



Rapport d'activité 2020

Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de

**Médiation (EMASM)** 



1 - Org	anisme gestionnaire	3
1 - 1	Présentation d'Equalis	3
1 - 2	Expérience et savoir faire	3
1 - 3	Organisation	4
	Démarche Qualité - Bienveillance - Risques	6
	La politique Management Qualité / Risques 2019-2023 La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bientraitance	6
	La prévention et la gestion des risques de maltraitance	8
	La mise en œuvre du RGPD au sein d'EQUALIS	9
1 - Prés	sentation de l'Equipe Mobile d'Accompagnement et de Médiation (E	EMASM) 10
1 - 1	Organigramme	10
1 - 2	Objectifs	11
1.2.1	L'évolution des missions de l'EMASM durant la crise sanitaire	12
1 - 3	L'équipe	15
1 - 4	La mobilité interne	15
1 - 5	L'EMASMS devient la PASH (Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel)	16
2 - Les	modes d'interventions	18
2 - 1	Comment intervient l'EMASM ?	18
2 - 2	Intervention sur l'ensemble du département	19
	Intervention au sein des hôtels	20
2 - 4	Le partenariat	21
3 - Les	interventions spécifiques	23
3 - 1	SAS	23
3 - 2	Suivi-Evaluation	24
	La mise en place des Participations Financières à l'hôtel	24
	Impact de la crise sanitaire sur l'accompagnement social des ménages	26
	Accompagnement soutenu	26
	Focus sur les missions du SAS	27
	Focus sur l'accompagnement soutenu Spécificités de l'EMASM Accompagnement soutenu	<b>27</b> 28
	Orientation des ménages	28
3.5.3	Critères d'orientation des ménages	28
3.5.4	Accompagnement effectué	28
4 - L'EI	MASM en chiffres	30
4 - 1	Les demandes et les actualisations sur le SI-SIAO	30
4 - 2	Les caractéristiques individuelles des ménages évalués et suivis par l'EMASM	31
4 - 3	Les sorties vers	32
5 - Bila	n de l'EMASM	34

EQUALIS page 2 sur 37



# 1 - Organisme gestionnaire

# 1 - 1 Présentation d'Equalis

EQUALIS, association régie par la loi du 1er juillet 1901, créée le 1er juin 2020, issue de la fusion d'associations "la Rose des Vents" et "ACR" depuis 2017, a principalement pour but la création et la gestion d'établissements et services dans les secteurs du social, du médico-social et de l'insertion par l'activité économique.

Elle accueille et accompagne des personnes isolées et des familles en difficulté, en situation de précarité et/ou d'exclusion qui sollicitent directement l'Association ou qui sont orientées par différentes institutions ou services.

Les actions menées ont pour objectifs l'autonomie et la socialisation des personnes accueillies. L'accompagnement social est engagé de façon globale afin de favoriser l'accès :

- Aux droits sociaux,
- À la santé.
- À la formation,
- À l'emploi,
- À l'hébergement ou au logement,
- À la culture.

# 1 - 2 Expérience et savoir faire

EQUALIS s'inscrit à la fois dans une dimension éthique et dans une démarche entrepreneuriale que son conseil d'administration, sa direction générale, ses cadres et ses salariés portent et s'engagent à respecter, sur la base de valeurs associatives fortes :

Humanisme, solidarité, laïcité, égalité, efficience.

Cet engagement se veut à la fois en direction des personnes, (respect, dignité, droits, lien social et insertion) et en direction de la cité (présence active dans la cité et implication dans les politiques territoriales en faveur des personnes en difficulté).

L'Association encourage le maintien des liens ou le rapprochement des personnes avec leurs réseaux familiaux et relationnels.

Cet accompagnement s'élabore et s'effectue selon les besoins et la demande des personnes dans le cadre des textes de loi et des missions de chaque établissement et/ou service.

Nous travaillons dans une dynamique partenariale avec l'ensemble des acteurs impliqués dans l'évolution de la situation des personnes.

EQUALIS a engagé une stratégie de développement d'une part en interne par la création d'établissements et services avec des expérimentations et des réponses d'appels à projets.

## Pour exemple:

- De l'hébergement (CHU, CHRS, CHS...),
- Du médico-social (ACT, LHSS, EMPP, HEVEA...),
- De la veille sociale, de l'hébergement, du logement et de la coordination des acteurs (SIAO dont la plateforme 115, EMASM/SAMIB, Observatoire social, AVDL...),
- De l'habitat accompagné (Logements Passerelle Jeunes, Solibail, ASLL, ...),
- De l'Insertion par l'Activité Économique (AI, AAVE, Recyclerie, Auto-école sociale, formation ...),
- De l'accompagnement de publics spécifiques (Grands Marginaux, Gens du voyage, Migrants, Roms...),
- Accompagnement de jeunes et de familles (Accueils Mères-enfants, Prévention globale de jeunes de 14 à 21 ans, Mineurs Non Accompagnés, Accompagnement de jeunes et de familles en voie de radicalisation en lien avec la Préfecture - CESAF).

Et d'autre part, en externe en réalisant des mandats de gestion et/ou des fusions. Les Associations :

- Centre d'Insertion Sociale CIS de NEMOURS, dans le sud du département,
- AGDV (Accueil et Accompagnement des Gens du Voyage),
- PARTAGE 77 (IAE et Accompagnement Vers l'Emploi).
- PREVSUD dans le département de l'Essonne (Service de Prévention Spécialisé)

EQUALIS page 3 sur 37



- JARDINS DE DEMETER (Chantier d'insertion maraîchage, horticulture et espaces verts)
- SOLIDARITE DEMETER (Épicerie solidaire).
- RESPECT (Citoyenneté, prévention des toxicomanies, rappels à la loi).

L'Association EQUALIS entend continuer à répondre aux besoins des personnes les plus en difficulté dans le cadre des politiques publiques et dans le respect des orientations définies par le Conseil d'Administration. Elle s'inscrit dans une démarche d'anticipation et prospective.

Elle souhaite s'ouvrir à d'autres domaines du secteur social, médico-social ou de l'insertion par l'activité économique.

Elle a la volonté d'étendre ses activités vers d'autres territoires géographiques.

Au travers de l'ensemble de ses missions, elle est dans une collaboration diversifiée et dynamique. EQUALIS participe et siège dans différents réseaux, unions, fédérations, tant au niveau départemental que régional, national et international.

Ces réseaux constituent des instances de réflexion et d'action (exemple : UNIOPSS, FAS, EAPN, FNASAT, Collectif Romeurope ...).

En Seine-et-Marne, elle siège au sein de Conseils d'Administration d'Associations (Initiatives 77), de Bailleurs sociaux (OPH Val du Loing Habitat) et dans différentes instances, comités et conseils de surveillance.

EQUALIS a travaillé avec la DDCS à l'élaboration d'un Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) selon les modalités générales qui ont été précisées dans la circulaire N°DGCS/SD5C/2013/300 du 25 juillet 2013, relative à la mise en œuvre du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens prévu à l'article L. 313-11 du Code de l'Action Sociale et des Familles. Il a été signé le 17 avril 2015 par le Directeur de la DRIHL et le président de EQUALIS.

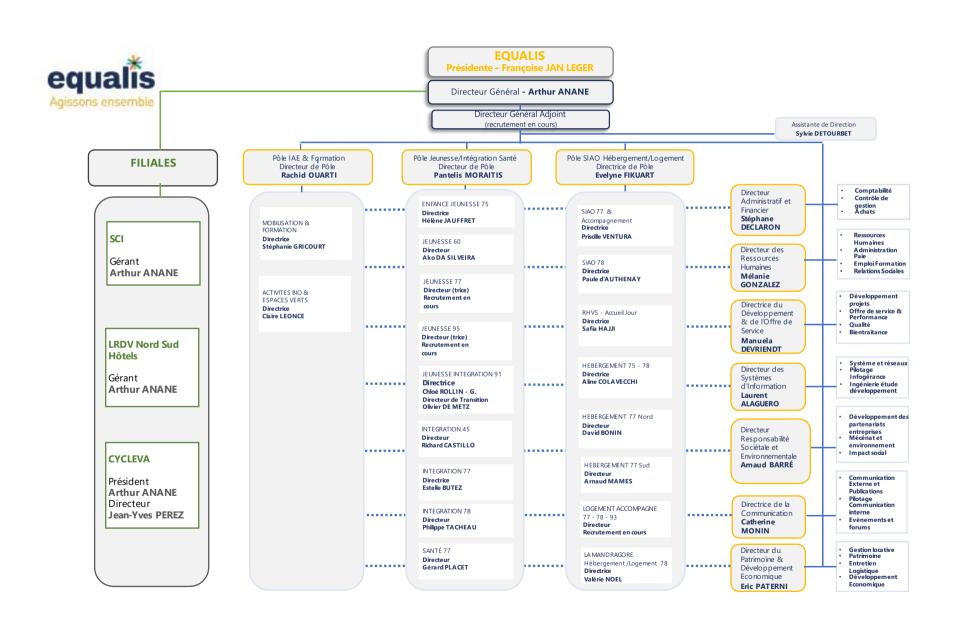
# 1 - 3 Organisation

EQUALIS est organisée par Pôles Thématiques :

- Pôle Jeunesse / Intégration / Santé,
- Pôle SIAO / Hébergement / Logement,
- Pôle IAE & Formation.

