

Rapport d'activité

2021

Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation
Public Spécifique

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	3
1 - 1 Nos valeurs	3
1 - 2 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité	3
1 - 3 Un engagement affirmé pour l'amélioration et le développement de l'offre de service	3
1 - 4 Nos actions	4
1 - 5 Organigramme d'Equalis	5
1 - 6 Organigramme du pôle SIAO-Hébergement-Logement	6
2 - Présentation Générale de la démarche Qualité-Bienveillance et prévention des risques de maltraitance	7
2 - 1 Prévention et traitement des situations de maltraitance	7
2 - 2 Traitement des événements indésirables et des demandes et plaintes des personnes accueillies	7
2 - 3 Le signalement des événements indésirables graves aux autorités	8
2 - 4 Les systèmes d'information qualité-risques	8
2.4.1 Le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée (DIPAA)	8
2.4.2 Le logiciel qualité-risques	8
2 - 5 Politique de protection des données	8
3 - Présentation de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation – Public Spécifique	10
3 - 1 Organigramme	10
3 - 2 Cadre légal	11
3 - 3 Objectifs et missions	11
3 - 4 L'équipe et la mobilité interne	13
3 - 5 L'organisation du temps de travail	13
3 - 6 Les moyens matériels	13
4 - Les modes d'interventions	15
4 - 1 Comment intervient l'EMASM Public Spécifique ?	15
4 - 2 Intervention au sein des bidonvilles et lors des évacuations	16
4.2.1 Les anticipations, résorptions et recensements	16
4.2.2 Les résorptions	16
4 - 3 Intervention au sein des hôtels	18
4 - 4 Intervention au sein de l'Etape Campésienne	19
4 - 5 Freins et leviers	20
4.5.1 Difficultés liées à la spécificité du public	20
4.5.2 Difficultés liées à l'image renvoyée par ce public	21
4.5.3 Difficultés administratives	21
5 - L'EMASM PS en chiffres	23
5 - 1 Les demandes et les actualisations dans le SI-SIAO	23
5 - 2 Le profil des ménages évalués et accompagnés par l'EMASM PS	24
5 - 3 La durée de prise en charge des ménages	27
5 - 4 Les sorties vers...	28
5 - 5 Du bidonville au logement accompagné.	31
6 - Conclusion et perspectives	34

« 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-création 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 essaimer 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

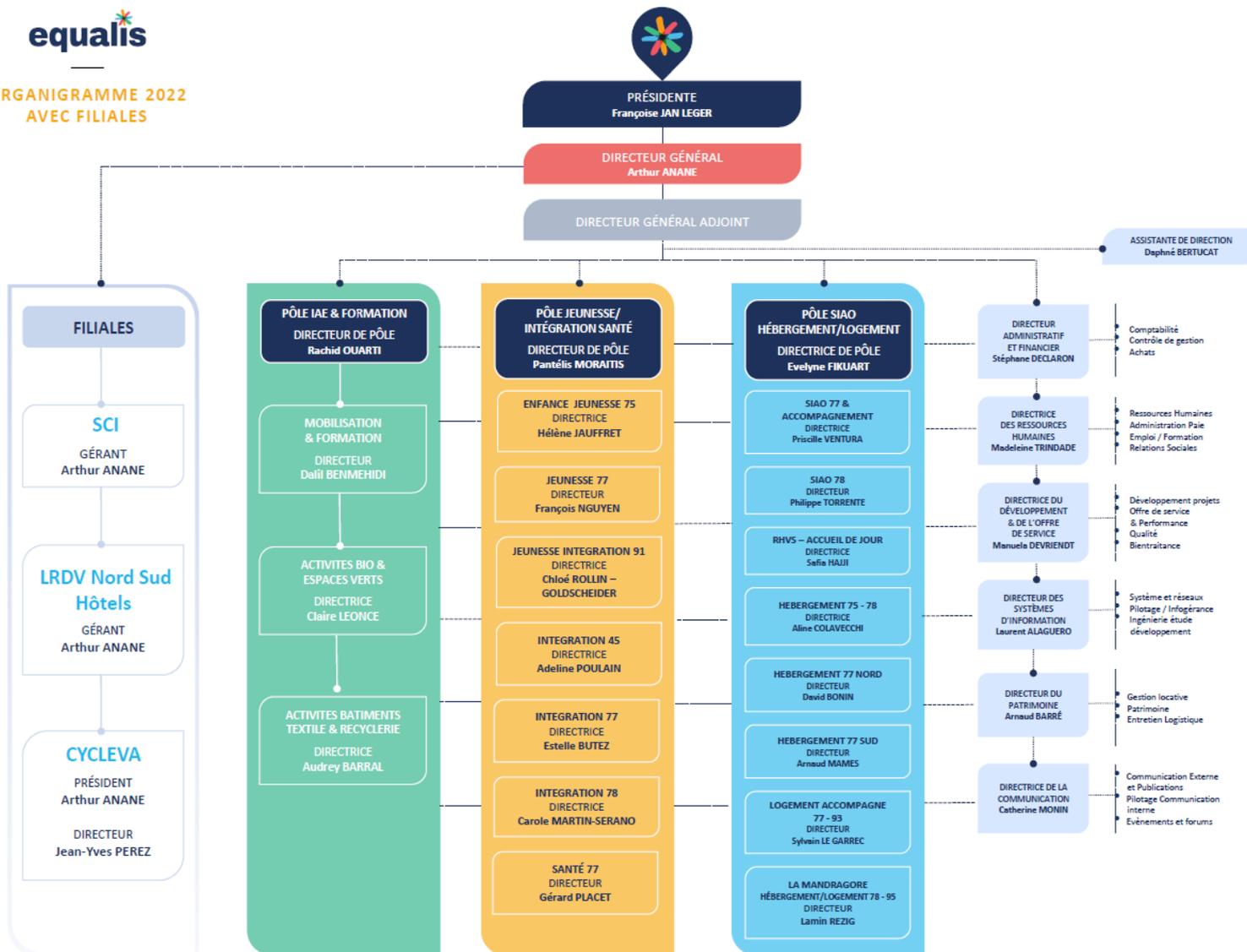
PRÈS DE 900
collaborateurs

+ DE 11 000
personnes accompagnées

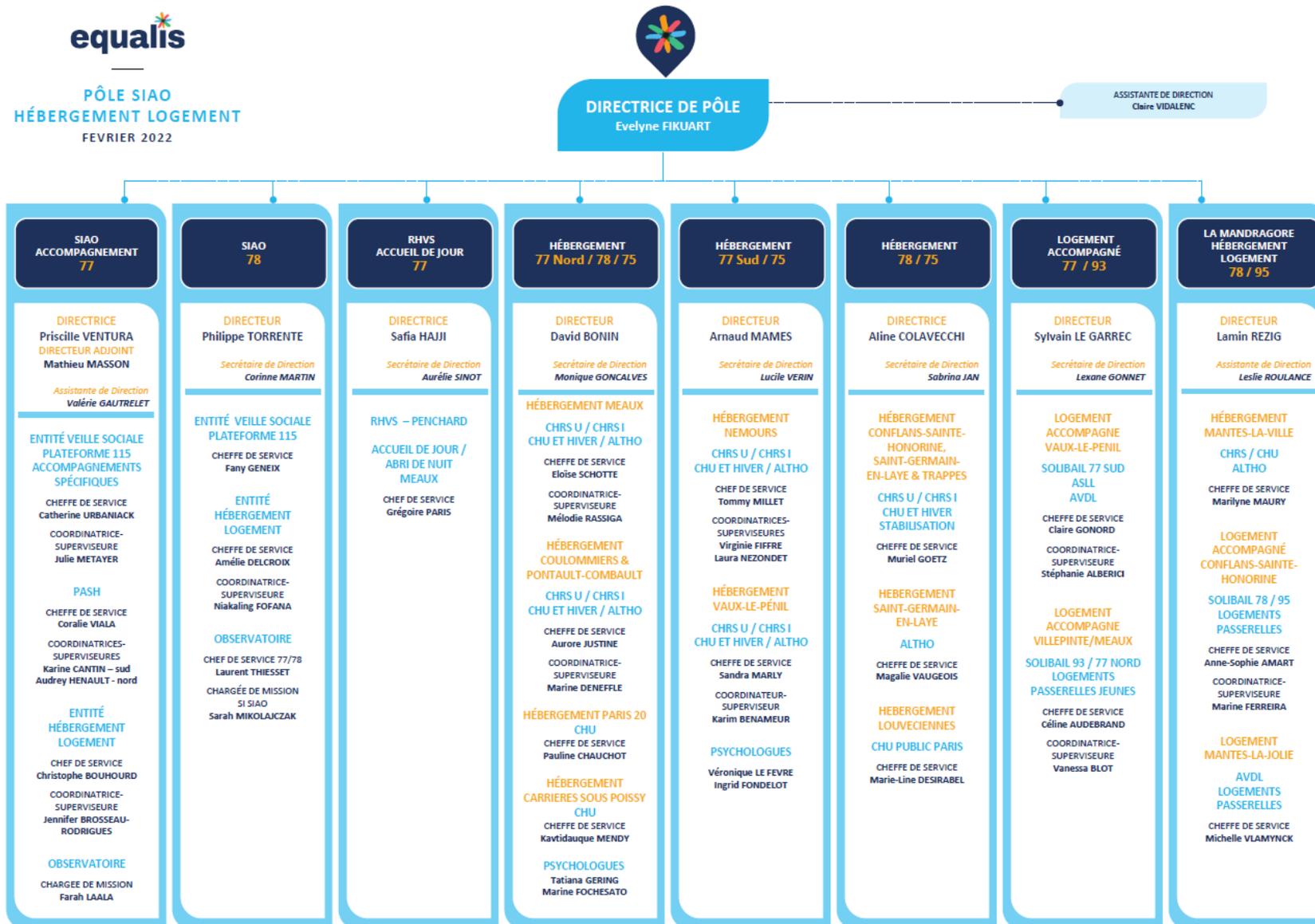
83 M€
de budget consolidé

1 - 5 Organigramme d'Equalis

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.

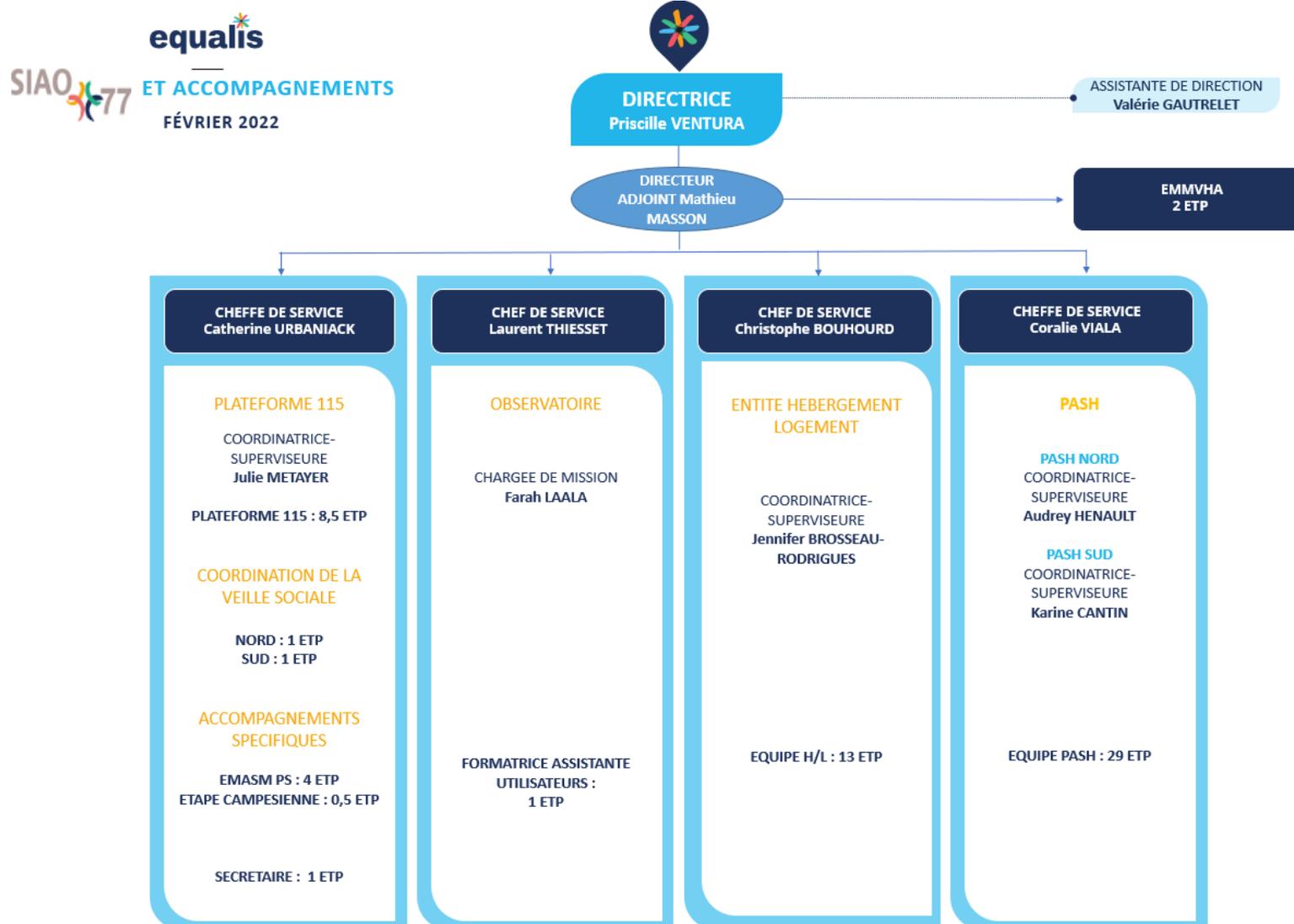
A titre d'exemples, ont été formalisés : la Politique de protection des données personnelles et le registre de traitements des données de l'association. En 2021, ont été élaborées, entre autres, une Politique de conservation des données personnelles ainsi qu'une Politique de restriction des accès au 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 l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation – Public Spécifique

3 - 1 Organigramme



3 - 2 Cadre légal

L'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation-Publics Spécifiques (EMASM-PS) découle d'une action de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation (EMASM) de l'association EQUALIS.

