equalis

Agissons ensemble

Rapport d’activité 2020

Opération Ciblée

1 - Organisme gestionnaire 3

1 - 1 Présentation d'Equalis 3

1 - 2 Expérience et savoir faire 3

1 - 3 Organisation 4

1 - 4 Démarche Qualité – Bienveillance – Risques 6

1.4.1 La politique Management Qualité / Risques 2019-2023 6

1.4.2 La démarche d'amélioration continue de la qualité et de recherche de la bientraitance 6

1.4.3 La prévention et la gestion des risques de maltraitance 8

1.4.4 La mise en œuvre du RGPD au sein d'EQUALIS 9

2 - Présentation de l'expérimation : Opération Ciblée 10

2 - 1 Organigramme 11

2 - 2 Les objectifs de l'opération ciblée 12

2 - 3 Le public 12

2 - 4 Les missions 13

2.4.1 Evaluations et orientations 13

2.4.2 L'Opération Ciblée en chiffres 14

2.4.3 Caractéristiques du public 15

3 - Les freins et les leviers 16

4 - Autres actions 17

4 - 1 Actions collectives 17

4 - 2 Guide d'informations pratiques 17

5 - Conclusion 18

6 - Annexes 19

6 - 1 Extrait de présentation d'une action collective sur la scolarité des enfants 19

6 - 2 Extraits d'un guide d'informations pratiques à destination des familles accompagnées dans le sud du département Seine-et-Marne 20

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)
- 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 …).

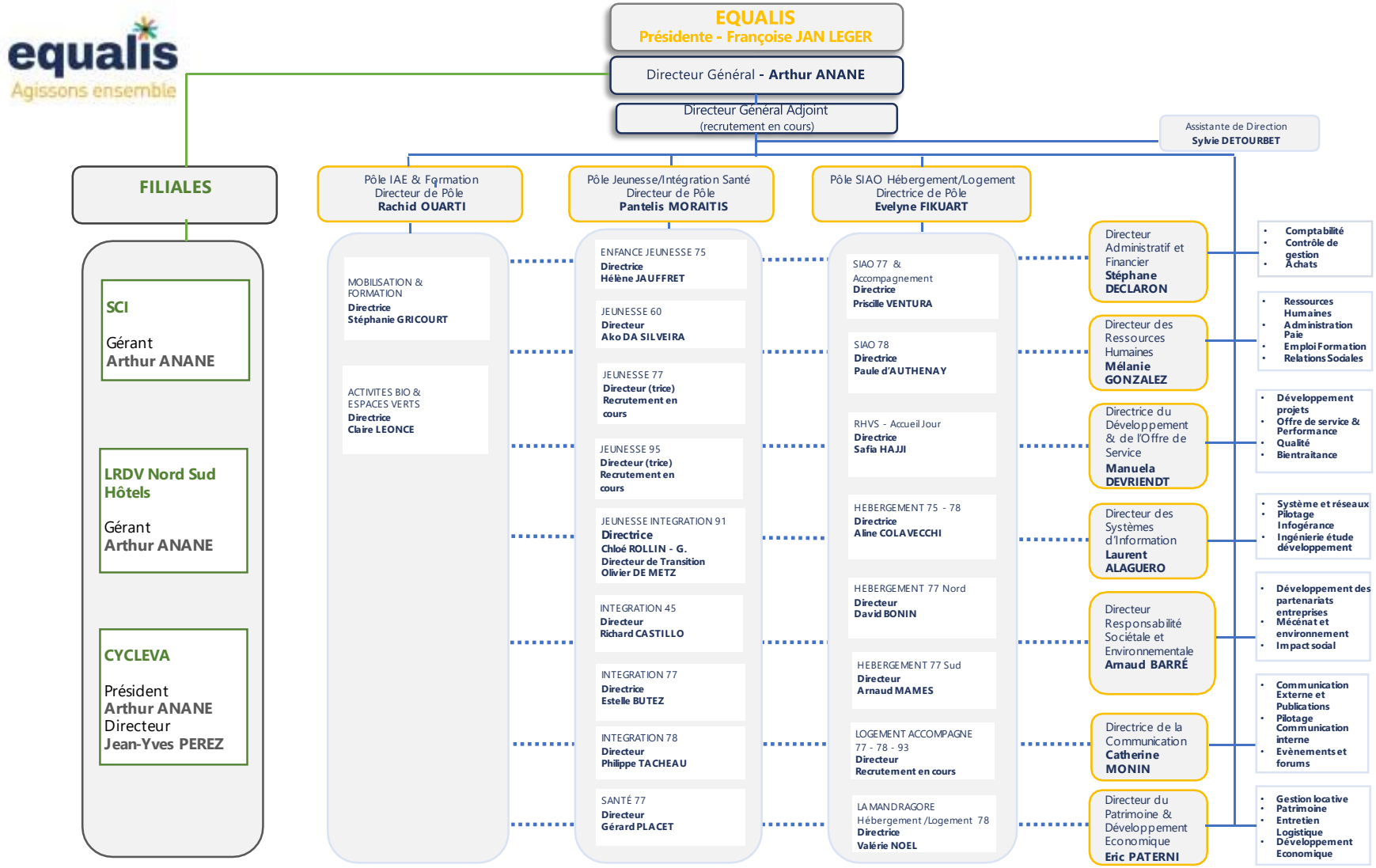
En Seine-et-Marne, elle siège au sein de Conseils d'Administration d'Associations (Initiatives 77), de Bailleurs sociaux (OPH Val du Loing Habitat) et dans différentes instances, comités et conseils de surveillance.

