

# Rapport d'activité

# 2022

**Plateforme d'Accompagnement Social à  
l'Hôtel**

**Etablissement SIAO 77 et  
Accompagnements**

**Directrice : VENTURA Priscille** – [priscille.ventura@equalis.org](mailto:priscille.ventura@equalis.org)  
400 Chemin de Crécy, 77100 MAREUIL-LES-MEAUX

<b>1 - Présentation EQUALIS</b>	<b>4</b>
1 - 1 Qui sommes-nous ?	4
1 - 2 Nos valeurs	4
1 - 3 Un maillage territorial au plus pres des personnes en situation de précarité	4
1 - 4 Un engagement affirme pour l'amelioration et le developpement de l'offre de service	5
1.4.1 Qu'est-ce que la démarche qualité-bienveillance ?	5
1.4.2 La prévention et la gestion des risques de maltraitance	5
1.4.3 Nos systèmes d'information qualité-risques	5
a. Le Dossier Informatisé de la Personne Accueillie ou Accompagnée (DIPAA)	5
b. Le logiciel qualité-risques	6
1.4.4 Notre Politique de protection des données	6
1 - 5 Nos actions	7
1 - 6 L'organigramme Equalis	8
<b>2 - Le mot de la Directrice</b>	<b>9</b>
<b>3 - Présentation de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH)</b>	<b>10</b>
3 - 1 Organigramme	10
3 - 2 Objectifs de la PASH	11
3 - 3 Organisation de la PASH	11
<b>4 - Missions et profils des ménages accompagnés</b>	<b>13</b>
4 - 1 Evaluation, accompagnement et orientation	13
4.1.1 Présentation	13
4.1.2 Les missions spécifiques	14
4 - 2 Présentation du profil des ménages accompagnés	15
4.2.1 Nombre d'accompagnements	16
4.2.2 Typologie des familles	16
4.2.3 L'âge des ménages	17
4.2.4 Les SIAO orienteurs	17
4.2.5 Préconisations	17
4.2.6 Les sorties du dispositif hôtelier	18
4.2.7 Données listes d'attente	20
<b>5 - Partenariat</b>	<b>21</b>
5 - 1 Liens avec les plateformes 115 des SIAO franciliens	21
5 - 2 Liens avec DELTA (médiation, réservations, coordination) et projet Mieux Vivre à l'Hôtel	21
5 - 3 Liens avec les services de proximité Maison des Solidarité (MDS) et les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS).	21
5 - 4 Développement du réseau partenarial	22
<b>6 - Problématiques rencontrées par les familles</b>	<b>23</b>
6 - 1 L'accès aux droits	23
6 - 2 Situation de handicap et suivi médical	23
6 - 3 Personnes victimes de violences intrafamiliales	23
6 - 4 Parentalité	23
6 - 5 Changement d'hôtel	24
<b>7 - Freins rencontrés par l'équipe</b>	<b>25</b>

7 - 1	La barrière de la langue	25
7 - 2	La relation avec les hôteliers	25
7 - 3	La mobilisation des familles	25
7 - 4	Les participations financières	25
7 - 5	Orientation des familles vers des organismes de domiciliation	25
7 - 6	Situation administrative des ménages	26
7 - 7	Le travail administratif	26
7 - 8	Les relations avec les différentes administrations	26
7 - 9	Saturation des dispositifs de l'AHJ	26
<b>8 - Leviers</b>		<b>27</b>
8 - 1	Présence d'une juriste à temps plein sur le service :	27
8 - 2	Recrutement d'une chargée de reporting	27
8 - 3	Groupe d'analyse des pratiques	28
8 - 4	Formations des intervenants de la PASH	28
8 - 5	Atelier de développement du pouvoir d'agir :	28
8 - 6	La poursuite du développement du partenariat	28
8.6.1	Les actions collectives	28
<b>Perspectives</b>		<b>31</b>

« 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<sup>er</sup> 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 affirme 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.



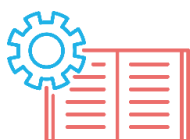
### **ACCOMPAGNER LES JEUNES**

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

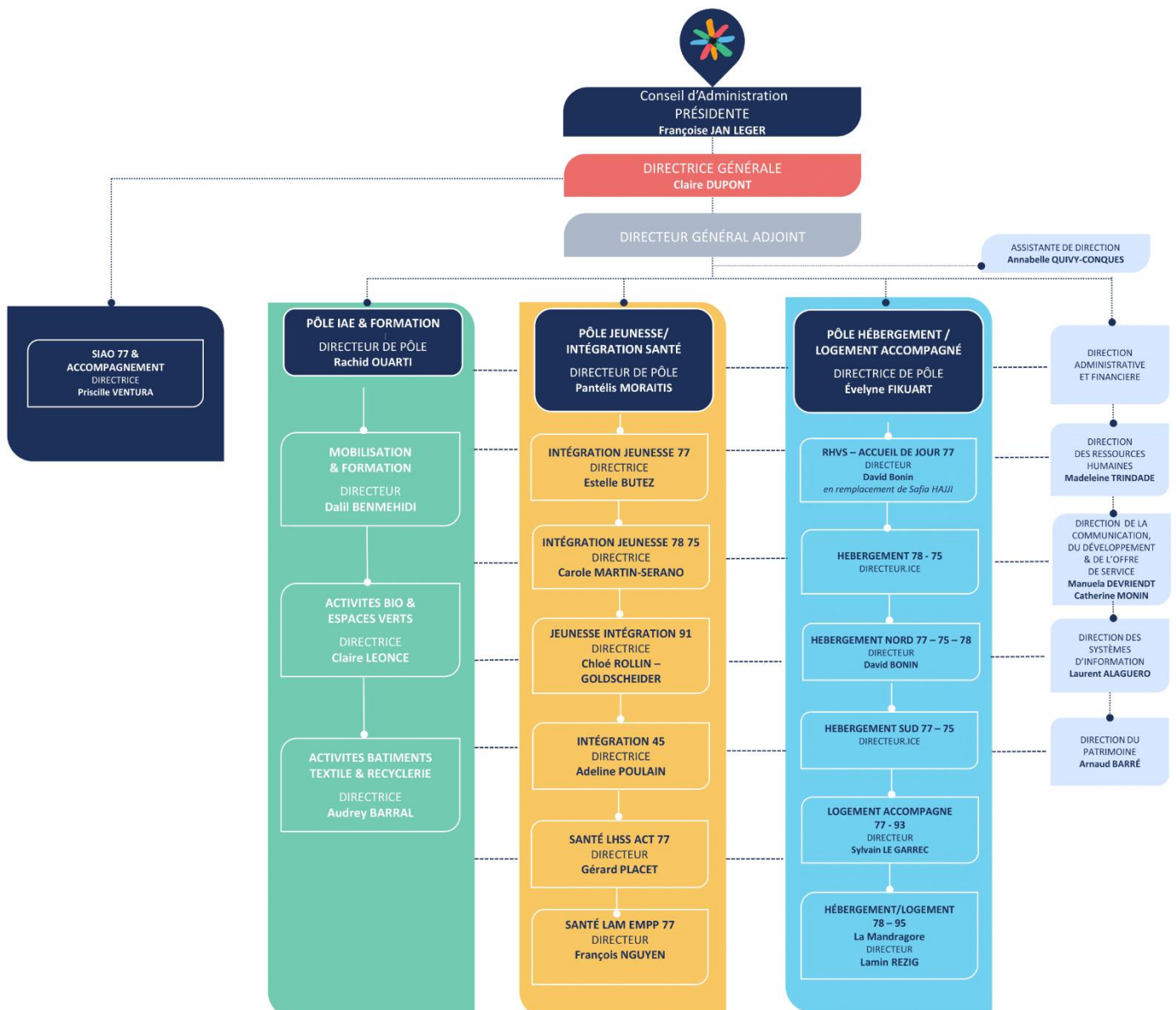
**+ DE 70**  
établissements et services