Les Pôles comprennent plusieurs établissements / services. Chaque établissement est dirigé par un Directeur(trice). Selon l'organisation de l'établissement, un ou des Chef(fe-s) de Service(s) encadre(nt) les équipes.

EQUALIS page 4 sur 37





# 1 - 4 Démarche Qualité – Bienveillance – Risques

La démarche qualité-bientraitance et prévention des risques de maltraitance participe de la mise en œuvre des valeurs d'EQUALIS : solidarité, respect, humanisme, bienveillance, laïcité.

Elle s'articule autour de :

- La politique Management Qualité / Risques 2019-2023
- La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bientraitance
- La prévention et la gestion des risques de maltraitance
- La mise en œuvre du RGPD

Cette démarche est conduite en collaboration étroite et/ou vise à s'enrichir des contributions de l'ensemble des parties prenantes (collaborateurs, directions, Conseil d'administration, personnes accueillies, partenaires) sous la responsabilité de la Direction du Développement et de l'Offre de Service (DDOS). Au-delà de l'élaboration de projets, d'outils, de procédures..., elle veille à l'essaimage des bonnes pratiques, la mutualisation des expériences, l'émergence de propositions ou de projets... Bref, à mettre l'énergie et l'intelligence collective au service de nos missions et à contribuer à une culture commune en la matière.

#### 1.4.1 La politique Management Qualité / Risques 2019-2023

Sur proposition de la Direction du Développement et de l'Offre de Service (DDOS), le COPIL Qualité a adopté en mai 2019 une Politique Management Qualité / Risques qui vise à définir les grandes orientations de la démarche d'amélioration continue de la qualité, de recherche de bientraitance et de prévention des risques de maltraitance pour la période 2019-2023.

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

La Politique Qualité / Risques se décline en huit points :

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

## 1.4.2 La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bientraitance

• La démarche globale et transversale d'amélioration continue

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

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 :
  - o 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,
  - o La prévention de la maltraitance,
  - o L'analyse et le traitement des dysfonctionnements,
  - L'évaluation de la qualité.
- Animer la réflexion institutionnelle et promouvoir le développement des bonnes pratiques de bientraitance.

#### Travaux menés

Ces dernières années, des groupes de travail ont élaboré différents livrables sur des thématiques telles que :

- • promotion de la bientraitance et prévention et traitement de la maltraitance
- • méthodologie et trame des projets d'établissements et de services
- • faciliter l'accès des usagers aux nouvelles technologies

En 2020, la crise sanitaire a entrainé un ralentissement de certains chantiers, néanmoins différents ont pu aboutir ; à titre d'exemples, l'élaboration de :

- Un cahier des charges relatif aux équipements des locaux mis à disposition des personnes accueillies
- Une matrice de livret d'accueil et sa déclinaison au sein d'un établissement avant essaimage
- Une charte informatique à l'attention des personnes accueillies.

\_

## Le Dossier Informatisé des Personnes Accueillies ou Accompagnées (DIPAA)

L'Association se dote, en partenariat avec un éditeur de logiciel, d'un outil informatisé permettant la gestion du dossier de la personne accueillie ou accompagnée et la Gestion Locative. Il a pour finalités :

Améliorer l'accompagnement des personnes accueillies, notamment

La complémentarité et la coordination des prestations proposées par les différents professionnels La continuité du parcours afin d'éviter les ruptures

Assurer le respect des droits des personnes accueillies ou accompagnées et notamment la sécurisation de leurs données conformément au RGPD

Faciliter le travail des professionnels

Favoriser l'harmonisation des pratiques et des outils

Partager et faciliter l'accès des informations entre professionnels et pour les usagers : création d'un Espace usager

# Le DIPAA, c'est un projet collaboratif :

Une équipe projet représentative des différentes activités et fonctions a été mise en place afin de travailler sur cet outil.

# Le DIPAA, c'est un outil en co-construction :

Cette co-construction se fait par étape et des phases d'ajustements seront essentielles afin d'obtenir un logiciel adapté à ses finalités.

Une phase test de l'outil est prévue début 2021 avec des sites pilotes, avant un déploiement au niveau de l'association courant 1er semestre 2021.

- La démarche globale et transversale se décline et se poursuit également au sein des différents établissements et se concrétise par un ensemble de :
  - Instances de réflexions, de travail, et de proposition : COPIL, Cellule Qualité Bientraitance et groupes de travail qualité pluridisciplinaires et intégrant des professionnel.le.s de différents établissements et Pôles, mais également séances d'analyse des pratiques, réunions d'équipes, de pôle, institutionnelles ...
  - Actions/Outils: outils de la loi du 2 janvier 2002, Conseils de la Vie Sociale, groupes d'expression des personnes accueillies, questionnaires de satisfaction, recueil des besoins, propositions et

EQUALIS page 7 sur 37



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/formation des professionnels, entre autres sur la prévention et promotion de la maltraitance et de la bientraitance
- Partenariats, travail en réseau
- Procédures et protocoles
- Evaluations internes et externes, et plan d'actions.
- Les directrices.eurs d'établissements/services sont responsables de la mise en œuvre de la démarche qualité dans les établissements qu'elles ils dirigent.

Il relève de leur responsabilité de prendre toutes les mesures en ce sens. Il s'agit de veiller au respect des droits des personnes accueillies conformément aux cadres législatifs et réglementaires ainsi que les recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé.

## COMMISSIONS/GROUPES DE REFLEXION ET/OU DE PROJET

La DDOS participe au pilotage et/ou à l'élaboration de projets, possiblement innovants, dans le cadre ou en dehors du cadre de réponses à appels à projets ou appels à manifestation d'intérêt.

Elle anime également des groupes pluridisciplinaires sur des thématiques telles que la prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies ainsi que les violences conjugales et intrafamiliales. Ces groupes sont forces de proposition en termes d'amélioration mais également de développement de l'offre de service.

Pour exemple, à partir de l'analyse des résultats d'un questionnaire renseigné sur la problématique des violences conjugales par les collaborateurs d'EQUALIS autour de leurs constats mais aussi leurs propositions riches, le groupe de réflexion/projet a retenu plusieurs pistes et élaboré en 2020 les premières fiches-projets en vue, après étude plus approfondie, d'une recherche de financement et, le cas échéant, leur mise en œuvre.

## 1.4.3 La prévention et la gestion des risques de maltraitance

 Prévention et traitement des événements indésirables et des demandes et plaintes des personnes accueillies

Les signalements d'événements indésirables et les demandes et plaintes des personnes accueillies font l'objet de fiches et de procédures harmonisées, lesquelles ont été actualisées en 2020 et mises à disposition respectivement de l'ensemble des collaborateurs et des personnes accueillies au sein de l'Association.

La DDOS pilote l'analyse et le traitement des signalements d'événements indésirables et des recueils des demandes et plaintes des personnes accueillies.

A travers leur analyse qui tient compte notamment de la typologie, la récurrence et la gravité de l'évènement, et partagée au sein de la Cellule qualité, la DDOS contribue à mettre en œuvre des actions correctives et préventives communes à l'ensemble des établissements et services d'EQUALIS (exemple : partenariat, formations/sensibilisations, aménagement des locaux...)

L'objectif in fine est de parvenir à une vision globale et transversale des risques et d'établir une cartographie qui recense les risques potentiels liés aux établissements, services, activité et au public accueilli, afin d'agir en prévention et d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes accueillies ou accompagnées.

• La prévention et le traitement des situations de maltraitance

Par ailleurs, un protocole de **prévention et de traitement des situations de maltraitance** envers les personnes accueillies s'applique à l'ensemble des dispositifs gérés par EQUALIS. Un schéma synthétisant ce protocole a été élaboré. Ce protocole daté est remis en main propre à toute personne intervenant dans l'établissement (salariés, stagiaires, bénévoles, services civiques ...) contre signature. Le protocole est affiché

EQUALIS page 8 sur 37



sur le panneau employeur. Toute modification de ce protocole (passage à une version ultérieure) donne lieu à une information en équipe et fera l'objet d'un nouvel avenant.

Enfin, conformément à l'article L.331-8-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les structures informent les autorités compétentes de tout disfonctionnement grave dans leur gestion, dans leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement qui aurait pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes.

#### 1.4.4 La mise en œuvre du RGPD au sein d'EQUALIS

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) applicable depuis le 25 mai 2018 est un règlement européen visant à garantir la protection des personnes concernées par un traitement de leurs données à caractère personnel et à responsabiliser les acteurs de ce traitement.

EQUALIS est responsable du traitement des données personnelles qu'elle collecte concernant les personnes qu'elle accueille, ses collaborateurs, etc. ; ce qui implique un certain nombre d'obligations à sa charge.

Dans ce cadre, un plan d'action contenant les livrables par niveau de priorité a été élaboré en 2019 avec le Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer - DPO) externalisé d'EQUALIS.

L'objectif est la mise en œuvre du RGPD ainsi que le maintien en conformité au regard des évolutions éventuelles, en matière de protection des données, des obligations légales et réglementaires, des recommandations de la CNIL et du développement de l'offre de service de l'Association.

A cet effet, il s'agit pour la DDOS notamment, en s'appuyant sur le DPO et Consultant en la matière et en lien étroit avec les parties prenantes, de formaliser ou de revisiter des outils ou process transverses au regard de ces évolutions.