Les actions de l'EMASM-PS sont régies par les politiques sociales suivantes :

- Loi n° 98-657 relative à la lutte contre les exclusions du 29 juillet 1998 – art. 157 III
- Convention relative au programme « Politiques en faveur de l'inclusion sociale » en date du 04 avril 2007
- La Stratégie Européenne contre l'exclusion et le Plan National d'Action pour l'Inclusion sociale de la France (PNAI)
- Décret n° 2008-406 du 28 avril 2008 instituant un délégué général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées
- Circulaire du Délégué Général pour la coordination de l'hébergement et de l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées en date du 29 mai 2008.
- Conclusions de la Conférence Régionale sur l'Hébergement d'Ile de France
- Loi n° 2009-03 du 25 mars 2009 de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion
- Circulaire interministérielle du 26 août 2012 relative à l'anticipation et à l'accompagnement des opérations d'évacuation des campements illicites.
- Loi ALUR du 24 mars 2014
- Circulaire du 20 février 2015
- Loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'Egalité et à la Citoyenneté
- Instruction du 25 janvier 2018 visant à donner une nouvelle impulsion à la résorption des campements illicites et des bidonvilles

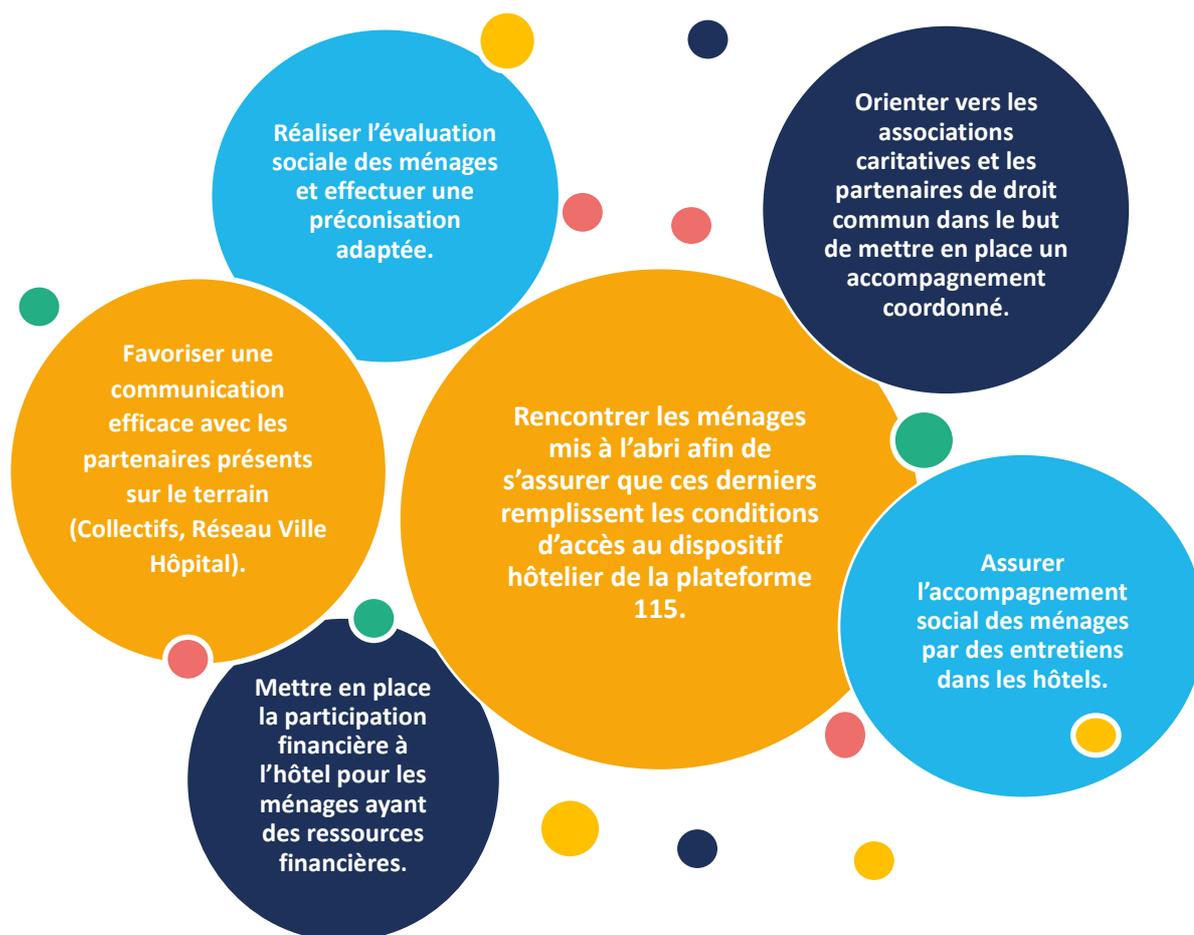
3 - 3 Objectifs et missions

L'EMASM-PS a pour mission d'intervenir auprès des publics au sein des bidonvilles lors des anticipations des opérations d'évacuations ou lors des démantèlements des campements illicites. Elle intervient également auprès des ménages issus de la communauté Rom pris en charge à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO 77. A ce titre, elle réalise une évaluation sociale en vue d'une orientation vers un dispositif d'hébergement et en contribuant à leur insertion socio-professionnelle sur le territoire durant leur prise en charge.

La plateforme ACINA dédiée à l'accompagnement des publics issus des bidonvilles n'intervient que dans les départements du 93, 92, 94, 91, 95 et Paris.

En Seine-et-Marne, l'EMASM PS Equalis est donc mobilisée depuis 2019 pour les missions suivantes :

- Intervenir sur sollicitation de la Préfecture/DDETS au sein des bidonvilles en amont ou le jour de l'évacuation du campement (circulaire du 26 août 2012 et du 25 janvier 2018) afin de recenser les personnes souhaitant une mise à l'abri à l'hôtel via la Plateforme 115 du SIAO77.
- Etablir des demandes de mises à l'abri via la Plateforme 115 du SIAO77 et orienter les ménages vers les hôtels, en partenariat avec le SAMU SOCIAL de la Croix Rouge pour le transport.
- Réaliser les évaluations sociales SI SIAO des ménages mis à l'abri, vers le SIAO77 afin de favoriser la fluidité du parcours des ménages (présentation des différents dispositifs d'hébergement et de logement accompagné).
- Proposer aux ménages un accompagnement social global (éducatif, budget, emploi, scolarisation des enfants, santé etc.)
- Coordonner les acteurs autour des situations des personnes et développer le partenariat dans les différents domaines de la vie quotidienne.
- Avoir une présence bienveillante auprès des ménages.
- Travailler dans une collaboration étroite et en temps réel avec l'Entité Plateforme 115 du SIAO77, en utilisant les outils de communication uniques et communs (SI-SIAO SI 115).



En 2014, la mairie de Champs-sur-Marne a initié un projet portant sur le « traitement du mal logement et de la résorption de l'habitat précaire de type bidonville ». Equalis, ex LA ROSE DES VENTS, a été sollicitée en 2018 dans le cadre d'une convention tripartite entre la DDETS et la commune de Champs-sur-Marne.

Il s'agissait de mettre en place des « habitats temporaires » avec pour objectifs principaux :

- Favoriser le relogement temporaire de ménages campésiens afin de préparer un relogement définitif dans le parc social de la ville de Champs-sur-Marne
- Favoriser l'insertion sociale et pérenne de **cinq familles** issues de l'évacuation des bidonvilles.

Le dispositif prévoit de maintenir les familles dans des logements temporaires, de type containers Algeco, pour une durée maximale de **trois ans**. Les ménages ont intégré les containers d'habitation sur le site appelé « Etape campésienne » en juillet 2019.

Dans ce cadre, l'EMASM-PS a débuté son accompagnement le 16 janvier 2018 auprès de quatre familles présentes sur le camp « témoin » dit « des renards », la cinquième famille ayant finalement souhaité sortir du projet.

3 - 4 L'équipe et la mobilité interne

En 2021, l'équipe EMASM-PS est composée de 2.5 ETP encadrés par un Chef de service.

Le poste à mi-temps est dédié à l'accompagnement des ménages ayant intégré le projet « L'étape Campésienne ».

Les membres de l'équipe participent à la mobilité interne au sein de l'établissement et ainsi, interviennent à raison d'une fois par semaine sur la Plateforme 115 du SIAO77 lorsque les écoutants sont en réunion.

Cependant, l'équipe n'a pu être au complet cette année à la suite du départ d'une collaboratrice et de difficultés de recrutement rencontrés, notamment pour le demi-poste.

L'équipe a donc été renforcée par le recours à l'intérim et l'embauche en CDD d'une ancienne collaboratrice.

3 - 5 L'organisation du temps de travail

En dehors des interventions dans les bidonvilles, le temps de travail de l'équipe s'organise selon quatre temps distincts :

Les temps dédiés à l'accompagnement social, à la création de lien avec les familles.

Les travailleurs sociaux se déplacent à la rencontre des familles au sein des hôtels sur l'ensemble du département seine-et-marnais en vue d'effectuer des entretiens de suivi socio-éducatif ou de proposer l'accompagnement des ménages vers les partenaires du droit commun.

Elle organise ses déplacements de façon cohérente et efficiente en tenant compte des disponibilités des personnes suivies, de la composition de l'équipe ainsi que des secteurs géographiques dans l'objectif d'une optimisation organisationnelle.

En parallèle, les professionnels sont disponibles, par téléphone, pour les familles. Cette disponibilité favorise la création et le maintien du lien de confiance ainsi que le suivi de l'évolution des situations.

Les temps de travail administratifs et de concertation en équipe ou en réseau autour de situations particulières.

A la suite des entretiens avec les familles, l'équipe réalise un premier compte rendu succinct dans le dossier propre à chaque famille permettant la continuité du suivi. Elle crée et met à jour les évaluations SI-SIAO en veillant à actualiser les préconisations dans le souci permanent de fluidifier le parcours des personnes.

Elle se met en lien avec les partenaires, les administrations, le cas échéant. Les travailleurs sociaux sont également en lien régulier avec la Plateforme 115 du SIAO77 pour répondre à des demandes d'informations, ou pour transmettre des éléments concernant la prise en charge des familles.

Des tableaux de bords partagés sont remplis quotidiennement favorisant une meilleure lisibilité de l'activité du service et du suivi des familles.

Les temps destinés à l'amélioration du dispositif.

Les professionnels de l'équipe participent régulièrement à des réunions partenariales, d'informations, de travail ou de formation regroupant des intervenants de divers champs de compétences. Ces réunions peuvent avoir pour objet, l'accompagnement d'un public spécifique (familles monoparentales, violences conjugales ...), une problématique commune, la présentation de nouveaux dispositifs, etc...

Afin de proposer un accompagnement au plus proche des besoins du public, les travailleurs sociaux développent, actualisent leurs connaissances relatives aux dispositifs départementaux existants et effectuent des recherches afin de répondre aux problématiques observées.

Ils développent régulièrement de nouveaux outils afin de renforcer la qualité du service et de s'adapter aux besoins et demandes du public. Cette adaptabilité correspond aux attentes de l'Etat.