**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,

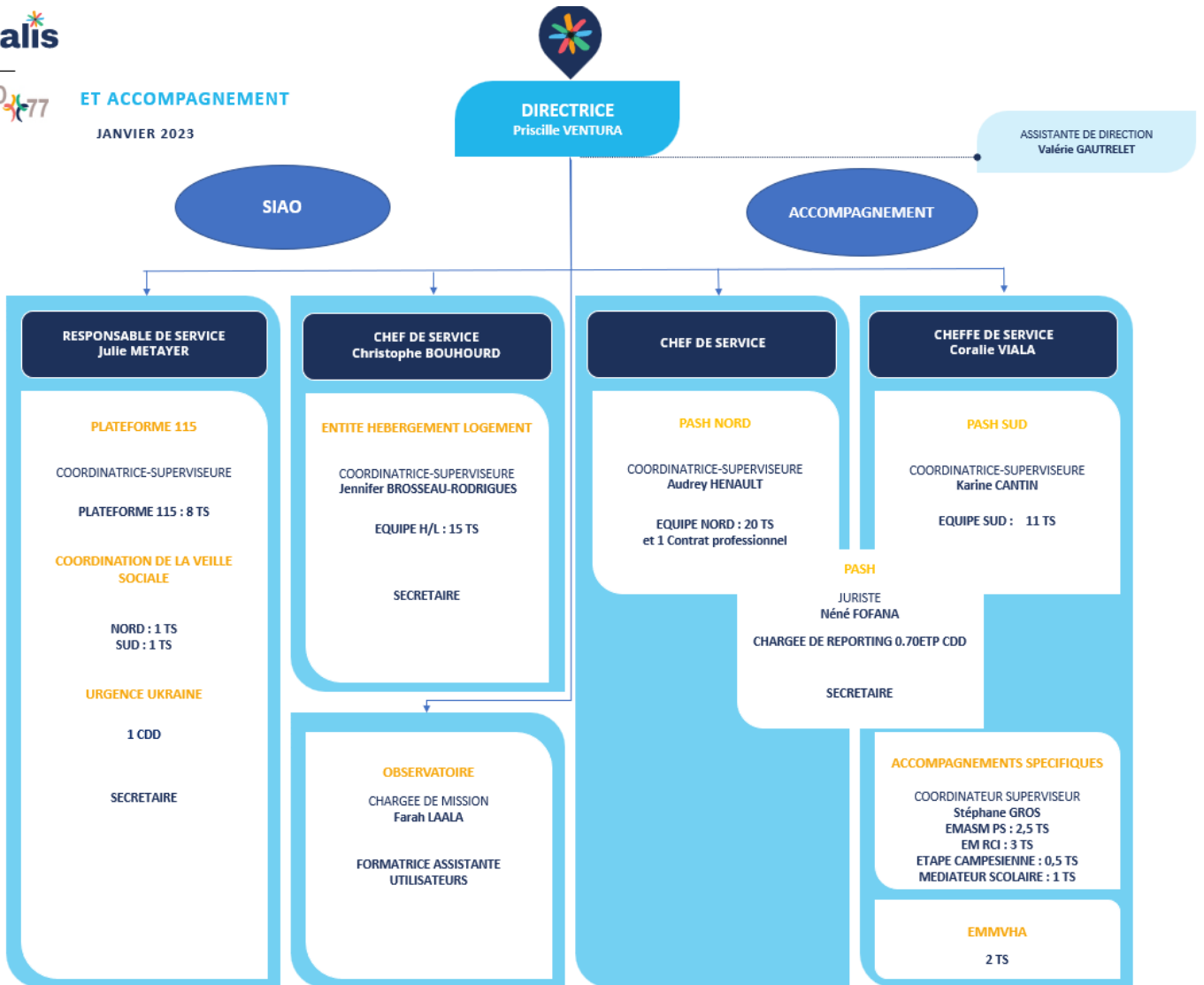
### 3 - Présentation de la Plateforme d'Accompagnement Social à l'Hôtel (PASH)

#### 3 - 1 Organigramme



ET ACCOMPAGNEMENT

JANVIER 2023



### 3 - 2 Objectifs de la PASH

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

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

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

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

Les objectifs de la PASH sont :

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

Objectifs opérationnels :

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

### 3 - 3 Organisation de la PASH

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

L'équipe intervient dans 61 hôtels.

Le service de la PASH est composé de :

- 10 travailleurs sociaux basés à Vaux-le-Pénil
- 21 travailleurs sociaux basés à Mareuil-lès-Meaux dont 4 travaillent à 50% au sein du service PASH et 50% au sein de la plateforme 115 du SIAO 77
- 1 Assistante de Service Social en contrat d'apprentissage
- 1 secrétaire

- 1 juriste
- 1 chargée de reporting à 50%.
- 2 coordinateurs superviseurs sur chacun des sites apportent une expertise à l'ensemble de l'équipe PASH. Cadres techniques, ils coordonnent les actions entre les différents acteurs et les ménages concernés sous l'autorité des chefs de service.
- 2 chefs de service. Responsables du management des équipes, ils s'assurent de la cohérence des actions et de la mise en place du projet de service en lien avec la Direction. Ils participent aux réunions inter PASH pilotées par la DRIHL et sont garants du reporting qualitatif et quantitatif trimestriel.

