93 et 92

