

Rapport d'activité

2022

**Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
de Seine-et-Marne**

**Etablissement SIAO 77 et
Accompagnements**

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

1 - Présentation EQUALIS	4
1 - 1 Qui sommes-nous ?	4
1 - 2 Nos valeurs	4
1 - 3 Un maillage territorial au plus près des personnes en situation de précarité	4
1 - 4 Un engagement affirmé pour l'amélioration et le développement 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
2 - Le mot de la Directrice	9
3 - Présentation du SIAO 77	10
3 - 1 Pilotage	11
3 - 2 Organigramme	12
3 - 3 Les points forts	13
3 - 4 Le parcours des demandes	14
4 - La Plateforme Insertion	16
4 - 1 L'organisation de la Plateforme	16
4 - 2 L'utilisation du logiciel SI-SIAO et ses impacts	16
4 - 3 Les instances du SIAO	17
5 - L'activité de la Plateforme Insertion	18
5 - 1 L'activité de la Plateforme Insertion	18
5 - 2 L'hébergement d'urgence	23
5 - 3 L'hébergement d'insertion	25
5 - 4 Le logement accompagné	26
5 - 5 L'intermédiation locative	29
5.5.1 Le Solibail	29
5.5.2 L'ALT : Allocation Logement Temporaire	33
5 - 6 Autres activités du SIAO 77	33
5.6.1 Le référent Justice	33
5.6.2 Les Référents Fluidité vers le logement	36
5.6.3 Le Référent Publics Spécifiques	43
5 - 7 Le mot du chef de service de la Plateforme Insertion du SIAO 77	45
6 - La plateforme 115 en Seine-et-Marne	47
6 - 1 L'organisation de la plateforme	47
6.1.1 Les missions	47
6.1.2 Les possibilités d'orientations de mises à l'abri des ménages	47
6 - 2 L'équipe	48
6 - 3 Focus sur la cellule « Urgence Ukraine »	49
6 - 4 Les partenariats nécessaires à l'accomplissement des missions de la Plateforme 115 du SIAO 77	53

6 - 5	Les dispositifs de la veille sociale en Seine-et-Marne	53
7	La plateforme 115 du SIAO en chiffres	56
7 - 1	Les appels – analyse des communications	56
7 - 2	Les bénéficiaires de la Plateforme 115 du SIAO 77	57
7 - 3	Les orientations en accueil de nuit Equalis et Croix rouge 68 places ouvertes à l'année.	58
7 - 4	Les hébergements à l'hôtel	60
7 - 5	Les dispositifs supplémentaires liés aux plans ORSEC « Grand froid » et « Canicule »	64
7 - 6	Les demandes non pourvues	65
7 - 7	Les demandes de prestations	67
8	La coordination des acteurs de la veille sociale	68
8 - 1	Les missions	68
8 - 2	La veille sociale	68
8 - 3	L'accompagnement des personnes à la rue en situation de grande marginalité	70
8.3.1	Présentation du dispositif Grands Marginaux de Meaux et son bilan 2022	70
8.3.2	Mise en place du même dispositif à Melun	72
8 - 4	Instance précarité	73
8 - 5	GLTD	73
8 - 6	Aide à l'orientation pour les situations complexes	74
8 - 7	Le mot de la responsable de service de la Plateforme 115 du SIAO 77	75
9	L'Observatoire social du SIAO 77	76
9 - 1	L'organisation de l'Observatoire SIAO 77	76
9.1.1	L'équipe	76
9.1.2	Les missions	76
9 - 2	Le volet 115 de SI-SIAO	77
9 - 3	Les groupes de travail et enquêtes	81
9.3.1	Les groupes de travail de l'OFPRUH	81
9.3.2	Le rapport d'Activité 2022	81
9.3.3	Les enquêtes ponctuelles	81
9 - 4	Communication	83
9.4.1	Les bulletin d'information	83
9.4.2	Le site SIAO 77.fr	85
9 - 5	Axes d'améliorations	85

« 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 sur 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 le département 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.