Ainsi, ont été élaborés en 2019 la Politique de protection des données personnelles - en ligne sur le site internet d'EQUALIS - et le registre de traitements. Les travaux finalisés en 2020 ou en cours portent notamment sur les domaines suivants, avec à titre d'exemples :

- <u>Conservation des données à caractère personnel</u> : une Politique de conservation des données est formalisée.
- Minimisation des données collectées : dans le cadre de l'élaboration de l'outil DIPAA, un travail de recensement des valeurs a été réalisé afin de s'assurer de la nécessité et du fondement de leur collecte.
- <u>Sécurité et confidentialité des données</u> : élaboration de fiches de sensibilisation de bonnes pratiques et sécurité à destination des professionnels.
- Respect des droits des personnes accueillies ou accompagnées renforcés par le RGPD: notice d'information des personnes accueillies relative aux traitements des données personnelles qui sera intégrée au DIPAA, process de gestion des demandes de droits etc.;
- Obligations des sous-traitants : une charte de sous-traitance a été élaborée par EQUALIS ; elle a pour objectif de poser les obligations de ses sous-traitants.

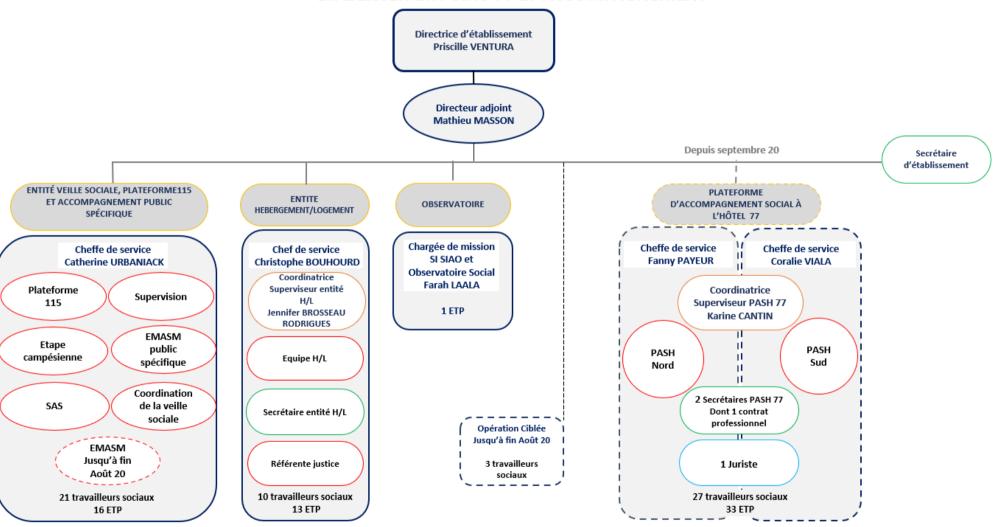
EQUALIS page 9 sur 37



# 1 - Présentation de l'Equipe Mobile d'Accompagnement et de Médiation (EMASM)

# 1 - 1 Organigramme

# **ETABLISSEMENT SIAO 77 ET ACCOMPAGNEMENT**



EQUALIS page 10 sur 37



# 1-2 Objectifs

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

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

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

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

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



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

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

**Orienter** vers les services et partenaires de droit commun et notamment les associations caritatives afin de répondre aux besoins des ménages.

Favoriser la cohésion et coordonner les acteurs intervenants autour d'une même situation.



EQUALIS



#### 1.2.1 L'évolution des missions de l'EMASM durant la crise sanitaire

Durant la crise sanitaire, les missions de l'EMASM ont évolué. En effet, l'équipe s'est vu confier de toutes nouvelles missions telles que la mise sous pli et, la distribution de tickets service (fournis par la DRIHL et la DIHAL) et de masques (fournis par la DDCS et le PHRH) dans tous les hôtels de Seine-et-Marne et à toutes les familles, y compris aux ménages extraterritoriaux, ainsi que la distribution de colis alimentaires aux familles mises à l'abri par la plateforme 115 du SIAO 77. Cette adaptation à la crise sanitaire inédite a impacté fortement l'activité « classique ».

Ces missions ont fait suite à la fermeture des différentes structures d'aide alimentaire (Restaurants du Cœur, Secours Populaire, Secours Catholique) durant la première période de confinement. Ces fermetures ont particulièrement impacté le quotidien des familles prises en charge à l'hôtel, amenant de l'anxiété et une inquiétude certaine.

La majorité du public accueilli ne dispose pas des moyens financiers suffisants pour se rendre dans les grandes surfaces et la guestion de l'alimentation a été au centre des préoccupations des ménages.









# La crise sanitaire en chiffres

Durant la crise sanitaire, 555 483 tickets services pour une somme totale de 1 836 769.50 € (dont les montants variaient entre 3.50 et 6 €) ont été distribués dans tous les hôtels de la Seine-et-Marne.

Cette aide financière exceptionnelle était dédiée aux personnes prises en charge à l'hôtel par les plateformes 115 des SIAO d'Ile-de-France.

Ces tickets services ont été distribués à l'occasion de 5 distributions entre mars et juillet 2020.

Les familles n'étant pas forcément informées du passage des équipe et donc, parfois absentes, **les travailleurs sociaux ont souvent fait un deuxième, voire un troisième passage** dans les hôtels de Seine-et-Marne afin de rencontrer la majorité des familles.

Une partie de l'équipe avait la gestion de la plateforme « caritatives77 », mise en ligne à l'occasion de la première période de confinement et de la fermeture des associations caritatives.

Celle-ci était joignable à l'adresse électronique : <u>caritatif77@equalis.org</u> et se chargeait de coordonner toute l'organisation avec les partenaires. Elle a réuni des bénévoles qui étaient en chômage partiel ou en activité réduite.

EQUALIS page 12 sur 37



#### Dessins réalisés par un portraitiste à partir de selfies



Nos activités pendant la première période de confinement







# Le soutien des partenaires/bénévoles

Pour effectuer les diverses distributions, l'association Equalis a fait appel à son réseau partenarial :

- L'association « ARILE » (Meaux)
- L'accueil de jour « Empreintes » (Bussy Saint Martin et Roissy en Brie)
- L'équipe « Empreintes sud » (Avon /Melun)

Leur participation aux distributions a permis de renforcer les liens : les équipes ont pu échanger sur leurs différentes pratiques.

Un certain nombre de bénévoles de la plateforme civique a renforcé l'équipe à toutes les étapes du dispositif de distribution : préparation des listes, organisation par secteur, mise sous pli des tickets service, distributions de colis dans le cadre de l'action « Alim'hôtel » et divers produits (d'hygiène et alimentaires) dans le cadre du mécénat du Samu Social de Paris.

Ces bénévoles venaient de tout type de métier et n'avaient, pour la plupart, aucune expérience dans le secteur du social. Ils sont intervenus par le biais d'annonces sur le site internet de la *Réserve Civique*, aujourd'hui nommé « jeveuxaider.gouv.fr », ou le réseau social « Facebook ».

Cette expérience et expérience semble avoir été enrichissant pour la plupart des participants.

Nous avons également reçu des denrées alimentaires, des produits d'hygiène et des couches pour bébé de la part de restaurants, d'associations, etc. et ce, dans le but de les distribuer aussi aux familles en compléments.

Cela a été réellement nécessaire car les grandes surfaces de certaines villes n'acceptaient pas le paiement par tickets services et les familles ne pouvaient donc pas acheter ce dont elles avaient besoin.





Nous avons pu, au cours de cette période de confinement, nous rendre compte de l'absence de coordination entre les diverses associations caritatives et notre établissement. En effet, Equalis n'a pas, ou eu difficilement les informations quant aux actions des associations caritatives et à leurs modes d'interventions possibles auprès des ménages mis à l'abri à l'hôtel.

Ainsi, nous avons pu faire le constat que, sur certains secteurs du département, des familles bénéficiaient de denrées alimentaires en grande quantité en plus des tickets services contrairement à d'autres familles situées sur des secteurs plus isolés. De nombreux élans de générosité de citoyens, de diverses associations non connues de notre établissement ont eu lieu.

Toutefois, ces dons pouvaient être parfois effectués en même temps, amenant à du gaspillage alimentaire par manque de moyens pour le stockage des denrées, sur le long terme. Une coordination aurait permis de rationaliser les distributions, d'éviter la surconsommation et le gâchis alimentaire

La DDCS s'est saisi de ces observations et a mis en place des audioconférences destinées à mieux coordonner les actions des caritatifs.

L'association « Emmaüs Reconnect » a, quant à elle, fait dons d'ordinateurs portables au PHRH à destination des adolescents pris en charge par les différentes plateformes 115 d'Ile-de-France dans le but d'éviter la fracture numérique et le décrochage scolaire durant la crise sanitaire. Les travailleurs sociaux qui les ont distribués dans les hôtels ont pu aider les familles dans leurs premières mises en marche des ordinateurs et de les guider dans l'utilisation si possible.

La pandémie a eu certes, des effets négatifs sur l'activité de l'équipe et sur l'accompagnement qu'elle effectue auprès des ménages. Elle a cependant permis de développer des **actions innovantes, favorisant l'allervers** les personnes et les familles sans abris. Ces dernières ont pu bénéficier, durant cette crise sanitaire, de places dans un lieu d'hébergement temporaire, spécifiquement ouvertes durant cette période.

Ainsi, le SIAO77 a été contacté par la Direction de l'Accompagnement des Assurés Sociaux et des Relations Partenariales de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie de Seine-et-Marne pour répondre aux directives de la déléguée interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté. Dans ce cadre, les branches Maladie et Famille (CAF) ont été sollicitées pour mettre en place une action pluridisciplinaire visant à se rendre dans ces lieux d'hébergement et à accompagner les personnes hébergées, dans leur accès aux droits et aux soins.

