



Rapport d'activité

2022

**Equipe Mobile d'Accompagnement Social
et de Médiation – Public Spécifique**

**Etablissement SIAO 77 et
Accompagnements**

Directrice : VENTURA Priscille – priscille.ventura@equalis.org
400 Chemin de Crécy, 77100 MAREUIL-LES-MEAUX

1 - PRÉSENTATION EQUALIS	3
1 - 1 Qui sommes-nous ?	3
1 - 2 Nos valeurs	3
1 - 3 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité	3
1 - 4 Un engagement affirme pour l'amélioration et le développement de l'offre de service	4
1.4.1 Qu'est-ce que la démarche qualité-bienveillance ?	4
1.4.2 La prévention et la gestion des risques de maltraitance	4
1.4.3 Nos systèmes d'information qualité-risques	4
a. Le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée (DIPAA)	4
b. Le logiciel qualité-risques	5
1.4.4 Notre Politique de protection des données	5
1 - 5 Nos actions	6
1 - 6 L'organigramme Equalis	7
2 - Le mot de la Directrice	8
3 - Présentation de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation – Public Spécifique	9
3 - 1 Organigramme	9
3 - 2 Cadre légal	10
3 - 3 Objectifs et missions	10
3 - 4 L'équipe et la mobilité interne	12
3 - 5 L'organisation du temps de travail	12
3 - 6 Les moyens matériels	13
4 - Les modes d'interventions	14
4 - 1 Dans quel contexte intervient l'EMASM Public Spécifique ?	14
4 - 2 Intervention au sein des bidonvilles et lors des résorptions	16
4.2.1 Les anticipations, résorptions et recensements	16
4.2.2 Les résorptions	16
4 - 3 Intervention au sein des hôtels	21
4 - 4 Intervention au sein de l'Etape Campésienne	21
4 - 5 Freins et leviers	22
4.5.1 Difficultés liées à la spécificité du public	22
4.5.2 Difficultés administratives	23
4.5.3 Difficultés liées aux représentations sociales du public	24
4.5.4 Accès à l'emploi	24
5 - L'EMASM PS en chiffres	25
5 - 1 Les demandes et les actualisations dans le SI-SIAO	25
5 - 2 Le profil des ménages évalués et accompagnés par l'EMASM PS	26
5 - 3 La durée de prise en charge des ménages	29
5 - 4 Les sorties vers...	30
6 - Conclusion et perspectives	32

« 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 EQUALIS

1 - 1 Qui sommes-nous ?

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.

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 - 2 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.

SOLIDARITÉ

S'engager auprès de chaque personne et agir avec elle pour la rendre actrice de son parcours. Réduire les inégalités.

LAÏCITÉ

Veiller à la liberté de conscience de chaque personne, quelles que soient ses croyances ou ses convictions. Refuser toute forme de prosélytisme.

ENGAGEMENT

Affirmer et mettre en œuvre notre volonté de transformation sociale, dans un idéal de société plus juste.

1 - 3 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité

Equalis est implantée de façon pérenne le territoire d'Ile-de-France et du Loiret. A travers son approche territoriale, l'association s'adapte au plus près des besoins du terrain. Nous mettons en place des projets et des actions de proximité, en coopération avec les financeurs et partenaires à l'échelle locale, départementale, et régionale qui nous permettent d'aller au-devant des publics les plus fragilisés, en proposant des solutions adaptées.

1 - 4 Un engagement affirmé pour l'amélioration et le développement de l'offre de service

1.4.1 Qu'est-ce que la démarche qualité-bienveillance ?

Cette démarche 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 d'amélioration continue**. Au-delà de l'élaboration d'outils et de procédures, cette démarche favorise :

- 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 cette dynamique transverse est assuré sous la responsabilité de la Direction du Développement et de l'Offre de Service (DDOS), par la Cellule Qualité Bienveillance et le Comité de Pilotage Qualité. **La démarche est portée par toutes et tous**, notamment au sein de groupes de travail, et vise à s'enrichir des contributions internes et externes. Elle 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** : groupes d'analyse des pratiques, réunions d'équipe, groupes d'expression des personnes accueillies, CVS ...
- ✓ **Actions / outils** : outils de la loi du 2 janvier 2002, qualification et formation des professionnels...
- ✓ **Procédures et protocoles**
- ✓ **Appropriation d'informations et de documents** : Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles de la Haute Autorité de Santé, référentiels, textes légaux et réglementaires
- ✓ **Sensibilisations et formations**
- ✓ **Partenariats**, travail en réseau
- ✓ **Évaluations** et plan d'actions

A titre d'**exemples de travaux** menés de façon transverse en 2022 : rédaction du pré-projet associatif : appui au Conseil d'Administration dans la réflexion et l'élaboration, animation du travail collaboratif (dans la limite de la temporalité fixée), élaboration d'un modèle commun de livret d'accueil des personnes accueillies ou accompagnées à l'ensemble des établissements, conforme à la réglementation (Loi 2002-2, RGPD...) : mise en forme avec l'appui de la Direction de la Communication, déploiement à l'ensemble des structures, vérification de la conformité des livrets d'accueil ainsi déclinés.

1.4.2 La prévention et la gestion des risques de maltraitance

- Des fiches et procédures, actualisées en 2020, permettent respectivement aux professionnels de signaler tout **événement indésirable** et aux personnes accueillies de faire part de leurs éventuelles **demandes et plaintes**.
- Un **protocole de prévention et de traitement des situations de maltraitance** envers les personnes accueillies s'applique à l'ensemble des dispositifs d'Equalis.
- Par ailleurs, conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, les structures d'Equalis doivent **informer les autorités compétentes** de tout événement grave.

A travers l'**analyse** (qui tient compte notamment de la typologie, la récurrence et la gravité) **de l'ensemble des signalements** ci-dessus, 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 formations/sensibilisations, des démarches d'aménagement des locaux...

1.4.3 Nos systèmes d'information qualité-risques

a. **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.

b. Le logiciel qualité-risques

Ce logiciel, qui sera déployé en 2023, visera notamment à simplifier les signalements d'événements indésirables, 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 : une base documentaire, un outil collaboratif permettant le travail en groupes...

1.4.4 Notre 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 2022, ont été élaborées, entre autres, une procédure de gestion des violations de données personnelles et une notice d'information relative aux traitements des données personnelles à destination des personnes accueillies ou accompagnées.

Par ailleurs, DDOS et DPO veillent au maintien en conformité au regard des évolutions tant légales qu'associatives.

1 - 5 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. 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.



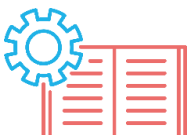
ACCOMPAGNER LES JEUNES

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 insertion sociale et professionnelle.