Les temps dédiés au fonctionnement institutionnel.

Les réunions internes permettent d'effectuer un point sur l'organisation de l'équipe, de communiquer les informations et maintenir une cohérence institutionnelle ainsi que de communiquer sur la stratégie associative.

3 - 6 Les moyens matériels

L'équipe EMASM-PS intervient dans les différents hôtels de Seine-et-Marne conventionnés par DELTA.

L'équipe dispose de matériel bureautique et informatique, dont un téléphone portable ainsi qu'un ordinateur portable. Lors des entretiens, des évacuations ou résorptions des campements illicites, l'équipe peut ainsi enregistrer les ménages en temps réel dans le logiciel unique SI SIAO pour les demandes de mise à l'abri. Elle peut également y saisir les informations permettant la création des évaluations sociales à destination de l'Entité Hébergement /Logement du SIAO77.

Ces outils de travail permettent d'effectuer les démarches en ligne (CAF, CPAM...) et de contacter les partenaires pour certaines situations durant les entretiens.

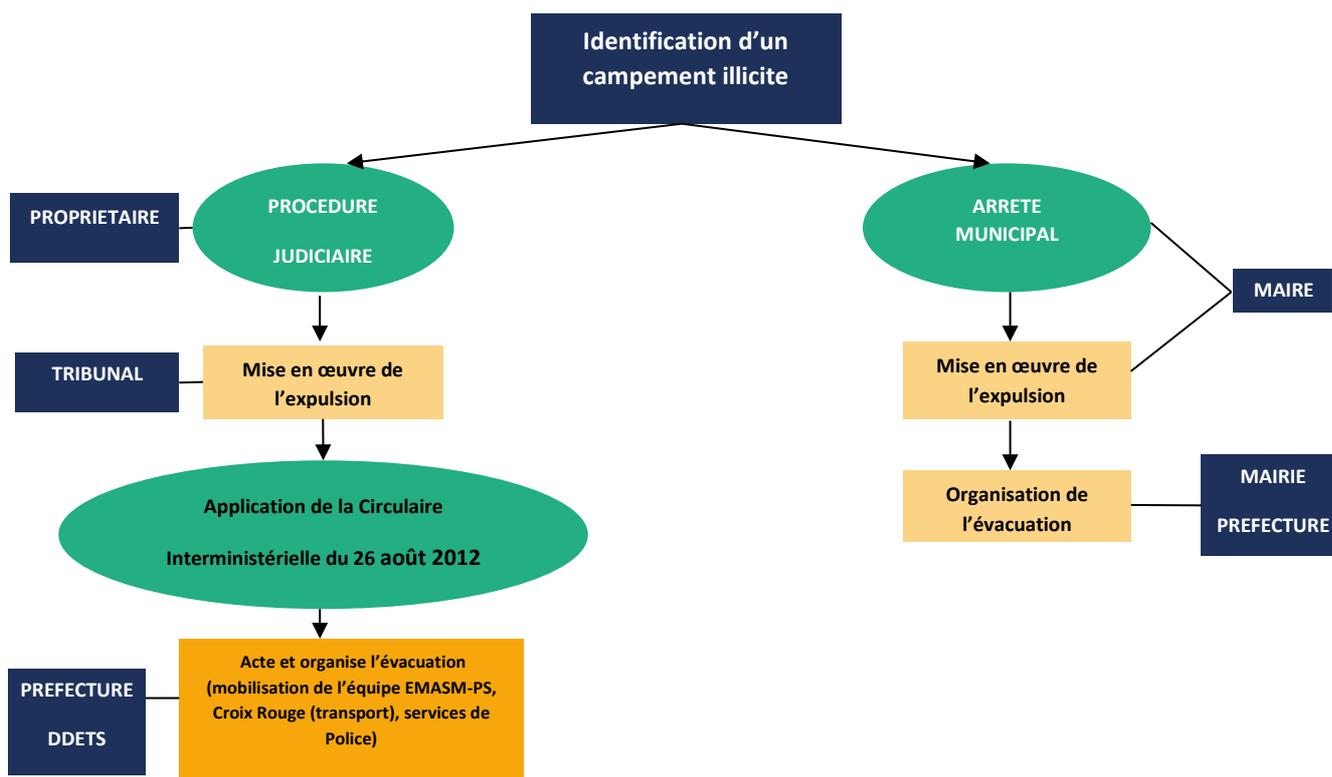
4 - Les modes d'interventions

4 - 1 Comment intervient l'EMASM Public Spécifique ?

Les familles orientées vers l'EMASM Public Spécifique :

- Soit ont été recensées dans un campement, dans le cadre d'une anticipation puis d'une évacuation,
- Soit ont sollicité la Plateforme 115 du SIAO77 dans le cadre d'une demande de mise à l'abri.

Quelle que soit la procédure initiale : procédure judiciaire ou arrêté municipal, l'équipe est sollicitée uniquement par la DDETS sur demande de la Préfecture de Seine-et-Marne.



La DIHAL a renforcé ses outils de suivi et de pilotage au service des territoires avec la plateforme numérique « Résorption bidonvilles » qui facilite le pilotage des actions et le partage d'informations entre les acteurs.

Cet outil numérique incubé au sein de la Fabrique Numérique des Ministères de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales et de la Transition écologique et solidaire permet aux utilisateurs (DDETS, préfectures, services de l'État et acteurs dont les accès sont ouverts) de :

- Renseigner et suivre la localisation et les caractéristiques des sites ainsi que les actions de résorption menées dans les bidonvilles
- Valoriser les actions, en donnant accès aux bonnes pratiques de certains acteurs et à des bilans communicables au grand public
- Échanger avec d'autres acteurs, grâce à un annuaire à disposition de tous les utilisateurs.

La plateforme induit ainsi :

- Un suivi opérationnel facilité et simplifié pour les responsables publics
- Un renforcement de l'efficacité du pilotage aux niveaux national et local
- Un gain d'efficacité grâce à un partage amélioré de l'information
- Une meilleure visibilité des actions et de leurs insuffisances éventuelles

L'équipe notifie ses diagnostics sur cette plateforme et participe au groupe de travail des BETA testeurs initiés par la DIHAL dans l'objectif de la rendre plus efficiente.

4 - 2 Intervention au sein des bidonvilles et lors des évacuations

4.2.1 Les anticipations, résorptions et recensements

L'EMASM Public Spécifique, sollicitée par la DDETS, organise un premier déplacement au sein du campement indiqué en présence d'un cadre. Ce déplacement est effectué afin de préparer l'anticipation de la résorption du campement. Ainsi, le recensement des familles présentes et souhaitant une mise à l'abri à l'hôtel est effectuée. Les professionnels recueillent alors les identités, les coordonnées et quelques éléments de situation pouvant avoir un impact sur la prise en charge (état de santé, lieu de travail...).

Dans ce contexte, ils évaluent et repèrent les situations de vulnérabilités et de risques sanitaires. L'équipe est particulièrement vigilante à la sécurité, à la scolarisation et à la santé des enfants et des personnes âgées. Dans certaines situations, l'EMASM-PS doit se rendre à plusieurs reprises dans les sites pour observer les évolutions : l'augmentation ou la baisse éventuelle du nombre de ménages, la stabilisation des familles recensées, le maintien ou la dégradation des conditions de vie et la modification des compositions familiales. L'ensemble de ces éléments est transmis en temps réel à la DDETS en vue de la mise en œuvre de l'évacuation.

4.2.2 Les résorptions

Définition de la résorption donnée par l'instruction du Gouvernement du 25 janvier 2018 :

« Résorber, cela signifie agir sur tous les bidonvilles, en les encadrant et en travaillant le plus tôt possible à l'accompagnement des personnes vers la sortie, dans le but d'une résorption complète des campements ».

En 2021, l'équipe est intervenue davantage en amont des évacuations pour le recensement et surtout pour communiquer les orientations échelonnées vers les hôtels, ayant pour conséquence une diminution des évacuations mobilisant les collectivités et les forces de l'ordre.

Cette nouvelle organisation d'intervention est l'une des conséquences de l'augmentation du nombre de passages de l'équipe au sein des campements afin de coordonner au mieux les mises à l'abri en hôtel avant la résorption des campements.

Le principe de résorption permet à l'EMASM-PS de recenser l'ensemble des familles et d'anticiper les solutions de mise à l'abri envisageables. La plateforme 115 du SIAO 77 communique les adresses de mise à l'abri hôtelière pour chacune des familles. L'équipe transmet le même jour à l'ensemble des familles :

- Les coordonnées de leur lieu de mise à l'abri
- La date de départ.

Ce processus permet d'établir une mise en sécurité efficace et rapide du camp et/ ou du squat.

Le partenariat du Samu Social de La Croix Rouge est sollicité afin de répondre à l'absence de moyen de transport de certaines familles pour assurer le trajet jusqu'à leur hébergement hôtelier.

La recherche de chambres d'hôtel par DELTA peut prendre plusieurs jours en raison :

- D'un manque de places disponibles dans les hôtels de Seine-et-Marne du fait de l'éloignement des places proposées du secteur d'origine des familles.
- De compositions familiales élargies (multigénérationnelles). Les ménages peuvent être scindés, avec leur accord, en plusieurs groupes familiaux afin de faciliter leurs possibilités d'hébergement à l'hôtel.

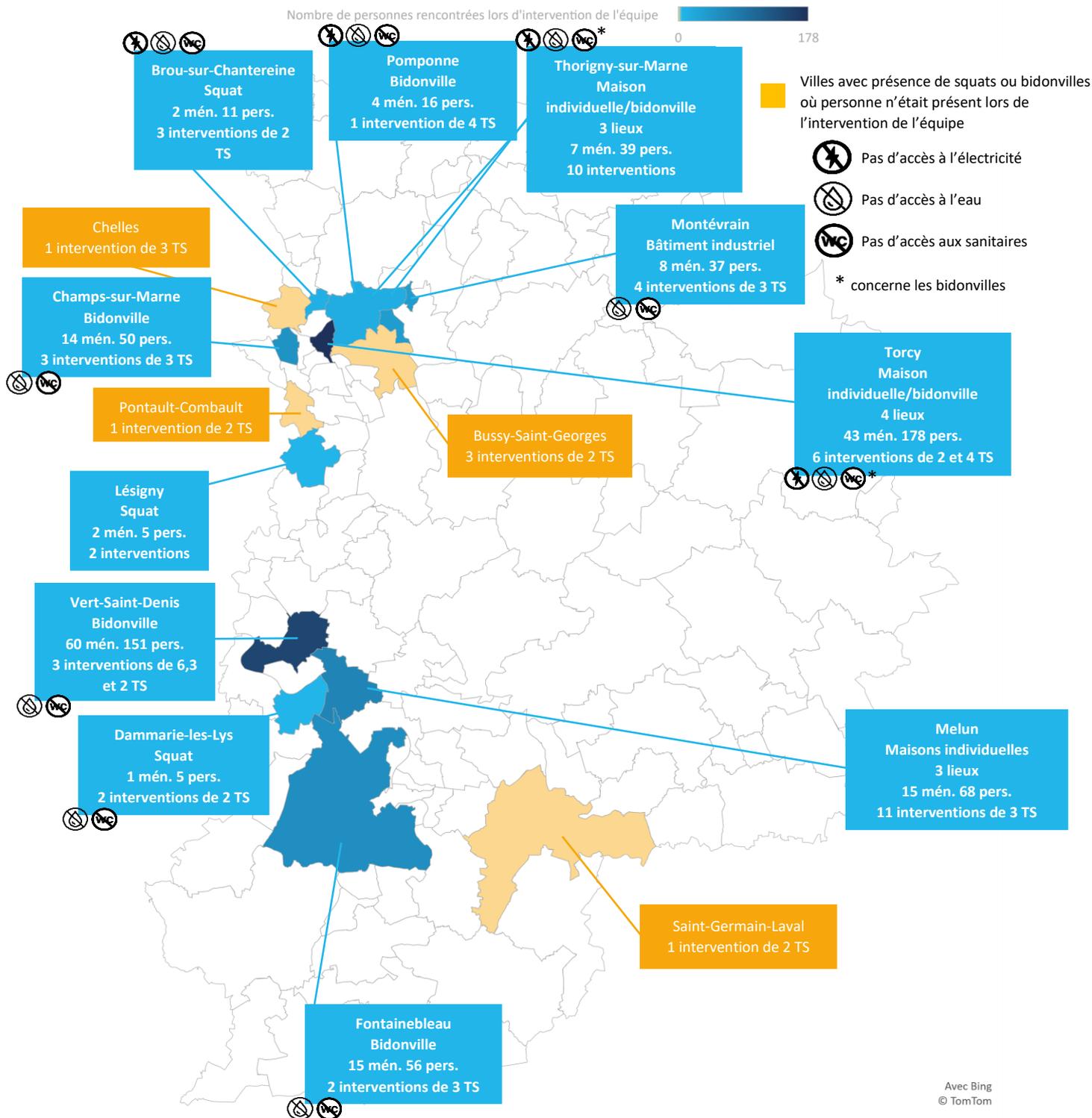
Pour ces différentes raisons, un certain nombre de familles refuse des orientations de mises à l'abri préférant rester dans le groupe familial dans un esprit solidaire au niveau alimentaire, matériel, financier ou encore se maintenir sur le secteur où elles ont leurs repères et ont initié leurs démarches administratives.