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

## 4 - Missions et profils des ménages accompagnés

### 4 - 1 Evaluation, accompagnement et orientation

#### 4.1.1 Présentation

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

- **L'évaluation sociale**

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

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

- **Le suivi**

Pour les ménages stabilisés et accompagnés par un partenaire chargé de l'accompagnement social global, la plateforme assure, en complémentarité, une mission de suivi et d'actualisation trimestrielle de l'évaluation SI SIAO.

Le suivi est réalisé selon une fréquence d'entretiens, adaptée aux besoins du ménage. Au minimum, un rendez-vous en présentiel une fois par trimestre est proposé. A ces entretiens, s'ajoutent les contacts par téléphone ou par mail, en fonction des besoins de chaque ménage.

- **L'accompagnement social**

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

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

- **L'accompagnement vers le logement**

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

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

Les SIAO peuvent solliciter directement la PASH afin qu'une intervention soit réalisée en urgence concernant des ménages non stabilisés dans le département mais identifiés en situation de grande vulnérabilité. Les plateformes 115 des SIAO transmettent une fiche Urgence cryptée au service PASH, conformément aux directives de la DRIHL. L'équipe procède alors à une intervention dans un délai maximum de 24h. Un compte-rendu de cette intervention est ensuite transmis au SIAO prescripteur.

- **Les actions collectives**

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

#### 4.1.2 Les missions spécifiques

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

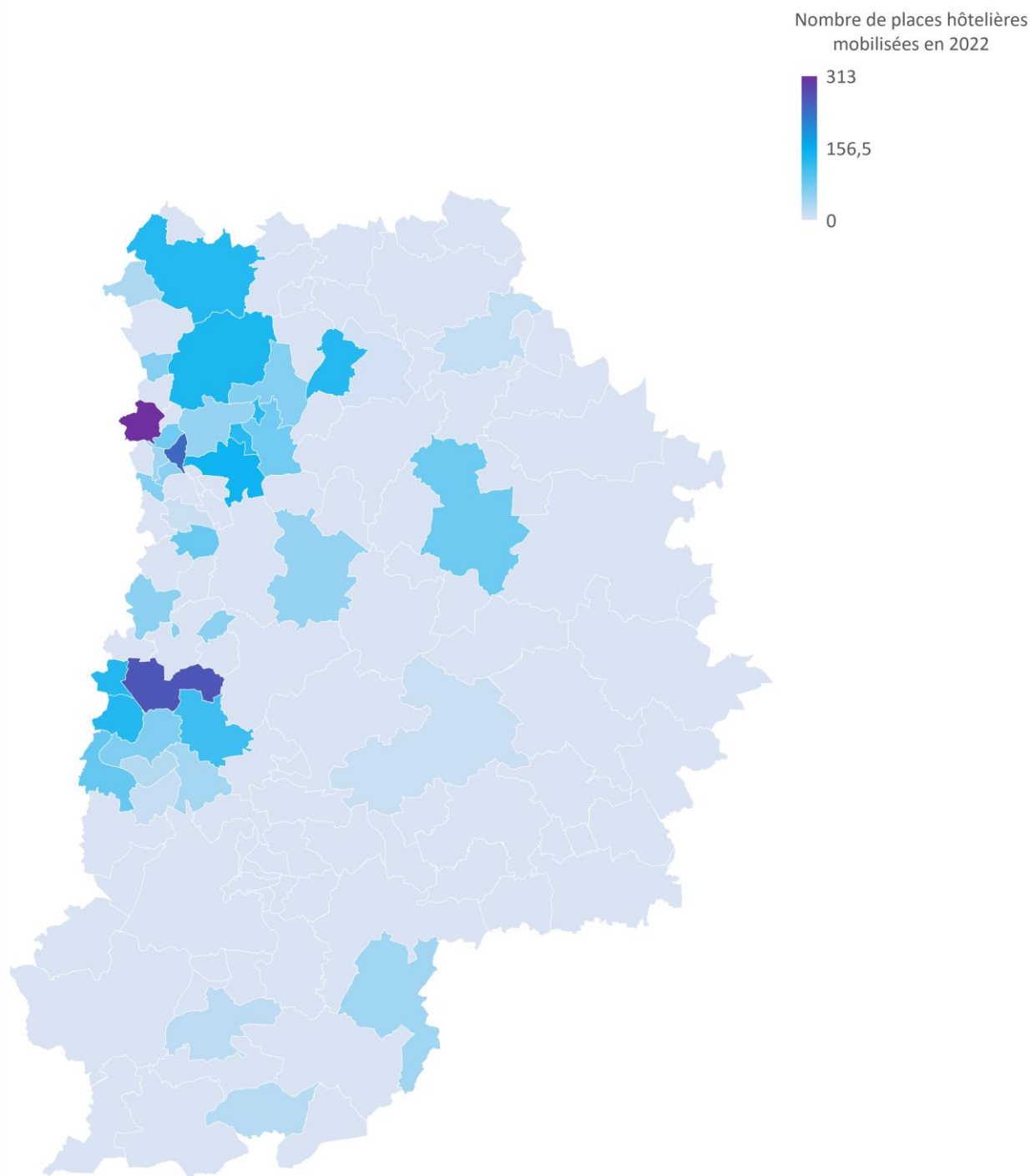
- La prévention de la maltraitance,
- La prévention des violences intrafamiliales,
- La vulnérabilité des personnes.

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

Les travailleurs sociaux sont particulièrement vigilants quant aux situations sensibles et déclenchent sans délai, s'il le faut, des démarches pour protéger autant que possible les personnes. Dix-huit informations préoccupantes relatives à des enfants ont été envoyées au cours de l'année 2022.