LES CHIFFRES

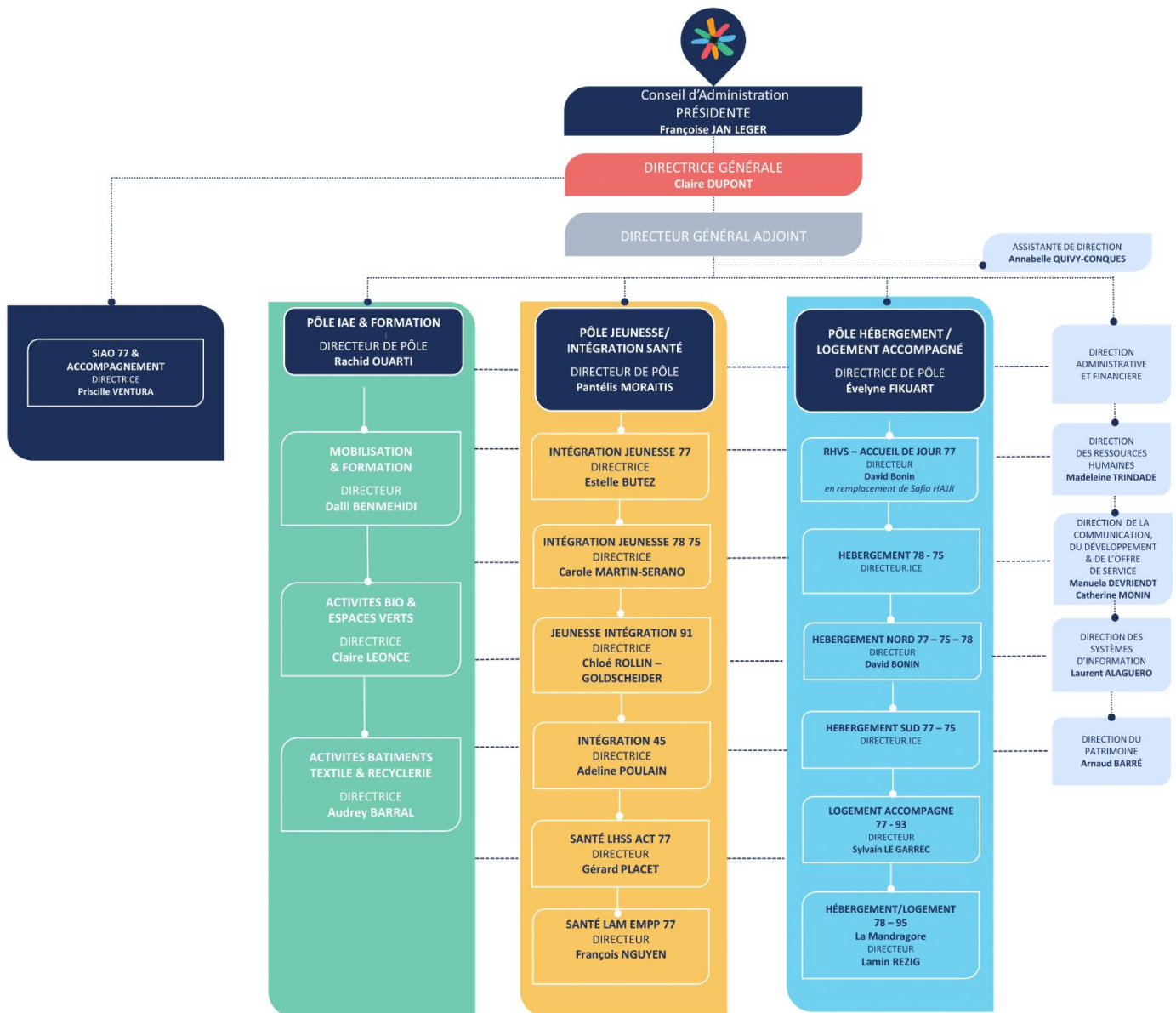
+ DE 70
établissements et services

PRÈS DE 900
collaborateurs

+ DE 11 000
personnes accompagnées

81 M€
de budget consolidé

1 - 6 L'organigramme Equalis



2 - Le mot de la Directrice

Sans cesse sur le métier, remettez votre ouvrage...

L'année 2022 a été une année pivot pour notre organisation interne.

L'établissement SIAO 77 et accompagnement a quitté le pôle hébergement/logement d'Equalis et travaille en lien direct avec le Directeur Général par intérim, Monsieur Xavier ALLOUIS dans un premier temps puis avec Madame Claire DUPONT, nouvelle Directrice Générale d'Equalis. Ce nouvel organigramme atteste de la neutralité du SIAO requise pour l'étude des demandes de prises en charge du public hébergé et répond à une demande de la DDETS.

L'organisation interne a dû s'adapter en conséquence. La mobilité interne, qui permettait à des travailleurs sociaux de partager leur temps entre la PASH (Plateforme d'Accompagnement Sociale à l'Hôtel) et la plateforme 115 a pris fin en décembre 2022 après avoir passé le relais aux nouveaux écoutes.

L'établissement a vu son effectif se renforcer dans tous ses services avec la création de 12 postes supplémentaires. Pour accueillir au mieux ces nouveaux collaborateurs, les espaces de travail ont été réaménagés et le télétravail d'une journée par semaine, pour les services le permettant, instauré.

Ces nouveaux salariés nous permettent de renforcer nos dispositifs existants mais aussi de développer de nouveaux axes d'accompagnement tels la médiation scolaire.

À la suite des événements internationaux, la réactivité et l'adaptabilité de l'établissement ont permis la création rapide, dès début mars 2022, d'une cellule « Urgence Ukraine » pour coordonner au mieux l'accueil des ressortissants ukrainiens qui fuyaient le conflit avec l'embauche d'un personnel trilingue sous le pilotage de la DDETS.

L'équipe encadrante a évolué après les départs du directeur adjoint et de la cheffe de service de la Plateforme 115/Veille Sociale et Equipes Mobiles. La directrice est maintenant entourée de 2 chefs de service au SIAO (l'un à la Plateforme Insertion, l'autre à la Plateforme 115 et Veille Sociale) et 2 chefs de service pour l'accompagnement (l'un pour la PASH Nord et l'autre pour la PASH Sud et Equipes Mobiles). Chaque service dispose de l'assistance technique de coordinateurs superviseurs et d'un secrétariat.

Les situations de rue, la grande précarité, la violence intra familiale, la marginalisation touchant les personnes au cœur de nos dispositifs, auxquels s'ajoutent les résorptions de camps illicites ne montrent pas de signe d'affaiblissement. Chaque collaborateur met, au service de ce public, son professionnalisme et son expertise, à l'image des Danaïdes remplissant leur tonneau, avec toujours la même énergie. Les refus qu'ils sont amenés à formuler en l'absence de solution, la lourdeur de certaines prises en charge ou la complexité de certaines situations les poussent à se questionner en permanence sur leur pratique professionnelle et sur le recul nécessaire face à leurs missions.

La collaboration avec nos pilotes et nos partenaires s'enrichit d'année en année. Cela permet une coopération sans faille dans un climat de confiance réciproque. Des dialogues constants permettent de connaître nos problématiques réciproques et d'essayer de les concilier dans un souci d'efficacité.

A tous, pilotes, partenaires et collaborateurs, j'adresse mes plus sincères remerciements pour cette année, riche de rencontres, d'événements plus ou moins heureux, d'actions conjointes et jamais monotone. Je souhaite, pour l'avenir, voir la pérennisation de certaines de nos actions mises en place, une synergie toujours renouvelée de tous dans l'accomplissement de nos missions respectives en faveur des plus faibles.

Bonne lecture à tous,

3 - Présentation de l'Equipe Mobile d'Accompagnement Social et de Médiation – Public Spécifique

3 - 1 Organigramme



ET ACCOMPAGNEMENT
JANVIER 2023



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
- Le plan pauvreté 2019
- Le plan quinquennal du logement d'abord 2019 -2022

3 - 3 Objectifs et missions

L'EMASM-PS a pour mission d'intervenir directement auprès des publics au sein des bidonvilles lors des anticipations de résorption 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. Dans ces contextes, elle réalise une évaluation sociale, une préconisation SIAO et dispense un accompagnement éducatif adapté aux besoins des familles.

❖ L'EMASM PS est 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 SIAO 77 ;
- Etablir des demandes de mises à l'abri via la Plateforme 115 du SIAO 77 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 SIAO 77 afin de favoriser la fluidité du parcours des ménages (préconisation sur les différents dispositifs d'hébergement et de logement accompagné) ;
- Proposer aux ménages un accompagnement social global individualisé (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 SIAO 77, en utilisant les outils de communication uniques et communs (SI-SIAO, SI 115).

❖ Etape Campésienne

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 5 familles issues de l'évacuation des bidonvilles.

Le projet prévoyait de maintenir les familles dans des logements temporaires, de type containers Algeco, pour une durée maximale de 3 ans. Les familles 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.