Ainsi, un travail partenarial et une coordination spécifique ont été mis en place afin qu'une intervention commune puisse s'effectuer entre les équipes de l'EMASM et celles de la CPAM et CAF.

Des rendez-vous à l'hôtel ont été ainsi organisés par la Cheffe de service de l'Entité plateforme 115/EMASM et l'équipe.

L'objectif étant d'accompagner ces publics habituellement difficiles à capte, vers l'accès à leurs droits sociaux et vers leur accès aux soins, conformément à la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté et les exclusions.

EQUALIS page 14 sur 37



L'action a mobilisé des profils d'agents intervenants auprès de ce public des 3 secteurs CAF/CPAM/ EMASM pour les ménages pris en charge à l'hôtel par le SIAO.77

La Caisse Nationale a proposé les profils des agents mobilisés :

- Un travailleur social issu de l'EMASM pour ses compétences dans le domaine de la grande exclusion afin de pouvoir proposer, si besoin, un accompagnement social, de garantir une posture, une écoute et un échange adaptés, et d'autre part, le cas échéant, une orientation vers des partenaires compétents en fonction des besoins identifiés.
- Pour la CPAM, un conseiller Mission Accompagnement Santé
- Pour la CAF, un collaborateur de la CNAF qualifié sur les questions d'accès aux droits

Cette action a permis à 39 personnes suivies par l'EMASM et l'EMASM PS de bénéficier d'un accompagnement.

En novembre, l'action a été renouvelée mais en distanciel du fait de la situation sanitaire.

# 1 - 3 L'équipe

L'équipe EMASM est composée de travailleurs sociaux diplômés issus de différentes formations (éducateurs spécialisés, assistants sociaux, moniteurs éducateurs et de conseillers en économie sociale et familiale) répartis sur deux équipes de 6 personnes.

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

La pluridisciplinarité de l'équipe permet une expertise des situations.

La mobilité interne au sein de l'Etablissement SIAO77 et Accompagnement amène les travailleurs sociaux à travailler durant 15 jours au sein de l'Entité Plateforme 115 du SIAO77 et durant 15 jours au sein de l'EMASM.

Une secrétaire en contrat de professionnalisation vient soutenir l'équipe dans la gestion administrative du service (réception et traitement des appels téléphoniques, des mails, organisation des rendez-vous des travailleurs sociaux, création et gestion d'outils de travail...).

L'équipe est encadrée par une Cheffe de service et une Coordinatrice-Superviseuse ayant pour missions :

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

Dans des contextes spécifiques par exemple, la canicule, L'EMASM apporte une attention particulière aux ménages à l'hôtel, notamment aux plus vulnérables. Elle informe les usagers sur les gestes à respecter : s'hydrater, privilégier les lieux climatisés, éviter de sortir en journée, surveiller les enfants et les personnes vulnérables, se protéger la tête du soleil...En cas de situation sensible, l'information est remontée à la DDCS dans le cadre de points journaliers à raison de 2 fois par jour.

Le PHRH quant à lui distribue auprès des hôteliers et des ménages, des dépliants COVID, CANICULE rappelant les gestes à respecter.

#### 1 - 4 La mobilité interne

Le temps de travail des professionnels est réparti entre la Plateforme 115 et l'EMASM en alternance, par quinzaine.

EQUALIS page 15 sur 37



Cette organisation permet une meilleure compréhension des contraintes de chaque service ainsi qu'une connaissance accrue du public par la double approche.

Enfin, elle participe à réorganisation rapide durant les périodes de grand froid ou de canicule en renforçant les moyens dès que nécessaire.

# La Plateforme du 115 : Les points forts

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



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



# L'EMASMS devient la PASH (Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel)

Dans le cadre de la réforme de l'accompagnement social à l'hôtel, Equalis a été retenue suite à un appel à candidature et gère depuis le 1er septembre 2020 la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH) dans le département de Seine-et-Marne.

Ce service a repris principalement les missions de l'EMASM. Les travailleurs sociaux effectuent le suivi et l'accompagnement des ménages à l'hôtel. La réforme de l'accompagnement social à l'hôtel vient renforcer l'accompagnement social sur le territoire et par cela intègre l'ensemble des ménages issus des différentes Plateformes des SIAO Franciliens. Cette réforme permet une meilleure connaissance des besoins des ménages hébergés dans les hôtels et facilite les préconisations et les orientations adaptées aux situations.

L'équipe s'est par conséquent, agrandie. Une équipe basée sur le Nord du département (PASH Nord) et une autre dans le Sud du département (PASH Sud). Les travailleurs sociaux de la PASH sont à temps plein sur ce service. Les travailleurs sociaux de l'ancienne équipe EMASM continuent leur alternance entre la PASH et la plateforme 115.

Les travailleurs sociaux à temps plein assurent l'accompagnement de 50 ménages pris en charge à l'hôtel, 25 pour les travailleurs sociaux qui sont en mobilité.

**EQUALIS** page 16 sur 37







Dans le cadre de l'aboutissement de la réforme hôtelière, avec la Régionalisation de la réservation hôtelière par DELTA (anciennement PHRH) et de la relocalisation de l'accompagnement social à hôtel, la DRIHL a pour objectif également de généraliser et d'harmoniser la participation financière des ménages à l'hôtel. Ceci va nécessiter la concertation entre les acteurs et la validation par les services de l'État et l'application d'un nouveau cadrage régional sur les 8 départements franciliens.

EQUALIS page 17 sur 37



# 2 - Les modes d'interventions

## 2 - 1 Comment intervient l'EMASM?

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

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

L'équipe rencontre les ménages dans leurs chambres d'hôtels.

Ceci nécessite une certaine adaptation à la promiscuité et surtout au respect de l'intimité des ménages.

**Être Réactif**, notamment lors d'appels de la famille durant le roulement du travailleur

Social sur la période d'écoute 115. L'équipe est attentive au fait que la famille dispose de denrées alimentaires pour l'ensemble des membres du ménage (surtout concernant les bébés et les enfants) ainsi qu'au mode de stockage et au mode d'approvisionnement.

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

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

Offrir plus de perspectives.

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

Travailler le lien avec les

partenaires (prise de contact ou relais). Créer la demande SI-SIAO

EQUALIS page 18 sur 37



# Impact de la crise sanitaire sur les modalités d'intervention de l'EMASM

La crise sanitaire de la Covid-19 a considérablement transformé le quotidien des équipes et leurs méthodes d'intervention auprès des ménages.

Dans un premier temps, en mars 2020, l'annonce du premier confinement a conduit les travailleurs sociaux à stopper toute activité sur le terrain (hormis pour les situations urgentes) et à maintenir leur accompagnement social à distance via le télétravail.

La manière de travailler avec les familles a également été modifiée suite aux restrictions engendrées par la crise sanitaire. Alors que l'équipe effectuait les entretiens avec les familles au sein de leur chambre d'hôtel auparavant, elle a dû s'adapter en organisant les rendez-vous dans des salles dédiées ou à l'extérieur. Quand cela n'était pas possible, les rendez-vous se déroulaient par téléphone. Les familles étaient sollicitées afin de faire parvenir certains documents nécessaires à la bonne prise en compte de l'évaluation SI-SIAO par le biais de mails ou de MMS.

Dans cette période compliquée pouvant être source d'angoisses et d'inquiétudes pour les familles, maintenir le lien a été essentiel. Il a été également important d'exercer à distance une veille sanitaire, d'informer les ménages des mesures gouvernementales mises en œuvre pour limiter la propagation du virus ainsi que de la démarche à suivre en cas de suspicion de contamination.

Dans un second temps, la fin du confinement a été une période d'accalmie permettant une reprise progressive de l'activité en présentiel.

Les mois qui ont suivi ont donné lieu à de nouvelles méthodes d'intervention et d'autres modes de travail. Ainsi, il a été instauré des alternances de temps en présentiel permettant de rencontrer physiquement les familles dans le respect des gestes barrières et des temps en télétravail propice au traitement des démarches administratives ou à la participation à des réunions en visioconférences.

# 2 - 2 Intervention sur l'ensemble du département

Les déplacements de l'équipe sont plus nombreux dans les secteurs de Marne-la-Vallée, de Meaux et de Melun. Une plus forte concentration des ménages hébergés à l'hôtel se situe dans ces trois secteurs.

Le dispositif hôtelier y est important. Les orientations des ménages vers des hôtels situés dans le sud du département (Nemours), sont moins fréquentes.

Il peut arriver, très rarement, que certains ménages soient orientés dans des hôtels situés en dehors du département de Seine-et-Marne. Cela est dû à la saturation du dispositif hôtelier départemental. Cette pratique fait régulièrement l'objet d'une régulation régionale avec la DRIHL depuis septembre 2015.

Des directives ont été données à chaque département.

La Seine-et-Marne est autorisée à mobiliser, en cas de besoin, le parc hôtelier du Val-de-Marne à hauteur de 100 places au maximum.

Le seul département d'Ile-de-France pour lequel le PHRH doit absolument éviter de proposer des chambres est celui de la Seine-Saint-Denis qui est saturé. Concernant ces orientations en dehors du département, la Plateforme 115 du SIAO77 demande le plus rapidement possible le rapatriement des ménages en Seine-et-Marne.