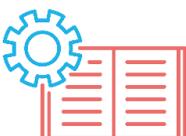
ACCOMPAGNER LES JEUNES

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

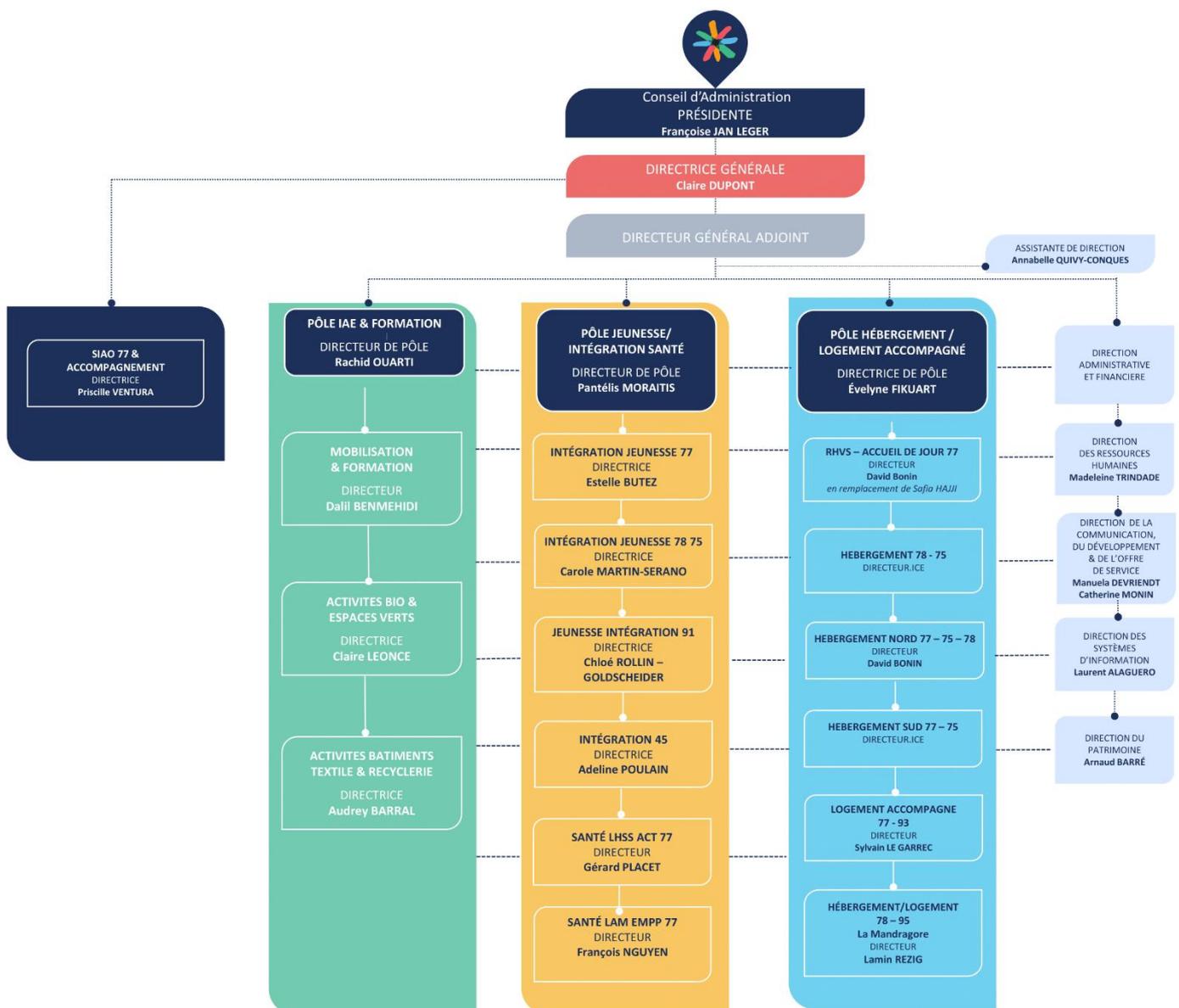
+ DE 70
établissements et services

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 écoutants.

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 telle 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,

Priscille VENTURA

3 - Présentation du SIAO 77

Simplifier les démarches d'accès à la mise à l'abri, à l'hébergement et au logement pour les personnes sans domicile, ou risquant de l'être et simplifier l'intervention des travailleurs sociaux qui les accompagnent

Orienter les personnes en fonction de leurs besoins et prioriser la volonté instituée par la stratégie du **Logement d'abord**

Traiter avec **équité** les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre d'hébergement ou de logement

Coordonner les différents acteurs de la veille sociale jusqu'au logement et améliorer la fluidité de l'hébergement vers le logement

Participer à la constitution d'**observatoires** locaux, afin de mieux évaluer les besoins et les réponses apportées



Garantir la **continuité** de la prise en charge en étant référent unique du parcours des personnes

3 - 1 Pilotage



La Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités 77 est au service des usagers, du monde associatif, des élus, par un guichet unique facilitant leur accompagnement et leur demande. Son action s'inscrit au plus près des territoires pour répondre aux demandes de nos concitoyens.

La DDETS pilote la politique de logement et d'hébergement en s'appuyant sur le dispositif SIAO. A cet effet, elle anime le Comité de Pilotage départemental, le Comité Accueil Hébergement Insertion (AHI) et les Commissions Départementales.

La Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement pilote les politiques régionales d'accueil, d'hébergement et d'insertion en Ile-de-France. La mise en œuvre de ces politiques publiques incombe aux Unités Territoriales pour Paris et la petite couronne et aux DDETS en grande couronne. L'une des attributions majeures est le pilotage des SIAO.

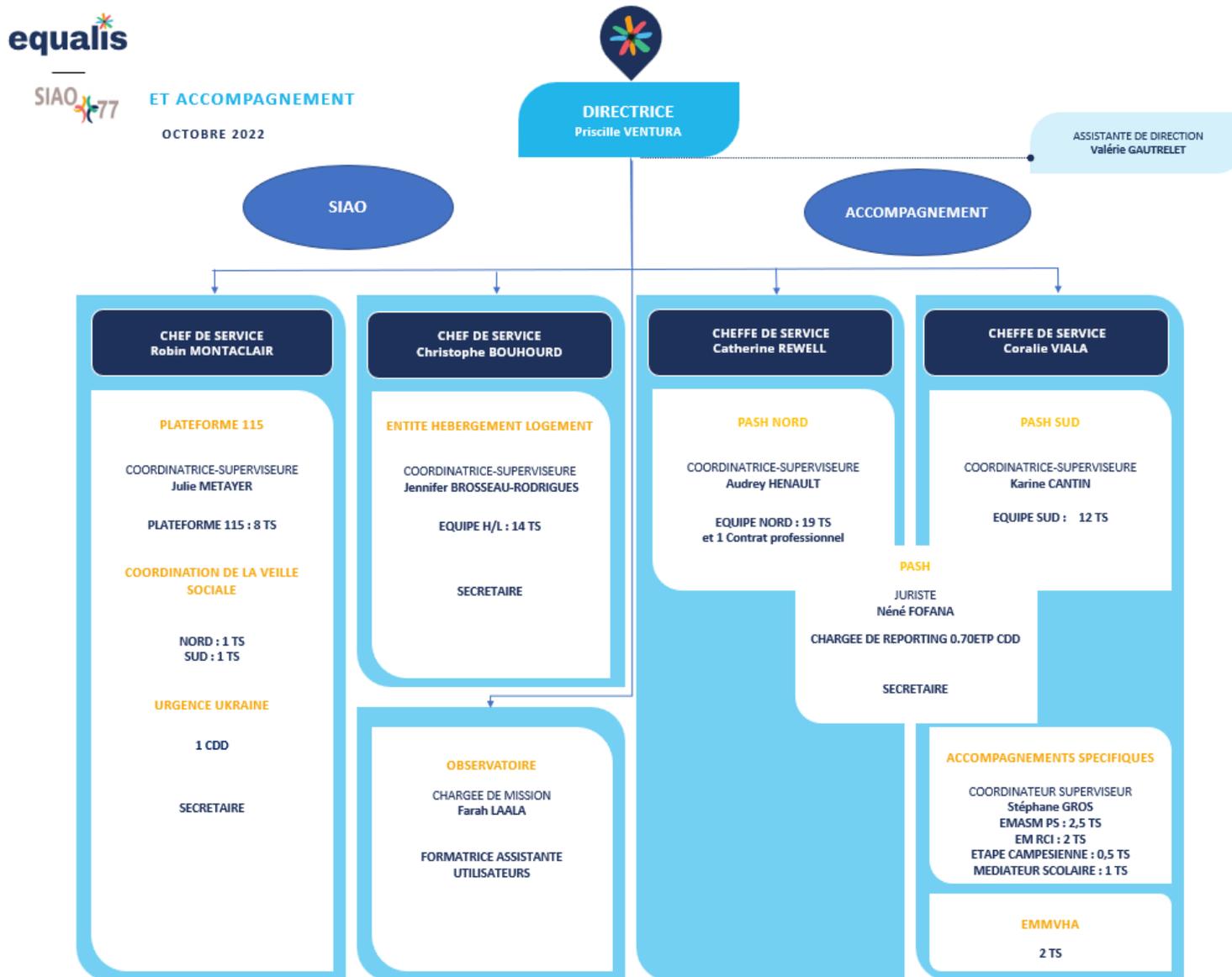
Le service Accueil Hébergement et Insertion (AHI) de la DRIHL :

- Pilote et gère les crédits de l'Etat pour l'accueil, l'hébergement et l'insertion des personnes vulnérables.
- Organise le service public d'hébergement et d'accès au logement en lien avec le service « Accès au logement et prévention des expulsions ».
- Exerce ces mêmes missions pour l'accueil d'urgence et l'hébergement des demandeurs d'asile.