❖ Campement «Bois de la Grange» à Champs-sur-Marne

Les circulaires interministérielles du 26 août 2012 et du 25 janvier 2018 définissent la doctrine gouvernementale pour anticiper et accompagner les évacuations de campements illicites et engager une action de long terme en vue de la résorption des campements et bidonvilles, en privilégiant une approche territoriale et partenariale entre l'État et les collectivités. Ces orientations ont été déclinées en Île-de-France par une stratégie régionale adoptée en 2016 après une large concertation et diffusée à tous les maires et présidents d'exécutifs locaux d'Île de France.

Dans cette perspective, l'équipe a été mandatée par la DDETS (convention DIHAL) pour :

- La mise en place, à compter d'octobre 2022, d'un accompagnement global sur le campement de Champs-sur-Marne (Bois de La Grange) ;
- La mise en œuvre de médiation scolaire sur le campement de Champs-sur-Marne (Bois de La Grange) ;
- La gestion sanitaire de vagues de chaleur.

Description :

Les actions d'accompagnement doivent notamment porter sur l'accès au droit commun et aux dispositifs :

- D'emploi et de formation, en mobilisant la plateforme d'inclusion bêta pour l'emploi accompagné,
- Du logement autonome, dans le cadre du Logement d'abord notamment,
- 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 en lien avec l'AVIH.

❖ Médiation scolaire

Pour 40 à 50 enfants, les actions de médiation scolaire consistent notamment à :

- Identifier les enfants et sensibiliser les familles à l'enjeu scolaire, dès le plus jeune âge,
- Faciliter les démarches d'inscription,
- Soutenir les parents pour optimiser la persévérance scolaire et prévenir le décrochage (accompagnement physique à l'école, soutien scolaire, suivi de l'assiduité, liens avec les équipes éducatives...),
- Favoriser l'accès aux activités périscolaires et culturelles,
- Sensibiliser les 14 -18 ans au projet professionnel.

Dans le cas où le nombre d'enfants présents est inférieur à 40/50 sur le campement, les actions de médiation scolaire se tourneront également vers les hôtels environnants de la commune de Champs-sur-Marne.

Pour cette action, une Médiatrice scolaire est en poste depuis octobre 2022.

3 - 4 L'équipe et la mobilité interne

En 2022, l'équipe EMASM-PS était composée de 3 ETP Travailleurs sociaux jusqu'au mois de septembre. A compter du mois d'octobre, l'équipe a été renforcée par 2 ETP Travailleurs sociaux et 1 ETP médiateur scolaire.

Elle est encadrée depuis octobre par un coordinateur superviseur et placée sous la responsabilité d'un Chef de service.

3 - 5 L'organisation du temps de travail

En dehors des interventions dans les bidonvilles, les actions entreprises par l'équipe sont organisées autour de plusieurs axes de travail :

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, instaurer l'accompagnement des ménages, et procéder, en cas de nécessité, aux orientations 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.

A cet effet, depuis septembre 2022, l'équipe utilise un nouveau logiciel (ASSIA) qui constitue une véritable plus-value tant sur le volet éducatif que sur la production de données. Cet outil, mis à disposition de l'équipe dans le cadre de l'activité de la PASH de Seine-et-Marne, permet de répertorier toutes les informations relatives à l'accompagnement des ménages et ainsi optimiser l'organisation du service.

L'équipe se met en lien avec les partenaires, les administrations, le cas échéant. Les travailleurs sociaux échangent également très régulièrement avec les écoutants de la Plateforme 115 du SIAO 77 afin de répondre à des demandes d'informations, ou pour transmettre des éléments concernant la prise en charge 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 conçoivent régulièrement de nouveaux outils afin de renforcer la qualité du service, s'adapter aux besoins et demandes du public.

Les temps dédiés au fonctionnement institutionnel.

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

Les temps de coordination avec l'AVIH et Habitat Cité.

Sur proposition de la DDETS, des rencontres mensuelles ont lieu avec ces différents acteurs afin d'échanger sur des problématiques particulières et définir des plans d'actions.

Ces échanges permettent, dans l'intérêt des personnes bénéficiaires, d'articuler les interventions et d'optimiser les suites apportées notamment lors de l'évènement accidentel survenu en novembre au sein du campement "Bois de la Grange".



3 - 6 Les moyens matériels

L'équipe EMASM-PS intervient dans les différents hôtels de Seine-et-Marne (64 hôtels) disposant d'un partenariat avec DELTA.

L'équipe dispose de matériel bureautique et informatique, dont un téléphone portable ainsi qu'un ordinateur portable par professionnel. 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 115 pour les demandes de mise à l'abri. Elle peut également saisir les informations dans le logiciel SI-SIAO, permettant la création des évaluations sociales à destination de la Plateforme Insertion du SIAO 77.

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

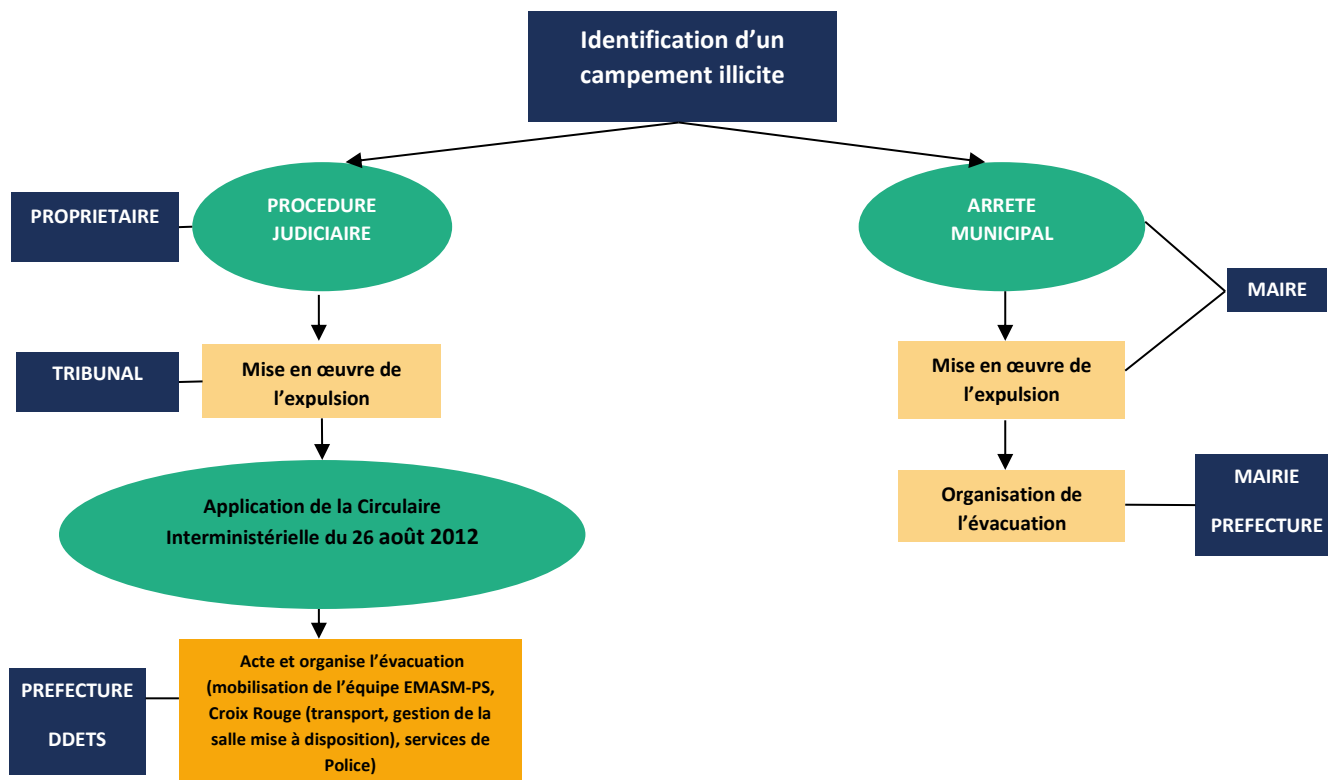
4 - Les modes d'interventions

4 - 1 Dans quel contexte 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 résorption,
- Soit ont sollicité la Plateforme 115 du SIAO 77 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



Par ailleurs, pour favoriser le suivi des actions et coordonner les différents acteurs, la DIHAL a développé un nouvel outil numérique, Résorption Bidonvilles, 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.