EQUALIS page 19 sur 37



#### 2 - 3 Intervention au sein des hôtels

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

Malgré la volonté de certains hôteliers d'équiper au mieux leurs établissements afin de favoriser une meilleure qualité de vie pour les familles, nombre d'entre eux restent des hôtels qui sont difficilement compatibles avec une vie quotidienne classique. Les grandes compositions familiales complexifient davantage la recherche de chambres.

Lorsqu'il n'y a qu'un seul adulte, il est nécessaire d'avoir des chambres communicantes. De même, pour la gestion du quotidien, les activités des enfants, les repas, l'entretien du linge, la gestion des devoirs ; l'absence de l'adulte, même de courte durée, peut être problématique.

La vie à l'hôtel est difficile, voire impossible, pour les personnes présentant un handicap physique nécessitant l'utilisation de matériel médical. Les locaux sont rarement compatibles avec ces situations spécifiques (accès et chambres non adaptées). Ce problème est également relevé dans les structures d'hébergement. Les entretiens effectués par l'EMASM se font essentiellement dans les chambres d'hôtel, au bord d'un lit, sur une chaise quand il y en a une, ou encore debout.

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

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

## Impact de la crise sanitaire sur les modalités d'intervention au sein des hôtels

Le contexte actuel de la crise sanitaire complique l'intervention et implique une distance considérable avec les personnes accompagnées. La manière de travailler avec les familles a également été modifiée suite aux restrictions induites par la crise sanitaire.

Alors que l'équipe effectuait les entretiens avec les familles au sein de leur chambre d'hôtel auparavant, elle a dû s'adapter en organisant les rendez-vous dans des salles dédiées après s'être assuré auprès des hôteliers qu'ils disposaient d'un endroit permettant d'effectuer les entretiens. A défaut les entretiens ont eu lieu en extérieur.



Dessins réalisés par un portraitiste à partir de selfies



EQUALIS page 20 sur 37



Le contexte de la crise sanitaire a eu pour conséquence une diminution du nombre de rendez-vous avec les ménages.

Plusieurs éléments expliquent ces raisons :

- Prise de temps à la mise en place des mesures de distanciation et des gestes barrières pour effectuer l'entretien.
- Apaiser l'inquiétude des ménages lié à la pandémie.
- Distribution de masques aux ménages en expliquant les gestes à respecter.
- Limitation des entretiens physiques au profit d'échanges téléphoniques.

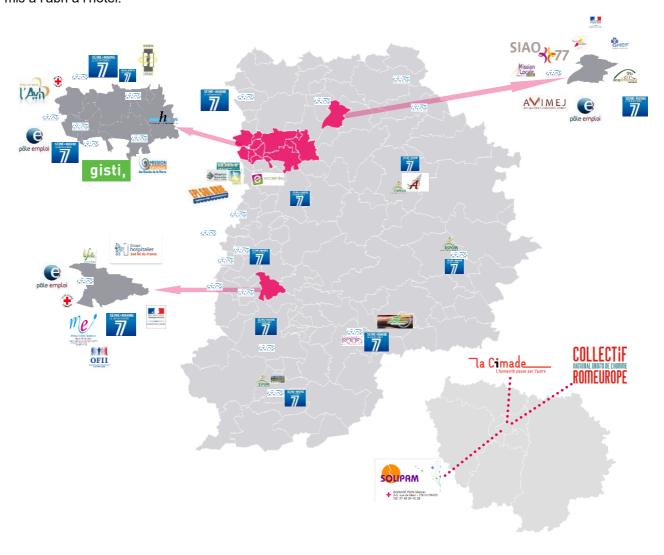
Nous n'avons pas eu la capacité de mesurer le nombre d'échanges téléphoniques avec les ménages.

L'ensemble de ces mesures ont atténué l'aspect chaleureux de la rencontre. De plus, le port du masque cache considérablement les expressions du visage essentielles à l'échange.

Nous avons rappelé régulièrement la nécessité des gestes barrières.

# 2 - 4 Le partenariat

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



EQUALIS page 21 sur 37



Les travailleurs sociaux de l'EMASM sont amenés à évaluer la situation globale des ménages.

Pour les personnes ayant peu ou pas de ressources, ils s'assurent que ces dernières disposent de denrées alimentaires en quantité suffisante, de produits d'hygiène et de vêtements pour l'ensemble des membres de la famille, plus particulièrement pour les nouveau-nés et les enfants.

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

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

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

Un travail de mise en relation entre les ménages et les accueils de jours est effectué par l'équipe. Des conventions sont établies avec les accueils de jour de l'ARILE et avec l'association LE SENTIER pour répondre aux besoins (repas, hygiène et habillement) des ménages notamment des familles avec enfants. Dans les situations présentant des signes d'alerte pour l'intérêt et le bien-être des enfants, l'équipe est amenée à renforcer le lien avec les partenaires du Conseil Départemental et à réaliser des Informations Préoccupantes (une dizaine IP ont été réalisés).

EQUALIS page 22 sur 37



# 3 - Les interventions spécifiques

#### 3-1 SAS

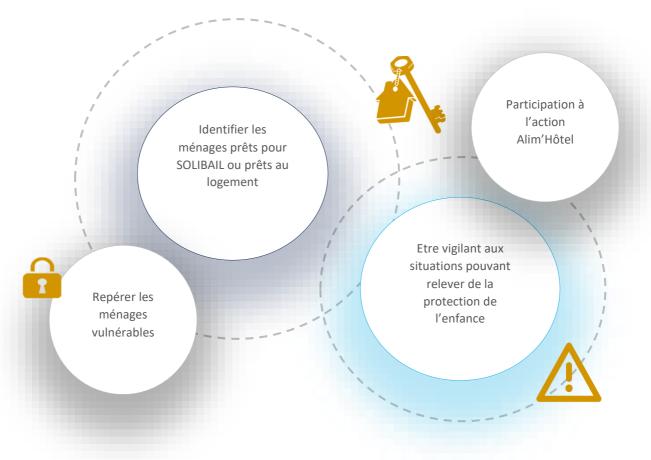
Le travailleur social (1 par roulement soit 1 ETP) a pour mission de rencontrer les nouveaux ménages (sauf les femmes victimes de violences conjugales et les familles hébergées à la RHVS de Penchard) qui ont intégré le dispositif hôtelier dans un délai le plus court possible.

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

Le travailleur social assurant la mission SAS est l'interlocuteur privilégié des hôteliers grâce à sa présence fréquente au sein des hôtels.

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

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



Le poste SAS a également permis de mettre en évidence l'inoccupation d'un certain nombre de chambres, non signalée par les hôteliers auprès du Pôle Hébergement de Réservation Hôtelière du SAMUSOCIAL de Paris (PHRH).

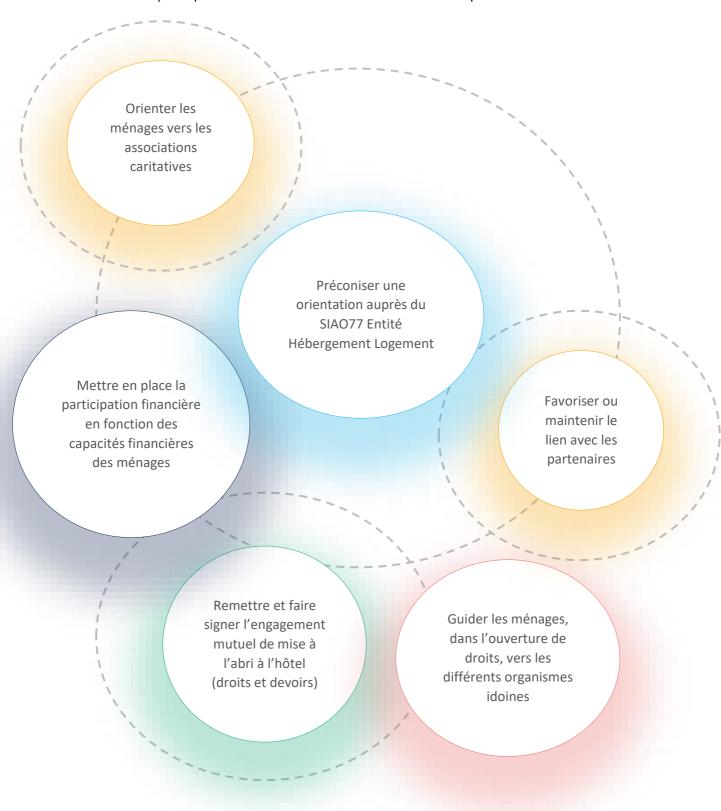
Depuis 2019 dans le cadre de la mission « Alim'hotel » le SAS travaille avec l'association Revivre sur la distribution de colis alimentaires secs aux primo arrivants à l'hôtel. Cette collaboration a pris fin en décembre 2020 avec la création de la PASH qui a vu ce poste SAS s'arrêter.

EQUALIS page 23 sur 37



## 3 - 2 Suivi-Evaluation

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



3.2.1 La mise en place des Participations Financières à l'hôtel

EQUALIS page 24 sur 37



Le travail social nécessaire pour accompagner des ménages hébergés à l'hôtel vers un logement s'appuie sur différents outils, parmi lesquels la participation financière (PAF) qui peut alors être considérée comme l'un des leviers.

Pour les familles, la participation financière est un outil pédagogique et d'insertion. En effet, elle permet de les habituer à consacrer tous les mois une partie de leurs ressources à un poste fixe de charges et en parallèle elle constitue un levier pour les responsabiliser et ainsi les rendre actrices de leur parcours d'insertion vers le logement.

