

Rapport d'activité

2021

Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel

Pôle SIAO Hébergement Logement

Etablissement SIAO 77 et accompagnement

Directrice : Priscille VENTURA – priscille.ventura@equalis.org

Directeur adjoint : Mathieu MASSON – mathieu.masson@equalis.org

| | |
|---|-----------|
| 1 - Présentation d'Equalis | 4 |
| 1 - 1 Nos valeurs | 4 |
| 1 - 2 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité | 4 |
| 1 - 3 Un engagement affirmé pour l'amélioration et le développement de l'offre de service | 4 |
| 1 - 4 Nos actions | 5 |
| 1 - 5 Organigramme d'Equalis | 6 |
| 1 - 6 Organigramme du pôle SIAO-Hébergement-Logement | 7 |
| 2 - Présentation Générale de la démarche Qualité-Bienveillance et prévention des risques de maltraitance | 8 |
| 2 - 1 Prévention et traitement des situations de maltraitance | 8 |
| 2 - 2 Traitement des événements indésirables et des demandes et plaintes des personnes accueillies | 8 |
| 2 - 3 Le signalement des événements indésirables graves aux autorités | 9 |
| 2 - 4 Les systèmes d'information qualité-risques | 9 |
| 2.4.1 Le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée (DIPAA) | 9 |
| 2.4.2 Le logiciel qualité-risques | 9 |
| 2 - 5 Politique de protection des données | 9 |
| 3 - Présentation de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH) | 10 |
| 3 - 1 Organigramme | 10 |
| 3 - 2 Objectifs de la PASH | 11 |
| 3 - 3 Organisation de la PASH | 11 |
| 4 - Missions et profils des ménages accompagnés | 13 |
| 4 - 1 Evaluation, accompagnement et orientation | 13 |
| 4.1.1 Présentation | 13 |
| 4.1.2 Les missions spécifiques | 14 |
| 4 - 2 Présentation du profil des ménages accompagnés | 15 |
| 4.2.1 Nombre d'accompagnements | 15 |
| 4.2.2 Typologie des familles | 16 |
| 4.2.3 L'âge des ménages (accompagnés, suivis ou ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge) | 16 |
| 4.2.4 Les SIAO orienteurs | 17 |
| 4.2.5 Préconisations | 17 |
| 4.2.6 Les sorties du dispositif hôtelier | 18 |
| 4.2.7 Données listes d'attente | 20 |
| 5 - Partenariat | 21 |
| 5 - 1 Liens avec les plateformes 115 des SIAO franciliens | 21 |
| 5 - 2 Liens avec DELTA (service médiation, réservations, coordination) et projet Mieux Vivre à l'Hôtel | 21 |
| 5 - 3 Liens à créer avec les services de proximité Maison des Solidarité (MDS) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS). | 21 |
| 5 - 4 Développement du réseau partenarial | 21 |
| 6 - Problématiques rencontrées par les familles | 22 |
| 6 - 1 L'accès aux droits | 22 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 6 - 2 | Situation de handicap et suivi médical | 22 |
| 6 - 3 | Personnes victimes de violences intrafamiliales | 22 |
| 6 - 4 | Parentalité | 23 |
| 6 - 5 | Changement d'hôtel | 23 |
| 7 - Freins rencontrés par l'équipe | | 24 |
| 7 - 1 | Une liste d'attente incomplète | 24 |
| 7 - 2 | La barrière de la langue | 24 |
| 7 - 3 | La relation avec les hôteliers | 24 |
| 7 - 4 | La mobilisation des familles | 24 |
| 7 - 5 | Les participations financières | 24 |
| 7 - 6 | Orientation des familles vers des organismes de domiciliation | 24 |
| 7 - 7 | Situation administrative des ménages | 25 |
| 7 - 8 | Une charge de travail administrative | 25 |
| 7 - 9 | La mobilité interne | 25 |
| 7 - 10 | La situation sanitaire et la charge des accompagnements | 25 |
| 8 - Leviers | | 26 |
| 8 - 1 | Présence d'une juriste à temps plein sur le service : | 26 |
| 8 - 2 | Groupe d'analyse des pratiques | 26 |
| 8 - 3 | Formations des intervenants de la PASH | 26 |
| 8 - 4 | Atelier de développement du pouvoir d'agir : | 27 |
| 8 - 5 | Outils informatiques | 27 |
| 8 - 6 | Le développement du partenariat | 27 |
| 9 - Perspectives | | 28 |
| Annexe – Action collective | | 28 |
| | Compte rendu d'une action effectuée au cours de l'été 2021 par les travailleurs sociaux | 28 |

« Dans une approche écologique et par souci de lisibilité du document, ce dernier n'utilise pas les règles de l'écriture inclusive. Elle est néanmoins implicite et doit être considérée en tant que telle dans la lecture du document. »

1 - Présentation d'Equalis

1 - 1 Nos valeurs

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 : | Mettre chaque personne au centre des intérêts et des enjeux de la société et l'accompagner dans son épanouissement. |
| RESPECT : | Considérer chaque personne dans le respect et la dignité en tenant compte de son histoire, de son parcours de vie et de sa singularité. |
| SOLIDARITE : | S'engager auprès de chaque personne et agir avec elle pour la rendre actrice de son parcours. Réduire les inégalités. |
| LAÏCITE : | Veiller à la liberté de conscience de chaque personne, quelles que soient ses croyances ou ses convictions. Refuser toute forme de prosélytisme. |
| BIENVEILLANCE : | Garantir une approche attentive et prévenante, dépourvue de jugement. |

1 - 2 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité

Association Loi 1901, Equalis est née le 1^{er} juin 2020 de la fusion de plusieurs acteurs associatifs qui, au fil des années, ont fédéré leurs forces et leurs expertises pour mieux répondre aux besoins d'accueil et d'accompagnement des personnes en situation d'exclusion ou de précarité. Pour accomplir notre mission, nous agissons chaque jour sur le terrain, en veillant à placer les personnes au centre de notre démarche d'accompagnement, afin qu'elles deviennent actrices de leur parcours.

Les associations qui ont donné naissance à la création d'Equalis à partir d'une fusion-crédation et après un rapprochement de 3 années, sont La Rose des Vents (LRDV) dans le 77 et Agir Combattre Réunir (ACR) dans le 78 auxquelles s'est ajoutée Via Habitat. Acteur régional de l'économie sociale et solidaire et de l'insertion par l'activité économique, Equalis propose un accueil et un accompagnement global (accès aux droits, logement, insertion professionnelle, soin, soutien psychologique/matériel, culture/loisirs...) avec un seul objectif : redonner la pleine citoyenneté aux personnes en difficulté. L'accompagnement social/médico-social est historiquement notre cœur de métier.

1 - 3 Un engagement affirmé pour l'amélioration et le développement de l'offre de service

Equalis s'inscrit dans une politique de développement permanent afin de répondre aux attentes et aux besoins fortement évolutifs du public d'Ile-de-France (IDF). Dans cette démarche, Equalis garantit une mise en œuvre efficiente des moyens qui lui sont confiés et développe un réseau pertinent de partenaires et de financeurs pour améliorer la performance et la qualité de l'offre de service.

Equalis peut aujourd'hui répondre, sur les différents territoires qu'elle couvre, aux nombreux défis liés à l'évolution de notre société, comme la précarisation des ménages due aux crises économiques successives et au vieillissement de la population. Cette volonté affirmée amène l'association à investir au-delà de l'Ile-de-France et à essayer ses savoir-faire, quels que soient les publics et les territoires. Nous avons déjà entrepris cela dans le Loiret et l'Oise et travaillons actuellement sur des projets de développement à l'étranger.

Pour apporter une réponse adaptée aux besoins croissants des ménages ou aux nouveaux enjeux et problématiques de la société, nous développons et améliorons constamment notre offre et nos dispositifs :

- nous renforçons les qualifications des professionnels au travers de formations,
- nous favorisons la transversalité et l'harmonisation des pratiques,
- nous incitons nos collaborateurs à être force de proposition en participant à des groupes de réflexion thématique (la prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies, les

violences conjugales et intrafamiliales, le dossier informatisé de la personne accueillie et accompagnée...),

- nous élargissons notre démarche prospective et de recherches aux universitaires pour innover constamment et expérimenter des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux.

Une coopération permanente et productive avec les organismes institutionnels suivants :

- Directions Départementales de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DDETS),
- Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL),
- Agence Régionale de Santé (ARS),
- Collectivités territoriales, agglomérations de communes, communes.

Une coopération étroite avec tous les acteurs non institutionnels engagés dans l'accompagnement de publics précaires : associations porteuses de structures d'hébergement et de logement, organismes de réservation hôtelière, organismes d'accompagnement social à l'hôtel, organismes d'aide alimentaire...

1 - 4 Nos actions

FAIRE FACE A L'URGENCE



Assurer la gestion du Service Intégré de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO) pour les départements de la Seine-et-Marne et des Yvelines. Ses missions : gérer la plateforme 115, centraliser l'ensemble des demandes de prise en charge des personnes sans abri ou mal logées et orienter vers les dispositifs adaptés, assurer la coordination des acteurs du secteur AHI (Accueil, Hébergement, Insertion) et l'observation sociale.

HÉBERGER ET ACCOMPAGNER



Assurer l'hébergement inconditionnel des personnes en grande précarité au travers de dispositifs d'hébergement d'urgence et d'insertion, de droit commun, et des dispositifs d'hébergement spécifiques.

LOGER



Aider et accompagner des personnes en difficulté sociale et économique, dans la recherche, l'accès et le maintien dans un logement accompagné et stable.

INTÉGRER



Accompagner les demandeurs d'asile et les réfugiés dans leur processus d'intégration. Proposer un accompagnement global et domicilier les gens du voyage.

ACCOMPAGNER LES JEUNES



Assurer le suivi des mineurs non-accompagnés, favoriser l'accès à l'autonomie des jeunes et apporter un soutien socio-éducatif et psychologique aux femmes enceintes ou aux mères isolées.

SOIGNER



Accompagner les personnes en situation de précarité et d'exclusion, présentant des pathologies psychiatriques, en état de souffrance d'origine psychosociale, ou atteintes de pathologies chroniques et invalidantes.

FORMER



Réunir toutes les conditions favorables à la réinsertion socio-professionnelle des publics fragilisés.