En 2021, l'équipe a été sollicitée par la DDETS pour intervenir au sein de :

- **Treize squats** (dont un occupé par une famille qui n'entre dans le cadre du dispositif d'accompagnement de l'EMASM-PS)
- **Neuf campements** (dont trois étaient inoccupés)

Ces squats et campements sont situés sur **quinze communes** de la Seine-et-Marne : Melun, Torcy, Fontainebleau, Pomponne, Dammarie-les-Lys, Chelles, Champs-sur-Marne, Thorigny, Montévrain, Lésigny, Bussy-Saint-Georges, Pontault-Combault, Saint-Germain en Laval, Brou-sur-Chantereine, Vert-Saint-Denis.

Cartographie des villes d'intervention de l'équipe EMASM PS durant l'année 2021



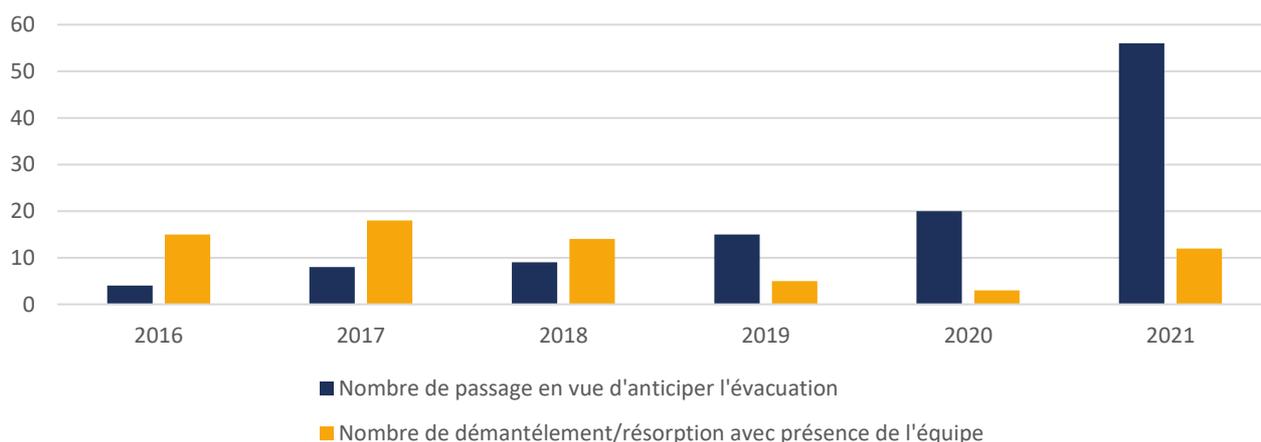
Avec Bing
© TomTom

Lors des sollicitations de la DDETS, l'équipe fait preuve d'une grande réactivité, amenant à une réorganisation de son agenda dans le but d'une intervention rapide. Ceci nécessite également un retour dans les plus brefs délais de la Préfecture ou de la DDETS à la suite de leur intervention afin de permettre à la plateforme 115 du SIAO 77 de lancer les demandes de mises à l'abri à l'hôtel. Le nombre de personnes sur un campement peut très vite évoluer, le recensement de l'équipe devenant obsolète.

Dans le cadre des anticipations, les professionnels sont intervenus à **cinquante-trois reprises** pour effectuer le recensement des ménages présents (en fonction de la taille du campement, plusieurs interventions de l'équipe ont été nécessaires). Généralement, les professionnels sont bien accueillis par les ménages vivant dans les campements. Cependant, l'équipe observe un accroissement de réseaux exploitant la situation de personnes précaires en leur demandant une contribution financière pour des frais d'installation, de frais d'entretien et/ou d'un « loyer ». Ainsi, l'accueil de l'équipe dans certains campements peut être source de tensions. Par exemple certaines familles du site de Torcy semblent payer des frais mensuels pour l'entretien du squat.

Au sud du département, les campements se composent principalement de ménages exerçant dans la récupération de matériaux, ils sont alors peu intéressés par une mise à l'abri hôtelière.

Evolution des interventions dans le cadre des anticipations et évacuations



Cette nouvelle organisation d'interventions excluant la mise à disposition de salles communales a eu pour conséquence une augmentation du nombre de passages de l'équipe au sein des campements afin de coordonner au mieux les mises à l'abri en hôtel avec la résorption des campements. Cette action terminée, les collectivités territoriales et/ou les propriétaires mettent en œuvre les moyens nécessaires pour bloquer l'accès des lieux et faire nettoyer le site.

L'EMASM PS a aussi été sollicité par le département des Yvelines pour intervenir sur le site d'Issou. Le département des Yvelines ne disposant pas d'équipe similaire sur leur département, la DDETS du 78 a sollicité la DDETS du 77 afin de bénéficier de l'expertise de l'EMASM PS pour le recensement d'un campement. Cette intervention a permis à Equalis de répondre à un appel à projet dans le 78.

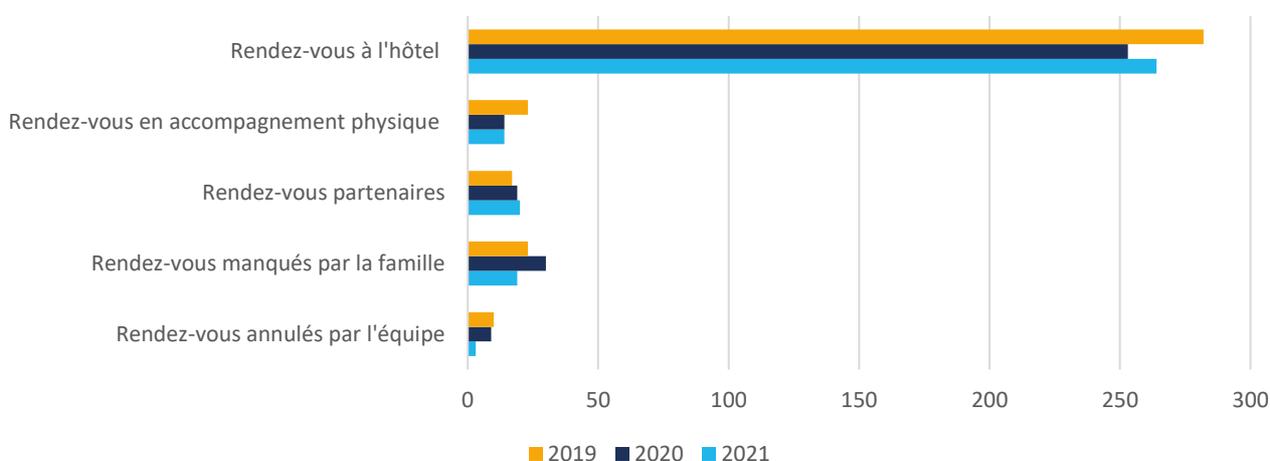
4 - 3 Intervention au sein des hôtels

Jusqu'en 2020, l'EMASM-PS se déplaçait en binôme dans les hôtels du département afin d'effectuer des entretiens avec les familles. L'objectif de cette organisation était d'apporter à la fois un regard croisé et une complémentarité professionnelle durant les entretiens, tout en portant une attention particulière aux conditions de vie et au respect des règles dans les chambres d'hôtel.

Pour donner suite à une augmentation du nombre de ménages pris en charge à l'hôtel en attente d'un accompagnement social, les rendez-vous ne se font plus en binôme sauf au 1^{er} RDV, en cas de situation délicates ou complexes.

Les entretiens en binôme favorisent l'attention portée aux situations sensibles ou susceptibles de relever de la protection de l'enfance. Dans ce cadre, l'équipe a été amenée à effectuer **dix Informations Préoccupantes (IP)** en 2021 (dont 40% étaient liées à de la violence conjugale). Ce nombre est élevé comparé aux deux IP réalisées au cours de l'année 2020. Il semblerait que les restrictions sanitaires aient entraîné des répercussions importantes sur les familles accompagnées. En effet, la promiscuité des chambres d'hôtel, les limitations de sorties ont fragilisé davantage des familles dont la stabilité était déjà très précaire.

Nature des rendez-vous



L'équipe peut être amenée à effectuer un accompagnement physique des ménages pour des rendez-vous partenaires en cas de problèmes de mobilité ou de difficultés (exemples : PMI, à l'école, CIO, des consultations médicales...)

4 - 4 Intervention au sein de l'Etape Campésienne

L'ensemble de l'équipe intervient sur l'Etape campésienne à raison d'une à deux fois par semaine, en fonction des besoins des familles.

L'équipe a procédé à **cent deux** déplacements pour effectuer **cent quatre-vingt-quatorze entretiens** auxquels s'ajoutent :

- **Six réunions** avec la mairie de Champs-sur-Marne
- **Une réunion** partenaire avec des professionnels de l'UEMO (Unité Educative de Milieu Ouvert)
- **Deux réunions** avec la Mission locale de Torcy
- Une collaboration régulière avec l'EDI de Torcy.

L'équipe mène un accompagnement éducatif et social auprès des quatre familles Roms en lien avec différents partenaires, sur plusieurs problématiques. Il s'agit, dans ce cadre, de travailler autour de la notion du savoir habiter : l'entretien des logements, des extérieurs, la gestion des énergies, le paiement des frais inhérents à l'habitat, les relations de voisinage.

L'équipe est amenée, depuis la création de l'étape Campésienne, à assurer régulièrement une mission de médiation familiale, un soutien à la parentalité, notamment auprès d'une famille rencontrant d'importants problèmes de couple, des difficultés dans l'éducation des enfants.

Ce travail est également réalisé en collaboration avec les deux responsables du service Logement - Emploi - Formation de la mairie de Champs-sur-Marne.

L'équipe a accompagné les familles sur les points suivants :

- Maintien et ouverture de nouveaux droits (CPAM, CAF, Pôle Emploi, DLS, solidarité transport)
- Soutien à la parentalité et vigilance éducative
- Favorisation de l'accès aux sports et aux loisirs pour les enfants
- Engagement de l'accompagnement socio- professionnel
- Suivi de la scolarisation des enfants

En novembre 2021, une des familles de ce dispositif a pu accéder à un appartement dans le parc locatif social à Champs-sur-Marne à la suite de l'inscription de la famille sur le SYPLO (Système Priorité Logement, outil de gestion du contingent préfectoral). De ce fait, comme prévu dans le projet, l'équipe les a accompagnés dans le cadre de l'accès au logement. Une autre famille a besoin de stabiliser davantage sa situation au regard de l'emploi pour que leur projet de vie dans un habitat locatif puisse aboutir.

En revanche, pour les deux autres familles, leurs difficultés sociales, familiales, d'inclusions (que ce soit dans le cadre professionnel ou social), financières ou des problèmes d'addictions ne leur permettent pas, à ce jour, de pouvoir accéder à un logement autonome.

4 - 5 Freins et leviers

4.5.1 Difficultés liées à la spécificité du public

La majorité des familles accompagnées ont une faible maîtrise du français et la plupart des adultes ne maîtrisent pas l'écriture et la lecture. Cela complique considérablement la réalisation des démarches administratives et la recherche d'emploi. Elles éprouvent des difficultés à comprendre le fonctionnement des différentes institutions françaises et la finalité de ces démarches. L'équipe doit se rendre davantage disponible pour accompagner physiquement les familles auprès des institutions (domiciliation, scolarisation, etc...).

L'équipe intervient régulièrement pour des problèmes de comportements inadaptés à l'hôtel, tels que des situations d'incivilité, de manque d'hygiène ou encore d'enfants laissés seuls dans les chambres.

Par ailleurs, certains parents ne voient pas la scolarité comme étant obligatoire et bénéfique pour leurs enfants. De nombreuses absences scolaires sont observées tant par les travailleurs sociaux que par les établissements concernés. Il semblerait que le taux de fréquentation des établissements scolaires baisse d'autant plus lorsque les enfants atteignent l'âge de seize ans. Dès lors, soit les enfants désinvestissent d'eux même leurs apprentissages, soit les parents les sollicitent pour subvenir aux besoins de la famille.