La Délégation interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement est chargée de concevoir, proposer et mettre en œuvre des politiques et des actions essentielles pour la bonne prise en charge et l'accompagnement des personnes vulnérables. Elle est également maîtresse d'ouvrage du SI-SIAO.

Le Groupement Francilien des Réservations Hôtelières est un groupement de coopération social et médico-social (GCSMS) constitué des 8 SIAO qui, sous l'autorité de l'Etat, organise une gouvernance unique de la réservation hôtelière en Ile-de-France.

3 - 2 Organigramme



3 - 3 Les points forts



La **Plateforme 115 du SIAO 77** fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce numéro gratuit est accessible à tous.

Tous les jours, les équipes du SIAO 77 échangent et collaborent avec les partenaires du département de Seine-et-Marne et de l'ensemble de la Région Ile-de-France. Téléphone, mails, rencontres, instances du SIAO sont autant d'outils permettant de développer cette **synergie entre le SIAO 77 et ses partenaires**.

Tous les **travailleurs sociaux** sont titulaires d'un diplôme d'état



La **cohésion d'équipe** facilite la cohérence de l'organisation et l'efficacité des actions.



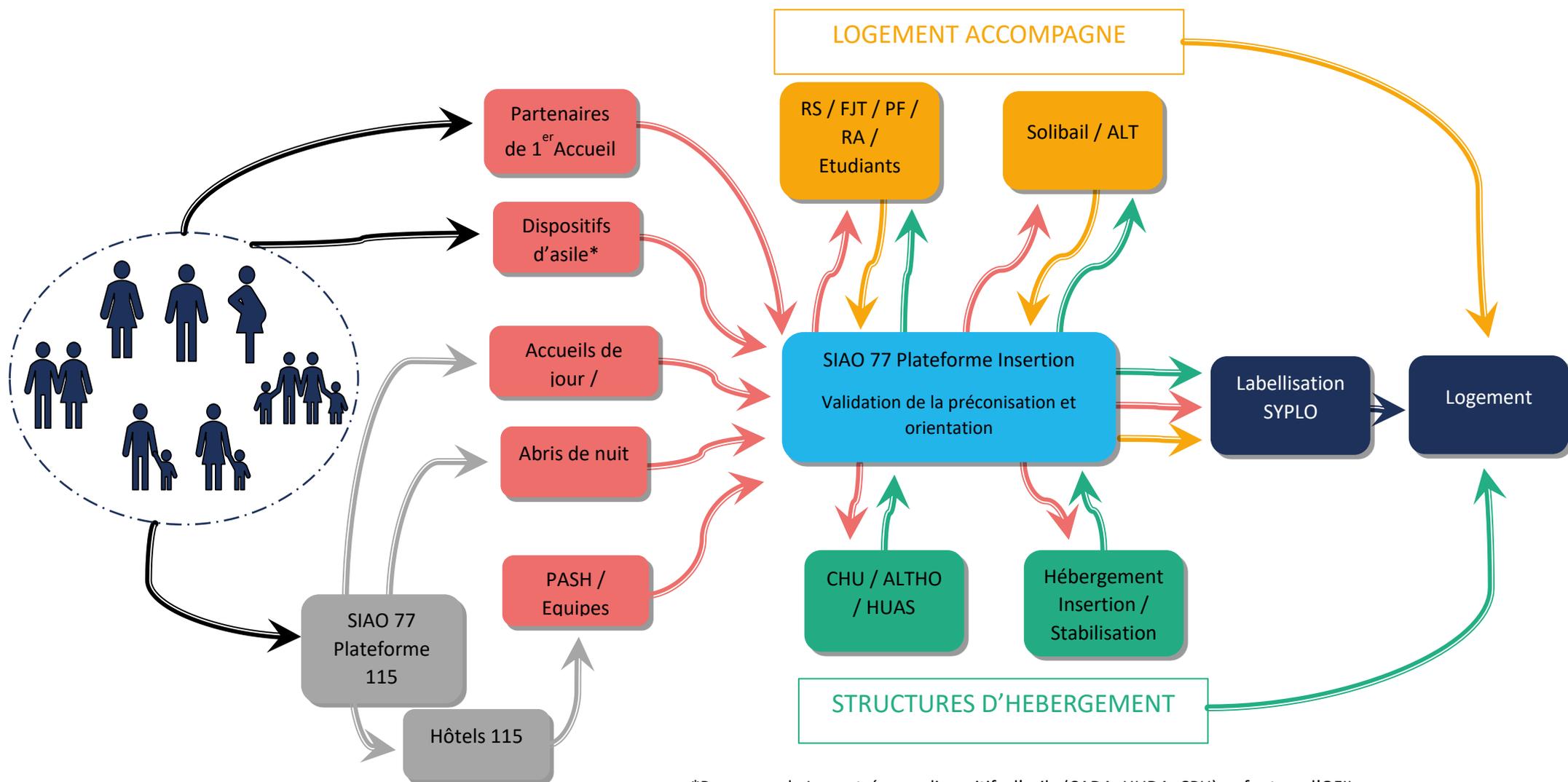
FCC Orange, SI-SIAO 115 et SI-SIAO Insertion sont les **outils** qui permettent la gestion et le traitement des demandes des personnes auprès du SIAO 77.



Une grande partie de l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77 intervient également alternativement (mi-temps) au sein du service PASH.

Cette **mobilité** apporte la poly-compétence. Cette dynamique permet à la Plateforme 115 du SIAO 77 d'être dotée de travailleurs sociaux limitant ainsi le « turn-over », les risques psycho-sociaux et permet une meilleure évaluation des situations.

3 - 4 Le parcours des demandes



*Pour rappel : Les entrées en dispositifs d'asile (CADA, HUDA, CPH) se font par l'OFII. Seuls les réfugiés et BPI peuvent prétendre au logement.