## 4 - 2 Présentation du profil des ménages accompagnés

### Nombre de places hôtelières mobilisées en 2022

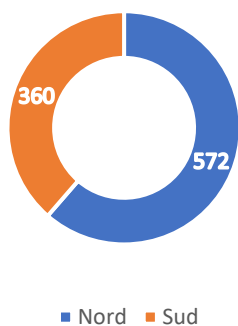


Avec Bing  
© TomTom

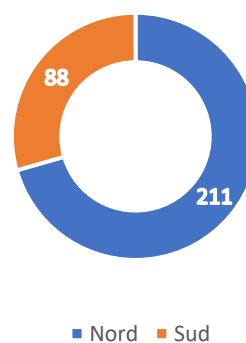
#### 4.2.1 Nombre d'accompagnements

Au 31 décembre 2022, la PASH 77 accompagnait ou suivait 1231 ménages : 448 ménages au sud du département et 783 ménages au nord ont été pris en charge.

Nombre de ménages accompagnés  
par la Pash  
932 ménages

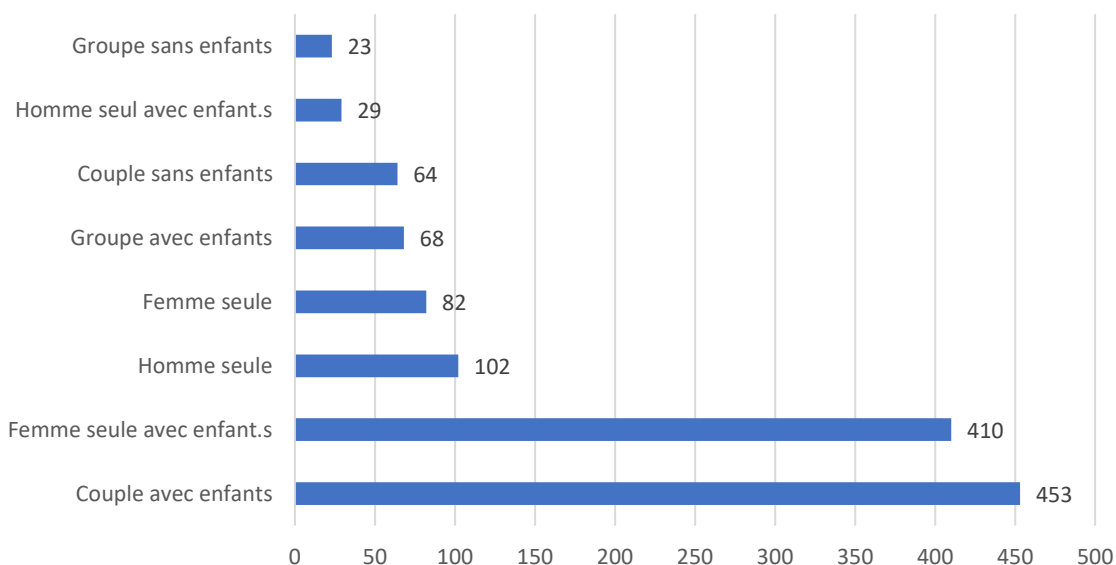


Nombre de ménages suivis par la  
Pash  
298 ménages



#### 4.2.2 Typologie des familles

Typologie familiale



En 2022, le service a accompagné principalement des couples avec enfants ou des familles monoparentales.

Les personnes isolées sont principalement des personnes vulnérables du fait de problématiques de santé ou des personnes victimes de violences conjugales. Les hommes seuls sont légèrement majoritaires.



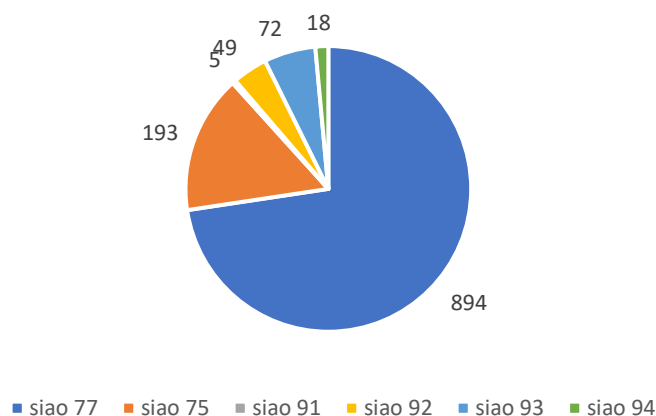
#### 4.2.3 L'âge des ménages

Au 31 décembre 2022, la PASH accompagnait 1231 ménages, composés de 1956 adultes et 1849 mineurs.

1351 enfants ont entre 3 et 18 ans et 498 enfants ont moins de 3 ans. Cela indique que les démarches effectuées doivent être adaptées à ce public (soutien à la parentalité, scolarisation, accompagnement vers les structures éducatives, PMI...)

#### 4.2.4 Les SIAO orienteurs

Nombre de ménages accompagnés ou suivis en fonction du siao orienteur



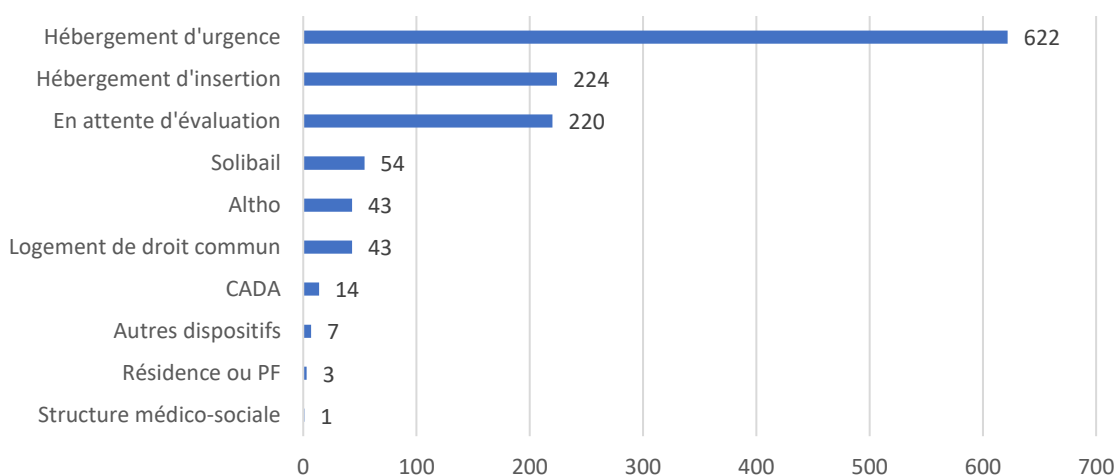
Ce graphique porte sur les ménages accompagnés ou suivis en file active.

La proportion d'accompagnement sur le territoire correspond à :

- 72,6% de ménages de Seine-et-Marne ;
- 27,4% de ménages issus des autres départements franciliens.