Pour les équipes sociales, la participation est un outil d'accompagnement global.

En effet, elle constitue d'abord un levier pour matérialiser l'accompagnement social, pour ensuite travailler la sortie de l'hôtel, notamment vers le logement. L'instauration d'une participation financière permet ainsi de travailler avec le ménage sur la maîtrise de son budget et le cas échéant d'affiner son évaluation sociale en revoyant la préconisation.

En parallèle, en travaillant sur les problématiques de paiement de participation financière, ce dispositif peut aussi être au cours de l'accompagnement un outil d'échange pour le travailleur social. En effet, des impayés de participation financière peuvent aussi cacher d'autres difficultés rencontrées par le ménage. Ainsi, l'accompagnement autour de la participation financière permet au référent de travailler sur le lien de confiance avec le ménage dans la mesure où ce dernier pourra être amené à lui présenter ses justificatifs de ressources mais aussi lui expliquer les autres raisons qui ne lui permettraient pas de s'acquitter de sa participation financière.

Pour les ménages éligibles, dans un parcours d'accès au logement, la participation financière est également un outil permettant au ménage de se responsabiliser. En effet, le ménage prend l'habitude de consacrer mensuellement une part de ses ressources à son hébergement en vue de se préparer notamment à accéder à un logement où la même condition sera exigée.

Pour les partenaires, la participation financière est un outil de sécurisation. En effet, sa mise en place, l'accompagnement du travailleur social et son paiement rassurent les partenaires, notamment les opérateurs Solibail et les bailleurs sociaux.

Un temps de stabilisation dans un même hôtel est nécessaire afin de mettre en œuvre la participation financière en lien avec la mise en place de l'accompagnement du ménage par l'équipe.

En Seine-et-Marne, suivant le reste à vivre dégagé et le nombre de personnes composant le ménage, un pourcentage de participation est calculé allant de 2 à 25 % des ressources. Ce système permet à des ménages ayant très peu de ressources de pouvoir contribuer de façon symbolique à leur hébergement hôtelier.

Le principe de la participation financière et ses modalités de mise en œuvre sont expliqués lors des premiers entretiens dans l'hôtel.

Il est à préciser que l'ensemble des partenaires assurant l'accompagnement social des familles à l'hôtel (associations d'accompagnement de femmes victimes de violences conjugales, opérateur AVDL) mettent en place également la participation financière. L'ensemble des données sont envoyées à la supervision de la Plateforme 115 qui centralise ces éléments dans un seul tableau à destination du PHRH.

Depuis 2019, nous constatons une diminution du taux de recouvrement de la participation financière des ménages à l'hôtel qui résulte notamment du passage au système EFFICASH utilisé par le PHRH dont le temps de mise en œuvre technique a en effet entraîné des mois sans recouvrement possible.

En 2020, le nombre de quittancements a nettement diminué alors que le nombre de personnes à l'hôtel a augmenté. En effet, les recouvrements ont été « gelés » pendant plus de 4 mois, d'avril à juillet (période de confinement) afin de ne pas mettre les familles en difficulté.

EQUALIS page 25 sur 37



En 2020, le nombre de ménages concernés par la mise en place d'une participation financière était de 897 ménages pour un montant quittancé de 113 539 € soit une diminution de 46 451€ depuis le passage au nouveau système de recouvrement.

#### 3.2.2 Impact de la crise sanitaire sur l'accompagnement social des ménages

L'évolution des démarches administratives a été totalement arrêtée en raison de la fermeture des collectivités locales. Il en a été de même pour les orientations vers les structures d'hébergements.

À la suite du confinement, de nouveaux profils de ménages ne dépendant pas du 115 77 ou personnes isolées sans critère de vulnérabilité, ont pu obtenir une place à l'hôtel sous le statut de « Nuitées Humanitaires », liées au déplafonnement durant l'épidémie de la COVID 19. Les travailleurs sociaux ont donc dû réaliser en priorité l'évaluation SI-SIAO de ces familles/personnes pour permettre une orientation/réorientation dans les plus brefs délais. Ce travail s'est fait en étroite collaboration avec les services des SIAO compétents afin de répondre au plus vite à ces demandes.

Les travailleurs sociaux étant mobilisés pour la distribution des tickets services et colis alimentaires, les évaluations des familles nouvellement hébergées ont été réalisées tardivement.

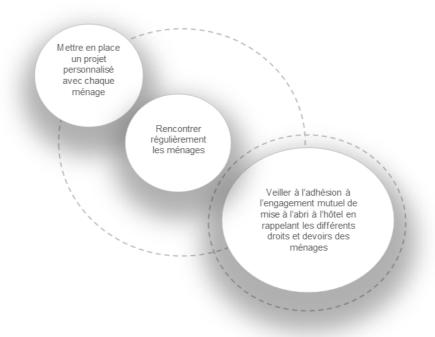
# 3 - 3 Accompagnement soutenu

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

Les situations des ménages nécessitant un accompagnement soutenu étaient présentées lors d'une commission interne (composée de la Cheffe de Service, de la Coordinatrice/ Superviseuse et de l'équipe).

Les familles étaient retenues suivant différents critères :

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



EQUALIS page 26 sur 37



Cette crise sanitaire a été un bouleversement qui a obligé les équipes à s'adapter mais il a aussi a permis de :

- Faire du lien les uns avec les autres, créant une grande solidarité et développant davantage l'esprit d'équipe de chacun.
- Rencontrer et échanger avec de nouveaux partenaires.
- Echanger entre les travailleurs sociaux et les familles sur le terrain, frustrées d'être confinées dans leur chambre d'hôtel (parfois très petites)
- Soutenir les familles sans ou avec peu de ressources grâce aux tickets services.

#### 3 - 4 Focus sur les missions du SAS

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

L'équipe SAS a rencontré 157 ménages en 2020. Il y a eu 15 orientations vers des associations caritatives.

Ces entretiens ont permis de repérer 1 ménage pouvant accéder au dispositif SOLIBAIL, réduisant ainsi la durée de la prise en charge hôtelière. 4 arrêts de prise en charge à l'hôtel ont été actés à la suite de l'inoccupation des chambres.

# Le projet « Alim'hôtel » a été mis en place par l'équipe en décembre 2019 en lien avec l'association Revivre.

L'objectif est de permettre d'améliorer les conditions de vie à l'hôtel sur le plan alimentaire. Ainsi, l'association « Revivre » met à disposition de l'EMASM, des colis d'aliments secs individuels au profit de tout nouveau ménage venant d'intégrer le dispositif hôtelier ou en cas de situation d'urgence.

Cette action a été construite avec « Revivre » qui livre les colis et avec « APPRO77 » qui permet le stockage des denrées.

Ce partenariat, en Seine-et-Marne met particulièrement en relief un travail innovant avec différents acteurs dans une action encouragée par la DRIHL : le mieux vivre à l'hôtel.

Les colis alimentaires contiennent des denrées non périssables et permettent aux primo-arrivants d'avoir des vivres pour une semaine le temps qu'ils puissent être orientés vers des associations caritatives.

Il y a 3 différentes sortes de colis : pour les adultes, pour les enfants et pour les enfants de moins de 3 ans.

- « Revivre » livre une moyenne de 50 colis par semaine.
- « APPRO 77 » met les colis à disposition de l'équipe, qui rencontre les familles et qui remet les colis.

Au cours de l'année, 130 colis alimentaires ont été remis aux familles primo-arrivantes.

En 2020, l'équipe SAS s'est associée à l'équipe de l'opération ciblée pour la mise en œuvre d'actions collectives.

Nous avons mis en place une action collective sur la scolarité sur plusieurs jours avec de petits groupes.

Nous avons ciblé les personnes ayant des enfants à scolariser prochainement. Plusieurs collègues avaient constaté que des enfants n'étaient pas scolarisés donc nous avons travaillé avec les parents afin que les enfants soient scolarisés rapidement.

Au cours de la crise sanitaire, l'équipe SAS n'a pu assurer ses missions en raison de l'arrêt des entretiens dans les chambres d'hôtels et de sa participation à la distribution des tickets service et de la distribution des dons de mécénat obtenus par le PHRH. L'association « Revivre » avait arrêté ses livraisons de colis pendant le premier confinement.

# 3 - 5 Focus sur l'accompagnement soutenu

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

EQUALIS page 27 sur 37



#### 3.5.1 Spécificités de l'EMASM Accompagnement soutenu

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

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

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

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

Les ménages concernés ayant des parcours complexes, sont souvent suivis par d'autres organismes (MDS, CCAS, Hôpital, Association d'insertion professionnelle, accueil de jour, associations caritatives, ASE, organismes de protection juridique, avocat...).

Dans ce cadre, le partenariat constitue une partie très importante du travail réalisé.

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

# 3.5.2 Orientation des ménages

Les ménages suivis sont orientés :

- Soit par une commission interne de l'EMASM
- Soit par la Plateforme 115 du SIAO

Tous les quinze jours, chaque travailleur social de l'EMASM Evaluation Suivi et SAS présente une ou plusieurs situations en commission d'orientation. La commission est composée d'un ou deux cadres hiérarchiques (Directrice, Cheffe de service et/ou Coordinatrice), un travailleur social de l'EMASM accompagnement, l'équipe EMASM Evaluation Suivi, un travailleur social de l'EMASM SAS.

Les situations exposées concernent les ménages rencontrés lors des entretiens effectués à l'hôtel par les travailleurs sociaux de l'EMASM. Une fiche d'orientation est établie et la situation est présentée à l'ensemble de l'équipe.