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
Agissons ensemble
EQUALIS
Présidente - Françoise JAN LEGER
Directeur Général - Arthur ANANE
Directeur Général Adjoint
(recrutement en cours)
Assistante de Direction
Sylvie DETOURBET
FILIALES
SCI
Gérant
Arthur ANANE
LRDV Nord Sud Hôtels
Gérant
Arthur ANANE
CYCLEVA
Président
Arthur ANANE
Directeur
Jean-Yves PEREZ
Pôle IAE & Formation
Directeur de Pôle
Rachid OUARTI
MOBILISATION & FORMATION
Directrice
Stéphanie GRICOURT
ACTIVITES BIO & ESPACES VERTS
Directrice
Claire LEONCE
Pôle Jeunesse/Intégration Santé
Directeur de Pôle
Pantelis MORAITIS
ENFANCE JEUNESSE 75
Directrice
Hélène JAUFFRET
JEUNESSE 60
Directeur
Ako DA SILVEIRA
JEUNESSE 77
Directeur (trice)
Recrutement en cours
JEUNESSE 95
Directeur (trice)
Recrutement en cours
JEUNESSE INTEGRATION 91
Directrice
Chloé ROLLIN - G.
Directeur de Transition
Olivier DE METZ
INTEGRATION 45
Directeur
Richard CASTILLO
INTEGRATION 77
Directrice
Estelle BUTEZ
INTEGRATION 78
Directeur
Philippe TACHEAU
SANTÉ 77
Directeur
Gérard PLACET
Pôle SIAO Hébergement/Logement
Directrice de Pôle
Evelyne FIKUART
SIAO 77 & Accompagnement
Directrice
Priscille VENTURA
SIAO 78
Directrice
Paule d'AUTHENAY
RHVS - Accueil Jour
Directrice
Safia HAJJI
HEBERGEMENT 75 - 78
Directrice
Aline COLAVECCHI
HEBERGEMENT 77 Nord
Directeur
David BONIN
HEBERGEMENT 77 Sud
Directeur
Arnaud MAMES
LOGEMENT ACCOMPAGNE 77 - 78 - 93
Directeur
Recrutement en cours
LA MANDRAGORE
Hébergement /Logement 78
Directrice
Valérie NOEL
Directeur Administratif et Financier
Stéphane DECLARON
Directeur des Ressources Humaines
Mélanie GONZALEZ
Directrice du Développement & de l'Offre de Service
Manuela DEVRIENDT
Directeur des Systèmes d'Information
Laurent ALAGUERO
Directeur Responsabilité Sociétale et Environnementale
Arnaud BARRÉ
Directrice de la Communication
Catherine MONIN
Directeur du Patrimoine & Développement Economique
Eric PATERNI
Comptabilité
Contrôle de gestion
Achats
Ressources Humaines
Administration Paie
Emploi Formation
Relations Sociales
Développement projets
Offre de service & Performance
Qualité
Bientraitance
Système et réseaux
Pilotage Infogérance
Ingénierie étude développement
Développement des partenariats entreprises
Mécénat et environnement
Impact social
Communication Externe et Publications
Pilotage Communication interne
Evènements et forums
Gestion locative
Patrimoine
Entretien
Logistique
Développement Economique

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.
<u>Objectifs</u>

- 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

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 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 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 :

- Conservation des données à caractère personnel : 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.
- Sécurité et confidentialité des données : 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.