Cette plateforme permet aux utilisateurs (DDETS, préfectures, services de l'État et acteurs auxquels ces derniers auront ouvert des accès) 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 initié par la DIHAL, dans l'objectif de la rendre plus efficiente.



Photos prises en janvier 2022, lors du diagnostic social, dans le cadre de sa résorption du bidonville de Compans.

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

4.2.1 Les anticipations, résorptions et recensements

L'EMASM Public Spécifique, une fois sollicitée par la DDETS, organise un premier déplacement au sein du campement indiqué. 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 effectué. 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. Systématiquement, l'EMASM-PS doit se rendre à plusieurs reprises dans les sites pour observer les évolutions, l'augmentation 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 le plus rapidement possible à la DDETS en vue de la mise en œuvre de la résorption.



Photo prise en août 2022 sur le site de Livry sur Seine

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 2022, l'équipe est intervenue davantage en amont des résorptions. L'augmentation de ses interventions a permis d'améliorer les différents diagnostics sociaux et le repérage des situations plus complexes.

a) Organisation des résorptions

En 2022, toutes les interventions de l'équipe se sont déroulées selon la procédure suivante :

- Recensement de toutes les familles qui souhaitent bénéficier d'une mise à l'abri
- Diagnostic social
- Transmission des orientations
- Organisation des transports avec la Croix Rouge
- Mise en place d'un accompagnement social (si la durée de PEC le permet) « en priorisant en fonction des situations ».

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 à l'équipe les adresses de mise à l'abri hôtelière pour chacune des familles. L'EMASM-PS transmet ensuite à l'ensemble des familles :

- Les coordonnées de leur lieu de mise à l'abri ;
- La date de départ ;
- Assure l'organisation des transports le cas échéant.

Ce processus permet d'établir une mise à l'abri efficace et l'évacuation le plus rapidement possible du camp et/ ou du squat.

L'équipe sollicite le partenariat du Samu Social de La Croix Rouge afin de pouvoir répondre à l'absence de moyen de transport de certaines familles pour assurer le trajet jusqu'à leur hébergement hôtelier.

Par ailleurs, depuis 2021, la 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. Une fois 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.

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, certaines familles refusent les orientations proposées par la Plateforme 115 du SIAO 77. En effet, elles préfèrent conserver leurs organisations familiales au détriment d'une mise à l'abri. Par ailleurs, l'équipe constate également une augmentation des exigences des familles en termes de localisation et de prestations hôtelières. Elles sont parfois justifiées par l'emploi, un suivi médical, la scolarisation des enfants, des démarches administratives initiées sur le secteur. Néanmoins, la plupart du temps, ces revendications sont liées à la volonté de pouvoir rester à proximité du bidonville qui demeure, pour ces familles, le seul lieu où elles entretiennent des liens sociaux. En effet, l'équipe relève régulièrement la présence de personnes intégrées (ayant un emploi et un logement) sur les bidonvilles.

b) Données quantitatives

En 2022, l'équipe a été sollicitée par la DDETS pour intervenir au sein de :

- **2 squats**
- **8 campements.**

Ces squats et campements sont situés sur 10 communes de la Seine -et- Marne : Melun, Torcy, Dammarie-les-Lys, Champs-sur-Marne, Bussy-Saint-Georges, Saint-Germain-en-Laval, Émerainville, Compans, Livry-sur-Seine, Vaux-le-Pénit.

Lors des sollicitations de la DDETS, l'équipe fait preuve d'une grande réactivité, amenant à une réorganisation de leur agenda dans le but d'une intervention rapide. Ces interventions nécessitent également un retour dans les plus brefs délais à la Préfecture ou à la DDETS afin de permettre à la plateforme 115 du SIAO 77 de lancer les demandes de mises à l'abri à l'hôtel.

La réactivité de l'équipe face à ces demandes se doit d'être optimale car le nombre de personnes sur un campement peut très vite évoluer et par conséquent, le recensement de l'équipe devenir obsolète.

A titre exceptionnel, l'équipe a également été sollicitée par la DDETS, pour l'évacuation de l'école orthodoxe de Bussières. Lors de cette intervention, elle a été confrontée à un contexte sectaire très spécifique. Dans ce cadre, l'équipe est intervenue durant 3 jours consécutifs sur site. Les familles (exclusivement celles des « enseignants » ou des « gestionnaires » du site) et les élèves vivaient en autarcie et n'avaient quasiment aucun contact avec l'extérieur. Ce choix délibéré, visait à rester « éloignés » de toutes « les tentations » qui

pourraient nuire à leurs pratiques religieuses. Les enfants n'avaient jamais vu de personnes n'appartenant pas à la communauté. Une grande méfiance des occupants à l'égard de l'équipe a été observée. Dans cet « univers » très normé, les hommes étaient tous habillés de la même façon. Costume noir, chemise blanche, un chapeau (type Borsalino) pour les enseignants et une kippa pour les élèves. Ces derniers n'avaient aucun contact avec les femmes et ils n'avaient d'ailleurs visiblement même pas le droit de leur adresser la parole. Les femmes n'ont pas d'autre rôle au sein de la communauté, que de s'occuper de leurs enfants et du quotidien.

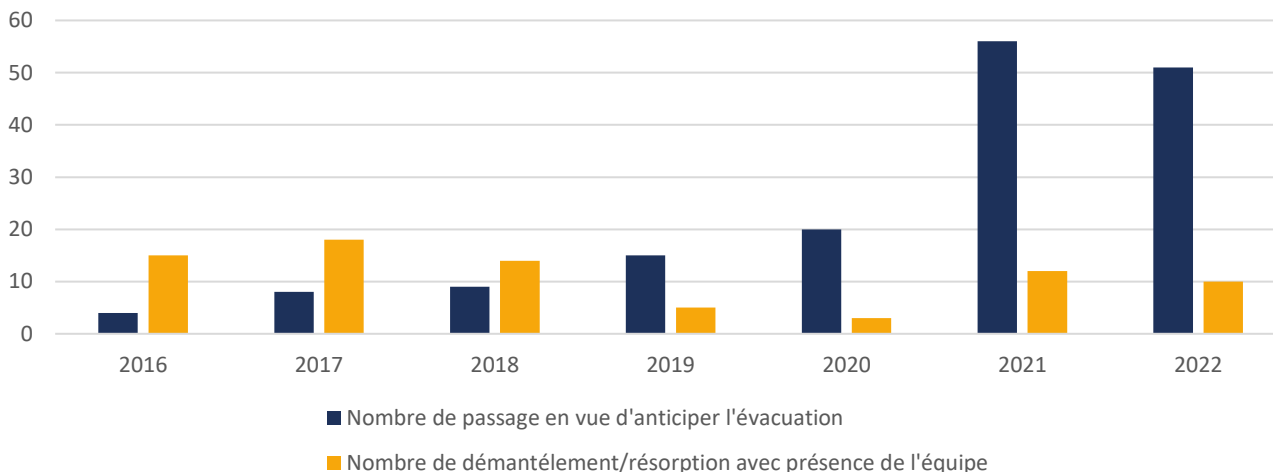
La communauté semblait répondre uniquement à ses propres normes et rien ne devait interférer dans cet ordre établi. Tous les membres étaient plus inquiets du sort des dirigeants (en GAV) que du leur alors que potentiellement ils n'avaient pas de solution d'hébergement. Après avoir accepté dans un premier temps la mise à l'abri, l'ensemble des familles et la totalité des élèves majeurs ont choisi de rester sur le site sans visiblement savoir dans quelles conditions ils allaient être hébergés ce qui, compte tenu du côté très sectaire de cette communauté, n'était pas surprenant.