Hôtels : mise à l'abri ou mise en sécurité en priorité de familles avec enfants mineurs en situation de détresse. Ces places sont portées par la Plateforme 115 du SIAO 77 et gérées par DELTA. Les hôtels sont une alternative au manque de places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence.

Hauts seuils de tolérance ou Abris de nuit : mise à l'abri de personnes isolées en collectif, en complément des places à l'hôtel pendant la période hivernale ou caniculaire. Des places supplémentaires sont ouvertes en fonction d'évènements climatiques et sur demande de la DDETS notamment pour des familles avec enfant(s)

CHU et CHRS Urgence : hébergement temporaire de personnes ou de familles sans-abri. Une aide dans les démarches d'accès aux droits et à la recherche d'un logement ou d'une structure d'insertion adaptée est apportée. L'article 4 de la loi DALO a instauré le principe de continuité qui stipule que : « *Toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement, adaptée à sa situation* ».

CHRS Insertion et Stabilisation : hébergement temporaire de personnes isolées ou familles, connaissant de graves difficultés d'ordre économique et social. Certains CHRS sont spécialisés dans l'accueil d'un public spécifique ou prioritaire tel que des femmes victimes de violences conjugales ou des personnes sortant de détention.

Résidences Sociales et FJT : logement temporaire et meublé (associant logements privatifs et espaces collectifs) pour des personnes en capacité d'occuper un logement autonome, dans l'attente d'un logement durable.

Maisons Relais ou Pensions de Famille : accueil sans limitation de durée pour des personnes disposant de faibles ressources dans une situation d'isolement ou d'exclusion lourde et dont l'accès à un logement autonome paraît difficile à court terme, sans relever, toutefois, de structures d'insertion de type CHRS.

Résidences Accueil : est une formule de maisons relais dédiée aux personnes souffrant d'un handicap psychique stabilisé qui prévoit un partenariat formalisé avec des équipes de soins et d'accompagnement social et médico-social adapté. Le projet social s'articule autour d'un triptyque : présence d'un hôte, accompagnement social et accompagnement sanitaire.

Solibail : dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du Logement d'abord. Il permet au propriétaire d'un logement de signer un contrat avec une association qui en devient locataire et qui permet à une famille de l'occuper de manière temporaire (en signant une convention d'occupation).

4 - La Plateforme Insertion

4 - 1 L'organisation de la Plateforme

Au cours de l'année 2022, l'Entité Hébergement Logement du SIAO 77 a changé de nom pour devenir la Plateforme Insertion du SIAO 77.

Cette année, l'équipe a obtenu le financement pour deux postes de travailleurs sociaux supplémentaires :

- Référent fluidité
- Référent Contrat Engagement jeunes en Rupture (CEJ-JR)

De plus, le financement « renfort hivernal » devenu « renfort saisonnier » est aujourd'hui un poste annualisé et pérennisé

L'équipe de la Plateforme Insertion du SIAO 77 est ainsi composée de dix-huit professionnels :

- Un chef de service
- Un coordinateur superviseur
- Une secrétaire
- Quinze travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux sont répartis par dispositif :

- Un trinôme en charge des orientations vers les structures d'hébergement Insertion et Stabilisation
- Un binôme en charge des orientations vers les structures d'hébergement Urgence
- Un trinôme en charge des orientations vers le dispositif Solibail et ALT
- Un binôme en charge des orientations vers les résidences sociales, foyers jeunes travailleurs, pensions de familles, résidences accueils, et logement passerelle jeunes
- Une référente Justice
- Une référente publics spécifiques
- Deux référentes fluidité
- Un référent CEJ-JR (en cours de recrutement)

Chaque travailleur social est formé sur l'ensemble des dispositifs d'hébergement et de logement accompagné permettant ainsi de conseiller les partenaires sur les préconisations adaptées.

Deux travailleurs sociaux sont « volants » et peuvent ainsi pallier les besoins sur les différents dispositifs.

4 - 2 L'utilisation du logiciel SI-SIAO et ses impacts

La refonte du logiciel SI-SIAO en septembre 2020 fait l'objet de nombreuses anomalies remontées régulièrement auprès de la DIHAL et de la DRIHL.

La livraison d'une nouvelle version début 2022 a permis le correctif d'un certain nombre de dysfonctionnements sur le logiciel SI-SIAO. Néanmoins, son utilisation n'est toujours pas optimale.

Tout au long de l'année 2022, l'utilisation, l'instabilité et les nombreuses modifications apportées à la version initiale du logiciel SI-SIAO ont mis en difficulté l'ensemble des utilisateurs et notamment les opérateurs SIAO qui ont dû s'adapter aux anomalies et les gérer tout en accompagnant les partenaires dans cette nouvelle utilisation. Cet accompagnement a pris une part importante du temps de travail.

L'instabilité de ce logiciel continue de complexifier le travail de l'équipe qui doit faire preuve d'adaptabilité pour continuer à accomplir sa mission principale qui est d'orienter les ménages à la rue ou mal logés tout en respectant les critères de priorité et de neutralité.

Afin d'améliorer la bonne complétude des demandes SI SIAO, l'équipe travaille sur la mise en place d'une formation « métier » au cours de laquelle les opérateurs du SIAO 77 pourront aborder avec les prescripteurs les différentes prescriptions et les éléments attendus dans les demandes. Cette formation aura pour objectif d'améliorer le traitement des demandes en réduisant leurs renvois « à compléter » et ainsi limiter les allers et retours.

4 - 3 Les instances du SIAO

Les instances du SIAO 77 permettent à tous les acteurs de l'hébergement, du logement accompagné et du logement autonome, de se rencontrer, de mieux se connaître et d'être informés, sur l'activité du SIAO 77 et sur l'actualité du secteur AHI.

9

Commissions de synthèses

Les Commissions de Synthèse sont mensuelles et rassemblent principalement des travailleurs sociaux de terrain. Elles ont pour objectif l'étude collégiale de situations dites complexes afin d'apporter des pistes de travail. En moyenne 13 professionnels par commission ont pu aborder **57 dossiers** au cours des neuf commissions organisées en 2022 (une commission a été annulée faute de situations).

4

Commissions départementales

Les Commissions Départementales ont lieu une fois par trimestre et réunissent les responsables de structures. Elles sont coanimées par le SIAO 77 et la DDETS. Le SIAO 77 présente l'actualité du dispositif et les éléments chiffrés. Cette année, trois commissions ont permis la présentation des ACT Hors les Murs portés par l'association Empreintes, du Collectif des morts à la rue ainsi que les Equipes Mobiles Santé Précarité. Une commission a permis de réaliser un COPIL Hiver en amont de la période hivernale.