INSÉRER PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE



Travailler avec les publics éloignés de l'emploi pour résoudre les difficultés qui freinent l'élaboration de projets professionnels et faciliter leur réinsertion sociale et professionnelle.

LES CHIFFRES

+ DE 70
établissements et services

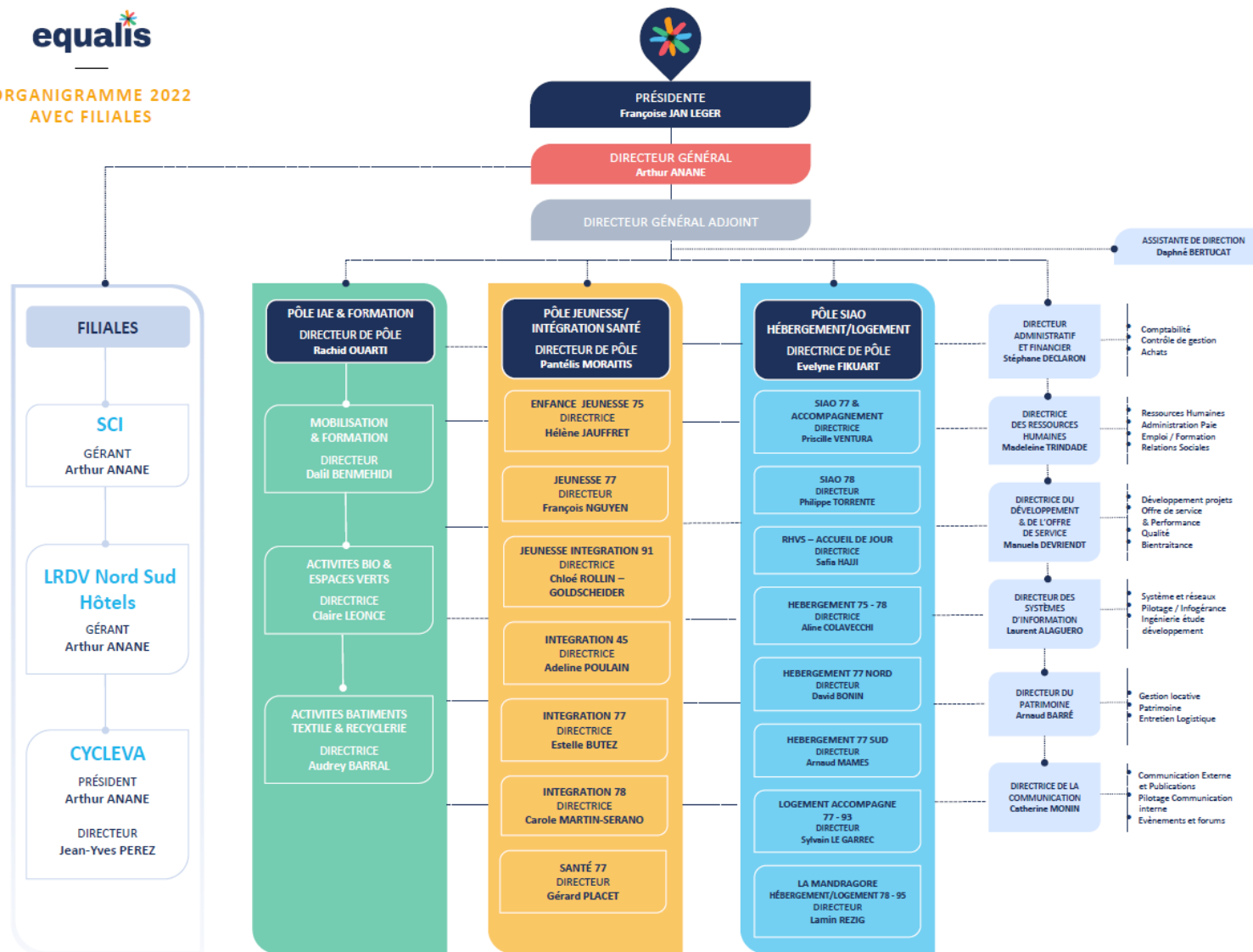
PRÈS DE 900
collaborateurs

+ DE 11 000
personnes accompagnées

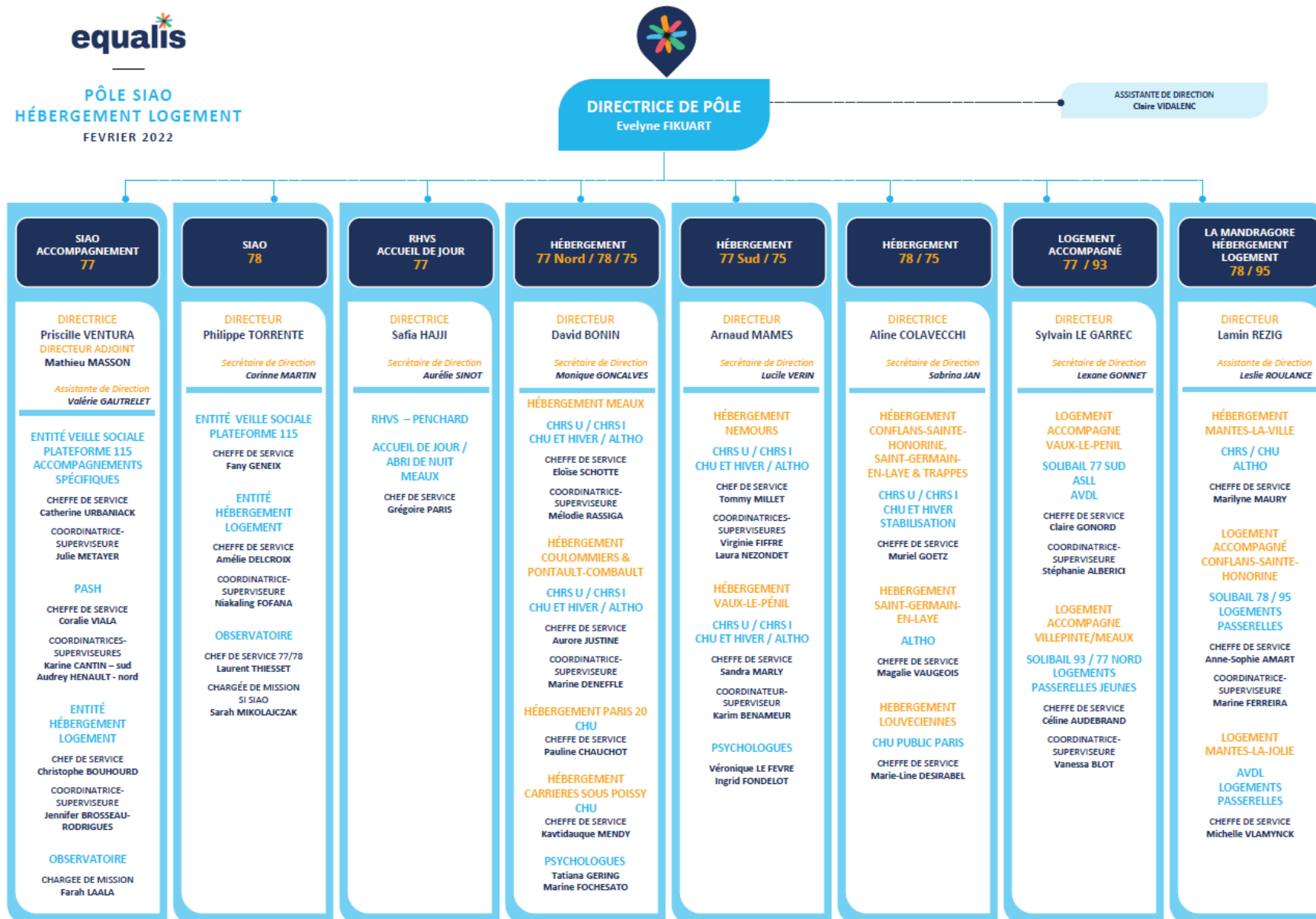
83 M€
de budget consolidé

1 - 5 Organigramme d'Equalis

**ORGANIGRAMME 2022
AVEC FILIALES**



1 - 6 Organigramme du pôle SIAO-Hébergement-Logement



2 - Présentation Générale de la démarche Qualité-Bienveillance et prévention des risques de maltraitance

La démarche qualité-bienveillance a pour finalité de veiller à répondre aux besoins et attentes des personnes accueillies ou accompagnées au sein de l'association. Il s'agit d'une **démarche continue d'amélioration** de la qualité et du renforcement de la bienveillance. Au-delà de l'élaboration d'outils et de procédures conformément aux cadres législatifs et réglementaires, ainsi qu'aux recommandations de bonnes pratiques professionnelles de la Haute Autorité de Santé, cette démarche veille à :

- la mutualisation des expériences,
- l'essaimage des bonnes pratiques,
- l'émergence de propositions ou de projets.

En mai 2019, une **Politique Management Qualité / Risques** a été adoptée pour la période 2019-2023.

Le pilotage de la démarche d'amélioration continue est assuré au niveau associatif, sous la responsabilité de la Direction du Développement et de l'Offre de Service (DDOS), par un ensemble d'acteurs : la Cellule Qualité Bienveillance (qui regroupe tous les directeurs d'établissements/services et 2 référents qualité par établissement/service) et le Comité de Pilotage Qualité (se tenant en COMEX). Toutefois, la démarche est portée par tous, notamment au sein de groupes de travail, et vise à s'enrichir des contributions internes et externes. Cette dynamique transverse contribue à une **culture commune de la qualité et de la bienveillance**.

Elle impulse et s'articule avec les démarches conduites au sein des établissements sous la responsabilité de leurs directions respectives. Cela se concrétise ainsi par un ensemble de :

- ✓ **Instances de réflexions, de participation et de proposition** (outre celles citées ci-dessus) : groupes d'analyse des pratiques, réunions d'équipe, de pôle, institutionnelles, groupes d'expression des personnes accueillies, Conseils de la Vie Sociale ...
- ✓ **Actions / outils** : outils de la loi du 2 janvier 2002, questionnaires de satisfaction, recueil des demandes et plaintes des personnes accueillies, qualification et formation des directeurs, recrutement de personnels diplômés, vérifications relatives aux incapacités professionnelles conformément à la réglementation, entretiens professionnels...
- ✓ **Appropriation d'informations et de documents** : recommandations de bonnes pratiques professionnelles, référentiels, textes légaux et réglementaires
- ✓ **Sensibilisations et formations**
- ✓ **Partenariats**, travail en réseau
- ✓ **Évaluations** internes / externes et plan d'actions
- ✓ **Procédures et protocoles**.