Nombre d'adultes accompagnés n'ont pas ou peu fréquenté l'école dans leur pays d'origine, ils ne sont donc pas en mesure de suivre la scolarité de leurs enfants ni de les aider dans leurs apprentissages.

Les Maisons Départementales des Solidarités sont, lorsque l'accompagnement de l'EMASM-PS atteint ses limites, sollicitées dans le cadre de signalements et interviennent auprès des familles, autour de la parentalité.

L'équipe observe, également, que selon leur culture, les jeunes filles se marient à l'âge de quinze-seize ans. Elles sont déscolarisées et fondent rapidement une famille.

Cela pose différentes difficultés :

- Arrêt de la scolarisation
- Ouverture des droits (liée à la minorité)
- Suivi de grossesse inexistant (par choix de la famille)

L'équipe est en lien avec les différentes écoles afin d'être vigilante à la continuité de la scolarité.

En cas de déscolarisation, l'équipe propose des orientations vers la Mission Locale afin d'amorcer une insertion professionnelle. Enfin, en cas de grossesse, l'équipe oriente les jeunes femmes vers la PMI pour la mise en place d'un suivi de la grossesse.

Les cellules familiales sont composées de plusieurs générations ou de plusieurs fratries, si bien que **20% des ménages sont constitués de six à huit personnes**. Ces familles refusent de se séparer car certains des membres de la famille n'ont aucune ressource et cela a un impact sur les opportunités de sortie vers le logement de transition ou de droit commun.

D'autre part, 23% des familles que l'équipe a accompagnées en 2021, ont un ou plusieurs membres atteint d'un handicap, physique, intellectuel ou psychique. Ses déficiences complexifient davantage

l'accompagnement. En effet, dans la grande majorité de ces situations, aucune démarche n'a été initiée par les familles. La maladie mentale reste taboue au sein de la communauté. De ce fait, l'orientation vers les soins psychiatriques est souvent vouée à l'échec ou les familles ne se mobilisent pas pour que les thérapies perdurent.

Le rapport au temps de la communauté Rom est également un élément qui accroît les difficultés d'intégration notamment professionnelles des familles. Ils ne se projettent que dans le court terme. Ils n'ont pas accès au moyen terme et encore moins au long terme. Ils vivent dans le présent sans se soucier du futur. La mendicité, la récupération de ferraille, d'objets dans les poubelles leur permettent effectivement de survivre mais ces activités sont très chronophages et peu rentables financièrement. Ils peuvent percevoir la réalisation de démarches administratives comme une perte de temps ou d'argent. Ils n'ont absolument pas conscience que ce mode de fonctionnement peut être très enfermant et limite considérablement l'accès au logement.

Le projet de vie des familles peut aussi être un frein. En effet, de nombreuses familles viennent en France avec l'objectif d'améliorer leurs conditions de vie en Roumanie. Les allers et retours entre les deux pays peuvent avoir une incidence sur le maintien de leurs droits, sur leur accompagnement social, éducatif, pouvant amener jusqu'à une fin de prise en charge.

4.5.2 Difficultés liées à l'image renvoyée par ce public

L'équipe observe de nombreux freins liés à l'image renvoyée par le public accompagné au sein même des institutions de l'Etat. Ainsi, certaines démarches peuvent s'avérer plus complexes à réaliser et prendre plus de temps ou encore certains comportements sont excusés ayant pour justification la culture propre du public. Pour exemple, certains signalements à l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE) n'aboutissent à aucune mesure pour le motif que certaines carences ou maltraitances sont considérées comme très communes dans la communauté Roms. L'équipe, inquiète quant à la situation de certains enfants, se voit parfois dans l'obligation de multiplier les signalements pour une même situation. Cette problématique peut également être repérée au sein de l'Education Nationale avec, sur certains secteurs, des difficultés pour faire scolariser les enfants. En 2021, le nombre d'informations préoccupantes a fortement augmenté par rapport à 2020.

4.5.3 Difficultés administratives

Les principales difficultés administratives rencontrées concernent l'ouverture des droits auprès de l'Assurance Maladie et de la CAF. Les travailleurs sociaux ont été confrontés à des délais excessivement longs pour faire valoir les droits des familles en tant que ressortissants de l'Union Européenne.

En effet, pour les demandes d'AME, le délai de réponse prévu est de **deux mois**. Or, le délai de réponse effectif en Seine-et-Marne est de trois mois minimum. De nombreux dossiers sont perdus ou certains sont renvoyés par la CPAM, pour des pièces complémentaires, qui sont fournies plusieurs fois et parfois à nouveau perdues.

L'équipe a constaté qu'à chaque demande d'AME, celle-ci est rejetée car le ménage pourrait bénéficier du Régime Général (en instituant une « *Demande d'ouverture des droits à l'assurance maladie* » ainsi qu'un « *Questionnaire de recherche de droits ressortissants européen inactifs* » auprès de la CREIC) selon la CPAM. Après instruction de ce dossier, ce dernier est rejeté et la famille est réorientée vers une demande d'AME. En raison de ces multiples aléas administratifs, le délai, initialement de trois mois, s'étend la plupart du temps à cinq ou six mois.

Cette problématique s'est également répétée dans le sens PUMA vers AME.

Cette difficulté administrative ne permet pas aux ménages de s'inscrire au Pôle Emploi, ni de prétendre à un emploi.

Cas particuliers entre la MDPH et la CAF :

Dans le cadre de l'accompagnement des ménages dans l'ouverture de leurs droits, l'équipe éducative est confrontée à une difficulté majeure pour les personnes en situation de handicap (et reconnues comme telles par la MDPH, avec accord d'aide matérielle et/ou financière) reconnues (ou non) en incapacité de pouvoir travailler.

En effet, les prestations de l'AEEH ou de l'AAH, octroyées par la MDPH sont versées par la CAF.

Or, pour ouvrir les droits aux prestations sociales versées par la CAF, une personne ressortissante de l'UE doit justifier de quatre-cent-vingt heures de travail sur les douze derniers mois et remplir les conditions de droit au séjour (ressources suffisantes et couverture médicale).

Le dernier recours légal envisageable serait de faire valoir ses droits au séjour permanent (plus de cinq ans sur le territoire français). Toutefois, ce recours se voit refuser si la personne n'a pas travaillé durant cette période. L'équipe a sollicité des juristes et des associations d'aide aux personnes atteintes de handicap pour ces situations inéluctables demeurant des impasses administratives.

5 - L'EMASM PS en chiffres

5 - 1 Les demandes et les actualisations dans le SI-SIAO

L'article L.342-2-2 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) prévoit que toute personne accueillie dans le cadre du dispositif d'hébergement d'urgence doit se voir proposer une « première évaluation médicale, psychique et sociale » ; « un accompagnement personnalisé » ; une orientation vers tout professionnel ou toute structure adaptée à ses besoins.

Le SIAO est consacré juridiquement par la Loi pour l'Accès au Logement et un Urbanisme Rénové (ALUR) du 24 mars 2014. Sur décision du préfet de Seine-et-Marne, l'association a été choisie en qualité de porteur unique du SIAO77 pour une mise en œuvre depuis le 1er janvier 2016. Travaillant dans une dynamique partenariale avec le réseau départemental de la Veille Sociale et de l'Hébergement, le SIAO77 constitue une Plateforme qui traite les demandes d'hébergement, coordonne et gère les places d'hébergement et de logement accompagné situées dans toute la Seine-et-Marne. Investi d'une mission de service public, le SIAO77 est le référent du parcours des ménages relevant du dispositif d'hébergement logement, depuis le traitement de leur première demande jusqu'à leur entrée dans un dispositif adapté.

Ainsi comme le prévoit la loi, toute personne ou ménage entrant dans le cadre d'une prise en charge hôtelière par la plateforme 115 de Seine-et-Marne se voit proposer, dans les meilleurs délais, l'intervention de travailleurs sociaux des équipes d'accompagnement de l'établissement SIAO77 et Accompagnement. Les travailleurs sociaux ont pour mission de réaliser une évaluation sociale relative à la situation de la personne et de la retranscrire sur le logiciel de l'Etat SI-SIAO. Celle-ci donne lieu à la transmission au service Entité Hébergement et Logement d'une fiche SI-SIAO afin d'orienter la personne ou le ménage vers une structure, un dispositif adapté aux besoins identifiés. Les premiers entretiens d'évaluation amènent également à faire un point sur les démarches à entreprendre, les projets et souhaits de vie des personnes avec pour objectif l'insertion et la sortie du dispositif d'hébergement d'urgence.

Nous observons deux catégories de ménages parmi les familles Roms entrant dans la file active de l'EMASM-PS.

Dans un premier temps, nous identifions des ménages ayant peu sollicité les services sociaux et les associations. Ces familles peuvent être arrivées en France il y a peu ou s'être installées de bidonville en bidonville jusqu'à démantèlement et proposition d'une prise en charge hôtelière par la Plateforme 115 du SIAO77. Elles ont souvent entrepris peu de démarches, sont peu informées de leurs droits et n'ont pas bénéficié d'une évaluation à destination du SIAO.

Dans un second temps, nous identifions des familles ayant déjà bénéficié d'une prise en charge par le dispositif d'hébergement d'urgence et ayant connaissance du secteur associatif. Ainsi, s'opèrent des va-et-vient entre des mises à l'abri, des bidonvilles et des retours au pays d'origine.

Ces familles sont souvent, d'ores et déjà, connues du service Entité Hébergement et Logement pour avoir fait l'objet d'évaluations sociales réalisées.

Données issues de nos tableaux de bord 2021 :

- Nombre de demandes transmises pour la première fois au SIAO en 2021 : 31 demandes (31 ménages 129 personnes)
- Nombre de demandes réactualisées en 2021, de ménages ayant déjà une demande active : 75 demandes (69 ménages soit 207 personnes)
- Nombre de mises à jour en 2021 : 162 mises à jour

Dans le cadre de l'accompagnement des familles, l'EMASM-PS a la responsabilité de l'actualisation des demandes dans le SI-SIAO. Ainsi, la demande est actualisée à minima tous les trois mois. Les préconisations faites ne sont pas définitives et peuvent être modifiées selon l'évolution de la situation du ménage.

Dans une démarche d'insertion et de stabilisation des ménages accompagnés, l'EMASM-PS prend en compte, dans son accompagnement, tous les aspects de la vie des ménages, tels que la scolarisation des enfants, l'insertion professionnelle, l'orientation vers des cours de français, la gestion des documents...

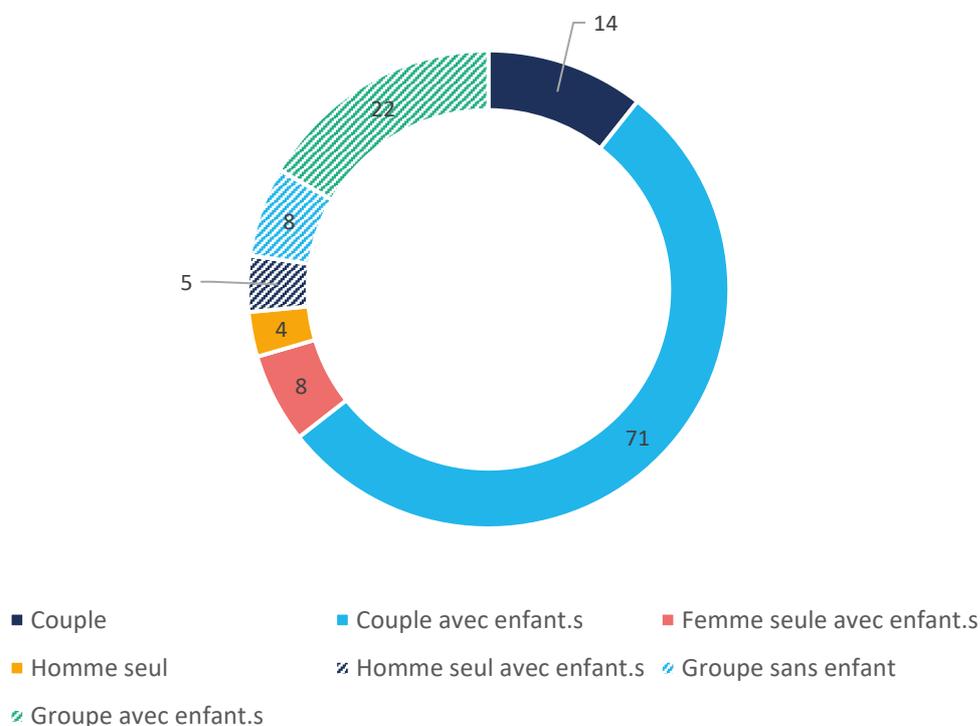
De plus, dès que la situation le permet, l'EMASM-PS accompagne les familles dans la constitution d'une demande de logement social. Cela permet d'inscrire les ménages dans la stratégie d'accès à un logement d'abord.