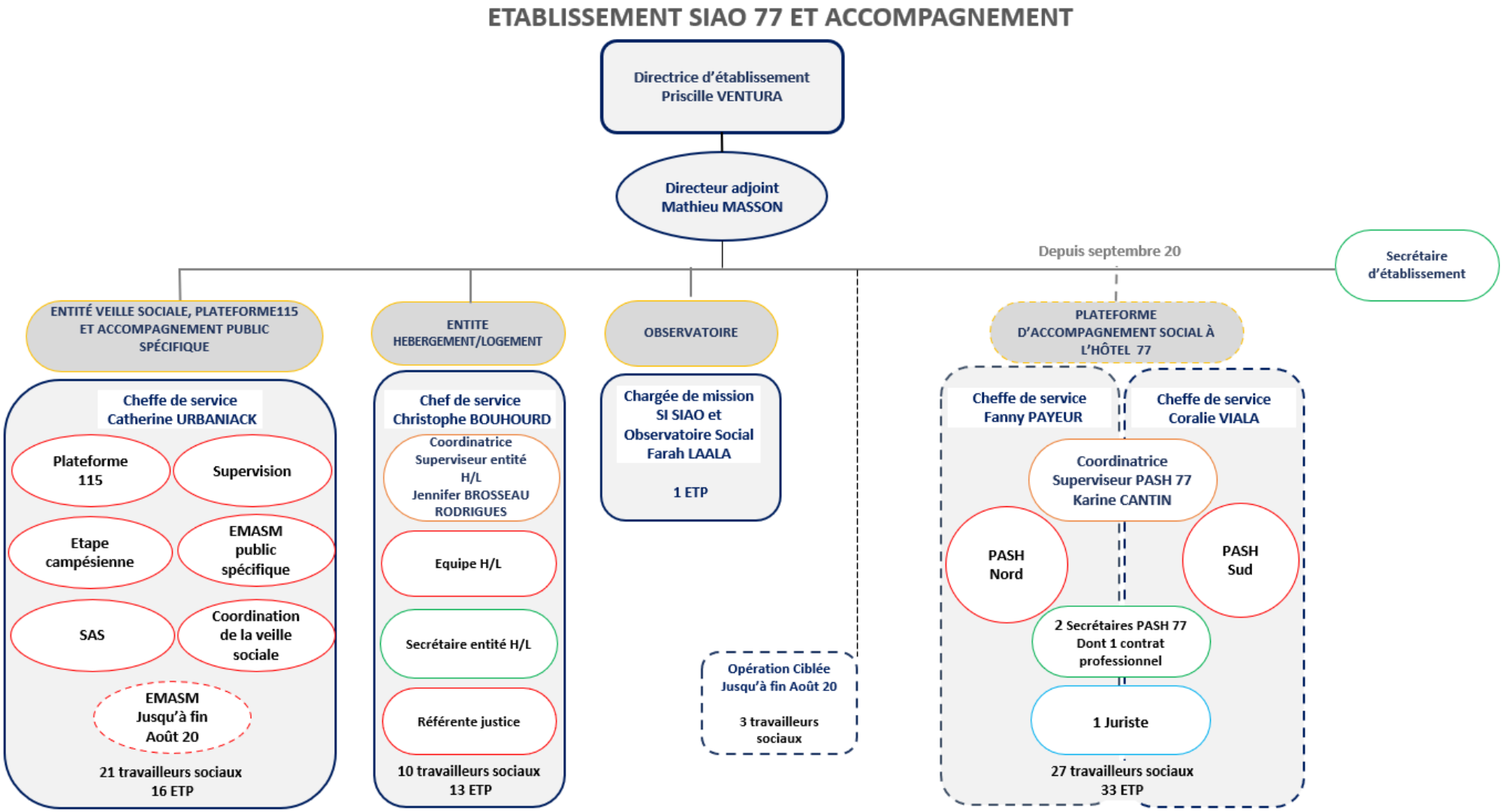
2 - Présentation de l'expérimation : Opération Ciblée

Dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, une expérimentation ciblée sur les ménages actuellement hébergés à l'hôtel en Ile-De-France est mise en place de septembre 2019 à Août 2020.

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

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

2 - 1 Organigramme



2 - 2 Les objectifs de l'opération ciblée

Cette opération, engagée à titre expérimental sur l'année 2019-2020, s'inscrit dans le plan quinquennal du logement d'abord pour les familles mises à l'abri à l'hôtel par les plateformes 115 des SIAO franciliens.

Cette expérimentation inscrit les différents acteurs (SIAO et accompagnants) dans une dynamique de changement de pratiques et de recherche de fluidité des parcours des ménages à l'hôtel.