A titre d'**exemples de travaux** menés de façon transverse en 2021 : élaboration d'une charte informatique à destination des personnes accueillies, création d'un modèle de projet personnalisé implémenté dans le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée - DIPAA (avec une version adaptée aux dispositifs accueillant des mineurs). Sont également en cours, par exemple : un questionnaire et une réflexion sur l'usage des réseaux sociaux par les professionnels au sein des dispositifs. Le groupe de réflexion relatif à la prise en compte de la santé des personnes accueillies finalise un protocole de prévention du risque suicidaire et de prise en charge de la crise suicidaire.

2 - 1 Prévention et traitement des situations de maltraitance

Un protocole de prévention et de traitement des situations de maltraitance envers les personnes accueillies s'applique à l'ensemble des dispositifs d'Equalis. Ce protocole doit être remis, pour signature, à toute personne intervenant dans l'association (salariés, stagiaires, bénévoles, services civiques ...).

2 - 2 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 respectivement de fiches et de procédures actualisées en 2020. Elles sont mises à disposition de l'ensemble des

collaborateurs, concernant les E.I., et des personnes accueillies au sein de l'association, concernant les demandes et plaintes.

2 - 3 Le signalement des événements indésirables graves aux autorités

Par ailleurs, conformément à l'article L.331-8-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les structures d'Equalis informent les autorités compétentes de tout dysfonctionnement 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.

A travers l'**analyse de l'ensemble des signalements** ci-dessus (analyse qui tient compte notamment de la typologie, la récurrence et la gravité de l'évènement), la DDOS, en lien avec la Cellule Qualité, contribue à mettre en œuvre des **actions correctives et préventives communes** à l'ensemble des établissements et services. Ces actions reposent, par exemple, sur l'élaboration d'outils/process, la mise en place de temps de formation / sensibilisation, des démarches d'aménagement des locaux...

Le formulaire et la procédure de signalement des événements indésirables sont en cours de paramétrage dans le logiciel qualité-risques (cf. ci-dessous). La procédure de signalement et de traitement des situations de maltraitance est en cours d'actualisation en lien avec la mise en place de ce logiciel. De plus, un process spécifique au signalement et traitement des situations de violence à l'égard des professionnels est en cours d'élaboration.

2 - 4 Les systèmes d'information qualité-risques

2.4.1 Le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée (DIPAA)

En cours de déploiement au sein de la plupart des dispositifs d'Equalis, il a pour finalité notamment de :

- améliorer l'accompagnement des personnes accueillies,
- veiller à la complémentarité et à la coordination des prestations proposées par les différents professionnels,
- faciliter l'accès à l'information par les professionnels et pour les personnes accueillies dans le respect du secret professionnel et du droit des usagers,
- renforcer la sécurité et la confidentialité des données (hébergeur certifié HDS, minimisation des données, limitation des accès...).

2.4.2 Le logiciel qualité-risques

Ce logiciel, qui sera déployé en 2022, visera notamment à simplifier les signalements d'événements indésirables, d'éventuelles situations de maltraitance..., sécuriser leur communication, favoriser leur traitement, leur suivi. Accessible, selon différents niveaux d'accès, à tous les collaborateurs d'Equalis, il présentera d'autres fonctionnalités : grille d'autoévaluation des pratiques professionnelles, base documentaire, outil collaboratif permettant le travail en groupes, agenda partagé des travaux...

2 - 5 Politique de protection des données

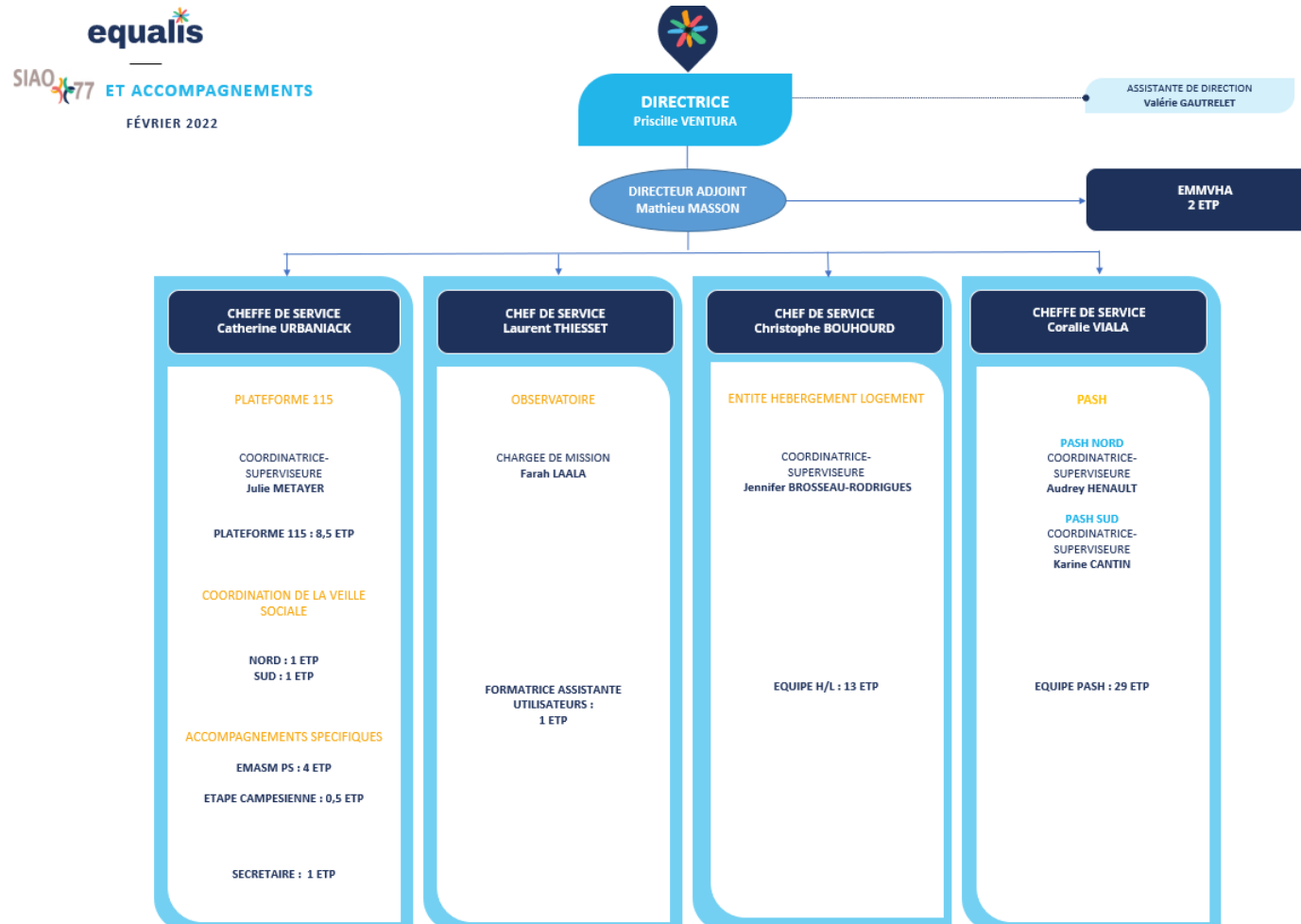
Equalis collecte des données personnelles relatives notamment aux personnes qu'elle accueille et à ses collaborateurs, et doit donc se conformer au **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** applicable depuis le 25 mai 2018. Dans ce cadre, un plan d'actions relatif à la mise en œuvre du RGPD a été élaboré en 2019 avec le Délégué à la Protection des Données externalisé d'Equalis.

A titre d'exemples, ont été formalisés : la Politique de protection des données personnelles et le registre de traitements des données de l'association. En 2021, ont été élaborées, entre autres, une Politique de conservation des données personnelles ainsi qu'une Politique de restriction des accès au DIPAA, et différents travaux sont en cours (ex : réalisations de PIA – ou AIPD, Analyses d'Impact relatives à la Protection des Données). Par ailleurs, la DDOS et le DPO veillent au maintien en conformité au regard des évolutions tant légales qu'associatives.

Enfin, Equalis est tenue de **sensibiliser et de former l'ensemble de son personnel**. Il s'agit de favoriser la mise en place des actions de mise en conformité par la bonne compréhension des enjeux RGPD et la bonne implication de tous les collaborateurs dans la mise en place de ces actions. Ainsi, la DDOS, en lien avec le DPO et la DSI, a élaboré des fiches *Formation, bonnes pratiques et sécurité RGPD*. Un QCM auquel chaque collaborateur doit répondre permet de nous assurer de la bonne compréhension de ces fiches et de favoriser leur application. Un registre de formation RGPD est tenu à jour.

3 - Présentation de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH)

3 - 1 Organigramme



3 - 2 Objectifs de la PASH

Dans le cadre du « Plan quinquennal pour le Logement d'abord et la Lutte contre le sans-abrisme 2018-2022 » et la « Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté », la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) a décidé de confier le suivi ou l'accompagnement social des ménages mis à l'abri à l'hôtel dans un même département à un opérateur unique quel que soit le SIAO orienteur : la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH).

En complément de la régionalisation de la réservation hôtelière mise en œuvre en 2019, la DRIHL engage ainsi la relocalisation de l'accompagnement social des personnes hébergées à l'hôtel par l'État en Île-de-France en complémentarité ou subsidiarité des acteurs de droit commun.

Cette relocalisation vise à améliorer la qualité du suivi et de l'accompagnement des familles hébergées, leur accès à un logement ainsi que les conditions d'intervention des acteurs et leur coordination dans un département. Elle doit permettre également une amélioration de la fluidité des parcours des familles mises à l'abri dans les hôtels 115 franciliens vers le logement.

Equalis, à la suite d'un appel à candidature, s'est vu confier la gestion de cette plateforme. L'activité a débuté le 1^{er} septembre 2020.

Objectifs

Les objectifs de la PASH sont :

Objectif principal : rencontrer, évaluer, accompagner et orienter l'ensemble des ménages mis à l'abri dans les hôtels du département de Seine-et-Marne par les SIAO d'Île-de-France et fluidifier le parcours des ménages vers le logement.