#### 4.2.5 Préconisations

Préconisation par ménage en file active ou en attente d'évaluation



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

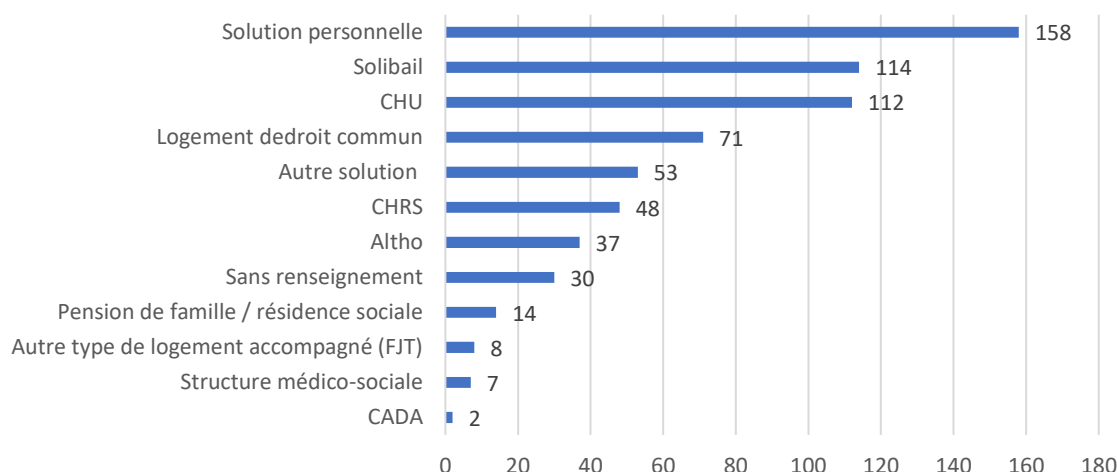
**La catégorie « en attente d'évaluation » correspond aux ménages qui ont été inclus récemment dans les files actives et qui seront évalués prochainement.**

Au 31 décembre 2022, 82 % des ménages accompagnés ou suivis par la PASH disposaient d'une demande SI-SIAO.

Pour les 18% de ménages en cours d'évaluation il est utile de préciser que plusieurs rendez-vous sont nécessaires afin d'effectuer une évaluation la plus précise possible pour une préconisation adaptée.

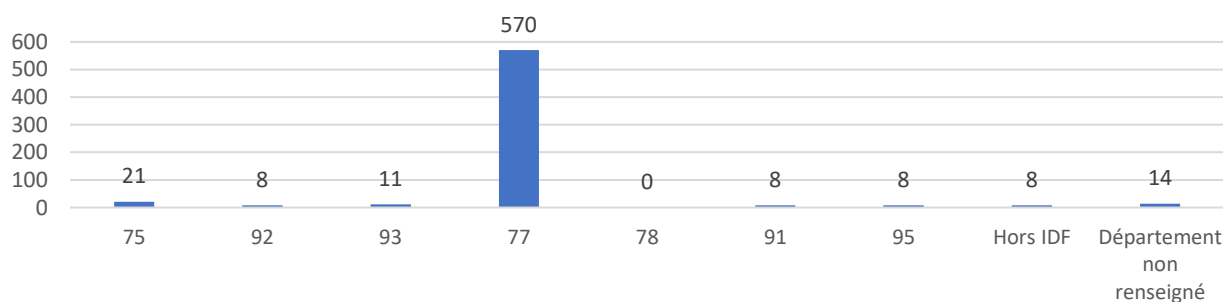
#### 4.2.6 Les sorties du dispositif hôtelier

### Typologies des sorties d'hôtels des ménages suivis et accompagnés en 2022



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

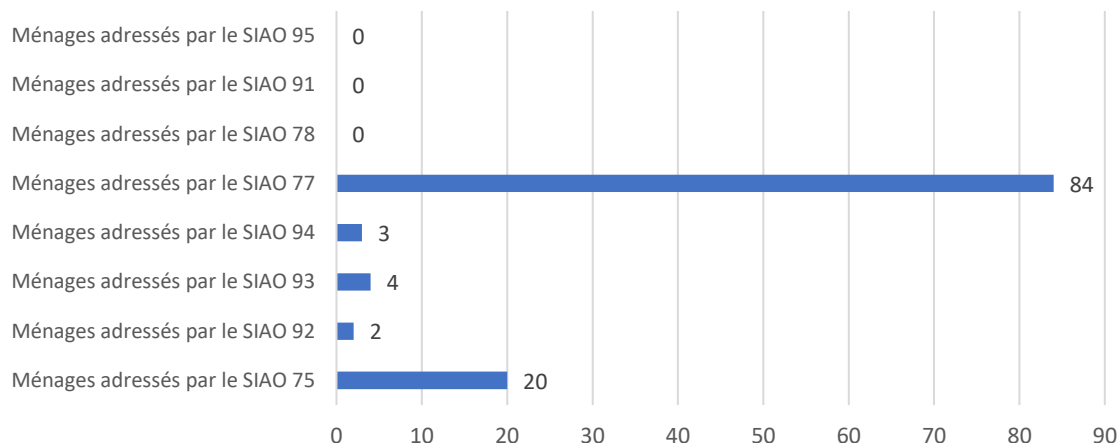
### Territoire des sorties d'hôtels



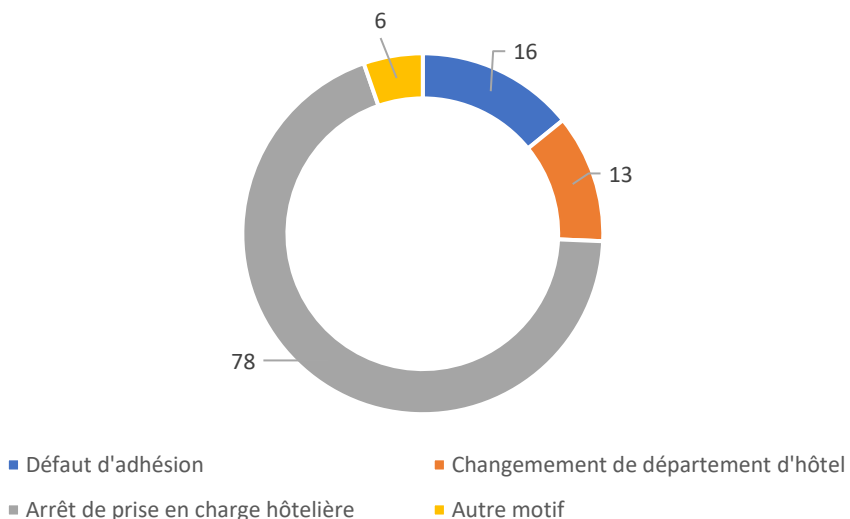
87,9% des ménages ont bénéficié d'une solution de sortie en Seine-et-Marne.  
8,6% des ménages dépendent des autres départements d'Ile de France.