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

# 3.5.3 Critères d'orientation des ménages

Les ménages peuvent être orientés en accompagnement soutenu pour les motifs suivants :

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

3.5.4 Accompagnement effectué



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

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

Les ménages ayant des problématiques liées à la protection de l'enfance sont également suivis par l'EMASM Accompagnement soutenu, en particulier si aucune mesure n'a été mise en place auparavant.

Les travailleurs sociaux rédigent des informations préoccupantes et/ou suivent les mesures déjà mises en place (AEMO, ordonnance de placement, MJIE, ...).

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

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

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

La crise sanitaire a eu un impact important sur l'accompagnement des ménages. En effet, les visites à l'hôtel et les accompagnements physiques vers les différents organismes ont été fortement limités voire momentanément interrompus. L'accompagnement s'est davantage effectué par téléphone, par des contacts réguliers avec les familles et les partenaires.

Les échanges par mail ont également été plus nombreux. Les visites en présentiel ont toutefois été maintenues pour les ménages les plus fragilisés.

L'action principale de l'accompagnement durant les temps de confinement a été le soutien moral aux familles.

EQUALIS page 29 sur 37



## 4 - L'EMASM en chiffres

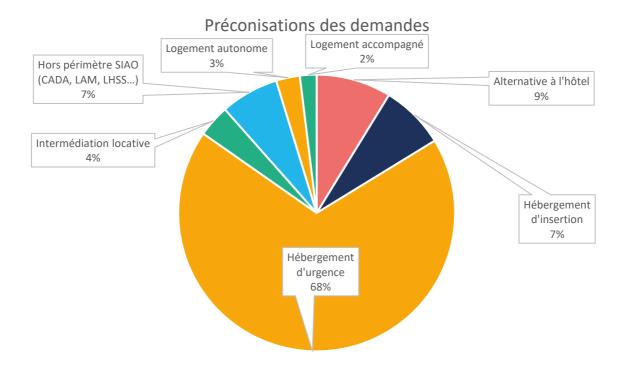
#### 4 - 1 Les demandes et les actualisations sur le SI-SIAO

L'EMASM utilise le logiciel SI-SIAO afin de réaliser des demandes d'hébergement ou de logement accompagné. Le but est de permettre aux ménages mis à l'abri à l'hôtel d'accéder à une solution adaptée et pérenne.

En 2020, l'EMASM a réalisé 308 nouvelles demandes au profit de 736 personnes distinctes qui ont été orientées par la plateforme du 115 du SIAO et elle a réactualisé 569 évaluations SI-SIAO sur la même période englobant les nouvelles évaluations mais également les évaluations toujours actives des années précédentes. Les actualisations ou réactualisations sont en moyenne, effectuées tous les trois mois et permettent la mise à jour de l'évaluation de chaque famille suivie par les travailleurs sociaux de l'équipe. Cette mise à jour permet de suivre l'avancée de la situation administrative et financière du ménage, de maintenir le ménage sur liste d'attente pour un hébergement ou un logement selon la préconisation réalisée par le travailleur social.

Pour que ces préconisations, effectuées par les travailleurs sociaux, correspondent à la situation du ménage mais également à leurs attentes ; les échanges sont favorisés avec le SIAO (cadres ou travailleurs sociaux).

Ci-dessous, le graphique représentant les différentes préconisations effectuées en 2020 et le pourcentage d'orientation correspondant.



Nous remarquons que la majorité des préconisations effectuées par les travailleurs sociaux vont vers des Centres d'Hébergement D'Urgence (CHU). La raison principale de cette forte proportion est liée aux situations administratives instables des ménages. L'absence ou de faibles ressources sont une des causes limitant l'orientation vers un logement accompagné ou autonome.

Nous observons également que les préconisations d'orientation vers le dispositif SOLIBAIL ont diminué de 6% par rapport à l'année 2019. Est-ce par rapport à l'augmentation de la précarité des ménages ? Ou bien est-ce dû à la crise sanitaire qui touche le territoire depuis mars 2020 ?

EQUALIS page 30 sur 37

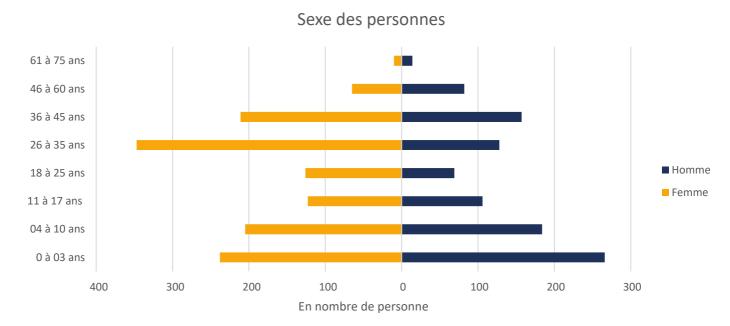


Nous pouvons néanmoins supposer que ces éléments sont deux facteurs de cette diminution, notamment pour les personnes qui disposaient de petits contrats de travail, et dont les secteurs d'activité ont fortement été impactés par la crise sanitaire.

Nous constatons, par ailleurs, que les orientations vers les hébergements alternatifs d'insertion sont faibles. Evidemment, ces orientations sont effectuées selon certains critères du ménage ou de la personne.

# 4 - 2 Les caractéristiques individuelles des ménages évalués et suivis par l'EMASM

En 2020, **720 ménages** ont été suivis et/ou accompagnés par l'EMASM, totalisant **1866 personnes**. Parmi ces personnes, 57% sont de sexe féminin et 43% sont de sexe masculin (mineurs compris).



Nous constatons, malgré ce faible écart, une disparité entre les âges et les sexes. Nous remarquons que dans la tranche d'âge de 26 à 35 ans, les femmes sont nettement majoritaires. Nous supposons que plus de familles monoparentales ont été prises en charge sur la période impliquant majoritairement des femmes seules avec enfant(s). En revanche, pour les tranches d'âge les plus jeunes (10 ans et moins), nous constatons que les données sont quasiment identiques. Les personnes qui sont âgées de 18 ans et plus, représentent 52% de l'ensemble des personnes. L'âge le plus élevé connu est 74 ans.

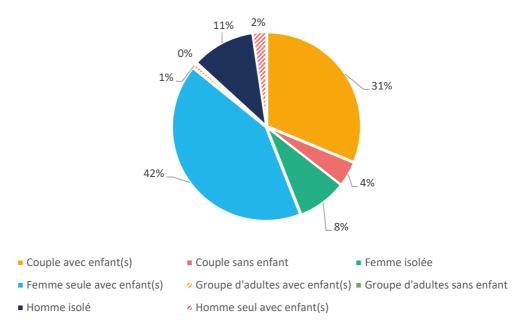
L'âge moyen est de 21 ans pour l'ensemble des personnes qui ont été prises en charge par la plateforme du 115.

Nous remarquons que les enfants de 3 ans et moins représentent 22% soit près d'un quart des personnes.

EQUALIS page 31 sur 37



# Composition familiale des ménages



Nous observons qu'une grande partie des personnes/ménages pris en charge par la plateforme 115 du SIAO sont des familles monoparentales, à hauteur de 42% et majoritairement des femmes en tant que cheffes de famille.

Les couples avec enfant(s) représentent 31% des ménages suivis par l'EMASM. Nous avons constaté que cette composition familiale est hébergée par la plateforme du 115 car souvent il y a eu une rupture d'hébergement chez des tiers à la suite d'une naissance.

Nous remarquons également que près de 20% des personnes sont des personnes isolées dont 11% sont des hommes et 8% sont des femmes. Ces personnes sont suivies dans la cadre de leur vulnérabilité, elles sont atteintes d'une pathologie plus ou moins lourde, liée à l'âge. Les couples sans enfants représentent une faible partie des personnes à l'hôtel.

La moitié des ménages rencontrés par l'EMASM ne dispose d'aucune ressource. Cette situation explique en grande partie les préconisations vers des dispositifs d'urgence.

32% des ménages disposent de ressources d'activités professionnelles. La majorité des personnes salariées le sont en CDD ou en intérim. Les personnes disposant d'un CDI sont majoritairement à temps partiel. La moitié des personnes salariées à temps partiel (tout type de contrat confondu), le sont pour un temps de travail hebdomadaire inférieur à 24 heures.

# 4 - 3 Les sorties vers...

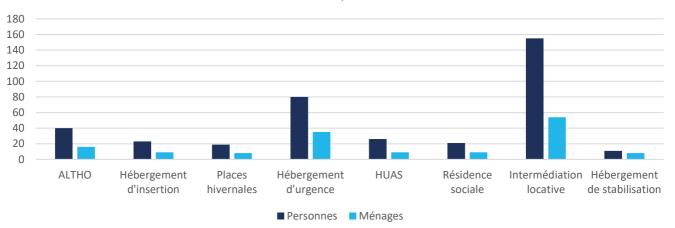
**Pour la période 2020, 146 ménages** (soit 375 personnes accompagnées) par l'EMASM ont quitté l'hôtel, pour intégrer une place d'hébergement pérenne ou une place de logement accompagné, soit près de 20 % de la totalité des ménages suivis. Durant la période du premier confinement de l'année 2020, toutes les places en structure ou en logement ont été suspendues. Par conséquent, aucune sortie de l'hôtel 115 n'a été effectuée durant une période de près de 3 mois. Nous avons également observé un durcissement des critères d'admission dans certaines structures en lien avec les protocoles sanitaires, qui a impacté certaines orientations.