Objectifs opérationnels :

- Travailler en collaboration avec les autres SIAO franciliens,
- Travailler avec l'ensemble des partenaires de droit commun du département d'hébergement ou d'ancrage des familles,
- Améliorer la fluidité des parcours des ménages vers le logement grâce à l'accompagnement de proximité,
- Avoir une bonne connaissance du territoire et du réseau partenarial du département,
- Se situer au cœur de la stratégie du Logement D'abord et l'intégrer de façon prioritaire dans l'accompagnement,
- Adapter son mode d'intervention et d'accompagnement aux conditions d'accueil
- Être particulièrement vigilant aux situations des personnes vulnérables (personnes victimes de violence, problématiques de santé, protection de l'enfance...).

3 - 3 Organisation de la PASH

Le service est divisé en deux secteurs géographiques dont les limites Nord/Sud se situent à Ozoir-la-Ferrière. Cette organisation permet de répartir l'ensemble des accompagnements et suivis, éviter de longs trajets et s'adapter au territoire.

Les équipes interviennent dans 61 hôtels.

-

Le service de la PASH est composé de 33 ETP :

- 9 travailleurs sociaux basés à Vaux-le-Pénit
- 24 travailleurs sociaux basés à Mareuil-lès-Meaux dont 12 travaillent à 50% au sein du service PASH et 50% au sein de la plateforme 115 du SIAO 77
- 1 secrétaire
- 1 assistant administratif en contrat d'apprentissage.
- 1 juriste

- 2 coordinateurs superviseurs sur chacun des sites apportent une expertise à l'ensemble de l'équipe PASH. Cadres techniques, elles coordonnent les actions entre les différents acteurs et les ménages concernés sous l'autorité du chef de service.
- 1 chef de service. Responsable du management des équipes, elle s'assure de la cohérence des actions et de la mise en place du projet de service en lien avec la Direction. Elle participe aux réunions inter PASH pilotées par la DRIHL et est garante du reporting qualitatif et quantitatif trimestriel.

Chaque travailleur social accompagne 50 Ménages ; 25 ménages quand ils interviennent à mi-temps sur la plateforme 115 du SIAO 77 et sur la PASH.

4 - Missions et profils des ménages accompagnés

4 - 1 Evaluation, accompagnement et orientation

4.1.1 Présentation

Les objectifs opérationnels de ce service sont mis en œuvre selon les modalités et les outils d'intervention suivants :

- **L'évaluation sociale**

Pour les ménages stabilisés à l'hôtel, les travailleurs sociaux réalisent une évaluation sociale via le logiciel SI-SIAO. Ces évaluations sont transmises au Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) francilien, orienteur ou d'ancrage, et lui permet de traiter les demandes et d'orienter les ménages vers des solutions d'hébergements ou de logements adaptés.

Le suivi ou l'accompagnement démarre dès cette première rencontre avec la signature du contrat d'engagement réciproque.

- **Le suivi**

Pour les ménages stabilisés et accompagnés par un partenaire chargé de l'accompagnement social global, la plateforme assure, en complémentarité, une mission de suivi et d'actualisation trimestrielle de l'évaluation SI-SIAO. Le suivi est réalisé selon une fréquence d'entretiens, adapté aux besoins du ménage. Au minimum, un rendez-vous en présentiel une fois par trimestre est proposé. A ces entretiens, s'ajoutent les contacts par téléphone ou par mail, en fonction des besoins de chaque ménage.

- **L'accompagnement social**

Pour les ménages stabilisés sur le département, la plateforme assure en subsidiarité un accompagnement social global.

L'accompagnement social est réalisé selon une fréquence soutenue d'entretiens et/ou de contacts, adaptés aux besoins des usagers, au minimum une fois par mois. Pour réaliser sa mission d'accompagnement social global, la plateforme peut engager des partenariats avec des associations spécialisées extraterritoriales (association de femmes victimes de violence, centre Primo Levi, centres de santé...). L'objectif est d'accompagner le ménage vers le droit commun du secteur d'ancrage pour assurer une continuité de suivi à la sortie de l'hôtel.

- **L'accompagnement vers le logement**

L'équipe est amenée à intervenir auprès des ménages prêts au (re)logement. Dans ce contexte, elle renforce ses accompagnements par des actions visant à préparer le ménage à accéder et à occuper un logement dans le cadre d'un suivi de type AVL (accompagnement vers le logement) (conseils relatifs à la gestion budgétaire, aux démarches nécessaires avant l'entrée en logement...). L'outil de référence utilisé est la fiche AFFIL.

- **Les demandes d'intervention en urgence**

Les SIAO peuvent solliciter directement la PASH afin qu'une intervention soit réalisée en urgence concernant des ménages non stabilisés dans le département mais identifiés en situation de grande vulnérabilité. Les opérateurs du SIAO transmettent une fiche Urgence cryptée au service PASH, conformément aux directives de la DRIHL. L'équipe procède alors à une intervention dans un délai maximum de 24h. Un compte-rendu de cette intervention est ensuite transmis au SIAO prescripteur.

- **Les actions collectives**

Des actions collectives sont prévues, en 2022, par les travailleurs sociaux de la PASH dans différents cadres afin de compléter le suivi ou l'accompagnement : ouverture des droits, soutien à la parentalité, ateliers cuisine en lien avec l'EMMVHA, accès à la culture...

Dans le contexte de la crise sanitaire, les actions collectives n'ont pas pu se tenir.

4.1.2 Les missions spécifiques

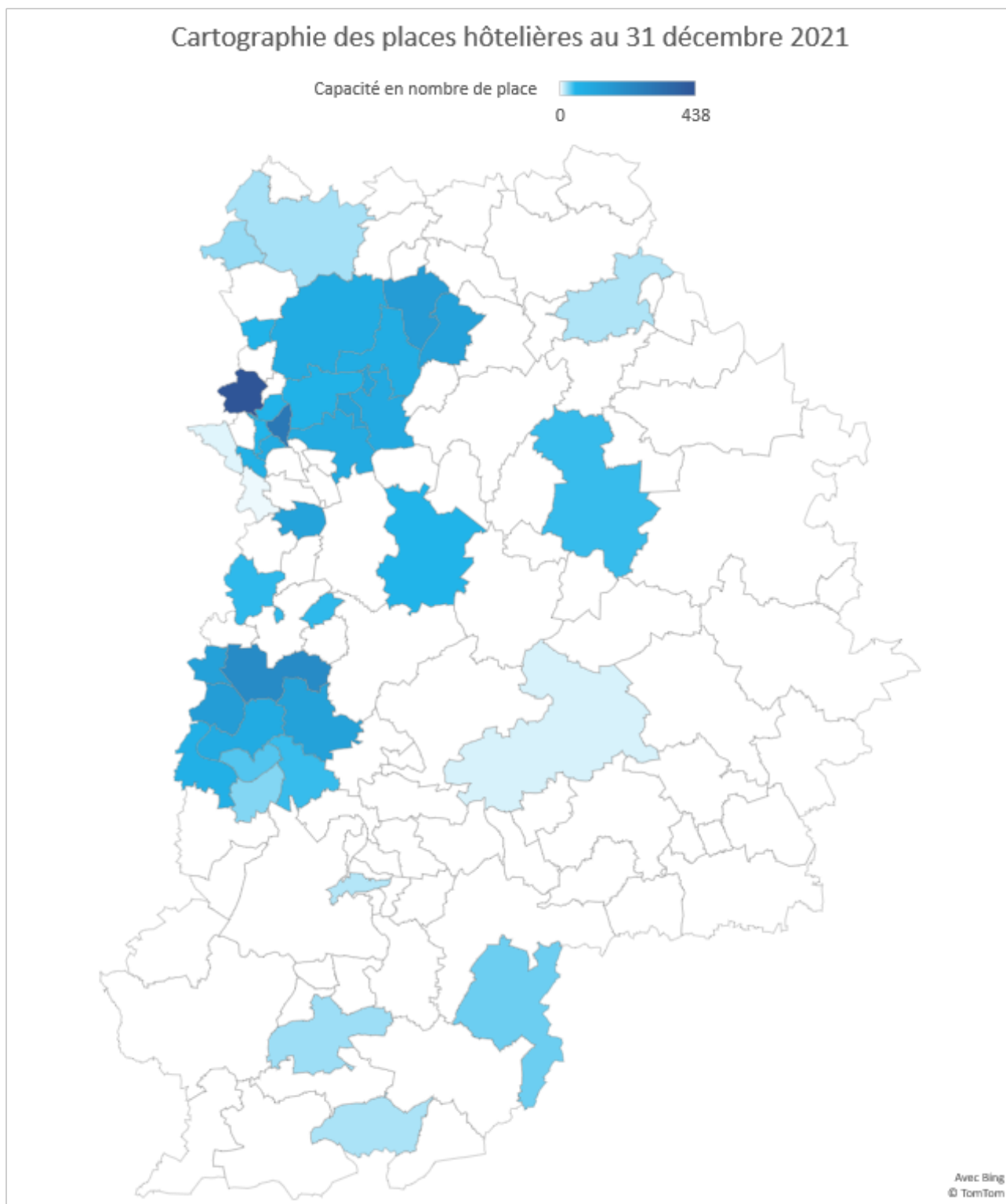
En intervenant à l'hôtel et au plus près des ménages, la PASH est le premier interlocuteur pour de nombreuses démarches. L'équipe, constituée de professionnels de l'action sociale, est qualifiée pour agir rapidement au sujet de situations sensibles comme :

- La prévention de la maltraitance,
- La prévention des violences intrafamiliales,
- La vulnérabilité des personnes.

La PASH travaille en lien étroit avec les partenaires sollicités ou déjà présents auprès des ménages concernés afin d'articuler les actions de chaque intervenant.

Les travailleurs sociaux sont particulièrement vigilants quant aux situations sensibles et déclenchent sans délai, s'il le faut, des démarches pour protéger autant que possible les personnes. Neuf informations préoccupantes relatives à des enfants ont été envoyées au cours de l'année 2021 et quatre signalements ont été transmis concernant des personnes majeures vulnérables.