Photos du site de Bussière 03/02/22

Dans le cadre des anticipations, les professionnels sont intervenus à **51 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 et les squats.

Evolution des interventions dans le cadre des anticipations et évacuations



c) Analyse des freins rencontrés

L'équipe observe dans la majorité des squats et des bidonvilles (7 sur 10), que l'organisation repose sur un mode de fonctionnement autocratique. Elle semble appuyer sa légitimité selon 2 critères principaux : l'ancienneté sur le site et la maîtrise des réseaux (en France et en Roumanie). Les « chefs » mettent notamment en place le tarif d'installation mais aussi les différentes taxes de la vie quotidienne (accès à l'eau, à l'électricité, une traduction...). La perspective d'une résorption est synonyme d'un manque à gagner pour le(s) chef(s) du site qui peuvent réagir en demandant aux occupants du site de ne plus échanger avec l'équipe, ce qui peut complexifier grandement les interventions.

Dans la continuité de cette logique, l'équipe est quasiment systématiquement confrontée à d'autres freins administratifs : la résorption n'est pas réalisable car le jugement n'a pas été communiqué et affiché sur le site concerné, puis dans un second temps, la date de celle-ci n'a pas été annoncée.

Ces difficultés administratives facilitent le recours des « chefs » à des stratégies de report de la résorption, qui influencent alors les occupants afin qu'ils n'acceptent pas les propositions de mises à l'abri et continuent ainsi de verser « les taxes ».

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.

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.

Les adultes constituant les ménages sont relativement jeunes (32 % ont moins de 36 ans et 20 % ont plus de 36 ans) et la présence d'enfants au sein des familles est importante (46 % ont moins de 16 ans).

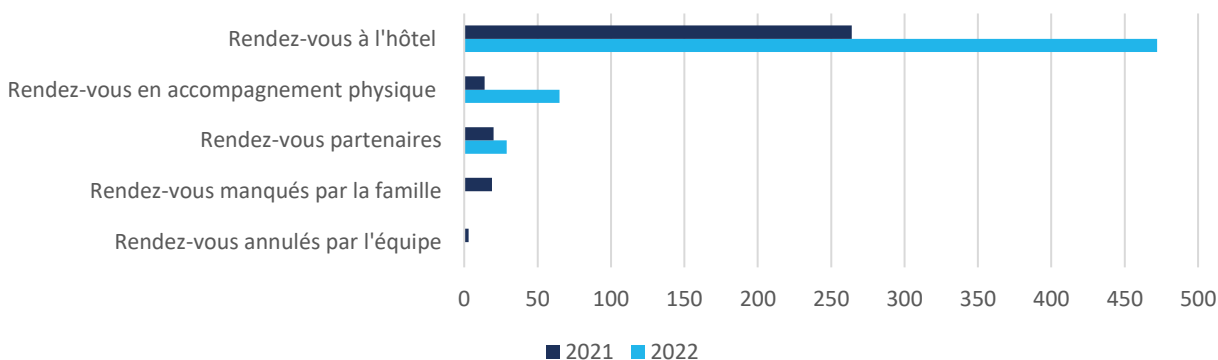
4 - 3 Intervention au sein des hôtels

Jusqu'en 2021, 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.

Toutefois, face à l'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 situations délicates ou complexes. Par ailleurs, la présence régulière de l'équipe à l'hôtel ou au sein des bidonvilles a permis aux familles de l'identifier et de tisser des relations de confiance qui permettent, d'intervenir, autant que possible, en sécurité.

L'équipe accorde une vigilance particulière et priorise les situations sensibles ou susceptibles de relever de la protection de l'enfance. Dans ce cadre, les travailleurs sociaux ont été amenés à rédiger **5** informations préoccupantes en 2022 (dont 100% étaient liées à la violence conjugale ou à la traite d'êtres humains). Face à ce constat il est envisagé, dès que possible, de renforcer la formation des professionnels sur cette problématique spécifique en sollicitant notamment directement la Cellule Départementale de Recueil des Informations Préoccupantes (CRIP).

Nature des rendez-vous



L'équipe peut être amenée à effectuer un accompagnement physique des ménages pour des rendez-vous partenariaux en cas de problèmes de mobilité ou de difficultés particulières (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 61 déplacements pour effectuer 122 entretiens auxquels s'ajoutent :

- 6 Réunions avec la mairie de Champs-sur-Marne
- 1 CAEO à la MDS de Noisiel
- 1 réunion avec la Mission locale de Torcy
- Collaboration régulière avec l'EDI de Torcy.

L'équipe mène un accompagnement éducatif et social auprès des 4 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 l'a accompagnée dans le cadre de l'accès au logement. En octobre 2022, une autre famille a pu également bénéficier d'un appartement dans le parc locatif social (contingent mairie).

En revanche, pour les 2 autres familles, leurs difficultés sociales, familiales, d'intégrations (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 ni l'écriture ni la lecture, ce qui 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. A ce jour sur 175 adultes accompagnés, 80 sont francophones et 8 partiellement. Cela nécessite que l'équipe se rende davantage disponible pour accompagner physiquement les familles auprès des institutions (domiciliation, scolarisation, etc...). Cette tendance est confirmée par l'analyse des données chiffrées. Le travail de l'équipe s'inscrit dans « le faire avec », et s'adapte aux besoins spécifiques de ces ménages. En effet, en 2021, les familles ont été accompagnées physiquement pour réaliser des démarches à 14 reprises et en 2022 : 65 fois.

De plus, l'équipe est également amenée à intervenir régulièrement pour des problèmes de comportements inadaptés à l'hôtel, tels que des situations d'incivilités, 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 16 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, dès lors, pas en mesure de suivre la scolarité de leurs enfants ni de les aider dans leurs apprentissages.

L'EMAMS PS peut interpellier les Maisons Départementales des Solidarités par le biais notamment d'informations préoccupantes, afin que des actions de soutien autour de la parentalité soient proposées.

Depuis octobre 2022, un poste de médiatrice scolaire a été pourvue. Celle-ci intervient directement auprès des familles, après saisie par les travailleurs sociaux de l'équipe, afin de lever les freins qui pourraient impacter les inscriptions mais aussi ceux qui pourraient mettre en péril la continuité de la scolarité. Au-delà de sa fonction de « facilitatrice » d'accès à la scolarisation, son objectif est de donner les moyens aux parents de s'investir dans ce contexte.

Le financement de ce poste a été octroyé par la DIHAL, pour intervenir dans le cadre de la résorption du bidonville de Champs-sur-Marne. Toutefois, le travail de cette médiatrice s'inscrit dans une démarche globale et nationale de prise en compte de cette problématique. A cet effet, la médiatrice est conviée par la DIHAL à

des réunions trimestrielles qui visent à identifier des leviers et recenser les dispositifs existants afin d'envisager des pistes d'améliorations (collaboration renforcée avec les services de l'éducation nationale...).

D'octobre 2022 à décembre 2022, la médiatrice scolaire a contribué à la scolarisation et au maintien de celle-ci pour 19 enfants (7 scolarisations et 12 interventions spécifiques de type déscolarisation dossier MDPH...). Toutefois, la médiatrice est confrontée à une difficulté spécifique qui augmente considérablement les délais pour les inscriptions, il s'agit de la vaccination obligatoire des enfants. Tous les ménages ne sont pas forcément enclins à accepter ce type de soins, un travail afin de les rassurer est à mener en amont. Par ailleurs, le délai pour l'obtention d'un rendez-vous auprès d'un centre de vaccination s'élève généralement à plusieurs semaines.