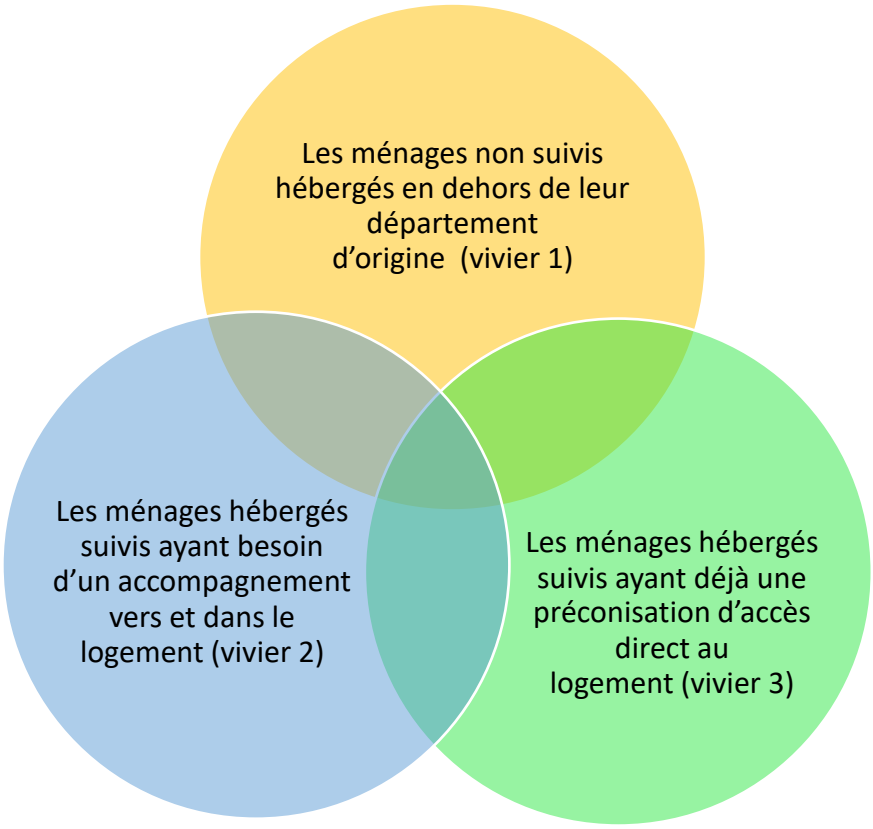
Elle a notamment pour but de ne pas laisser sans suivi des ménages hébergés à l'hôtel et de les orienter vers une prise en charge adaptée à leurs besoins.

Cette opération a également permis de proposer un accompagnement social lié au logement ou un accès direct au logement autonome améliorant ainsi la fluidité des parcours.

En Seine-et-Marne, 520 ménages présents à l'hôtel ont fait partie du vivier de départ, ménages sans suivi et donc sans demande SI-SIAO, orientés par d'autres SIAO d'Ile-De-France.

2 - 3 Le public

A la demande de la DRIHL, chaque SIAO francilien a identifié trois catégories de public :