2

Tables rondes

Les Tables Rondes permettent aux acteurs de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques en vue d'une harmonisation. Elles permettent d'identifier les freins et les pistes d'amélioration. Elles sont coanimées par le SIAO 77 et la DDETS.

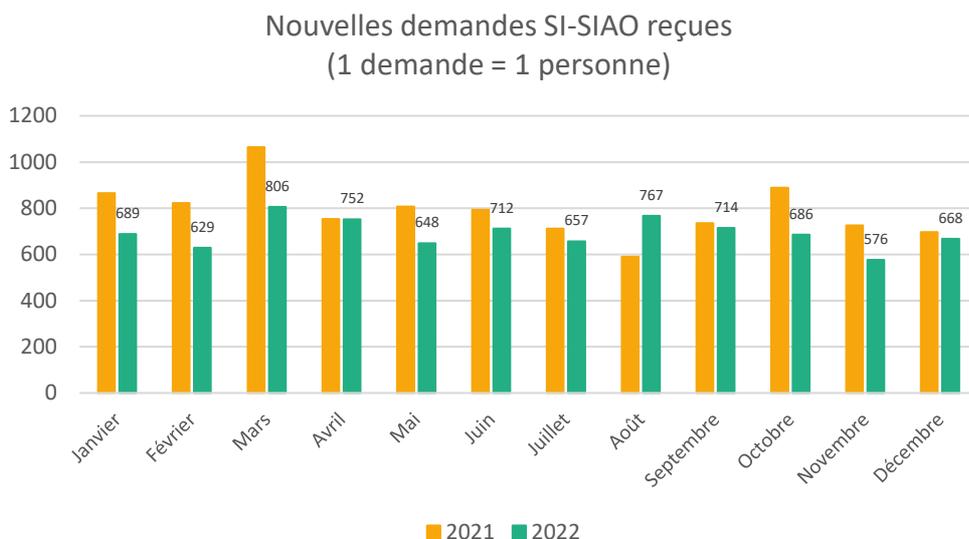
La première a permis de réunir les partenaires en vue de présenter le nouveau format de cette instance. La seconde a permis la rencontre et les échanges autour de l'accueil, la prise en charge et la sortie des ménages hébergés.

5 - L'activité de la Plateforme Insertion

5 - 1 L'activité de la Plateforme Insertion

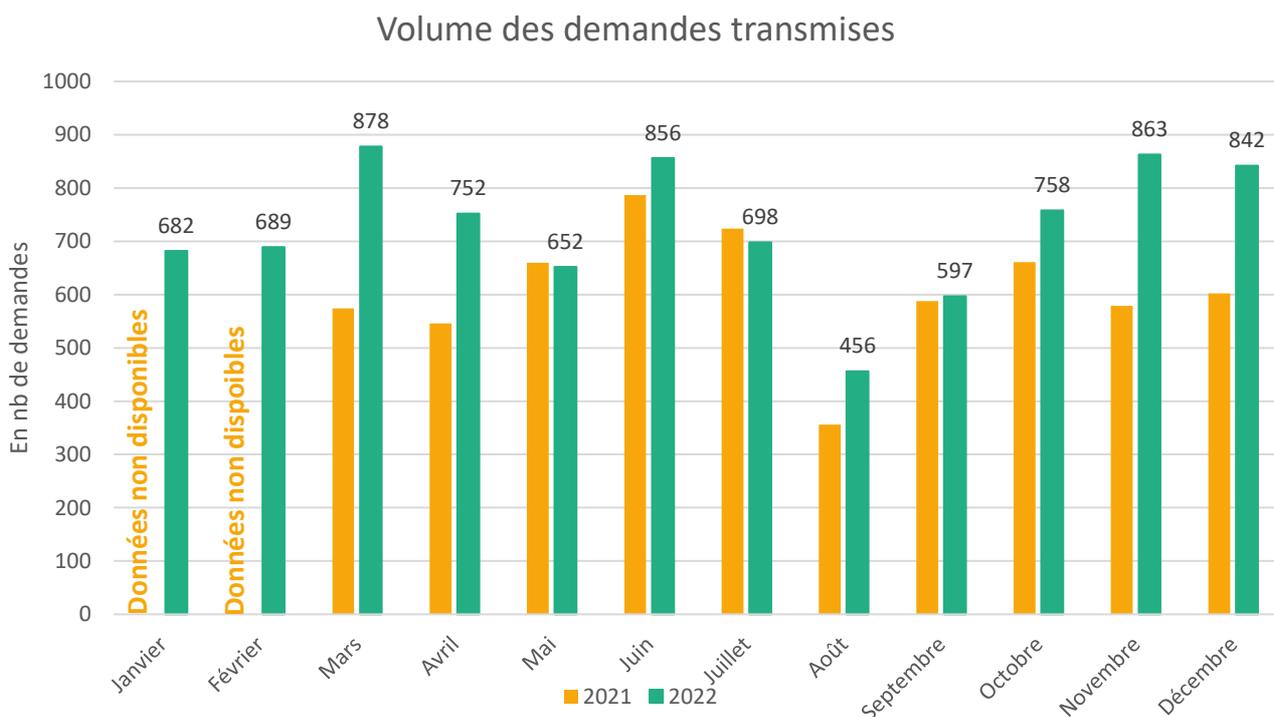
La plupart des données de la Plateforme Insertion du SIAO 77 sont issues de l'outil SI-SIAO. Elles sont exprimées en ménages et en personnes.

Durant la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022, **8 304** nouvelles demandes individuelles ont été transmises au SIAO 77, représentant **4 742** groupes de demande.