En outre, selon leur coutume, les jeunes filles se marient à l'issue d'une cérémonie laïque à l'âge de 15/16 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, depuis octobre 2022, les travailleurs sociaux sollicitent la médiatrice scolaire qui prend attache avec les familles concernées. 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 6 à 8 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 accompagnées en 2022 ont un ou plusieurs membres atteint d'un handicap, physique, intellectuel ou psychique. Ces 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'objet dans les poubelles leur permettent effectivement de survivre mais ces activités sont très chronophages et peu rentables financièrement. De ce fait, 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 enfermante 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. Toutefois 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. En 2022, cela concerne 13 familles.

4.5.2 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 2 mois. Or, le délai de réponse effectif en Seine-et-Marne est de 3 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.

Chaque demande d'AME 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 3 mois, s'étend la plupart du temps à 5 ou 6 mois.

Cette problématique s'est également répétée lors de la modification des droits : 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 420 heures de travail sur les 12 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 5 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.

4.5.3 Difficultés liées aux représentations sociales du public

L'équipe observe de nombreux freins liés aux représentations sur le public, 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 maltraitements sont considérées comme très communes dans la communauté Rom. 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.

4.5.4 Accès à l'emploi

L'accès à l'emploi de ce public est rendu complexe par plusieurs écueils. Comme expliqué précédemment, tous les adultes accompagnés ne sont pas francophones et pour la plupart ne sont pas habitués au fonctionnement des entreprises Françaises ainsi qu'à leur processus de recrutement (modalités des entretiens d'embauche, horaires de travail...). De ce fait, l'IAE est un dispositif adapté aux profils des usagers.

L'année 2022 a été marquée par la création de l'accès à la Plateforme de l'Inclusion. Initialement, les membres de l'équipe ne disposaient que d'un accès unique. Intervenu à la fin de l'année 2022, l'élargissement des accès à tous les membres de l'équipe a facilité l'augmentation du nombre des inscriptions. Cette plateforme propose une mise en relation entre des employeurs solidaires et des candidats éloignés de l'emploi. En qualité de prescripteur, l'équipe peut maintenant soumettre la candidature d'une personne en recherche d'emploi. Cette possibilité d'inscription ne dispense cependant pas du nécessaire travail de préparation du candidat (identification de ses compétences déjà existantes, de ses souhaits en matière d'emploi, inscription au Pôle Emploi, réalisation du CV...). 7 personnes sont parvenues à obtenir un emploi via les orientations de l'équipe sur cette plateforme.

Par ailleurs, les employeurs renseignent quasiment systématiquement le contenu des entretiens et les difficultés rencontrées par les candidats. Cette possibilité est un réel atout pour les travailleurs sociaux qui l'utilise pour préparer les prochains entretiens auprès des personnes accompagnées.

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.

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 SI-SIAO. Celle-ci donne lieu à la transmission à la Plateforme Insertion du SIAO 77 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.

Deux catégories de ménage parmi les familles Roms entrent dans la file active de l'EMASM-PS.

- les ménages ayant peu sollicité les services sociaux et les associations sont identifiés Ces familles peuvent être arrivées en France il y a peu ou s'être installées de bidonville en bidonville jusqu'à leur résorption et proposition d'une prise en charge hôtelière par la Plateforme 115 du SIAO 77. 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.

- les 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 de la Plateforme Insertion du SIAO 77 pour avoir fait l'objet d'évaluations sociales réalisées.

Dès qu'une famille est attribuée à un référent, le travailleur social réalise l'évaluation SI-SIAO, dès lors qu'il dispose des éléments nécessaires (situation administrative, ressources...). Il veille également à son actualisation trimestrielle. L'EMASM-PS prend en compte, dans son évaluation et 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...

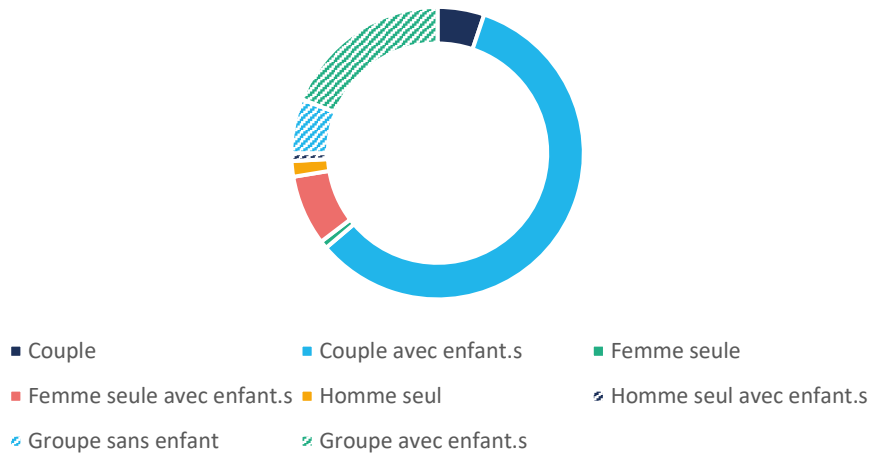
De plus, dès que la situation le permet, l'EMASM-PS accompagne les familles dans la constitution d'une demande de logement social. Cela permet d'inscrire les ménages dans la stratégie d'accès à un logement d'abord.

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

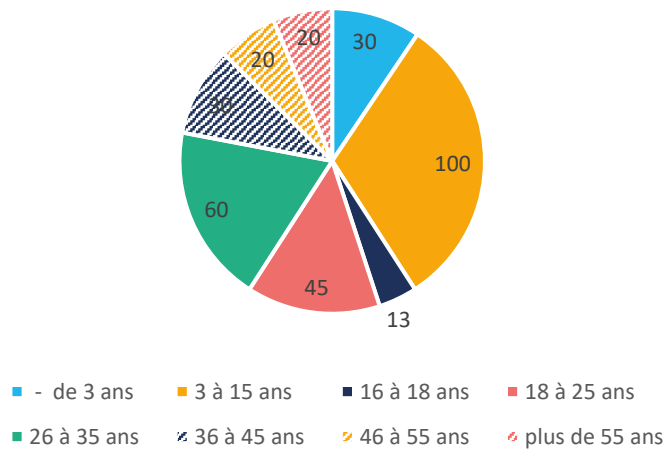
Au cours de l'année 2022, l'équipe a accompagné 116 ménages ce qui représentait 452 personnes (243 adultes et 209 mineurs).

Au 31/12/22, 78 ménages bénéficiaient encore d'un accompagnement ce qui représentait 318 personnes (175 adultes et 143 enfants).

Composition familiale des ménages accompagnés en 2022

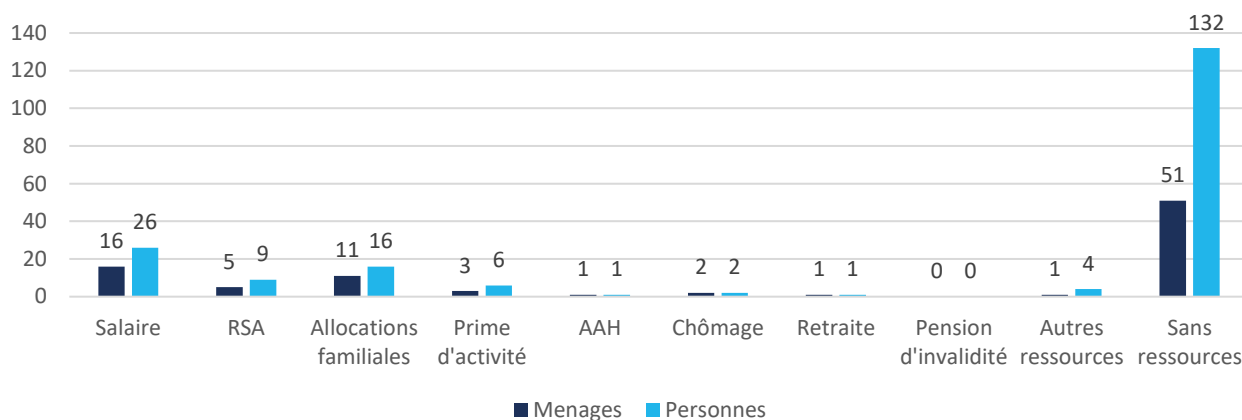


Répartition des âges des personnes accompagnées au 31/12/2022



Types de ressources des ménages et personnes accompagnés au 31/12/22

Un ménage/une personne peut avoir plusieurs types de ressources
Ces données sont déclaratives