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

2 - 4 Les missions

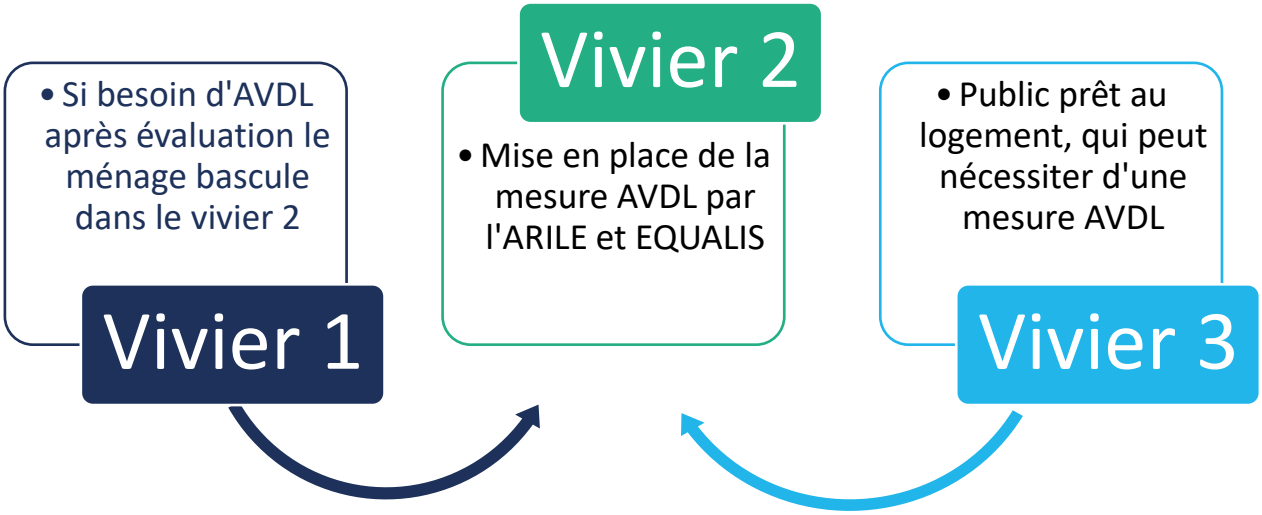
2.4.1 Evaluations et orientations

Vivier 1 : l'équipe de l'opération ciblée a rédigé des évaluations sociales en orientant les ménages non suivis vers le SIAO compétent (orienteur ou hébergeur) selon l'ancrage de la famille. Bien qu'originaires d'un autre département, certaines familles sont domiciliées, scolarisent leurs enfants ou travaillent près de l'hôtel où elles sont hébergées. Le transfert de SIAO a été effectué pour concourir à une cohérence de parcours.

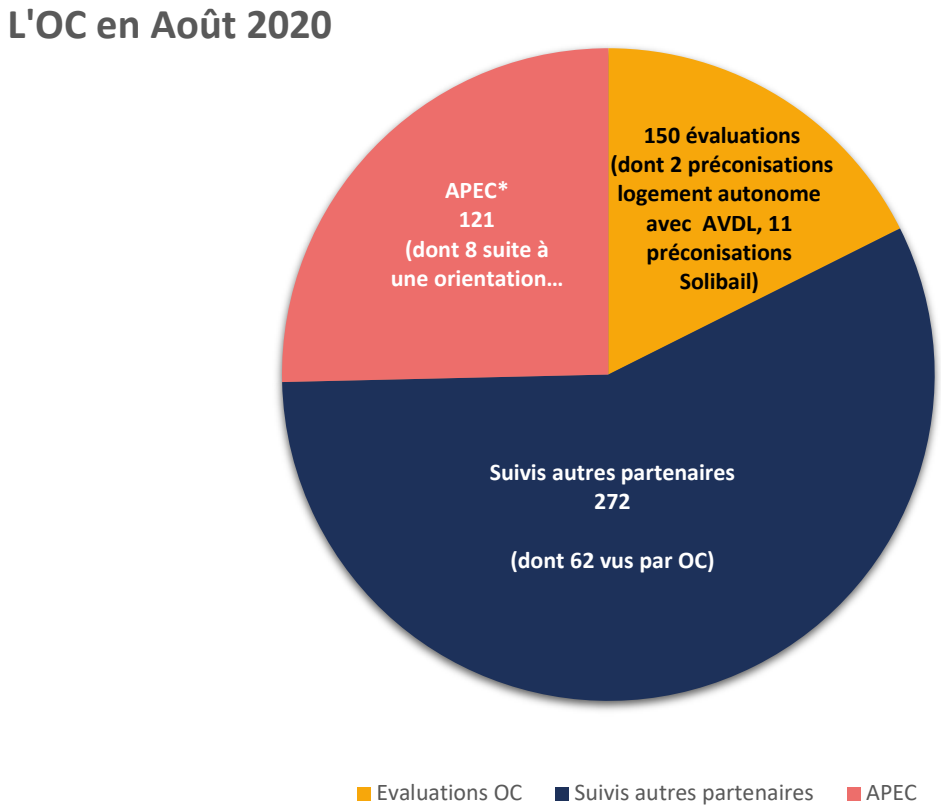
Après avoir rencontré les familles, parfois plusieurs fois, l'équipe a évalué puis orienté les ménages vers le premier accueil du département d'ancrage et transmis les évaluations au SIAO référent avec une préconisation d'orientation adaptée.

Vivier 2 : les ménages présentant un besoin d'accompagnement de type AVDL ont été orientés vers les deux opérateurs retenus sur le territoire, l'ARILE et EQUALIS afin de finaliser, pour certains, l'accès au logement.

Vivier 3 : les ménages prêts au logement, signalés par le service ALPE de la DRIHL, ont été inscrits dans la logique du logement d'abord. Cette inscription a été soumise à la vérification de la cohérence des informations renseignées dans SYPLO et l'effectivité des démarches d'accès au logement (DLS active, éligibilité à action logement…). Le cas échéant, l'équipe a orienté les ménages vers les deux opérateurs d'AVDL qui ont ensuite effectué un suivi vers le logement.