La notion de "nouvelles demandes" est utilisée pour nommer les demandes transmises au SIAO 77 au cours de la période. Les demandes ayant été transmises les années antérieures, et toujours en cours, lors de l'année 2022, ne sont donc pas prises en compte. Il ne s'agit pas seulement de

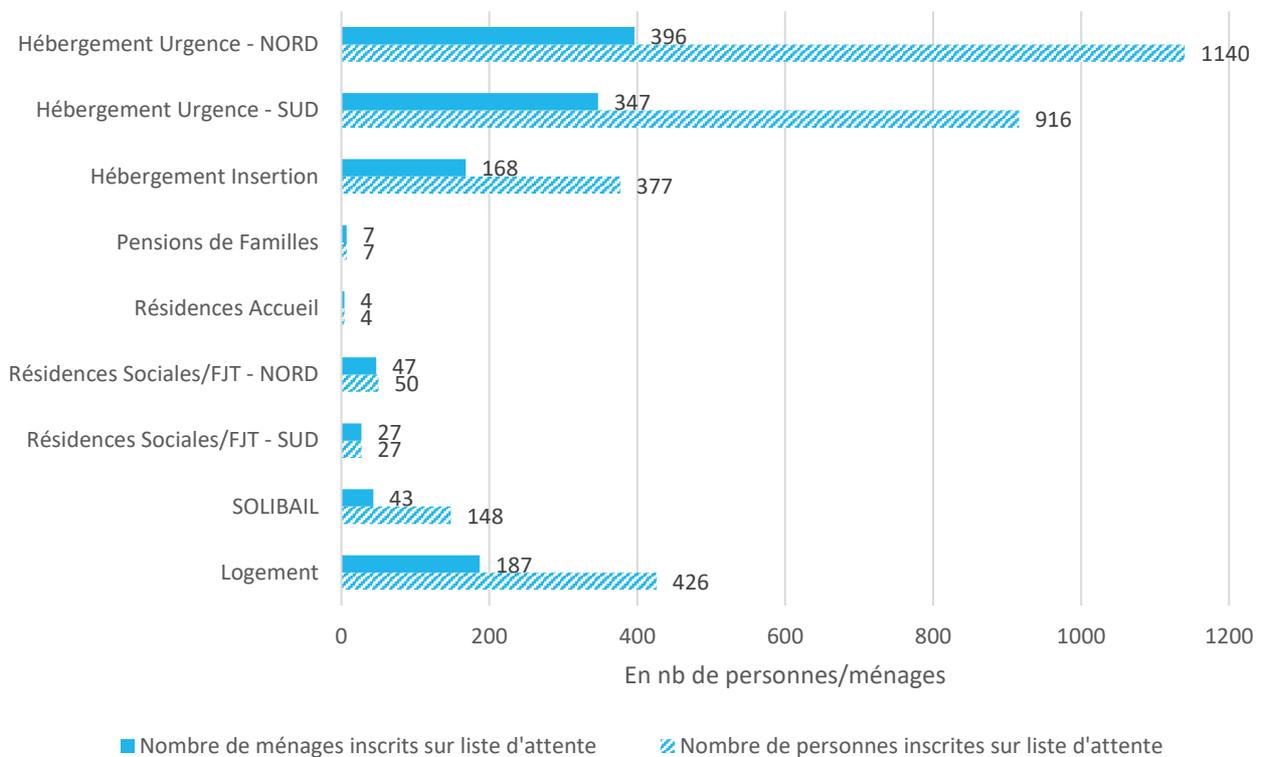
demandes de « primo-demandeurs », c'est-à-dire de ménages ou personnes non connus du SIAO 77, puisqu'une personne ou un ménage disposant d'une demande SI-SIAO clôturée durant une autre période peut bénéficier d'une « nouvelle demande ». Il s'agit, en termes techniques, des demandes à leur date de première transmission.



Le second graphique présente les nouvelles demandes et les demandes « retransmises » au cours de la période au SIAO 77. Cela correspond aux demandes à compléter, aux demandes annulées et réactivées et

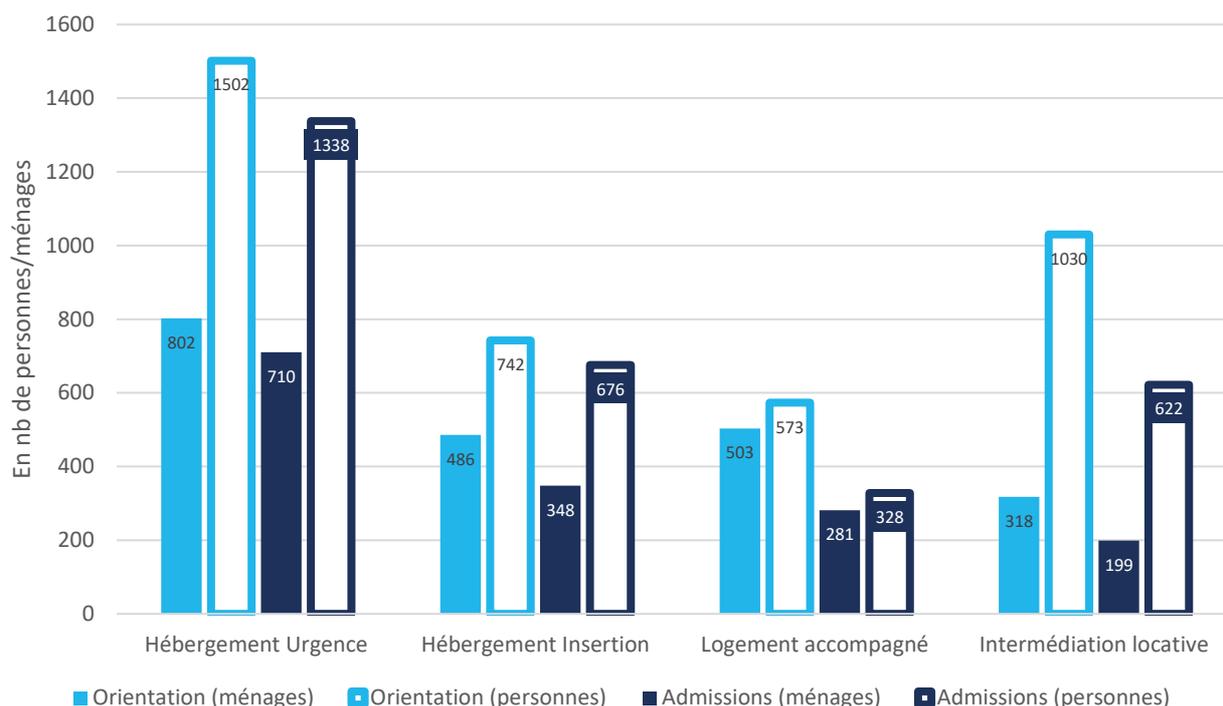
surtout aux demandes à mettre à jour. La sensibilisation des partenaires sur les demandes à compléter semble porter ses fruits !

Etat des stocks des listes d'attentes au 31/12/2022



Les listes d'attente pour de l'hébergement constituent, à elles trois, **74.31%** de l'ensemble des ménages inscrits sur liste d'attente. Les listes du logement accompagné sont peu conséquentes et permettent des orientations rapides lorsqu'un logement est disponible. Les opérateurs SIAO 77 essaient d'être vigilants à ce que les préconisations soient adaptées aux situations. Cependant, l'équipe est confrontée à des préconisations pour des orientations vers un hébergement par défaut, à la vue de l'urgence de la situation.