Le 19 septembre 2020, la Direction Régionale de la Cohésion Sociale (DGCS) a déployé sur l'ensemble du territoire français le nouveau logiciel SI-SIAO "Refonte". Combinaison de l'ancien SI-115 et SI-SIAO. Ce nouveau logiciel cause un certain nombre de difficultés dans les actualisations mais aussi la création de nouvelles demandes. En effet, de nombreuses données ont été perdues et le logiciel rencontre régulièrement des problèmes techniques. A ce jour, malgré la correction de nombreux bugs, les dysfonctionnements persistent et compliquent considérablement la réalisation des évaluations et des mises à jour.

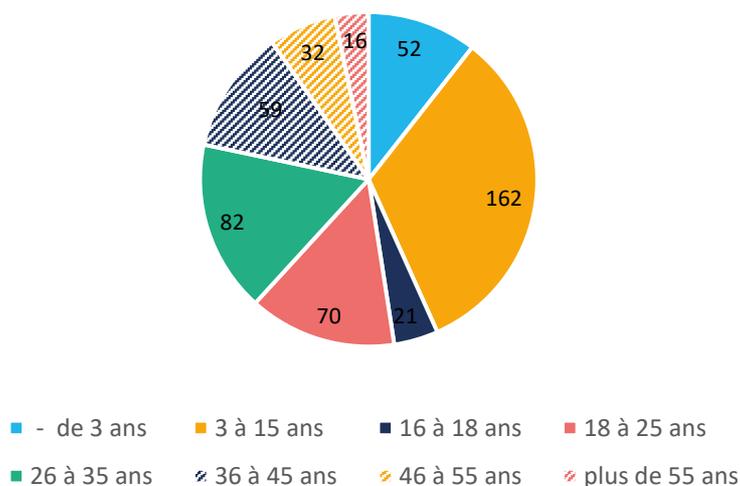
5 - 2 Le profil des ménages évalués et accompagnés par l'EMASM PS

En 2021, nous comptabilisons 132 ménages accompagnés par l'équipe (peu importe la date de prise en charge à l'hôtel). Cela représente 259 adultes et 235 mineurs.

Composition familiale des ménages accompagnés en 2021



Répartition des âges

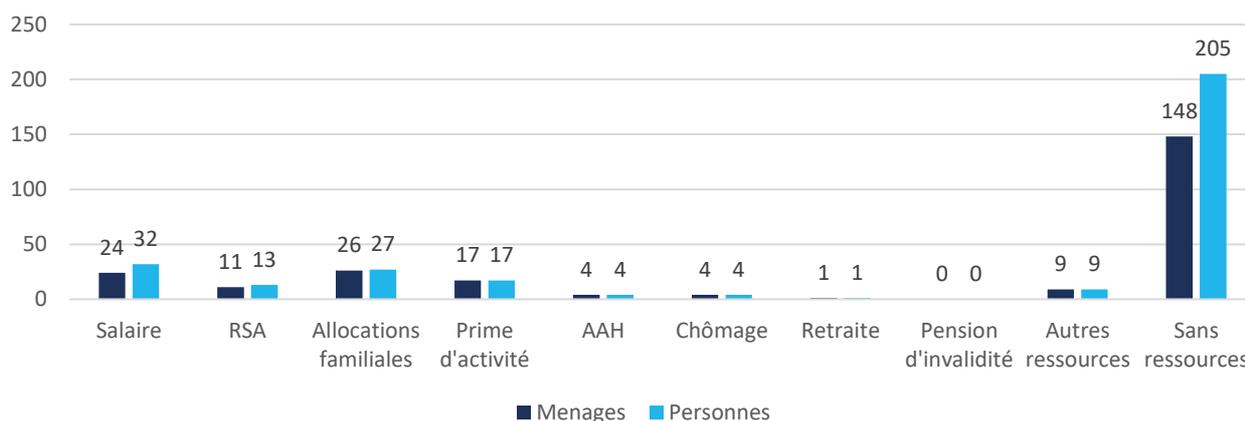


Les bidonvilles sont principalement implantés au Nord et au Sud du département et regroupent des familles multigénérationnelles ou encore des personnes originaires d'une même ville. Il s'agit principalement de familles avec enfants en bas âge, avec également des personnes âgées et /ou en situation de handicap. Nous pouvons observer que les adultes constituant les ménages sont relativement jeunes (35% ont moins de 36 ans et 22% ont plus de 36 ans) et la présence d'enfants au sein des familles est importante (47% ont moins de 16 ans).

Types de ressources

Un ménage/une personne peut avoir plusieurs types de ressources

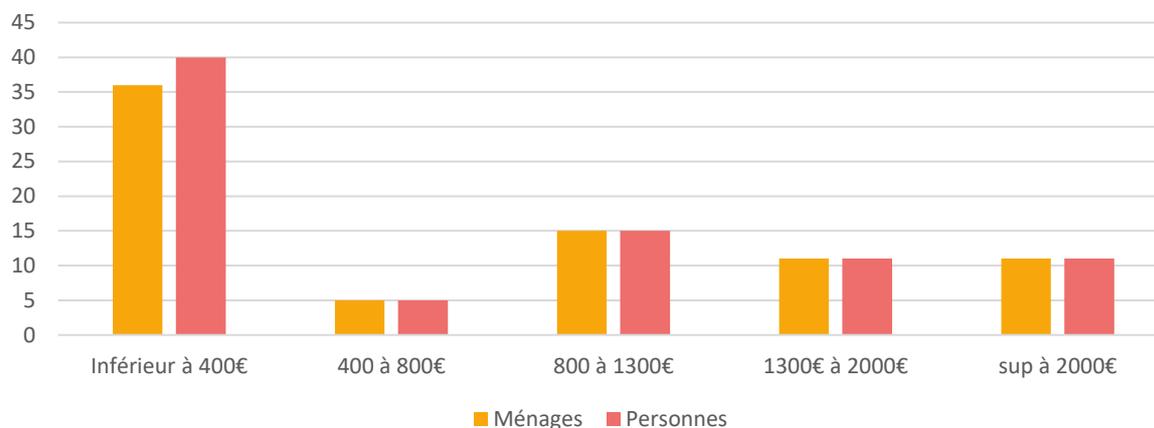
Ces données sont déclaratives



Près de 61 % des ménages accompagnés sont sans ressources. Ces derniers vivent essentiellement des dons remis par les associations caritatives et de la mendicité. Parmi les quatre-vingt-cinq ménages bénéficiant de ressources, 45 % d'entre eux perçoivent des prestations sociales ; Vingt-quatre ménages perçoivent une rémunération liée à l'emploi. Les préconisations d'orientation vers le logement autonome ou accompagnés sont donc faibles.

Montant des ressources

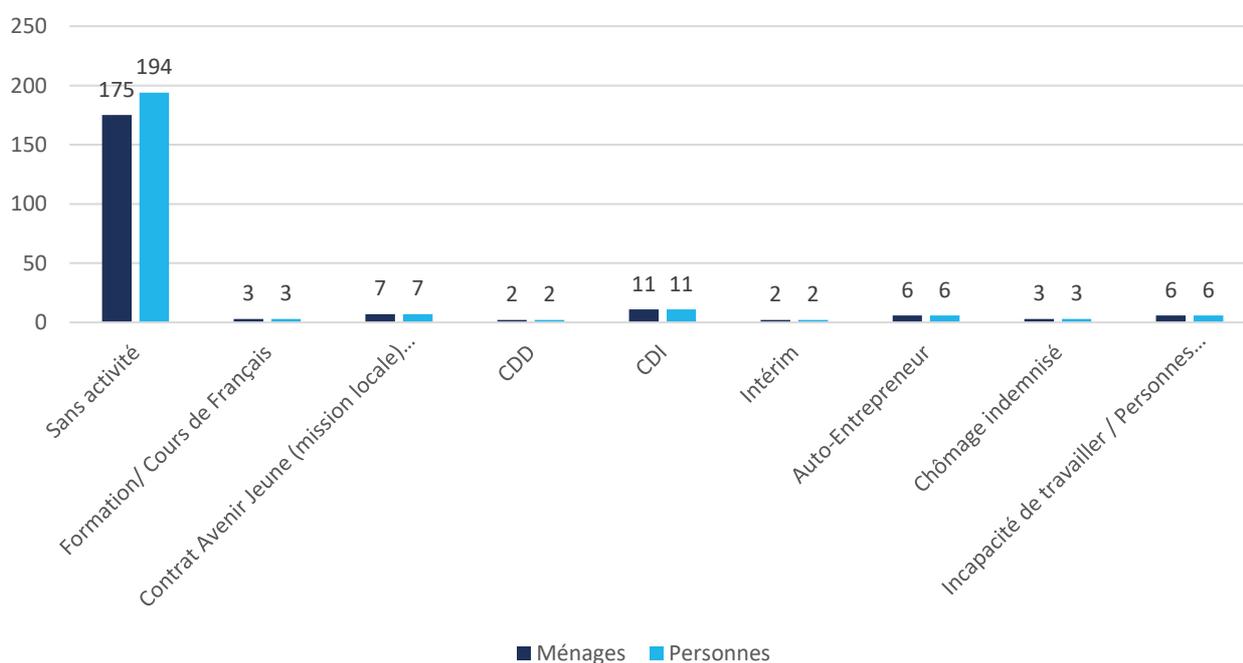
Ces données sont déclaratives



Trente-six ménages sur quatre-vingt-cinq perçoivent des ressources inférieures à quatre cents euros par mois et onze ménages perçoivent à minima mille-trois-cents euros par mois.

Toutefois, au regard des grandes compositions familiales, le reste pour vivre, des ménages, peut parfois être faible.

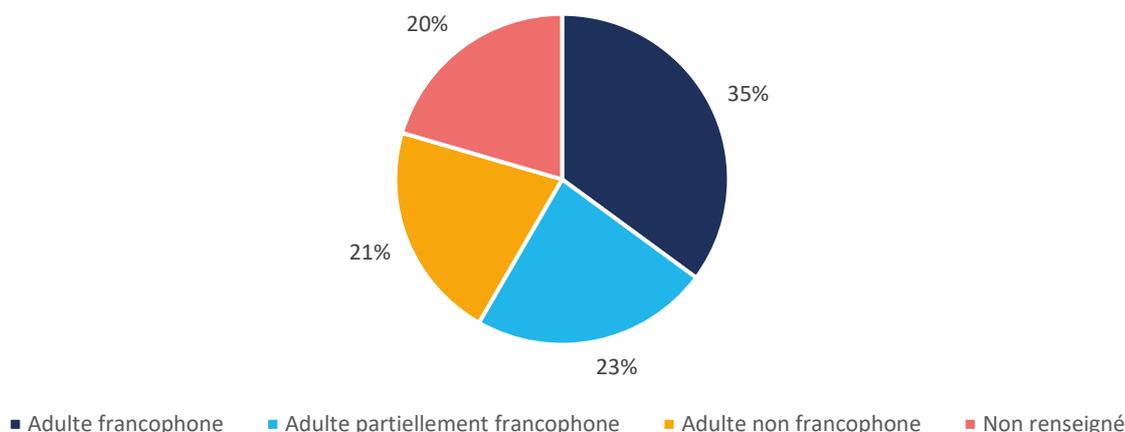
Situation professionnelle des adultes accompagnés en 2021



Nous observons que, malgré un nombre de personnes en situation d'emploi faible, onze ménages travaillent en CDI (plus forte proportion).

Au cours de l'année 2021, six personnes se sont trouvées en situation d'échec professionnel.

Maitrise du français du public accompagné en 2021



44 % des adultes sont non francophones ou partiellement francophones, rendant l'insertion professionnelle difficile. Au cours de l'année 2021, nous avons dû contacter notre partenaire, ISM Interprétariat, à trente-cinq reprises afin d'obtenir une évaluation sociale de qualité et d'orienter au mieux les personnes dans leurs démarches.

Dans la mesure du possible, les familles sollicitent un proche susceptible de traduire.

5 - 3 La durée de prise en charge des ménages

Nous constatons que la durée de prise en charge et l'accompagnement pour ce public peut être assez conséquente (jusqu'à huit ans d'accompagnement dans certains cas).

La complexité de la situation, la composition familiale, un manque de ressources financières et un manque d'autonomie ne permettent pas pour certains ménages, de les orienter vers d'autres dispositifs. Les ménages, encore pris en charge à l'hôtel, ont, pour la majorité d'entre eux, des préconisations d'orientation vers des dispositifs d'hébergement d'urgence.