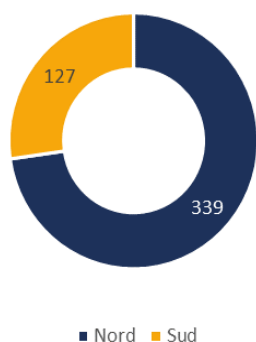
4 - 2 Présentation du profil des ménages accompagnés



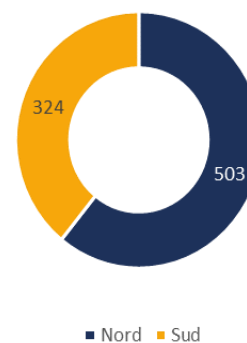
4.2.1 Nombre d'accompagnements

Au 31 décembre 2021, la PASH77 accompagnait ou suivait 1293 ménages : au sud du département 451 ménages, au nord 842 ménages ont été pris en charge.

Nombre de ménages suivis par la PASH
466 ménages

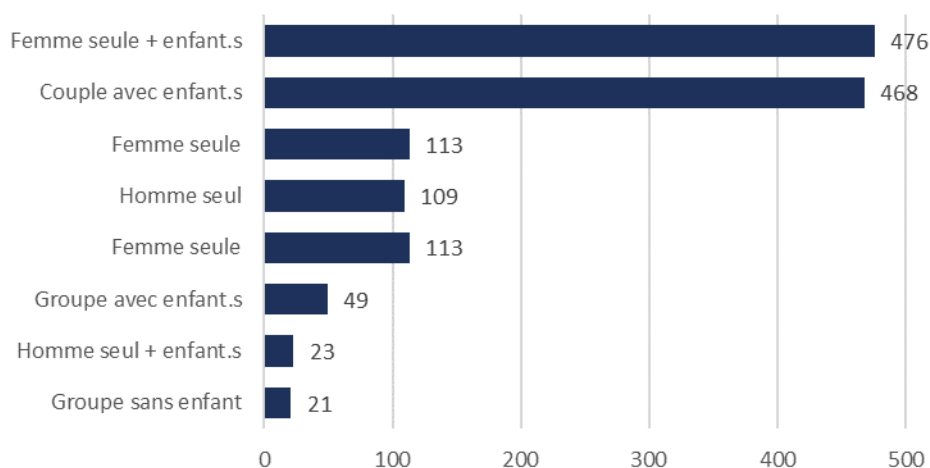


Nombre de ménages accompagnés par la PASH
827 ménages



4.2.2 Typologie des familles

Typologie familiale (en ménages)



En 2021, notre service a accompagné principalement des couples avec enfants ou des familles monoparentales. Les personnes isolées sont principalement des personnes vulnérables du fait de problématiques de santé ou des personnes victimes de violences conjugales. Les hommes seuls sont majoritaires.

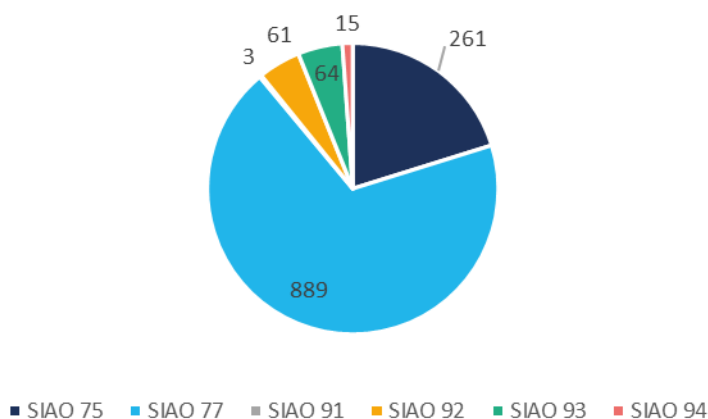
4.2.3 L'âge des ménages (accompagnés, suivis ou ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge)

Depuis la création du service en septembre 2020, la PASH a accompagné et/ou accompagne 3099 adultes, 1850 enfants ayant entre 3 et 18 ans et 1158 enfants de moins de 3 ans. Cela indique que les démarches effectuées doivent être adaptées à ce public (soutien à la parentalité, scolarisation, accompagnement vers les structures éducatives, PMI...)

Au total, **6107** personnes soit 2088 ménages ont été et/ou sont accompagnées par la PASH.

4.2.4 Les SIAO orienteurs

Nombre de ménages accompagnés ou suivis en fonction du SIAO orienteur



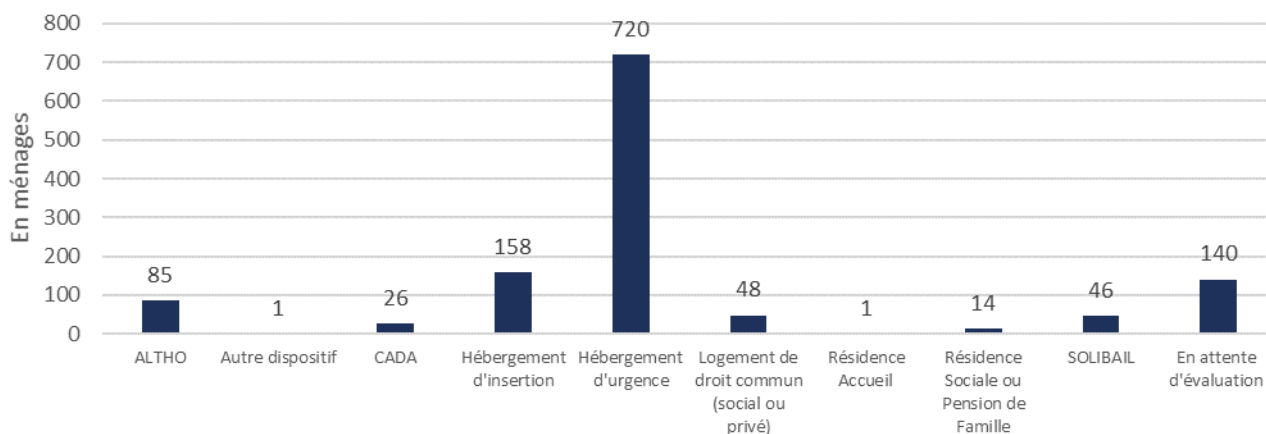
Ce graphique porte sur les ménages accompagnés ou suivis en file active.

La proportion d'accompagnement sur le territoire correspond à :

- 68% de ménages de Seine-et-Marne ;
- 32% de ménages issus des autres départements franciliens.

4.2.5 Préconisations

Préconisation par ménage ayant des demandes d'hébergement actives



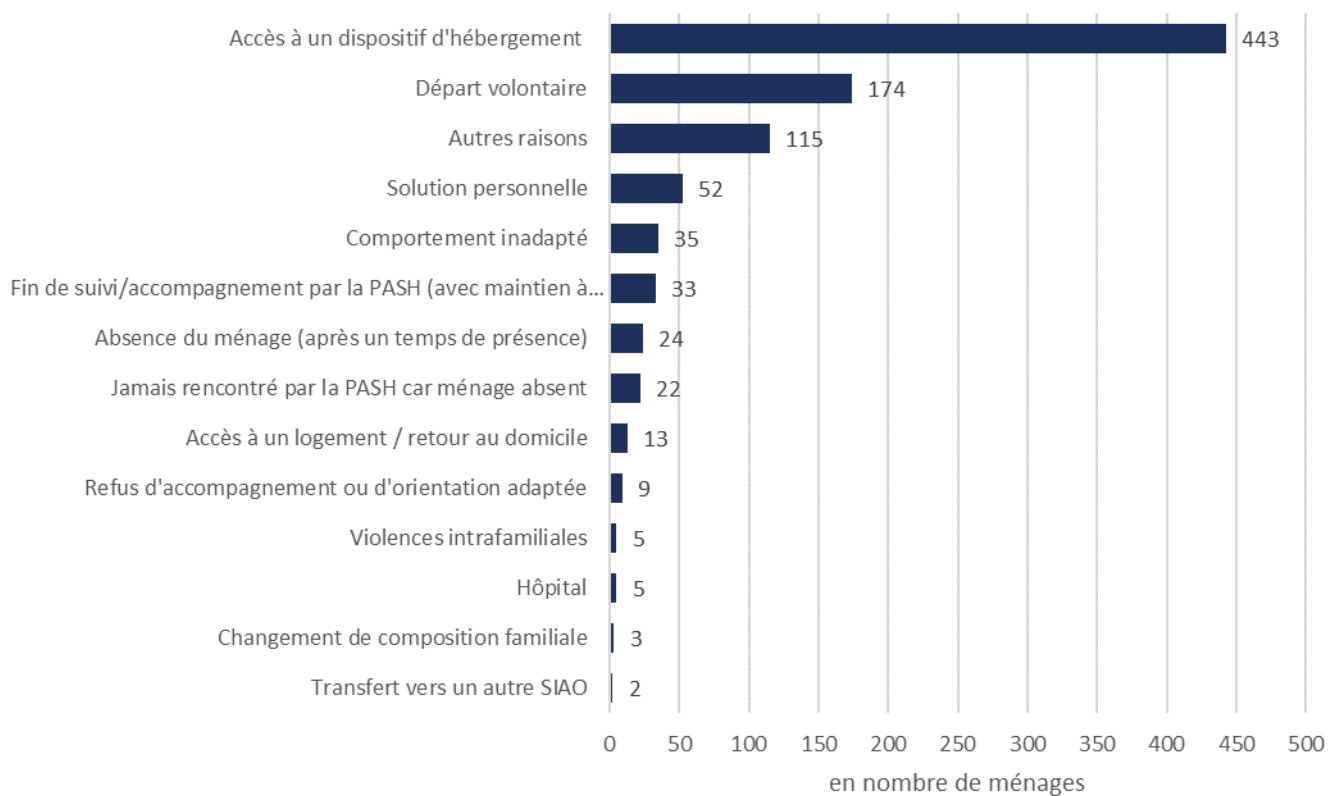
La majorité des ménages a une préconisation « Centre d'Hébergement d'Urgence ». Il s'agit principalement des ménages ayant une situation administrative non stabilisée en France.

La catégorie « en attente d'évaluation » correspond aux ménages qui ont été inclus récemment dans les files actives et qui seront évalués prochainement.

Au 31 décembre 2021, 97% des ménages accompagnés ou suivis par la PASH disposaient d'une demande SI-SIAO.