Les ménages qui ont fait l'objet d'une sortie ne sont pas forcément orientés vers le département d'origine. En effet, ils peuvent être orientés dans le département de leur choix, (ces situations ne sont pas majoritaires).

Sorties de file active pour fin d'accompagnement/suivi suite à un défaut d'adhésion, un changement de département ou une APEC pour motif de violence, absence, refus d'orientation



### Typologie des sorties de file active pour fin d'accompagnement / suivi



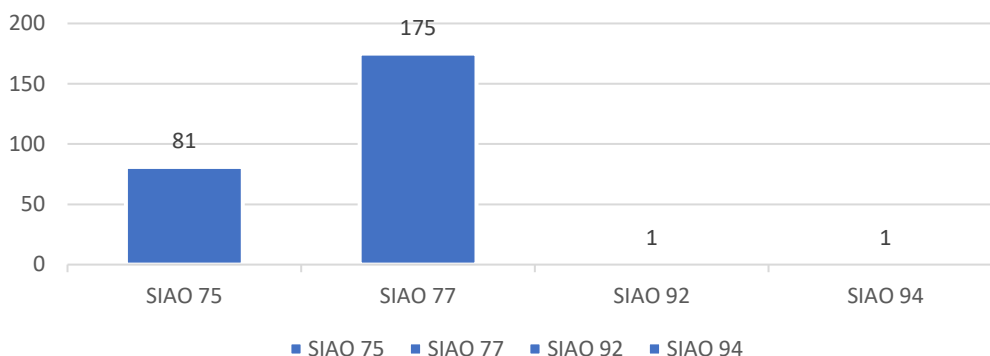
Les motifs d'arrêts de prise en charge sont préétablis par une note de cadrage envoyée par la DRIHL. La demande d'arrêt de prise en charge est préconisée par la PASH du département. Elle peut être actée par le SIAO orienteur pour ces motifs :

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

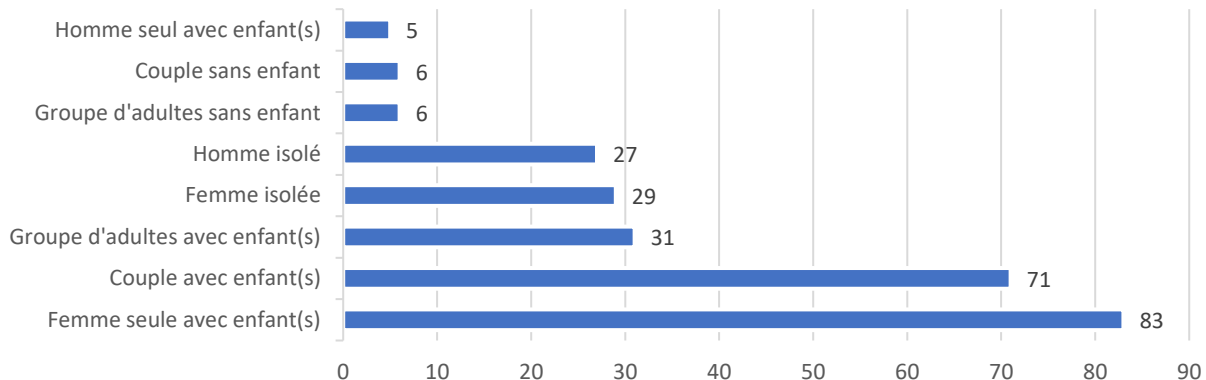
#### 4.2.7 Données listes d'attente

Au 31 décembre 2022, 711 personnes soit 258 ménages sont inscrits sur la liste d'attente de la PASH, c'est-à-dire sont mis à l'abri à l'hôtel et dans l'attente qu'un travailleur social de la PASH débute l'accompagnement ou le suivi et réalise l'évaluation SI-SIAO

Nombre de ménages sur liste d'attente par Siao orienteur



Typologie des ménages inscrits sur la liste d'attente



## 5 - Partenariat

### 5 - 1 Liens avec les plateformes 115 des SIAO franciliens

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

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

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

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

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

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

Un nouveau logiciel facilitant les échanges relatifs aux demandes de médiations et d'interventions ainsi qu'à la gestion des participations financières à l'hébergement a été mis à notre disposition au cours de l'année 2022 par l'équipe de Delta.

Grâce aux actions de Delta notamment en matière de mécénat, des ordinateurs portables ont été proposés à certains étudiants, collégiens ou lycéens. A la rentrée scolaire 2022/2023, des « kits de rentrés » ont également pu être distribués aux ménages.

De nombreux jouets ont également été donnés (association Rejoué, Orpi...) Ces jouets ont été distribués lors d'actions collectives menées par les travailleurs sociaux (Fête de fin d'année, Kermesse...).

De plus, par l'intermédiaire de l'équipe de Delta, des enfants et adolescents ont bénéficié de séjours gratuits lors de périodes de vacances scolaires.

Par ailleurs, une partie de l'équipe a été reçue par Delta le 10 novembre 2022 lors d'une réunion qui a permis d'échanger sur les missions de ces services respectifs dans une volonté permanente d'amélioration de l'articulation. La réitération de cette rencontre est envisagée pour poursuivre l'optimisation de cette coopération.

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

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

Au cours de l'année 2022, plusieurs MDS et CCAS ont pu être rencontrés. Ces rencontres ont permis d'explicitier les missions de la PASH, les moyens dévolus et de renforcer cette coopération.

En lien avec la MDS de Fontainebleau, 6 TS ont bénéficié d'une immersion d'une durée de 2 jours à la MDS. Grâce à cette expérience, de nouvelles compétences en matière d'instruction des dossiers ont été acquises.