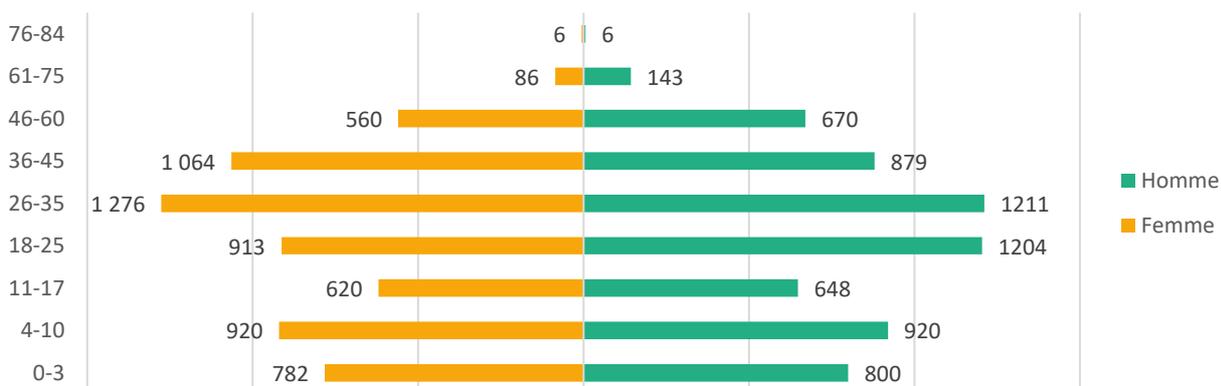
Orientations et admissions sur la période 01/01/2022 au 31/12/2022



Les admissions en hébergement Urgence représentent **88,53%** des orientations vers le même dispositif. Ce chiffre reflète assez bien l'inconditionnalité de l'accueil puisque ces orientations ne sont pas soumises à un entretien de pré admission. Parallèlement, les autres dispositifs étant soumis à un entretien préalable, la part des admissions par rapport aux orientations est moins importante.

Un point de vigilance et d'amélioration est à avoir concernant les orientations vers l'intermédiation locative. Les critères d'éligibilité au Solibail sont encadrés par un référentiel précis, les orientations soumises à une double validation du GIP HABITAT et par le gestionnaire.

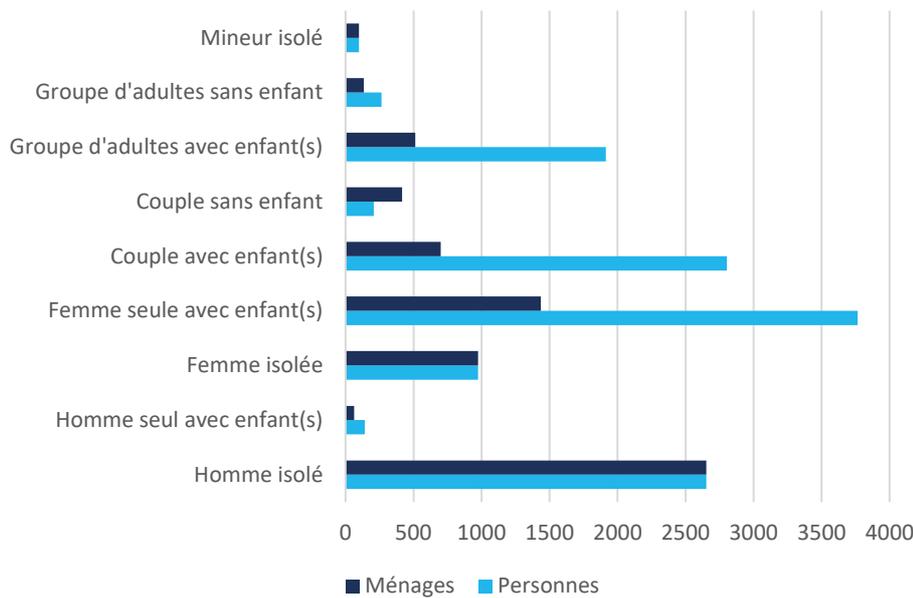
Pyramide des âges des personnes en demande d'hébergement en 2022



Le nombre des personnes en demande d'hébergement a augmenté de **10,12 %** entre 2021 et 2022 avec une augmentation de personnes dans chaque tranche d'âges. Les tranches d'âges 11-17 ans et 4-10 ans sont celles qui ont le plus augmenté (respectivement +14,44% et +11,11%), alors que la tranche 0-3 ans est celle qui a le moins augmenté (+5,6%).

La tranche d'âge +60 ans représente à peine 2% des personnes en demande d'hébergement mais augmente de +9,5% entre 2021 et 2022. Une interrogation se pose autour des orientations adaptées à proposer à ce public vieillissant qui nécessite, dans de nombreux cas, un accompagnement de proximité avec soins que ne peuvent pas apporter les structures d'hébergement ou le logement accompagné.

Composition familiale des ménages en demande d'hébergement en 2022



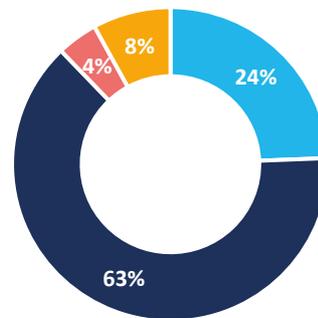
Une réflexion est à mener sur la pertinence de la mise en place d'un partenariat avec des structures spécialisées dans l'hébergement de personnes vieillissantes qui ne sont pas dans le périmètre du SIAO.

Sur la pyramide des âges, si une certaine parité se constate chez les personnes mineures, cette parité est quelque peu déséquilibrée chez les adultes avec 208 hommes de plus que de femmes.

Sur le graphique de gauche ce déséquilibre est accentué par l'importante proportion d'hommes isolés représentant environ 38% des ménages en demande d'hébergement.

Nationalité des personnes en demande d'hébergement en 2022

Cette année encore, les 2/3 des personnes en demande d'hébergement sont de nationalité hors UE. Les situations administratives incomplètes à plus ou moins long terme peuvent facilement être liées au manque de fluidité dans les structures d'hébergement et les hôtels.