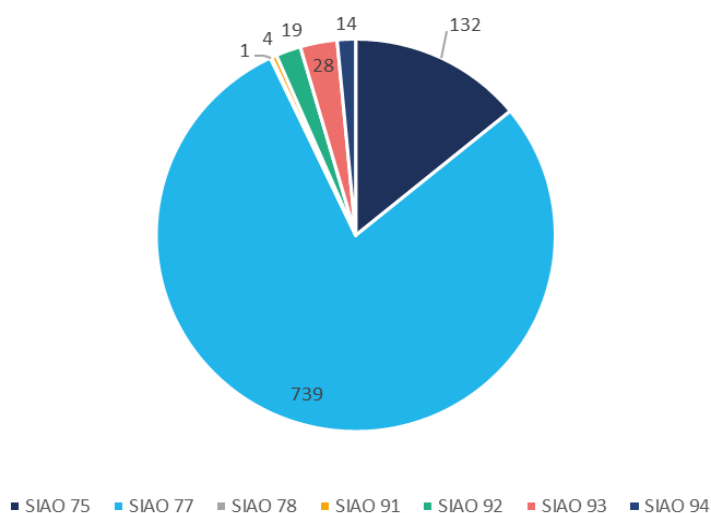
4.2.6 Les sorties du dispositif hôtelier

Raisons ayant conduit à un arrêt de prise en charge



NB : la PASH n'a pas pu récolter l'entiereté de l'information sur les raisons ayant conduit à un arrêt de prise en charge.

Département d'origine des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge

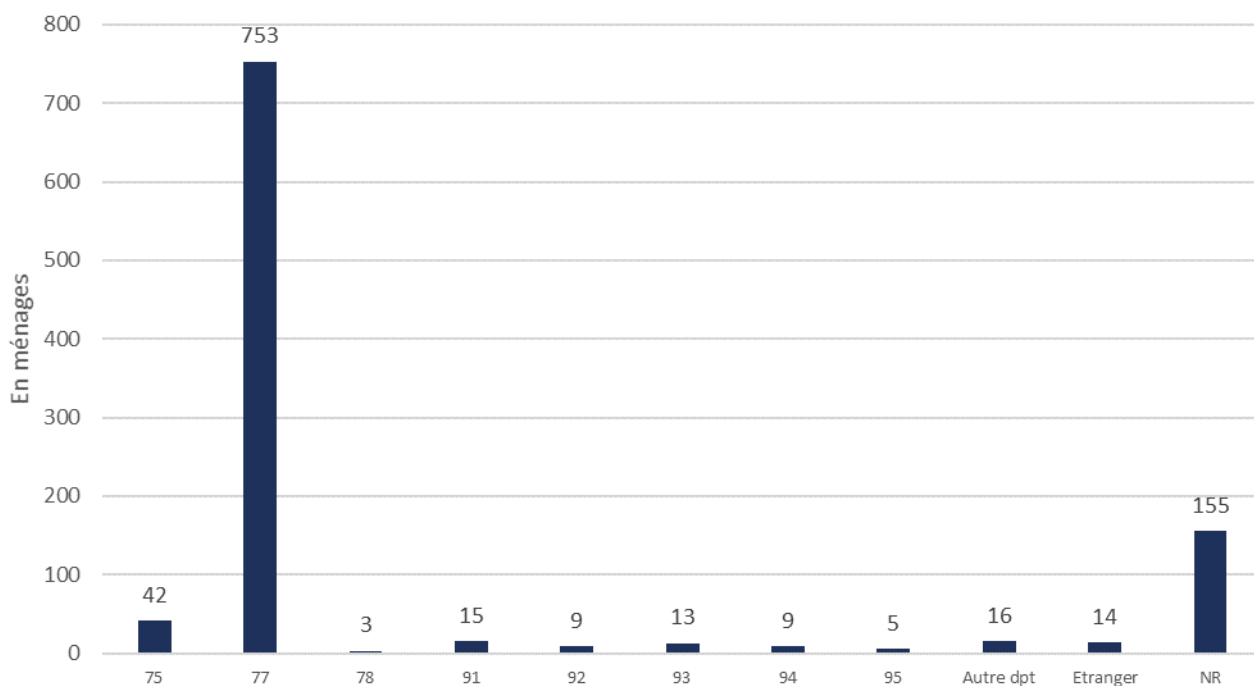


79% des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge sont issus du 77, 21% dépendent des autres départements d'Ile de France.

Les motifs d'arrêts de prise en charge sont préétablis par une note de cadrage envoyée par la DRIHL. La demande d'arrêt de prise en charge est préconisée par la PASH du département. Elle est actée par le SIAO orienteur :

- Départ volontaire de la famille,
- Absence de la famille à l'hôtel,
- Orientation vers une structure d'hébergement ou attribution d'un logement,
- Non-respect du règlement hôtelier ou problème de comportement,
- Défaut d'adhésion de la famille à l'accompagnement proposé par la PASH.

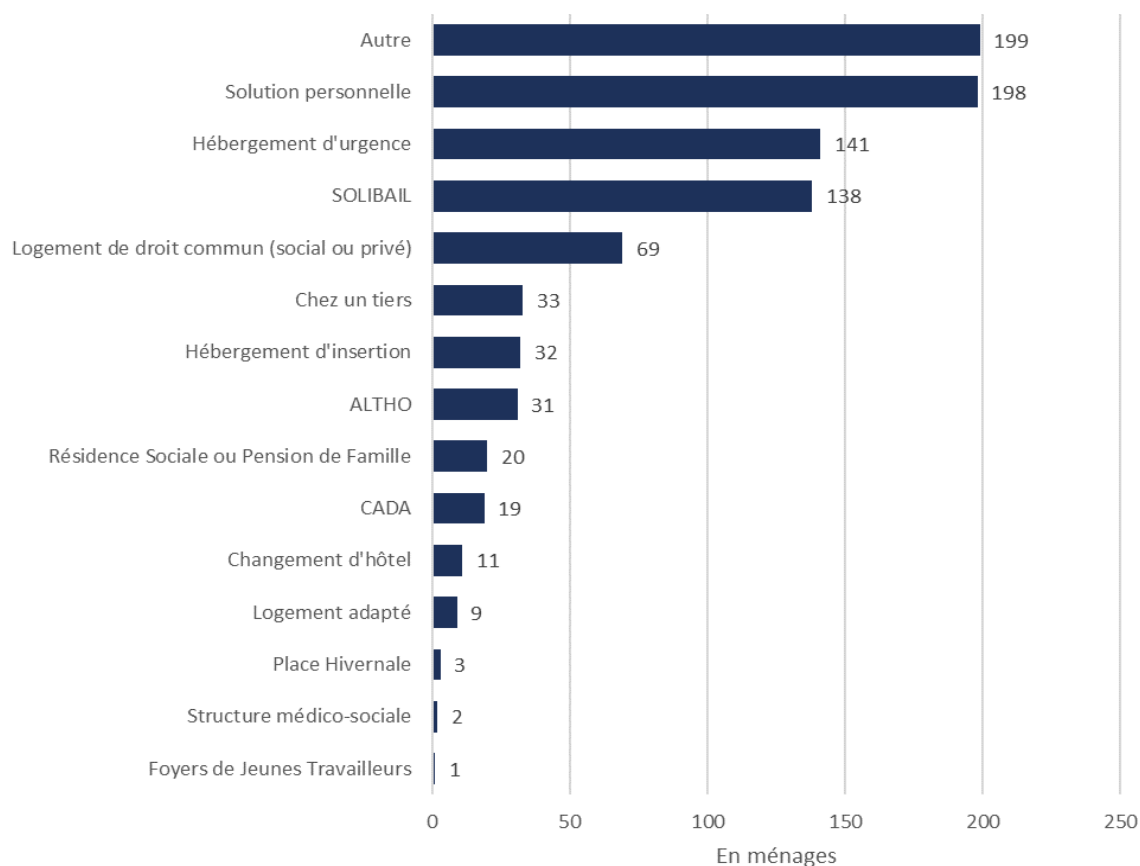
Département de sortie des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge



La catégorie « NR » correspond aux ménages qui ne nous ont pas communiqué leur département de sortie (solutions personnelles, hospitalisations de longue durée, départs volontaires...). En 2021, le service PASH a été dans l'impossibilité technique d'avoir accès aux chiffres via le SI-SIAO.

Les ménages faisant l'objet d'un arrêt de prise en charge ne sont pas systématiquement orientés vers le département d'origine. Un ménage dont le SIAO d'origine est Paris peut bénéficier d'un arrêt de prise en charge car une orientation a été faite dans le département de Seine-et-Marne. Ces ménages ne représentent toutefois pas la majorité des situations.

Dispositifs de sortie des ménages ayant fait l'objet d'un arrêt de prise en charge



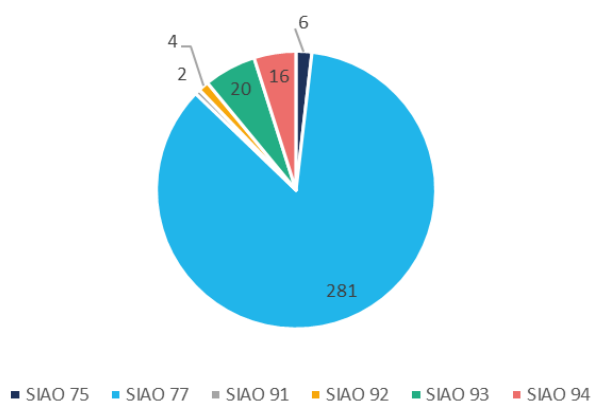
En Seine-et-Marne, les places en centres d'hébergement d'urgence sont pérennes. Les ménages restent dans ce dispositif tant qu'aucune autre solution n'est trouvée par le SIAO. Cette pratique n'est pas obligatoirement en place dans les autres départements d'Île-de-France.

La catégorie « autre » regroupe des situations diverses : séparation de couple, famille étant à l'hôtel sur d'autres départements, arrêt de prise en charge à la suite d'une passation sur un autre département, refus d'orientation vers une place d'hébergement. Elle regroupe les situations d'arrêt de prise en charge n'ayant pas abouti à l'entrée dans un dispositif précis.

4.2.7 Données listes d'attente

Au 31 décembre 2021, 877 personnes soit 329 ménages sont inscrits sur la liste d'attente de la PASH, c'est-à-dire sont mis à l'abri à l'hôtel et dans l'attente qu'un travailleur social de la PASH puisse réaliser l'évaluation SI-SIAO et débiter l'accompagnement ou le suivi.