Nous constatons que quatorze ménages sont en attente d'une orientation vers le dispositif ALTHO dont six depuis 2018. Ce délai d'attente peut être la conséquence d'une saturation de certains dispositifs, d'un manque de fluidité et/ou d'un manque de places adaptées à cette population dont l'inclusion nécessite du temps et un dispositif d'accompagnement spécifique.

Pour les familles présentes depuis un certain temps à l'hôtel, l'équipe observe des blocages des situations tels que :

- L'absence de possibilité de voir évoluer favorablement la situation de la famille (personne en incapacité de travailler entraînant une impossibilité d'ouvrir certains droits).

Pour exemple, les famille N. et I. ont une préconisation CHU. Ces couples de sexagénaires n'ont jamais travaillé de manière déclarée et ne peuvent prétendre à aucune aide financière. Ils cumulent plusieurs problématiques de santé liées au vieillissement. Leurs perspectives d'évolution sont nulles et il n'existe pas de structure réellement adaptée à leurs besoins.

- Des difficultés de mobilisation dues à un cumul de handicaps et aux stigmates de grande précarité.

La famille C. se compose de trois générations : Madame, sa mère et ses trois enfants. Nous tentons de sensibiliser Madame à l'importance d'avancer dans ses démarches administratives. Madame exprime le souhait de travailler mais depuis bientôt six mois, nous reformulons la demande d'AME à chaque rendez-vous. Madame rencontre de grandes difficultés à se mobiliser pour déposer le dossier et joindre les pièces nécessaires.

- Des difficultés d'insertion et de stabilisation propres à la culture Roms et aux modes de vie associés.

Le rapport à l'emploi peut parfois être compliqué, l'équipe observe souvent que les personnes, même en situation d'emploi, ne disposent pas des codes et connaissances en droit du travail français. Pour exemple, Monsieur S. ne se présentait pas au travail lorsqu'il avait un impératif personnel et ne prévenait pas son employeur. Ce dernier finira par le licencier. Lorsque nous en échangeons avec Monsieur, il ne comprend pas

pourquoi son employeur n'a pas souhaité poursuivre avec lui, justifiant qu'en Roumanie, cela ne se passait pas comme ça.

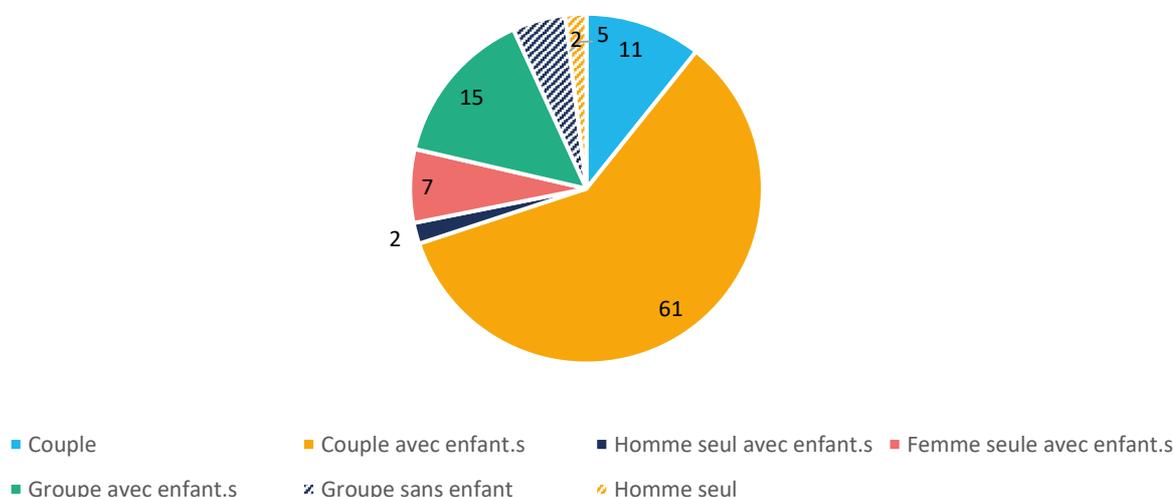
- La dominance de grande composition parfois multigénérationnelles compliquant l'accès à d'autres dispositifs d'hébergement ou au logement.

Pour exemple, la famille G. se compose de Madame et ses sept enfants. Il peut être complexe de trouver une structure ayant la capacité d'accueillir une aussi grande composition familiale.

5 - 4 Les sorties vers...

L'accompagnement proposé par l'équipe éducative a pour finalité la sortie du dispositif de mise à l'abri hôtelière. L'objectif est d'accompagner les ménages dans l'ensemble de leurs démarches sociales en vue d'une insertion et d'une stabilisation permettant, à court ou moyen terme, la sortie vers un dispositif adapté. Ce suivi s'inscrit également dans une volonté de fluidité du parcours du dispositif hôtelier.

Composition familiale des ménages en arrêt de prise en charge en 2021



Année de prise en charge des ménages ayant eu un arrêt de prise en charge en 2021	Nombre de ménage.s en APEC en 2021
2013	1
2016	1
2018	1
2019	2
2020	30
2021	17
Durée moyenne d'accompagnement des ménages en APEC en 2021	1 an et 2 mois

Les sorties du dispositif hôtel 115 se font, sauf soucis liés au comportement ou départ volontaire, principalement via les orientations SI-SIAO ou en fonction des directives de l'Etat. En effet, avant le confinement, l'Etat donnait une date limite de prise en charge des ménages.

La crise sanitaire a eu également un impact sur la stabilité des ménages.

Certaines familles ont fait le choix de repartir en Roumanie, la mendicité ne pouvait plus s'effectuer en France. Nous notons qu'une grande majorité des familles accompagnées par l'EMASM-PS rencontre de grandes difficultés d'insertion et de stabilisation.

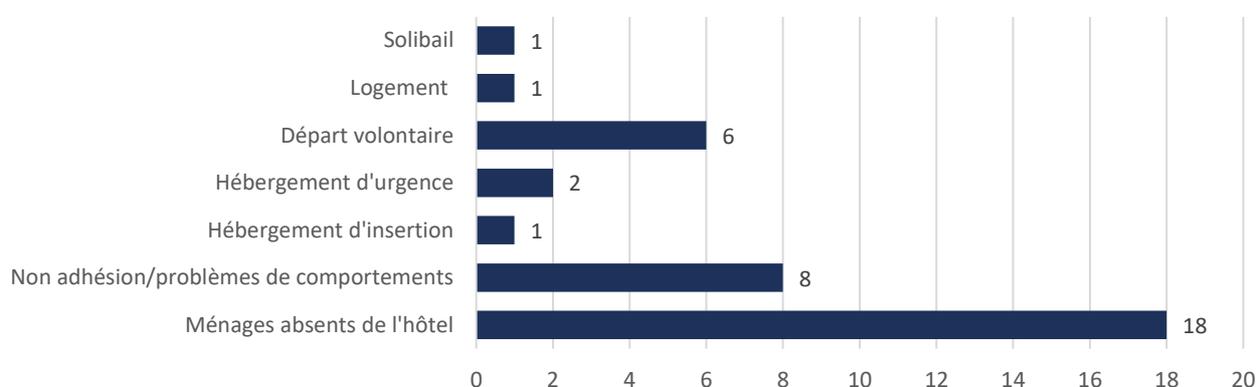
C'est pourquoi pour de nombreux ménages, l'équipe éducative préconise une orientation vers des Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU), des Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) ou d'ALternative à l'HOtel (ALTHO).

Les familles avec une situation professionnelle et des ressources stables et présentant un degré d'autonomie suffisant, sont orientées vers le dispositif Solibail.

Au regard de la saturation du dispositif d'hébergement d'urgence, les orientations en CHU, CHRS ou ALTHO nécessitent plus de temps d'attente. La durée d'accompagnement et le maintien durant plusieurs années dans le dispositif hôtelier se sont allongés par manque de places disponibles en structure et de fluidité des dispositifs.

Le dispositif Solibail reste, à ce jour, le plus accessible, permettant une orientation et une accession à un logement relativement rapide.

Ménages sortis du dispositif hôtelier en 2021



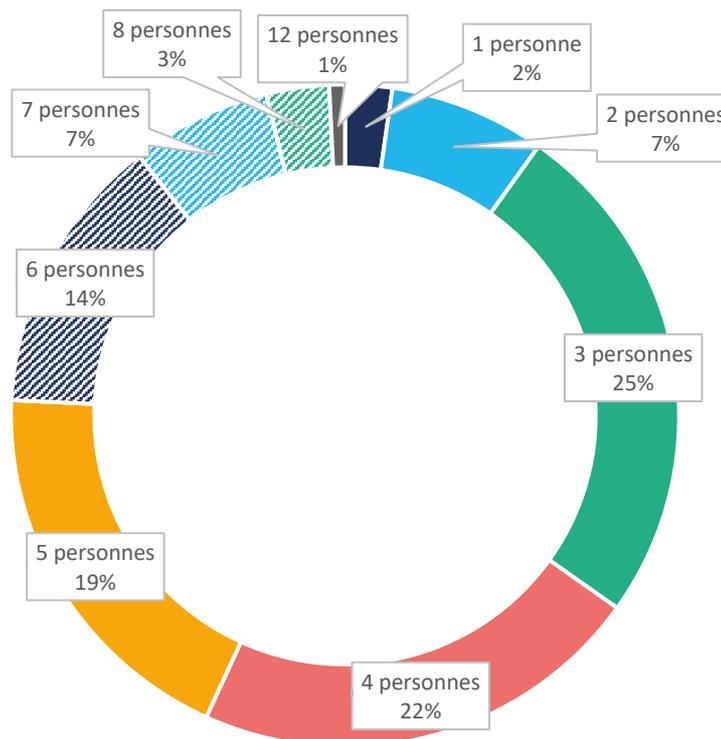
La baisse d'orientations vers le dispositif Solibail en 2020, alors qu'il constituait un levier, a malheureusement perduré en 2021.

De nombreux départs volontaires des familles sont observés ainsi que de nombreux arrêts de prise en charge du fait de l'absence des familles à l'hôtel. Les bénéficiaires montrent une forte tendance à faire des allers et retours réguliers dans le pays d'origine (principalement Roumanie ou Bulgarie).

Ces voyages s'expliquent par le besoin de se procurer certains documents administratifs, de rendre visite aux proches restés là-bas, de retrouver des repères, certaines coutumes ou traditions.

Les modalités de prises en charge à l'hôtel ne sont pas ou sont peu adaptées à tout public en situation de précarité mais encore moins au public Rom dont le mode de vie et les coutumes ne sont pas ou difficilement compatibles.

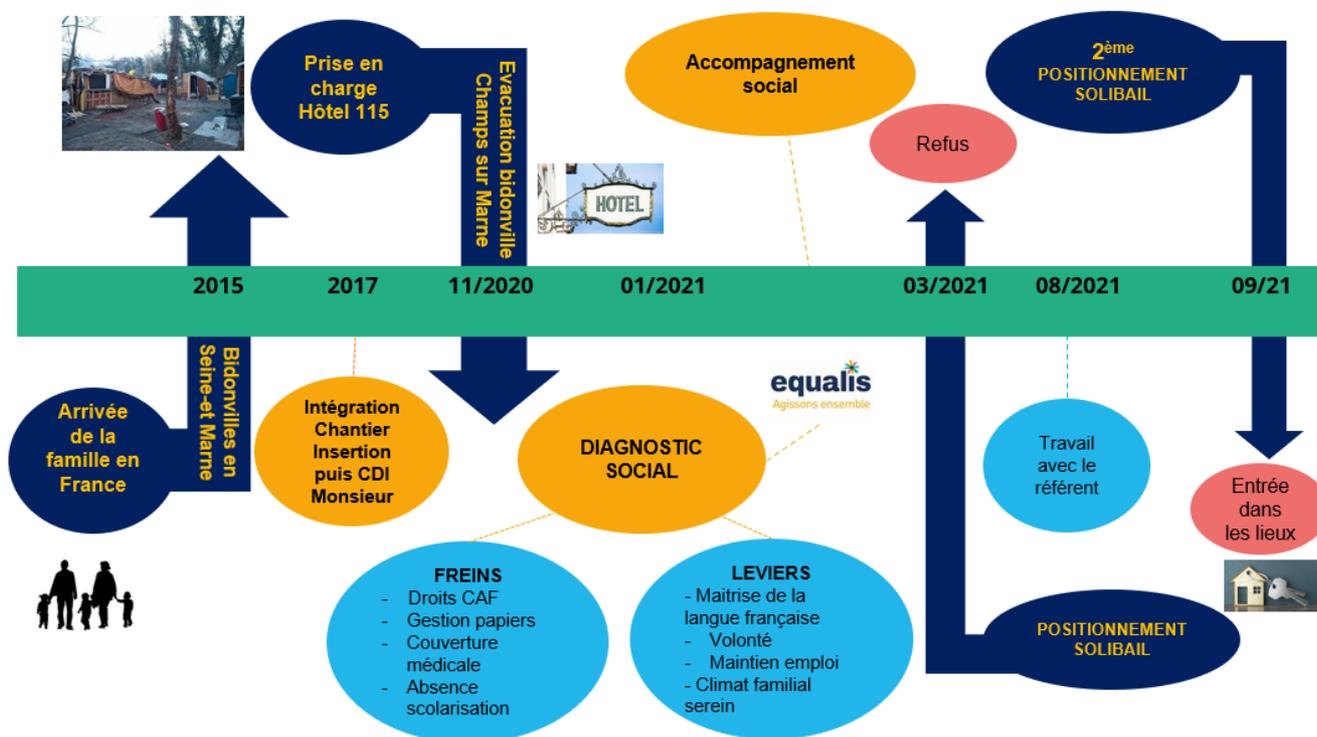
Nombre de personne par ménage accompagné en 2021



Pour les familles dont la situation le permet, les Demandes de Logement Social (DLS) sont faites et renouvelées tous les ans.