## 5 - 4 Développement du réseau partenarial

Deux ans après la création du service, le partenariat s'est développé et pour certains formalisé :

- Les centres sociaux  
(Lien social, soutien à la parentalité, cours de français, aide aux devoirs, ...)
- Les associations caritatives et les accueils de jour :  
De nombreux ménages ne disposent d'aucune ressource financière et ont été orientés vers des associations ou services de l'aide alimentaire et de la vêture.
- Les acteurs du secteur médical :  
(Assistants sociaux des hôpitaux, PAT, DAC, Réseau AVIH et Réseau Ville Hôpital, Equipe Mobile Santé Précarité) constituent un partenariat essentiel face aux difficultés de santé des personnes accompagnées. Pour les personnes ayant besoin d'un soutien psychologique, les travailleurs sociaux peuvent solliciter l'intervention de l'EMPP et d'EPSYLONE.
- Les acteurs intervenants pour les personnes en situation de handicap ou de perte d'autonomie (services de tutelles, SESSAD, MDPH, SAPHA).
- Un partenariat est toujours actif avec l'association REVIVRE qui assure toutes les semaines une distribution alimentaire dans un hôtel éloigné des associations caritatives. Ces colis contiennent des denrées sèches. Il en est de même avec APPRO 77 qui distribue des denrées dans des hôtels ciblés par la PASH.
- L'Association AFEV assure un mentorat pour des jeunes de 5 à 18 ans afin d'apporter une aide scolaire et proposer des sorties culturelles ou de loisirs ;

L'équipe PASH de Seine-et-Marne souhaite poursuivre pour l'année 2023, le développement du partenariat avec les dispositifs extraterritoriaux tels que des organismes de domiciliation, des associations d'aide juridique pour la régularisation des situations administratives instables (Turbulence, Cimade et COMEDE, association spécialisée dans l'aide aux personnes en situation irrégulière malade), les CAF, les CPAM, les dispositifs d'aide en addictologie, etc.

## 6 - Problématiques rencontrées par les familles

### 6 - 1 L'accès aux droits

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

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

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

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

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

Par ailleurs, la dématérialisation des démarches à accomplir engendre des iniquités pour les ménages qui n'ont pas tous accès aux mêmes prestations (accès à internet, à un ordinateur...). Pour certaines démarches, des délais d'instructions plus longs sont constatés (prise de rendez-vous pour des demandes de titre de séjour...) qui peuvent générer des ruptures de droits (renouvellement AME...).

### 6 - 2 Situation de handicap et suivi médical

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

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

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

### 6 - 3 Personnes victimes de violences intrafamiliales

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

A cet effet, les travailleurs sociaux ont bénéficié d'une formation de quelques jours portant sur les mécanismes de la violence conjugale. Toutefois, les situations rencontrées étant extrêmement complexes, le partenariat avec les associations spécialisées serait à approfondir afin d'améliorer le travail d'évaluation par la PASH et l'accompagnement qui en découlerait.

### 6 - 4 Parentalité

La taille et la configuration des chambres ne sont pas toujours adaptées à la vie et à la composition familiale.

Les chambres exigües engendrent une promiscuité pouvant être problématique.

Les familles nombreuses peuvent aussi se voir attribuer deux chambres non mitoyennes.

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

Des difficultés d'accès à des modes de garde pour les enfants sont constatées et génèrent des situations à risque (enfants laissés seuls à l'hôtel ou sous la garde de personnes peu fiables...).

En 2023, des actions collectives, tenant particulièrement compte des besoins des familles au regard de cet axe seront proposées.

## 6 - 5 Changement d'hôtel

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

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

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

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

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

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

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



## 7 - Freins rencontrés par l'équipe

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

### 7 - 1 La barrière de la langue

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

### 7 - 2 La relation avec les hôteliers

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

### 7 - 3 La mobilisation des familles

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

D'autre part, certaines familles qui sont dans l'attente d'un changement d'hôtel peuvent être très préoccupées par cette question et obnubilées par les difficultés rencontrées sur leur lieu de résidence. De ce fait, elles peuvent être moins investies dans l'accompagnement proposé.

### 7 - 4 Les participations financières

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

### 7 - 5 Orientation des familles vers des organismes de domiciliation

**Deux freins à l'accompagnement proposé par la PASH** compliquent le travail de l'équipe sur le terrain : le renouvellement de la domiciliation et la scolarisation. Depuis plusieurs années, l'accès à une domiciliation est de plus en plus complexe. Les mairies de petites communes où se trouvent les hôtels ne peuvent plus domicilier faute de moyens, et les associations agréées sont submergées par les demandes.

La domiciliation reste la première porte vers l'insertion mais doit demeurer dans le département d'ancrage.

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

## **7 - 6 Situation administrative des ménages**

Certaines situations administratives ne permettent pas d'évolution à court ou moyen terme et donc freinent une orientation hors hôtel. A titre informatif, 72% des ménages suivis ou accompagnés ne sont pas en situation régulière.

## **7 - 7 Le travail administratif**

Pour mener à bien leurs missions, les travailleurs sociaux consacrent une part non négligeable de leur temps de travail à la complétude de différents outils (logiciels ASSIA, SI-SIAO...) et l'instruction des dossiers des familles.

## **7 - 8 Les relations avec les différentes administrations**

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... Or l'équipe n'a pas pu mettre en place, à ce jour, un partenariat privilégié avec celles-ci. Toutefois, quelques relations avec des interlocuteurs ont pu être tissées, cette coopération sera renforcée en 2023.

## **7 - 9 Saturation des dispositifs de l'AHI**

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 hébergées à l'hôtel depuis plusieurs années.

## 8 - Leviers

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

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

#### Le mot de la juriste :

*« L'accompagnement juridique des personnes mises à l'abri à l'hôtel s'est poursuivi durant l'année 2022 dans un contexte de difficultés liées notamment à la dématérialisation des procédures. Par ailleurs, nous sommes amenés à composer avec le temps judiciaire et administratif qui est souvent long. Cette longueur dans le traitement des demandes et des recours a un impact immédiat sur les possibilités et le temps de sortie vers le logement. Le renforcement du partenariat a pu permettre de résoudre certaines de ces difficultés.*

*Certaines situations complexes nécessitent une intervention personnalisée qui englobe l'ensemble des problématiques auquel les familles sont confrontées. L'interaction directe avec les usagers à travers des rendez-vous physiques et téléphoniques a donc été privilégiée. Ces rencontres ont permis d'avoir la possibilité de communiquer directement et de répondre plus précisément aux questions. Ce mode de communication continuera d'être utilisé afin d'accroître l'efficacité de l'accompagnement juridique.*