SIAO orienteurs des ménages sur liste d'attente



5 - Partenariat

5 - 1 Liens avec les plateformes 115 des SIAO franciliens

La PASH sollicite les autres plateformes 115 des SIAO franciliens pour les :

- Attestations d'hébergement
- Changements d'hôtel
- Points de présence des ménages à l'hôtel
- Participations financières

Des échanges réguliers sont mis en place concernant certaines situations complexes. Les ateliers organisés par la DRIHL permettent également de mieux appréhender la coopération entre partenaires.

5 - 2 Liens avec DELTA (service médiation, réservations, coordination) et projet Mieux Vivre à l'Hôtel

Un service de médiation mis en place par DELTA, réservataire hôtelier, intervient lors de difficultés rencontrées par les ménages hébergés. La PASH est invitée dans les temps de médiation. Ce service procède régulièrement à des contrôles d'hygiène et de sécurité dans les hôtels.

Lors de conflits entre l'hôtelier et les ménages, ou bien entre plusieurs ménages, le service de médiation peut intervenir pour désamorcer la situation. Ils peuvent être sollicités par la PASH.

Grâce aux actions du projet "Mieux Vivre à l'Hôtel", ont pu être fournis des ordinateurs portables aux étudiants, collégiens ou lycéens mais aussi de l'équipement (Masques et Kit Covid) ainsi que des tickets de loisirs aux ménages mis à l'abri. A la rentrée scolaire 2021/2022 des « kits de rentrés » ont également pu être distribués aux ménages.

Des actions sont prévues par les travailleurs sociaux de la PASH lorsque la situation sanitaire le permettra en partenariat avec la mission « Mieux Vivre à L'Hôtel ».

5 - 3 Liens à créer avec les services de proximité Maison des Solidarité (MDS) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).

Peu après l'ouverture du service, en septembre 2020, une réunion d'informations coanimée par la DDETS et la direction de la PASH a été tenue répondant aux principales questions des partenaires de premier accueil sur les missions de la PASH. Cette rencontre a permis de bien définir les missions de chacun et de rassurer les différents acteurs.

La situation sanitaire n'a pas rendu possible toutes les rencontres partenariales prévues en présentiel cependant un outil de présentation a été élaboré et partagé en visioconférences.

5 - 4 Développement du réseau partenarial

Un an après l'ouverture du service, les partenariats se sont développés et pour certains sont formalisés :

- Les centres sociaux
(Lien social, soutien à la parentalité, cours de français, aide aux devoirs, ...)
- Les associations caritatives et les accueils de jour :
De nombreux ménages ne disposent d'aucune ressource financière et ont été orientés vers des associations ou services de l'aide alimentaire et de la vêture.
- Les acteurs du secteur médical :
(Assistants sociaux des hôpitaux, PAT, DAC, Réseau AVIH et Réseau Ville Hôpital) constituent un partenariat essentiel face aux difficultés de santé des personnes accompagnées par la PASH. Pour les

personnes ayant besoin d'un soutien psychologique, les travailleurs sociaux peuvent solliciter l'intervention de l'EMPP et d'EPSYLONE.

- Les acteurs intervenants pour les personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie (services de tutelles, SESSAD, MDPH, SAPHA).
- Un partenariat vient d'être réactivé avec l'association REVIVRE qui assure toutes les semaines une distribution alimentaire dans un hôtel éloigné des associations caritatives. Ces colis contiennent des denrées sèches.
- L'Association AFEV assure un mentorat pour des jeunes de 5 à 18 ans afin d'apporter une aide scolaire et proposer des sorties culturelles ou de loisirs ;

L'équipe PASH de Seine-et-Marne souhaite poursuivre pour l'année 2022, le développement des partenariats avec les dispositifs extraterritoriaux tels que des organismes de domiciliation, des associations d'aide juridique pour la régularisation des situations administratives instables (Turbulence, Cimade et COMEDE, association spécialisée dans l'aide aux personnes en situation irrégulière malade) , les CAF, les CPAM, les dispositifs d'aide en addictologie, ...

6 - Problématiques rencontrées par les familles

6 - 1 L'accès aux droits

Le renouvellement de la domiciliation administrative s'effectue de plus en plus difficilement du fait de la saturation de certains dispositifs agréés, et en son absence, l'accès aux droits s'avère complexe. Néanmoins les attestations de mise à l'abri effectuées par les plateformes 115 franciliennes permettent aux familles de scolariser les enfants et d'effectuer certaines démarches administratives.

Malgré les directives de la DRIHL, trop d'hôtels du territoire effectuent encore des domiciliations pour les extraterritoriaux embolisant ainsi les services du département pour des prises en charge en inadéquation avec le secteur réel d'ancrage du ménage.

Dans certains secteurs, la scolarisation peut être compliquée par la distance entre l'hôtel et les écoles, par le déficit de la participation financière des ménages aux prestations périscolaires rendant difficile l'insertion professionnelle des parents.

La régularisation administrative peut être complexe, longue et lourde au regard de la situation de certaines familles.

Les ménages méconnaissent le fonctionnement administratif français et les droits auxquels ils peuvent prétendre.

La non-maitrise de la langue française entrave leurs démarches.

6 - 2 Situation de handicap et suivi médical

Les conditions de vie à l'hôtel ne sont, bien souvent, pas adaptées aux personnes souffrant de pathologies ou de handicap. Les chambres P.M.R sont limitées sur le département.

Parfois, le secteur d'implantation des hôtels rend difficile l'accès à la mobilité des personnes, freinant par exemple l'accès aux soins.

Certaines situations nécessitent une présence sociale ou sanitaire appropriée. Leurs perspectives d'orientation sont limitées (manque de logement ou de place d'hébergement PMR, absence de place en établissement médico-social).

6 - 3 Personnes victimes de violences intrafamiliales

Les travailleurs sociaux sont régulièrement sollicités pour des cas de violences conjugales ou intrafamiliales Ces situations nécessitent des interventions en urgence et une analyse fine de la situation.

6 - 4 Parentalité

La taille et la configuration des chambres ne sont pas toujours adaptées à la vie et à la composition familiale. Les chambres exigües engendrent une promiscuité pouvant être problématique. Les familles nombreuses peuvent aussi se voir attribuer deux chambres non mitoyennes.

La PASH a pour mission une vigilance particulière sur les questions de parentalité et de protection de l'enfance. Certaines situations, peuvent amener à transmettre des informations préoccupantes aux services de l'aide sociale à l'enfance.

6 - 5 Changement d'hôtel

Durant l'accompagnement, les ménages peuvent être amenés à changer plusieurs fois d'hôtels. Cela a pour conséquence des difficultés concernant :

- La scolarisation des enfants,
- Un éloignement de leur prise en charge médicale ou de leur emploi,
- L'accès aux associations caritatives,
- Un changement de référence,
- Une perte de leurs repères et du réseau amical.

Un changement d'hôtel peut être demandé par la PASH auprès de DELTA ou par le ménage auprès de leur plateforme 115 de référence pour différentes raisons :

- Inadéquation de la configuration de la chambre (suroccupation, PMR...);
- Eloignement du lieu de travail, ou d'un suivi médical important.

Parfois, le comportement inadapté des ménages (non-respect du règlement hôtelier...) peut aussi entraîner une demande de changement d'hôtel de la part de l'hôtelier.

Des conditions d'hébergement dégradées (nuisibles, panne de chauffage, conflits avec le voisinage ou avec l'hôtelier) impactent l'accompagnement social. Certains ménages hésitent à se plaindre par crainte de représailles. Ces dysfonctionnements sont signalés et les équipes restent alertées sur ces questions.

Le délai de traitement des demandes de changements d'hôtels par DELTA est très variable allant de quelques jours à quelques mois ce qui crée, parfois, des incompréhensions pour les familles. Ces disparités sont liées à la tension du dispositif hôtelier du territoire dont dépend la famille.

7 - Freins rencontrés par l'équipe

L'équipe fait face à plusieurs difficultés dans l'exercice de ses missions.

7 - 1 Une liste d'attente incomplète

Depuis l'ouverture du service, l'équipe rencontre de nombreuses difficultés à obtenir les listings à jour des personnes mises à l'abri dans le département. Cela ne permet pas, d'alimenter précisément la liste d'attente. La situation s'améliore constamment.

7 - 2 La barrière de la langue

Certaines familles ne maîtrisent pas, ou peu, le français. Il est donc difficile d'échanger avec elles et de pouvoir être au plus proche de leurs attentes et de leurs besoins. Le recours à « ISM Interprétariat » permet de pouvoir échanger dans la langue maternelle des personnes rencontrées. Le recours à un traducteur peut, cependant, ne pas toujours se révéler approprié. En effet, la présence même téléphonique, d'un tiers peut complexifier l'instauration d'une relation de confiance entre la personne accompagnée et le travailleur social.

7 - 3 La relation avec les hôteliers

Les relations avec certains hôteliers peuvent quelquefois s'avérer complexes et délicates. Les familles sont amenées à faire part de problèmes d'hygiène (moisissures, punaises de lit, cafards...), de discourtoisie, ou de soucis matériels (pas de chauffage dans les chambres, pas d'accès à leur douche,). L'équipe est actuellement dans une dynamique de coopération avec les hôteliers afin de faciliter la résolution de ces difficultés en lien avec les équipes de médiation de DELTA.

7 - 4 La mobilisation des familles

Certains ménages ont de grandes difficultés à se mobiliser dans leur accompagnement. L'équipe doit alors effectuer un travail d'accompagnement afin que les familles s'investissent et soient actrices de leur projet.

7 - 5 Les participations financières

Le travail d'harmonisation des pratiques mené par la DRIHL en lien avec les différents SIAO et les PASH, concernant les participations financières s'est concrétisé en cette fin d'année 2021 et implique la prise en main de nouveaux outils pour l'équipe PASH (édition des factures, transmissions de ces informations à DELTA par l'intermédiaire du logiciel ORASH).

7 - 6 Orientation des familles vers des organismes de domiciliation

Comme en 2020, deux freins à l'accompagnement proposé par la PASH compliquent le travail de l'équipe sur le terrain : le renouvellement de la domiciliation et la scolarisation. Depuis plusieurs années, l'accès à une domiciliation est de plus en plus complexe. Les mairies de petites communes où se trouvent les hôtels ne peuvent plus domicilier faute de moyens, et les associations agréées sont submergées par les demandes. La domiciliation reste la première porte vers l'insertion mais doit demeurer dans le département d'ancrage.