Au 31 août 2020, 14 ménages étaient en cours d'orientation vers une structure d'hébergement.

EQUALIS page 32 sur 37



# Admissions en structure du périmètre du SIAO en 2020



Nous observons que l'intermédiation locative reste le levier principal de sortie du dispositif hôtelier pour l'accès au logement autonome.

Nous remarquons que les orientations sont, pour toutes les sorties, majoritairement des personnes isolées. Nous supposons que les dispositifs bénéficient de plus de places pour des personnes seules que pour des familles.

Nous constatons à la marge des sorties vers d'autres dispositifs.

EQUALIS page 33 sur 37



# 5 - Bilan de l'EMASM

L'EMASM a été créé dans le cadre des Groupes Opérationnels de Coordination des Centres d'Hébergement d'Urgence (GOCCHU) en lien avec le Chantier National Prioritaire pour les Personnes Sans-abri ou Mal Logées (2008/2012) en 2009.

A la création du service, le **nombre de travailleurs sociaux** intervenant auprès des familles prises en charge à l'hôtel sur l'ensemble de la Seine et Marne **était de 2, 4 puis 14 en 2020.** 

Depuis la création du service, c'est plus de 49 professionnels qui ont été formés et qui ont assuré les missions de l'EMASM.

Parmi ces derniers, **7 professionnels** travaillent toujours au sein de l'Etablissement SIAO77 et accompagnement **et 1 professionnelle** est revenue travailler au sein de l'Etablissement en tant que Cheffe de service de la PASH!

Durant ces années, les missions de l'EMASM ont évolué en lien avec l'augmentation des personnes prises en charge par la Plateforme 115, passant de 200 personnes en 2010 à 2917 personnes en 2020.

A la création, l'essentiel des missions était :

- L'organisation de rendez-vous des ménages ayant intégré l'hôtel auprès des partenaires du secteur de l'hébergement pour réaliser des évaluations sociales (avant la création des SIAO)
- La réception et le traitement des évaluations réalisées et si besoin mettre en place un accompagnement social
- La mise en place de la participation financière à l'hôtel (PAF)
- Assurer une médiation avec les hôteliers

Les missions de l'EMASM ont évolué ou de nouvelles ont été ajoutées au moment de la création du SIAO en 2010, soit la :

- Réalisation des évaluations sociales (version papier) pour tous les ménages pris en charge à l'hôtel et non plus par les structures d'hébergements du département
- Mise en place des PAF
- Saisies des évaluations sur des IPAD au cours des entretiens.
- Mise en place d'un suivi social qui a évolué au fur et à mesure des années vers un accompagnement social
- Instauration de niveau d'accompagnement social au sein de l'équipe en 2013, création de deux postes dédiés à l'accompagnement soutenu au sein de l'équipe
- Création du poste SAS en 2015
- Création de l'équipe Public Spécifique au sein de l'EMASM en 2019

Tout au long de son évolution, une qualité de l'accompagnement social a été possible à la suite d'un développement partenarial avec les Equipes Mobiles de précarité ; l'Accueil de jour ARILE-HORIZON ; les MDS ; les Resto du Cœur, Secours Populaire et Catholique ; AIDEALE ; LE SENTIER (repas à emporter) ; l'Epicerie Solidaire de Brie-Comte-Robert; l'Association Amis sans Frontières (création de layette pour les nouveaux nés) ; la Mission Mieux Vivre à l'hôtel du Samu Social de Paris.

Des actions collectives ont été réalisées auprès des ménages à l'hôtel concourant soit à l'amélioration des conditions de vie à l'hôtel ou à l'autonomie des personnes dans leurs démarches administratives. Quelques exemples :

- ✓ Animation d'un atelier cuisine par une stagiaire CESF (création d'un livret de recettes réalisées à partir de l'utilisation d'un micro-onde).
- ✓ Assurer une permanence d'aide dans les démarches administratives avec le concours de l'association AIDEALE sur le parking de l'hôtel F1 de Coulommiers

EQUALIS page 34 sur 37







Animation d'un jeu de société "Kijoulou" auprès de familles dans certains hôtels en vue de préparer l'accès et le maintien au Logement.







Participation à un réveillon de Noël organisé auprès des familles d'un hôtel par l'association AIDEALE

EQUALIS page 35 sur 37



Pour finaliser le bilan de l'EMASM, voici quelques souvenirs des salaries au cours de ces différentes années :

« L'évènement marquant au cours de ces années sur l'EMASM et qui continuera surement avec la PASH, c'est de "jouer au détective". En effet, lorsque nous nous rendons dans les hôtels, nous pouvons trouver des enfants seuls dans les couloirs ou sur le parking. Alors, nous recherchons la famille et nous la sensibilisons aux dangers auxquels l'enfant est exposé en lui rappelant le règlement hôtelier. En général, cela se termine toujours bien car la famille est retrouvée à chaque fois"

« La journée KOESIO, car j'ai pu apprendre à connaitre mes collègues de façon différente, dans un autre contexte. Cette journée était conviviale, agréable et épanouissante, tant au niveau du KOESIO que du temps de réflexion. Sinon, les distributions restent un bon souvenir malgré le contexte un peu particulier. Grand moment de partage avec les collègues de l'EMASM, du PS, du SAS, du SIAO et bien sûr, des cadres, durant des journées bien chargées! »

« Un jour d'EMASM, je me suis déplacée avec une collègue au Jade hôtel pour gérer les signalements d'une famille. Une fois arrivée à l'hôtel, la famille en question était absente. Nous étions à l'accueil quand un homme vient pour demander au réceptionniste d'ouvrir sa chambre. A ce moment, le réceptionniste m'explique que ce Monsieur rentre de vacances et que nous avons fait une APEC dans la semaine. J'ai tout de suite fait le lien avec un de mes suivis pour lequel j'avais traité la situation sur la Plateforme 115. Je leur demande pourquoi ils n'ont pas appelé avant de partir. Je leur ai dit que malheureusement je ne pourrais rien faire que le 115 a pris la décision. Voyant la réaction émotionnelle de Monsieur qui commence je lui ai dit que j'allais faire mon possible mais que dans l'immédiat ceci risquait d'être compliqué et je l'ai donc invité à se financer une nuit. Arrivée au bureau, je revois la situation avec la coordinatrice et je lui explique que je vais reprendre le règlement hôtelier avec la famille et que je vais tout mettre en œuvre afin de faire sortir la famille rapidement sur un logement. Une décision de reprise en charge a été validée. Après un investissement pour l'obtention d'un emploi et des ressources stables, la famille est sortie 5 mois après cet évènement sur un SOLIBAIL.

« Sur cette année un peu particulière qui a marqué mon arrivée au sein de l'EMAS, je retiendrais cette période de confinement pendant laquelle nous devions faire des évaluations SIAO par téléphone. Bien que nécessaire au vu des conditions sanitaires, je n'ai absolument pas aimé cette période. Le manque de concertation, de travail d'équipe et de contacts visuels avec les familles n'est définitivement pas fait pour moi. Cette période m'a permis de me rendre compte à quel point la présence terrain et l'accompagnement plus resserré à l'autre »

"La situation EMASM que je retiens est celle de mon intervention avec un collègue sur l'hôtel Baladins à Mareuil par suite du décès d'un nourrisson ». « Je me suis rendue à l'hôtel de Villeparisis avec une collègue par suite d'un signalement du PHRH concernant une famille qui avait un autocuiseur de riz dans sa chambre. Lorsque nous avons voulu reprendre les règles avec Madame, celle-ci s'est montrée agressive. Elle m'a lancé l'autocuiseur sur le pied à plusieurs reprises. Celui-ci était plein de sauce. Par la suite, Madame s'est arraché les cheveux, s'est tapée la tête dans les murs et criait en présence de ses enfants.

Madame pourquoi elle avait un autocuiseur de riz.
Madame s'est donc sentie piégée par celui-ci en
pensant que c'était un coup monté. Pendant tout ce
temps les enfants de Madame étaient partis se
réfugier dans une chambre voisine. ». Au retour, je
me suis arrêtée chez moi pour changer de pantalon
et de chaussures.

EQUALIS page 36 sur 37



#### L'activité de l'équipe a été aussi :

- Un suivi social parfois difficile à assurer du fait du nombre important de ménages pris en charge à l'hôtel.
- Un temps assez conséquent consacré à la saisie des données, au traitement administratif.

#### Mais aussi:

- De belles rencontres professionnelles,
- Une solidarité entre les membres de l'équipe dans des situations difficiles,
- Un levier pour favoriser la fluidité des parcours des personnes,
- Un levier pour faire débloquer et faire évoluer des situations de précarité,
- Un repère, un soutien pour des ménages démunis,
- Un garde fou qui a permis de relever et d'alerter sur des cas de maltraitance d'enfants ou de femmes victimes de violences conjugales.

Après 11 ans d'activité, c'est avec une grande fierté que notre travail mené auprès des familles en difficultées prises en charge à l'hôtel ait été reconnu par les services de l'Etat en attribuant la gestion de la PASH à l'association Equalis.

Ainsi l'équipe s'est étoffée à partir du 1er septembre 2020, assurant de nouvelles missions, dans une toute nouvelle organisation et prête à relever de nouveaux challenges!

La direction de l'établissement SIAO77 et Accompagnement remercie l'ensemble des travailleurs sociaux pour leur investissement au profit des ménages en situation de grande précarité.

EQUALIS page 37 sur 37