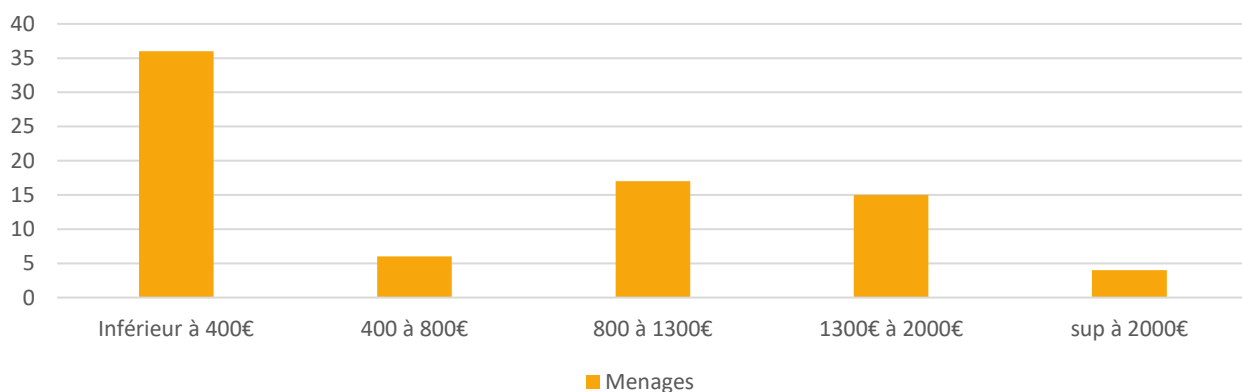
Près de 65% des ménages accompagnés sont sans ressources. Ces derniers vivent essentiellement des dons remis par les associations caritatives et de la mendicité.

Parmi les 27 ménages bénéficiant de ressources, 22 % d'entre eux sont issus des prestations de solidarité. 17 ménages perçoivent une rémunération liée à l'emploi.

Ainsi, les préconisations d'orientation vers le logement autonome ou accompagnés sont faibles.

Montant des ressources

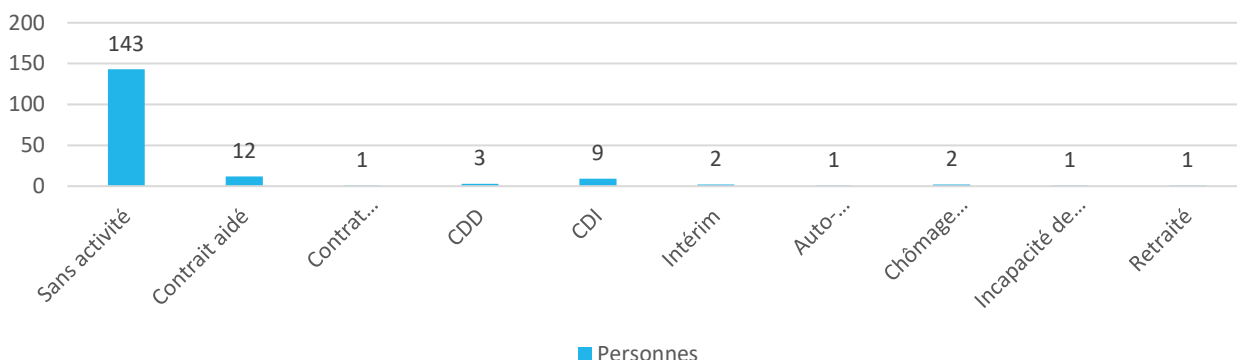
Ces données sont déclaratives



36 ménages sur 78 perçoivent des ressources inférieures à 400 euros par mois et 19 ménages perçoivent à minima 1300 euros par mois.

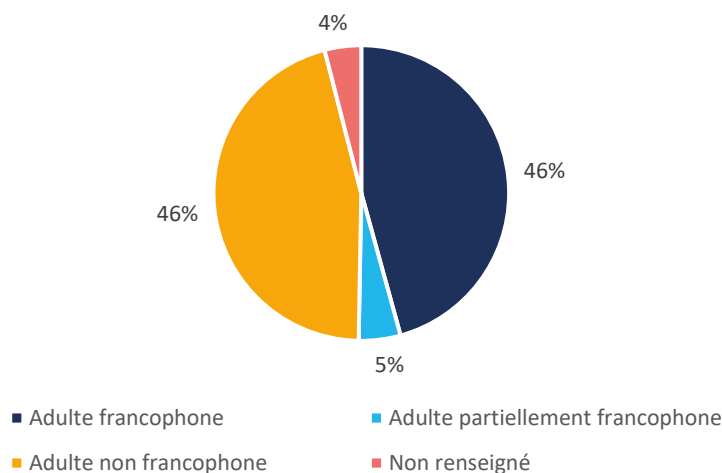
Il est à noter que l'indicateur des ménages disposant de faibles ressources peut être corrélé au nombre de ménages dont les membres ne sont pas francophones. Toutefois, au regard des grandes compositions familiales, le reste à vivre des ménages, peut parfois être faible, complexifiant ainsi une orientation en logement.

Situation professionnelle des adultes accompagnés au 31/12/2022



Malgré un nombre de personnes en situation d'emploi, seules 12 personnes ont travaillé en CDDI au cours de l'année 2022. Cet indicateur confirme l'efficacité des orientations via la Plateforme Inclusion. L'orientation vers ce type de dispositif est privilégiée par l'équipe puisqu'elle favorise, in fine, l'insertion pérenne des personnes initialement les plus éloignées de l'emploi.

Maitrise du français du public accompagné en 2022



50% des adultes sont non francophones ou partiellement francophones, rendant l'insertion professionnelle difficile. Toutefois, cette estimation est à nuancer. En effet, elle a été réalisée par les travailleurs sociaux du service sans qu'une évaluation FLE n'ait été effectuée.

Au cours de l'année 2022, ISM Interprétariat a été contacté à 31 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.

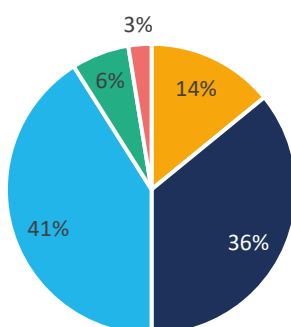
5 - 3 La durée de prise en charge des ménages

La durée de prise en charge et l'accompagnement pour ce public peut être assez conséquente (jusqu'à 8 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.

Préconisation des demande SI-SIAO des ménages accompagnés au 31/12/2022

■ ALTHO ■ CHRS ■ CHU ■ Solibail ■ Logement de droit commun



L'insuffisance des places permettant une sortie de l'hôtel est un écueil important rencontré par l'équipe. En effet, si certaines orientations sont plutôt rapides sur certains dispositifs (Solibail, Résidence Sociale...), l'obtention d'une place en Centre d'Hébergement s'avère plus longue car ces structures sont souvent embolisées. Certaines familles rencontrées sont donc hébergées à l'hôtel depuis plusieurs années.

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 6 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 propre 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.