Les attestations délivrées par les plateformes 115 des SIAO permettent l'inscription à l'école, d'effectuer les démarches administratives (préfecture ...) et l'accès aux caritatifs.

Quant à la scolarisation, certaines mairies n'ont pas les moyens d'accepter un afflux d'enfants d'un ou plusieurs hôtels 115 implantés dans leur commune, d'autres refusent cette mixité sociale. Les parents sont donc obligés d'inscrire leurs enfants dans d'autres communes plus distantes de leur lieu d'hébergement. Dans la mesure du possible, la plateforme 115 du SIAO 77 essaie de déplacer ces familles.

7 - 7 **Situation administrative des ménages**

Certaines situations administratives ne permettent pas d'évolution à court ou moyen terme et donc freine une orientation hors hôtel.

7 - 8 **Une charge de travail administrative**

La fin d'année a été marquée par le déploiement du logiciel ASSIA. Ce nouvel outil de travail a nécessité l'importation des informations relatives à tous les ménages accompagnés et une forte mobilisation de l'équipe mais cet outil métier va simplifier les reporting.

7 - 9 **La mobilité interne**

Les professionnels concernés interviennent alternativement sur deux services. Cela demande une flexibilité particulière à cette partie de l'équipe.

En 2022, pour lever ce frein, une réflexion a été menée et une réorganisation des services est prévue.

7 - 10 **La situation sanitaire et la charge des accompagnements**

La situation sanitaire et la charge des accompagnements n'ont pas permis à l'équipe PASH de s'investir dans des actions collectives.

8 - Leviers

8 - 1 Présence d'une juriste à temps plein sur le service :

L'équipe pluridisciplinaire de la PASH permet de proposer un accompagnement adapté et diversifié. Elle dispose d'un poste de juriste.

Le mot de la juriste :

“Les problématiques rencontrées par les familles se concentrent essentiellement sur la régularisation de leurs situations administratives. En effet, une partie non négligeable des personnes suivies et accompagnées par les travailleurs sociaux de la PASH ne sont pas en situation régulière.

La régularisation administrative est la clé de voute qui permet l'accès au logement, l'insertion professionnelle et plus largement l'intégration sociétale. Elle est tout naturellement l'une des premières demandes que formulent les ménages.

En effet, la plupart des dispositifs permettant la sortie vers le logement requiert d'être en situation régulière sur le territoire. De nombreux ménages se retrouvent dans une impasse et restent de nombreuses années à l'hôtel sans proposition de sortie. Ceci aboutit à la saturation du dispositif hôtelier.

Dans ce contexte, l'un des principaux enjeux de l'accompagnement juridique est d'explorer toutes les possibilités de régularisation des ménages que ce soit au titre de la vie privée et familiale, du travail ou pour cause humanitaire.

Des freins sont tout de même à soulever, notamment, la dématérialisation croissante des procédures dont celles de régularisation ainsi que de la prise de rendez-vous en Préfectures et Sous-Préfectures. Il s'agit là d'une limitation de l'accès aux droits des usagers du service public.

Par ailleurs, d'autres aspects du droit sont régulièrement sollicités tel que le droit international privé, le droit du travail, le droit de la sécurité sociale, le droit pénal, le droit d'asile et le droit de la nationalité. Il est donc essentiel de faire une veille juridique sur les évolutions législatives, réglementaires et jurisprudentielles. Celles-ci sont principalement retranscrites aux collègues de la PASH via des sollicitations individuelles et par diffusion collective.

En outre, il nous a paru essentiel de former les travailleurs sociaux aux questions récurrentes de droit auxquelles ils sont confrontés. Ainsi, des temps de formations ont été mis en place. Ils consistent à aborder en profondeur une thématique particulière de droit en tenant compte des demandes des travailleurs sociaux avec pour objectif de développer leur autonomie. La première session de formation a porté sur la procédure d'admission exceptionnelle au séjour. La prochaine se concentrera sur le titre de séjour spécifique aux ressortissants de l'Union européenne et aux membres de leur famille.

En conclusion, l'accompagnement juridique et administratif des personnes mises à l'abri concourt à dynamiser et à faciliter l'accompagnement des ménages vers le logement.”

Néné Fofana, juriste de la PASH

8 - 2 Groupe d'analyse des pratiques

Afin de permettre aux équipes de prendre du recul et avoir un espace de paroles et de réflexions quant aux situations rencontrées sur le terrain, des groupes d'analyse des pratiques sont mis en place depuis la création de la PASH.

8 - 3 Formations des intervenants de la PASH

Pour renforcer les connaissances des travailleurs sociaux et permettre une montée en expertise continue, L'équipe PASH de Seine-et-Marne a bénéficié de formations sur des thèmes variés :

- Droit des Etrangers, Admission exceptionnelle au séjour et Droit à la nationalité
- Accompagnement des femmes victimes de violences.
- Ecrits Professionnels
- Santé mentale et précarité, Ateliers de sensibilisation CREAPSY
- Interculturalité, Identité professionnelle et altérité culturelle
- Prévention et maîtrise de l'agressivité,
- Prévention du suicide,

- Alcool et grossesse,
- Surendettement et dossiers Banque de France,
- Prestations CAF et CPAM,
- Conférence sur la mémoire traumatique
- Outils du Numérique

Cette dynamique de formation sera maintenue en 2022.

8 - 4 **Atelier de développement du pouvoir d'agir :**

Une initiative intéressante et innovante a été proposée par la Directrice de l'établissement SIAO 77 et accompagnement. Il s'agit de développer le pouvoir d'agir au travail à travers l'expérimentation de la représentation théâtrale.

La compagnie HKC anime à raison d'une séance mensuelle un temps d'expression et de découverte théâtrale avec pour thème de fond le pouvoir d'agir.

Les canaux d'expression utilisés sont divers et variés. L'expression écrite, orale et corporelle s'associent et s'alternent dans la bienveillance, le respect et la discrétion.

Ces séances conduisent pour certains à une remise en question individuelle et personnelle de pratiques professionnelles, à l'ouverture vers l'autre et vers soi ou encore à une prise de risque. Pour d'autres, il s'agit de se recentrer, le temps d'une séance et d'extérioriser la pression accumulée.

En somme, chacun des participants utilise ce temps et en tire ce dont il a besoin pour améliorer son quotidien et ses pratiques de travail.

8 - 5 **Outils informatiques**

Une meilleure maîtrise du logiciel SI-SIAO par les travailleurs sociaux devrait à terme, représenter un gain de temps. Par ailleurs, le déploiement du logiciel ASSIA qui constitue un véritable outil métier, devrait limiter le nombre de supports utilisées par les Travailleurs Sociaux. Ce logiciel favorisera également, par l'extraction de données qu'il permet, l'émergence d'une analyse fine des problématiques rencontrées par les familles et des accompagnements instaurés conformément aux demandes formulées par la DRIHL dans le cadre des reporting.

8 - 6 **Le développement du partenariat**

Cet axe de travail reste une priorité pour les équipes de notre service.

9 - Perspectives

La fin d'année a été ponctuée par l'arrivée de nouveaux outils de gestion : un logiciel destiné au suivi des ménages et de l'activité (ASSIA) et un logiciel d'échange avec DELTA (ORASH). Ces nouveaux outils, une fois maîtrisés, permettront à l'équipe d'optimiser le recueil des informations nécessaires à l'accompagnement des ménages et à l'organisation de notre activité.

Pour optimiser la circulation des informations utiles de l'accompagnement, la création d'une base de données commune (ASSIA) pourra répertorier toutes les informations détenues par chaque professionnel. Cet outil sera également utile pour les nouveaux collègues et stagiaires.

Pour l'année 2022, la PASH ambitionne de développer encore le partenariat et d'approfondir la connaissance des acteurs et territoires.

L'équipe espère que les conditions sanitaires seront plus propices à l'organisation d'actions collectives et travaille déjà sur des solutions alternatives

Annexe – Action collective

Compte rendu d'une action effectuée au cours de l'été 2021 par les travailleurs sociaux

DELTA a mis à disposition des tickets dans le cadre du dispositif « le Phare » afin d'accéder à des activités sur les bases de loisirs de Bois-le-Roi et d'Etampes. La PASH a choisi Bois-le-Roi pour des raisons de proximité. Après échange en équipe, il a été décidé de scinder la journée en deux temps : activités le matin et temps libre (baignade) l'après-midi afin de favoriser l'échange entre les familles.

Deux activités ont été réservées : tir à l'arc à partir de 9 ans, et balade en forêt pour les plus petits accompagnés de leurs parents. 10 places par activités ont été octroyées, les familles ont été retenues en fonction de ces critères.

Nous avons donné rendez-vous aux familles à la gare de Bois-le-Roi et nous sommes partis ensemble à la base de loisirs. Arrivés sur place, nous sommes allés à la rencontre de l'équipe d'animation de l'UCPA, qui nous a informés que les tickets mis à notre disposition n'étaient pas adaptés aux activités planifiées. Après de longs échanges, nous avons finalement trouvé un point d'entente, pour que tous les enfants, puissent avoir accès à des activités. En parallèle, nous avons mis en place des jeux de présentation entre les familles et les travailleurs sociaux, ainsi que des jeux entre les enfants.

Ces ateliers ont créé une dynamique assez positive. En effet, au départ certaines familles n'osaient pas aller vers les autres pour se présenter et ce temps a permis de créer une cohésion d'équipe.

Les activités se sont déroulées en autonomie avec les animateurs de la base de loisirs. Nous avons donc retrouvé les familles à la fin de celles-ci pour déjeuner ensemble. Des discussions spontanées se sont instaurées et les familles ont pu exprimer leur enthousiasme concernant la matinée.

Le temps libre de l'après-midi, s'est déroulé sur la plage, ce qui a favorisé les échanges entre les personnes : que ce soit entre adultes, enfants ou travailleurs sociaux. Nous avons pu remarquer que cela a favorisé la création d'amitiés, qui sont encore d'actualité entre les enfants.

Ce moment nous a permis d'observer la relation parents-enfants et l'organisation de la sortie (repas du midi, maillot de bain, serviette, protection solaire...).

Le bilan que nous avons pu faire en fin de journée a permis l'expression de la satisfaction des participants quant à cette action collective et leur envie de réitérer l'expérience en famille.

Les tickets non utilisés ont été redistribués à une MECS à Etampes.