2.4.2 L'Opération Ciblée en chiffres

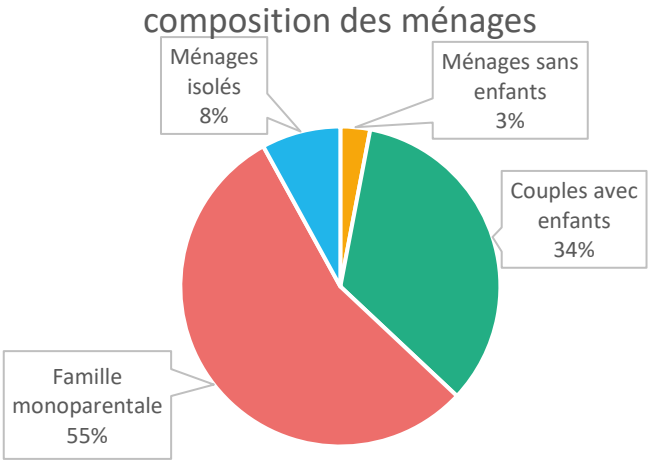


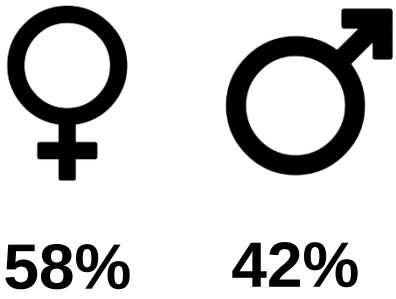
*APEC : Arrêt de Prise en Charge

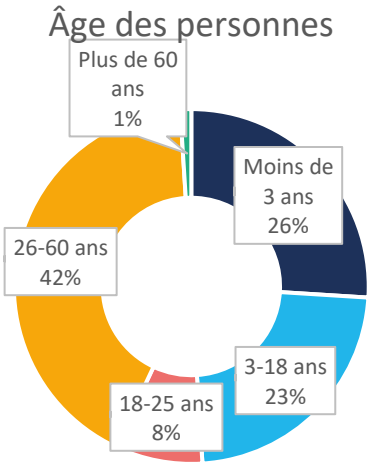
Deux tableaux qualitatifs des suivis des demandes et des évaluations sociales ont été transmis au GIP à des fréquences hebdomadaires et mensuelles, permettant d'évaluer le suivi des ménages et l'action de l'opération ciblée.

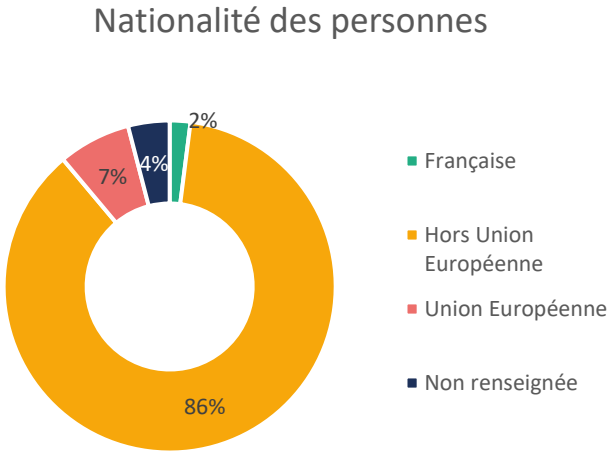
L'opération ciblée a atteint son objectif de rencontres et d'évaluation des 150 ménages du vivier 1 en juin 2020 et a proposé à la DRIHL des actions collectives auprès de ces familles dans une logique de parcours d'insertion.

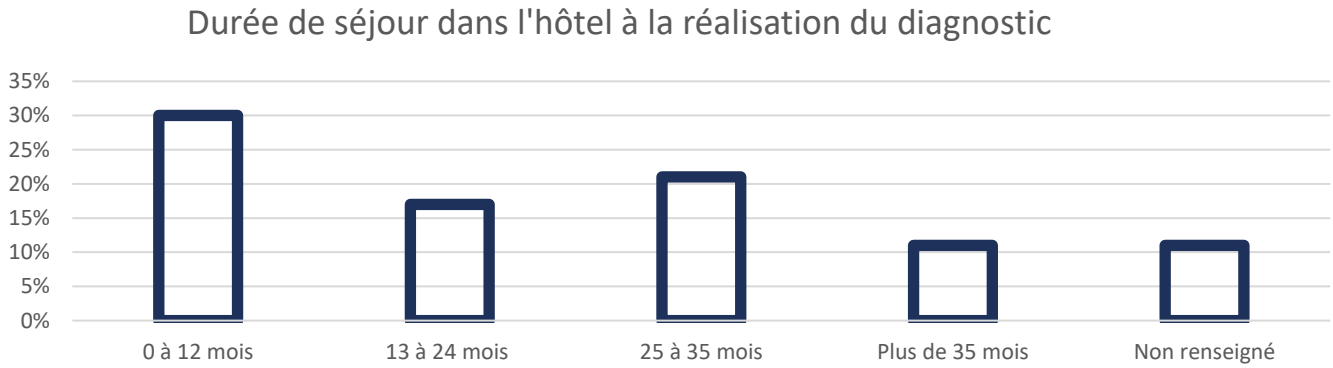
2.4.3 Caractéristiques du public











3 - Les freins et les leviers

L'identification des familles, pendant les premiers mois de l'expérimentation, s'est avérée complexe nécessitant de nombreuses vérifications :

- Listings incomplets
- Doublons de prise en charge (avec d'autres plateformes)
- Inexactitudes des éléments renseignés

Ces difficultés ont été surmontées par la mise en place d'une communication transversale avec les autres SIAO.