*Il est à noter que les travailleurs sociaux sont de plus en plus autonomes sur des thématiques telles que les demandes de titre de séjour (l'admission exceptionnelle au séjour, le titre de séjour pour soin etc.) ou encore la procédure devant le juge aux affaires familiales. Ceci améliore la qualité globale de l'accompagnement des personnes hébergées.*

*L'objectif est de poursuivre l'autonomisation des travailleurs sociaux au niveau de l'accès aux droits dans les questions récurrentes et veiller à répondre aux problématiques juridiques diverses rencontrées par les personnes hébergées afin de leur permettre une sortie rapide vers le logement. »*

#### **Néné Fofana, juriste de la PASH**

Par ailleurs, au cours de l'année, la DDETS nous a transmis les coordonnées d'une interlocutrice de la Préfecture pour le traitement des situations complexes de demande de titre de séjour. Afin de recenser les situations et pour éviter un afflux de demande, la juriste examine chaque situation avant d'adresser elle-même un mail à ce contact. Il est à espérer que cette collaboration va perdurer et favorisera la résolution plus rapide de certaines demandes, dans l'intérêt des familles suivies et accompagnées.

### 8 - 2 Recrutement d'une chargée de reporting

Depuis le mois de mai 2022, le service bénéficie de la présence à mi-temps d'une Chargée de reporting. Cette salariée s'assure de l'exactitude des informations renseignées dans le logiciel d'accompagnement par les TS. Elle procède trimestriellement à l'export des données et à la complétude de la matrice transmise à la DRIHL.

Ce poste constitue une véritable plus-value car il favorise une analyse plus soutenue des données et de leurs mises en perspective avec le travail de terrain. Ces éléments sont précieux dans les échanges avec nos partenaires et nos pilotes (DDETS, DHRIL).

### **8 - 3 Groupe d'analyse des pratiques**

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

### **8 - 4 Formations des intervenants de la PASH**

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

- Droit des Etrangers, Admission exceptionnelle au séjour et Droit à la nationalité
- Ecrits Professionnels
- Alcool et grossesse,
- Accès au logement
- Prestations CAF et CPAM,
- Conférence sur la prostitution des mineurs
- Prévention et intervention lors des conduites addictives
- Outils du Numérique.

Cette dynamique de formation sera maintenue en 2023.

### **8 - 5 Atelier de développement du pouvoir d'agir :**

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

La compagnie HKC animait à raison d'une séance mensuelle jusqu'en juin 2022, un temps d'expression et de découverte théâtrale avec pour thème de fond le développement du pouvoir d'agir.

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

### **8 - 6 La poursuite du développement du partenariat**

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

#### **8.6.1 Les actions collectives**

Cette année, plusieurs actions collectives ont été réalisées par notre service auprès des familles accompagnées ou suivies :

- Une action permettant à des parents et enfants de sortir de leur hôtel et d'explorer un parc à proximité pour réduire l'utilisation des écrans. Parents, enfants et référents sociaux ont collaboré à l'occasion d'une kermesse organisée avec l'autorisation de la Mairie de Coulommiers au Parc des Capucins.
- Une action pédagogique concernant la déclaration d'impôts. L'équipe s'est rendue dans plusieurs hôtels pour présenter une vidéo élaborée par les travailleurs sociaux et l'équipe Communication d'Equalis. La vidéo est accessible sur la plateforme Youtube.
- Une sortie à la base de loisirs d'Axo Plage, permettant à plusieurs familles monoparentales de profiter d'une journée en extérieur et de partager avec leurs enfants la découverte d'un nouvel environnement.
- Une action « Contes » sur la période de fin d'année dans deux hôtels.

- Une activité « développement de la confiance en soi » au travers de la fabrication de cosmétiques naturels
- Des randonnées
- Un atelier cuisine au micro-ondes coanimée avec l'équipe EMMVHA
- Une visite d'une ferme pédagogique
- Des activités sportives via l'UCPA
- Un travail autour de la parentalité à Villers-sur-Mer
- Une fête de fin d'année

Toutes ces actions permettent aux familles de rompre avec leur isolement et facilitent l'instauration d'une relation de confiance avec les travailleurs sociaux. Au-delà des bénéfices apportés par les animations (travail autour de l'autonomie, la parentalité...), elles permettent d'identifier les compétences des familles qui pourraient encore être méconnues et ainsi les valoriser ou poursuivre leurs développements.





## Perspectives

Cette année a permis aux travailleurs sociaux de poursuivre l'appropriation des différents outils destinés au suivi des ménages et de l'activité (logiciel ASSIA), et d'échanges avec DELTA (logiciel ORASH). Ces nouveaux outils permettent à l'équipe d'optimiser le recueil des informations nécessaires à l'accompagnement des ménages et à l'organisation de notre activité.

Il est à noter que la chargée de reporting a grandement soutenue l'équipe dans l'appropriation du logiciel ASSIA. En assurant, sous la responsabilité du Chef de service, la complétude du reporting trimestriel, ce poste a également permis aux intervenants de ce service de se consacrer à d'autres missions, dans l'intérêt du public accompagné. La reconduction de ce poste est espérée en 2023.

De plus, le contexte sanitaire étant plus favorable, les travailleurs sociaux ont mené différentes actions collectives auprès des ménages, dimension importante du travail social qui constitue un véritable levier. L'équipe souhaite vivement poursuivre le développement de ces actions en 2023.

Par ailleurs, l'octroi de postes supplémentaires obtenus au cours du 3<sup>ème</sup> trimestre de l'année et la fin de la mobilité interne pour les travailleurs sociaux qui exerçaient sur la Plateforme 115 du SIAO 77 et sur la PASH génèrent progressivement une baisse du nombre de ménages sur notre liste d'attente. En conséquence, le délai pour l'attribution d'un référent est réduit au regard du délai de l'année dernière.

Toutefois, confrontée à des situations très complexes (décès, violences conjugales, maltraitances...), l'équipe émet le souhait de faire appel à un(e) psychologue, notamment en réunion d'équipe, afin d'obtenir des éléments de compréhension de certains mécanismes et d'ainsi adapter, autant que faire se peut, la pratique de chacun. Les connaissances transmises par ce(te) professionnel(le) favoriserait, in fine, l'amélioration de la qualité des accompagnements dévolues aux personnes bénéficiaires.

Pour l'année 2023, l'équipe de la PASH ambitionne de développer encore le partenariat et d'approfondir la connaissance des acteurs et territoires. Elle veillera également à faire perdurer les partages d'expériences, notamment avec les PASH des autres départements franciliens afin d'optimiser les outils et les accompagnements proposés.