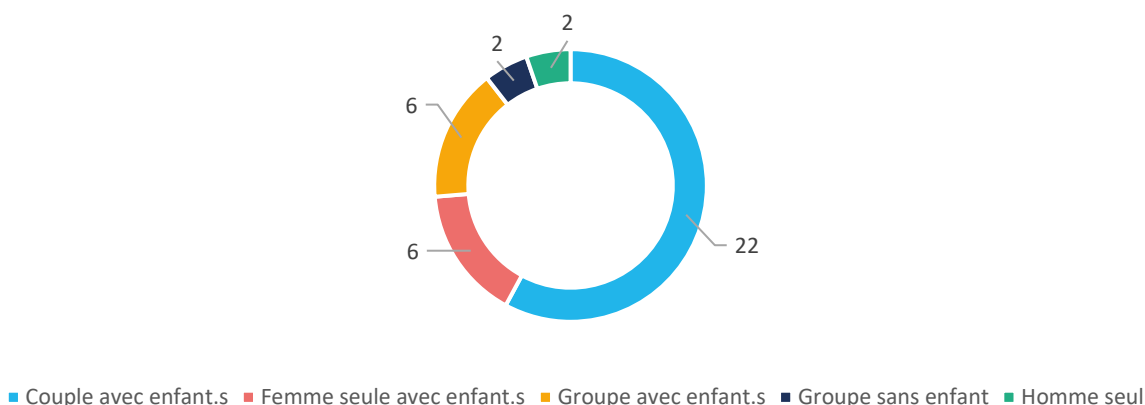
- La dominance de grande composition parfois multigénérationnelles compliquant l'accès à d'autres dispositif d'hébergement ou au logement.

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 ayant eu un arrêt de prise en charge en 2022



Les sorties du dispositif hôtel 115 se font, sauf évènement liés au comportement ou départs volontaires, exclusivement via les orientations SI-SIAO.

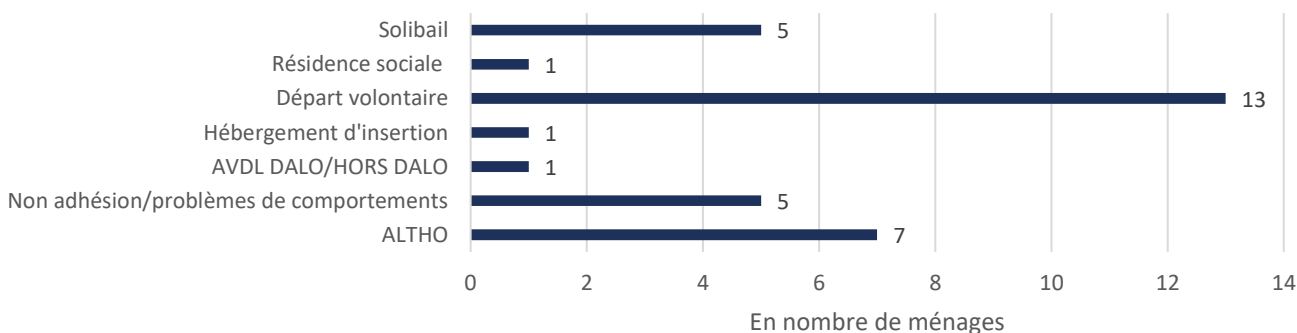
Une grande majorité des familles accompagnées par l'EMASM-PS rencontrent de grandes difficultés d'insertion et de stabilisation.

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'Hôtel (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 nécessitent plus de temps d'attente. Un allongement de la durée d'accompagnement et un maintien durant plusieurs années dans le dispositif hôtelier est constaté par manque de places disponibles en structure et de fluidité des dispositifs.

Ménages sortis du dispositif hôtelier en 2022

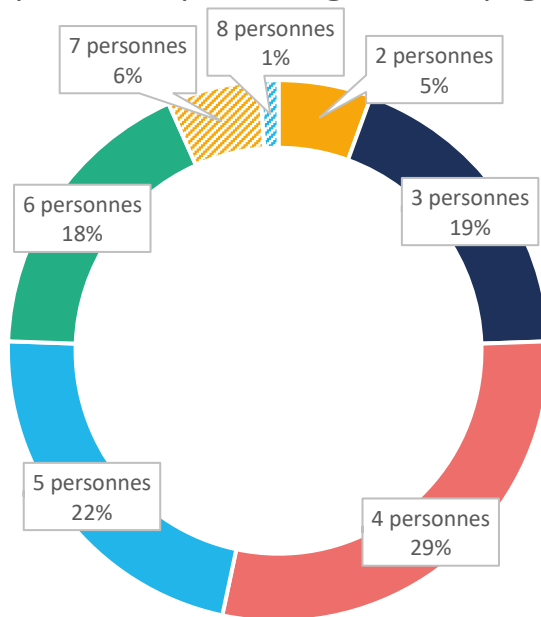


5 familles ont bénéficié d'orientation vers le dispositif Solibail ce qui est conforme aux années précédentes (4). Ces chiffres peuvent s'expliquer en raison d'un durcissement des critères d'admissions observé depuis 2020.

En revanche, une augmentation très importante des sorties sur le dispositif ALTHO est constatée avec 7 familles contre 1 les 2 années précédentes.

Parmi les difficultés rencontrées dans le cadre de la sortie du dispositif hôtelier, reste en file active, un nombre conséquent de grandes compositions familiales. En effet, la vie en communauté et en groupe multigénérationnel est très présente au sein du public.

Nombre de personnes par ménages accompagnés à l'hôtel



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

De nombreux départs volontaires des familles sont observés. En effet, existe 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. Par ailleurs les modalités de prises en charge à l'hôtel ne sont pas ou 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.

6 - Conclusion et perspectives

L'année 2022 a été ponctuée par une réorganisation du service liée à l'octroi de postes supplémentaires dans le cadre de l'élargissement des missions confiées à l'équipe (accompagnement social dispensé directement sur un campement, actions de médiation scolaire...).

Ces évolutions, dans la continuité des stratégies territoriales de résorption des bidonvilles, ont nécessité une forte réactivité des professionnels qui exercent sur ce service et une mobilisation constante dans l'intérêt des personnes accompagnées.

Par ailleurs, un évènement fortuit (incendie survenu à Champs-sur-Marne) a impacté et déstabilisé les ménages qui allaient faire l'objet d'un accompagnement directement sur ce site. Cette difficulté a conduit l'équipe à faire preuve d'une grande adaptabilité, en lien avec les partenaires qui exercent auprès de ce public, afin de rassurer les personnes et proposer dans l'urgence des mises à l'abri.

Afin de faire évoluer la situation des différentes personnes rencontrées, l'équipe doit souvent être en lien avec les administrations étatiques telles que la CPAM, la CAF, les Préfectures... Nous souhaitons vivement, pour l'année 2023, développer des partenariats privilégiés avec celles-ci dans une visée collaborative.

Dans cette même perspective, nous veillerons également à la poursuite des inscriptions sur la plateforme de l'inclusion, véritable outil levier face à l'exclusion.

En lien avec les problématiques rencontrées par les personnes accompagnées, nous nous fixons comme objectif d'accroître la formation des travailleurs à certaines thématiques (parentalité, phénomène des violences conjugales) dans une visée d'amélioration continue de la qualité des prestations proposées.

De plus, afin d'élargir nos modalités d'intervention et transmettre des notions d'hygiène alimentaire, nous envisageons de proposer des temps d'échanges et de partage aux personnes accompagnées en lien avec l'Equipe Mobile du Mieux Vivre à l'Hôtel par l'Alimentaire (EMMVHA).

Nous allons également proposer des actions en lien avec l'accès à la culture aux familles afin de les soutenir dans l'acquisition des codes en vigueur dans notre société et dans l'appropriation du fonctionnement de celle-ci.

Enfin, nous souhaitons développer nos connaissances en matière d'évaluation du niveau de Français des personnes bénéficiaires afin de faciliter les orientations vers des cours de FLE, et ainsi une insertion socio-professionnelle plus rapide.

Nous tenons à remercier les ménages accompagnés pour la confiance accordée, les précieux échanges qui ont émané en lien avec l'interculturalité, ainsi que tous les intervenants de cette équipe pour leur implication dans ce service en plein développement.