Le travail partenarial développé a été un véritable levier d'accompagnement.
Le lien avec les SIAO orienteurs a été également au bénéfice des ménages rencontrés pour fluidifier les parcours d'hébergement.

Afin de mener à bien ses missions, l'équipe de l'opération ciblée a :

- Orienté les ménages vers un accompagnement social de proximité adapté,
- Transmis des alertes auprès du SIAO orienteur (informations de situations vulnérables, demandes de changement d'hôtel, fins de prise en charge),
- Réalisé une préconisation d'orientation SI-SIAO auprès du SIAO compétent pour tous les ménages identifiés.

4 - Autres actions

Au cours de cette année d'expérimentation, l'opération ciblée a pu développer des missions complémentaires malgré la crise sanitaire.

4 - 1 Actions collectives

Après quelques mois de travail auprès des ménages et à la suite de différentes observations menées par l'équipe, des actions collectives ont été mises en place.

En effet, l'opération ciblée a recueilli divers éléments émanant des entretiens, des évaluations et des remontées de l'équipe EMASM. Des moments de réflexions entre les équipes ont permis de proposer aux ménages suivis par l'EMASM et par l'opération ciblée, des actions collectives axées sur des besoins particuliers.

5 axes se sont dégagés de ces temps de travail : la santé, l'isolement des femmes, la parentalité, les démarches administratives et la cuisine avec pour objectif la mise en place d'ateliers thématiques.

3 rencontres et temps d'échanges ont pu se tenir avec les familles dans une ambiance conviviale. En moyenne sur les trois séances abordant la question de la scolarité et la parentalité, 70% des familles conviées ont participées aux actions collectives. Ces actions, auprès des parents, étaient coanimées par un travailleur social de l'EMASM et un travailleur social de l'opération ciblée. Avec la présentation d'un power point, d'explications orales, de documentations, un réel temps d'échanges s'est mis en place avec les ménages et s'est terminé autour d'un goûter.

L'objectif de ces actions collectives était d'aider à une meilleure compréhension du système scolaire français, d'impliquer les parents dans le parcours scolaire de leurs enfants et les responsabiliser aux obligations qui leur incombent. Nous n'avons pas pu mener à son terme cette action, freinés par l'épidémie de la COVID-19. Trois dates sur quatre ont pu être maintenues, sur le secteur sud de la Seine-et-Marne.

Les actions collectives ont pour vocation d'informer les ménages et de valoriser les compétences de chacun pour favoriser son insertion sur le territoire français. Elles permettent aux familles de mieux s'adapter à la vie à l'hôtel avec leurs enfants.

4 - 2 Guide d'informations pratiques

Le service opération ciblée a aussi travaillé à la création d'un guide d'informations pratiques remis aux familles lors des actions collectives. Les ménages peuvent y trouver tous les renseignements nécessaires selon leur secteur d'hébergement en termes d'accès aux soins (couverture maladie, urgences…), de scolarisation (inscription, bourse…), d'accès aux transports en commun (carte solidarité transport…).

Ce guide fournit quelques adresses utiles pour se repérer dans la ville. Il sera proposé par l'équipe mobile à l'ensemble des ménages accompagnés.

5 - Conclusion

Ce rapport est le résultat d'une année d'expérimentations, de réflexions, de partenariats et de mises en place d'évaluations et d'actions auprès des familles hébergées à l'hotel par les plateformes 115 franciliennes en Seine-et-Marne.

L'équipe de l'opération ciblée a, par le biais des entretiens et évaluations réalisées avec les ménages, pu réduire le temps d'attente vers des solutions pérennes. Cette expérimentation a permis à toutes les familles de bénéficier d'une évaluation et d'une préconisation d'orientation adaptée.

À la suite d'observations et d'échanges avec les familles, nous constatons que, pour ces ménages, la rencontre de travailleurs sociaux est un enjeu important pour l'évolution de leur situation. Elles placent beaucoup d'espoir dans ces rencontres.

Ce travail, mené durant une année, a parfois été décisif et a permis à certaines familles d'entamer leurs démarches d'insertion.

L'équipe a disposé d'un temps administratif important pour la saisie des informations recueillies lors des entretiens (évaluations SIAO), pour la tenue des dossiers mais aussi pour les échanges avec les différents partenaires impliqués dans l'accompagnement des familles.