5 - 5 Du bidonville au logement accompagné.

« Du Bidonville au logement accompagné » Parcours de la famille B (Couple avec 3 enfants)



Description du parcours d'une famille prise en charge par la Plateforme 115 du SIAO 77 et accompagnée par l'EMASM PS.

La famille B, composée d'un couple avec trois enfants, vivait sur le bidonville de Champs sur Marne lors de sa résorption le 12/11/20.

Anamnèse :

Depuis leur arrivée en France, en 2015, la famille B a toujours vécu dans différents bidonvilles de Seine-et-Marne (principalement dans le secteur de Champs-sur-Marne). Leurs trois enfants sont nés à Jossigny (2016, 2018, 2020).

En 2017, Monsieur a travaillé sur un chantier d'insertion (compagnons d'Emmaüs à Nanterre). A la fin de son contrat, il a été embauché en CDI par la SERVAIR (agent d'entretien cabine) sur le site d'Orly.

Madame n'a jamais travaillé. Elle a été scolarisée en Roumanie jusqu'en 8^{ème} (4^{ème} en France).

Leur fille aînée n'était pas scolarisée.

Diagnostic social :

Lors de notre premier entretien avec la famille, en janvier 2021, ont été constatés différents éléments :

- Les droits CAF n'étaient pas ouverts : la famille avait multiplié les demandes auprès de différents travailleurs sociaux. De ce fait, trois dossiers étaient en cours d'instruction ce qui embolisait leur demande de prestations.
- La gestion des différents documents administratifs était inexistante. Ils étaient tous stockés pèle mèle dans différents sacs plastiques.
- La couverture médicale de la famille n'était pas adaptée, une demande d'Aide Médicale d'Etat avait été déposée pour Madame, Monsieur et les enfants avaient des droits ouverts au régime général mais aucune demande de CSS n'avait été réalisée.
- La fille aînée n'était pas scolarisée et aucune demande en ce sens n'avait été réalisée.

La famille bénéficiait de différents atouts essentiels :

- Monsieur parlait, lisait et écrivait en français. Sa femme avait plus de difficultés mais ils essayaient de communiquer entre eux dans cette langue (notamment avec les enfants).
- L'hôtel était très éloigné du lieu de travail de Monsieur (5h de transport en commun quotidien) malgré cela, il était parvenu à s'organiser pour s'y rendre tous les jours.
- Le climat familial paraissait serein et chacun semblait avoir trouvé sa place.

Définition du projet :

Objectifs	Moyens	Critères d'évaluation
1. Clarifier et réaliser les ouvertures des droits de la famille	<ul style="list-style-type: none"> - Contacter la CPAM et la CAF afin de réaliser une seule et même demande adaptée à la situation de la famille - Se mettre en lien avec les différents partenaires qui interviennent auprès de la famille afin de coordonner nos actions 	<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture d'un dossier CAF (numéro allocataire unique) - Versement des prestations CAF (Prime d'activité, Allocations familiales, PAJ) - Ouverture des droits CSS (Monsieur et les enfants) et AME pour Madame
2. Scolariser la fille ainée	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagner la famille à la mairie de l'hôtel où la famille était hébergée - Accompagner la famille à la constitution du dossier d'inscription - Se mettre en lien avec l'équipe pédagogique 	<ul style="list-style-type: none"> - L'enfant se rend quotidiennement à l'école
3. Trier et ranger les différents documents administratifs de la famille.	<ul style="list-style-type: none"> - Trier les différents documents avec la famille - Les ranger dans des classeurs - Trouver avec la famille des repères qui leur permettront de classer les courriers qui arriveront après le tri 	<ul style="list-style-type: none"> - La famille est capable de retrouver un document spécifique dans ses dossiers
4. Réaliser une préconisation SIAO adaptée à l'évolution de la situation familiale La préconisation adaptée était ALTHO mais en fonction de l'évolution de la situation de la famille elle pouvait rapidement évoluée vers un SOLIBAIL.	<ul style="list-style-type: none"> - Contacts réguliers avec la famille - Mise à jour régulière de la préconisation 	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de la candidature de la famille à un bailleur par le SIAO

Evolution de la situation de la famille B :

Nous avons fixé un second rendez-vous à la famille le 2 mars 2021. De nombreux éléments avaient évolués. L'objectif 1 était atteint. La famille bénéficiait d'un seul dossier CAF et avait perçu les prestations auxquelles elle avait droit. La CSS était accordée jusqu'en janvier 2022 et Madame venait de recevoir sa carte d'AME. L'équipe avait procédé au tri des différents documents administratifs de la famille mais n'avait pas pu vérifier s'ils s'étaient approprié le classement (objectif 3 partiellement atteint).

Leur fille n'était toujours pas scolarisée. Madame a expliqué qu'il n'y avait pas de cuisine dans l'hôtel et qu'elle allait quotidiennement sur un bidonville pour préparer leurs repas.

L'équipe a convenu avec la famille de modifier leur préconisation SIAO et de les positionner sur le dispositif SOLIBAIL.

Une semaine plus tard, l'Entité Hébergement Logement du SIAO77 a proposé leur candidature sur un logement. La famille a été rapidement convoquée à un entretien de préadmission.

Retour du bailleur :

« Après étude de la candidature de la famille B, nous ne pouvons donner suite à leur demande. En effet, Madame parle peu français, les démarches administratives ont toutes été effectuées par leur travailleur social, ils rencontrent encore des difficultés à identifier les documents. Ils n'ont pas su nous présenter leur attestation de demande de logement social. Leurs codes CAF ne sont pas valides. La famille a besoin d'un accompagnement global et de se familiariser avec les démarches administratives françaises. Monsieur est en CDI dans le 94 et le trajet domicile lieu de travail peut aller jusqu'à 1h30 de transport en commun. L'orientation en Solibail est prématurée. »

Entretien du 29/04/21 :

Le couple a été éprouvé par le refus de leur candidature. Il n'a pas compris les raisons du refus et l'a vécu comme un échec. Après leur avoir expliqué le retour du bailleur, l'équipe a convenu avec eux de continuer à travailler le classement des dossiers (Objectif 3) en utilisant des supports plus visuels (logos CAF, CPAM, pictogrammes par ex une maison pour le logement).

Leurs codes CAF ont été réinitialisés pour en créer un qu'ils puissent facilement s'approprier (leurs deux années de naissances accolées).

A chaque rendez-vous, un temps sera consacré pour effectuer des simulations d'entretiens avec un bailleur. L'évaluation SIAO a été étayé davantage afin de mettre en avant leurs atouts.

L'entité hébergement logement a de nouveau positionné la candidature de la famille sur un autre logement. La famille a été reçue en entretien le 13/08/21.

Le bailleur a validé leur candidature retenant les éléments suivants :

« Il s'agit d'un couple avec trois enfants.

L'évaluation n'a pas été simple à mettre en place. Monsieur est venu seul au premier RDV et nous avons dû reporter.

La famille s'est présentée au dernier RDV avec l'ensemble de la fratrie.

Monsieur s'exprime couramment en Français, il reconnaît les documents administratifs. Madame ne parle pas suffisamment français.

L'aînée de la fratrie ne serait jamais aller à l'école. La famille nous assure qu'il est prévu qu'elle fasse sa rentrée en septembre 2021.

Monsieur nous informe qu'il a été en arrêt de travail pour le mois mai/ juin 2021. Mais, après calcul, le reste à vivre reste suffisant.

Monsieur semble porter la famille et est très déterminé. Monsieur fait presque cinq heures de transport en commun pour aller travailler chaque jour.

Nous acceptons cette candidature. »

La famille est entrée dans son appartement le 04 septembre 2021.

6 - Conclusion et perspectives

Forte de son expérience et de ses connaissances, l'équipe EMASM PS est identifiée comme étant un interlocuteur privilégié, concernant l'accompagnement des ménages ROMS, sur le département de Seine-et-Marne.

L'accompagnement social dans les différents domaines de la vie quotidienne et l'insertion professionnelle ont permis à quelques ménages de pouvoir accéder principalement à du logement intermédiaire.

Nous constatons que la durée de prise en charge et l'accompagnement global pour ce public peuvent être assez conséquents (jusqu'à huit ans d'accompagnement dans certains cas).

La complexité de la situation, la composition familiale, un manque de ressources financières et un manque d'autonomie ne permettent pas pour certains ménages, de les orienter vers d'autres dispositifs de logement. Les ménages ont pour la majorité d'entre eux, des préconisations d'orientation vers des dispositifs d'hébergement d'urgence.

Bien que le nombre de sorties positives de l'hôtel soit faible, nous pouvons observer que l'orientation vers le dispositif d'intermédiaire locative et en centre d'hébergement d'urgence semblent être les deux dispositifs les plus adaptés. L'accès au logement autonome est quasi inexistant.

Ceci démontre que malgré un accompagnement social, un travail d'inclusion auprès de cette population est possible mais prend plus de temps et nécessite de pouvoir s'appuyer sur des professionnels spécialisés dans le domaine de la santé et de l'insertion professionnelle.

A ce jour, l'équipe EMASM PS n'intervient pas sur les campements dans le cadre de l'instruction du 25 janvier 2018 à proprement parlé, mais plutôt dans le cadre la circulaire du 26 aout 2012.

Dans le cadre du plan pluriannuel (2019-2022) de résorption des bidonvilles et des campements illicites d'Île-de-France qui s'inscrit dans le cadre de la stratégie régionale pour les campements illicites arrêtée en 2016 et de la circulaire interministérielle du 25 janvier 2018, Equalis a proposé fin 2021, un projet pour la résorption des bidonvilles en Seine-et-Marne.

Les modalités de prises en charge à l'hôtel ne sont pas ou sont peu adaptées à tout public en situation de précarité mais encore moins au public rom dont leur mode de vie et leurs coutumes ne sont pas ou sont difficilement compatibles. Les évacuations se traduisent quasi systématiquement par des réinstallations à proximité. La rupture trop brusque d'environnement amène à un retour sur le camp ou la reconstruction d'un nouveau campement à proximité.

Le projet a été validé par la DIHAL. Les actions de l'EMASM-PS seront essentiellement orientées vers le Nord du département, notamment sur le secteur de l'arrondissement de Torcy.

Cela n'exclut pas de faire ponctuellement appel à l'équipe pour des bidonvilles situés sur d'autres secteurs du département de la Seine-et-Marne.

Pour les ménages souhaitant bénéficier d'un accompagnement, les actions menées favoriseront l'accès au droit commun et aux dispositifs en matière :

- D'emploi et de formation (en envisageant une adhésion au programme SIBEL pour les jeunes, en mobilisant la plateforme d'inclusion BETA pour l'emploi accompagné),
- D'accès au logement autonome,
- De santé (allant de la vaccination des enfants aux soins nécessaires pour des situations ponctuelles ou liées à la maladie mentale / à la déficience intellectuelle),
- De scolarisation (en veillant à l'inscription et l'assiduité des enfants, en faisant appel si besoin à l'intervention de bénévoles œuvrant dans le soutien scolaire).

L'équipe sera composée de 5 ETP à terme.

Je remercie particulièrement nos partenaires pour la qualité de notre collaboration et l'équipe EMAMS PS pour leur investissement, leur rigueur et leur professionnalisme menés au quotidien auprès de nos concitoyens les plus démunis.

Catherine URBANIACK
Chef de service