Bien que chaque situation soit différente, les ménages connaissent des problématiques similaires. Les actions collectives mises en place par l'équipe de l'opération ciblée peuvent y répondre. Les familles se sont montrées participatives et demandeuses.

6 - Annexes

6 - 1 Extrait de présentation d'une action collective sur la scolarité des enfants

6 - 2 Extraits d'un guide d'informations pratiques à destination des familles accompagnées dans le sud du département Seine-et-Marne

GUIDE D'INFORMATIONS PRATIQUES

1. Qui peut me renseigner ?
2. La sécurité sociale
3. Où se soigner ?
4. Les aides alimentaires
5. Comment scolariser mes enfants ?
6. Pour les tout petits
7. Loisirs pour les enfants
8. Aide aux devoirs et Cours de Français
9. Comment me déplacer ?

Brie-Comte-Robert
Lieusaint
Melun
Moissy-Cramayel
Savigny-le-Temple

equalis
Agissons ensemble

1 Qui peut me renseigner ?

Pour avoir des renseignements administratifs, être accompagné dans mes démarches je peux contacter les institutions suivantes :

- **La Maison Départementale des Solidarité (MDS)**
  - 750 av. Saint Just 77000 MELUN ☎01.64.10.62.40
  - 100 rue de Paris 77567 LIEUSAINT- ☎01.6413.21.30

- **Le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS)**
  - Rue Paul Doumer 77000 MELUN- ☎01.64.75.80.18
  - Place du souvenir 77557 MOISSY-CRAMAYEL ☎01 64 88 15 80
  - 2 rue de Verdun Bâtiment l'Annexe 77255 BRIE COMTE ROBERT ☎01 60 62 15 84

- **La Maison de la Justice et du Droit (MJD)**

La MJD est un lieu d'accueil, d'information et d'aide juridique, de médiation de prévention et de citoyenneté (accès au droit, aide aux victime…). Elle est accessible à tous gratuitement et en toute confidentialité.

34 place Elysée Reclus 77146 SAVIGNY-LE-TEMPLE- ☎01.64.19.10.60

4 Les aides alimentaires

Certaines associations proposent une aide pour les personnes qui n'ont pas de revenus suffisants pour se nourrir.

Restaurant du cœur

12, rue d'Estienne d'Orves 77000 MELUN
Mardi de 13:30 à 16:30 Le Vendredi de 13:30 à16:30. Ouvert toute l'année
☎01 64 64 09 31

- 36 rue Lavoisier 77000 MELUN
  Le Mardi de 14:00 à 17:00 Le Jeudi de 14:00 à 17:00. Ouverture du 25/11/2019 au 14/03/2020
  ☎01 64 38 95 27
- 50 rue des Écoles 77170 BRIE COMTE ROBERT
  Mardi de 14:00 à 17:00 ; Vendredi de 14:00 à 17:00 Ouverture du 02/01/2020 au 13/03/2020
  ☎01.64.05.43.58
- 178 rue des Marronniers Groupe Scolaire de Lugny 77550 MOISSY-CRAMAYEL
  Mardi de 14:00 à 17:00 Le Vendredi de 14:00 à 17:00 et de 18:00 à 19:00.
  Ouvert toute l'année.
  ☎01 64 88 78

4 Les aides alimentaires

Secours catholique

16 rue Paul Valéry 77000 MELUN
01 72 83 23 27
mardi de 9 :00 à 12:00 et de 14:00 à 16:30, jeudi de 9 :00 à 12 :00 et sur RDV l'après-midi, samedi de 9h00 à 12h00

- 2 bis rue de savigny 77176 SAVIGNY LE TEMPLE 01 64 41 65 72 / 06 86 20 33 24
  1er et 3e samedi du mois : 9h00-11h00
  2e mardi et 4e jeudi du mois : 14h00-16h00
- 251 avenue Philippe Bur 77550 MOISSY CRAMAYEL Entrée chemin de l'abri
  ☎tél. : 01 64 88 82 55 - 06 78 59 79 03
  Accueil - Ecoute - Accompagnement
  mardi au vendredi de 9h30 à 12h30 sur RDV et vendredi de 14h00 à 17h00 sur RDV

Secours Populaire

- 39 rue jean moulin - 77000 MELUN
  ☎01 60 59 16 54
  Lundi, Mardi de 9h à 17h et Jeudi de 9h à 19h et Vendredi matin
- Avenue des Regalles, 77176 SAVIGNY-LE-TEMPLE- ☎01 60 63 81 69
  Mardi et Jeudi de 9h à 16h et Samedi matin