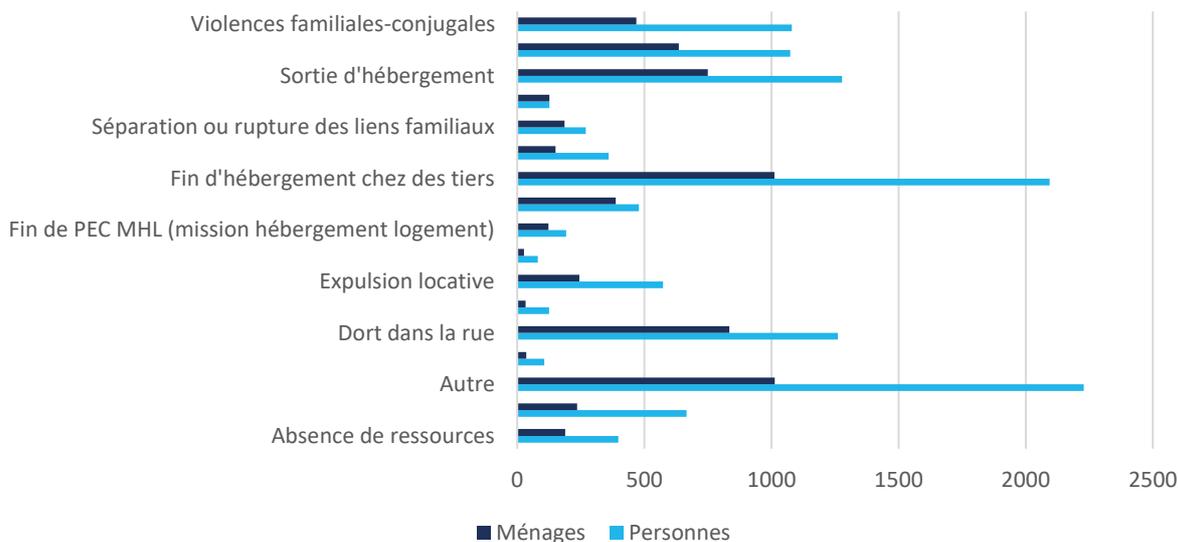
■ Française ■ Hors UE ■ Non renseignée ■ UE



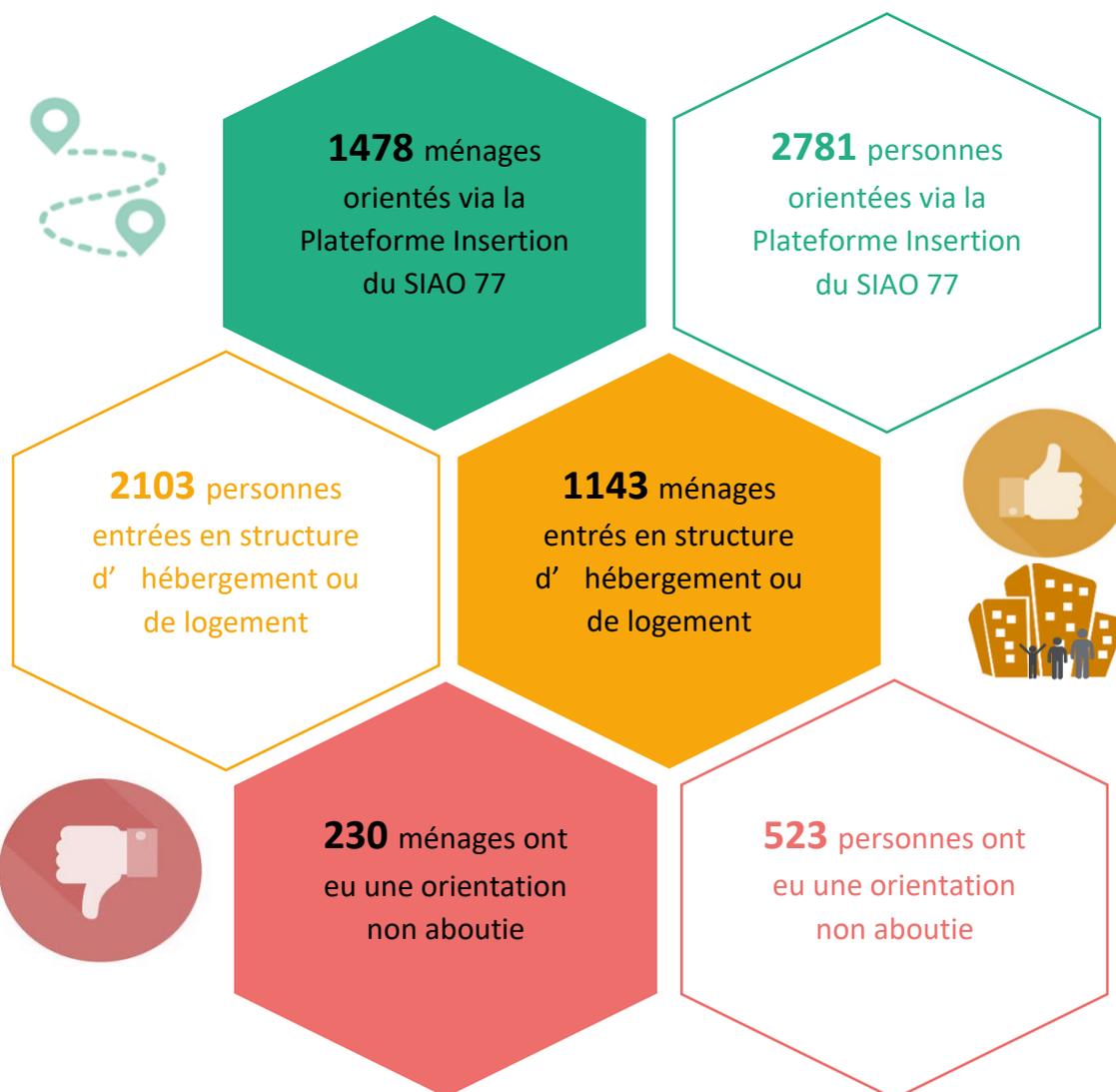
214 ménages avec des problèmes de mobilités

Des difficultés sont rencontrées pour orienter les ménages avec au moins une personne rencontrant un ou des problèmes de mobilités. Face au peu de places adaptées pour les Personnes à Mobilité Réduite, les orientations vers des hébergements en rez-de-chaussée sont privilégiées.

Situation des ménages/personnes au moment de la demande d'hébergement en 2022



Autres : Location, détention, domicile conjugal, errance résidentielle, service social, associations, accueil de jour, dispositif médical, hébergement chez des tiers.



5 - 2 L'hébergement d'urgence

L'hébergement d'urgence bénéficie d'un accueil inconditionnel pour les ménages, c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis et notamment sans condition de régularité de séjour, d'emploi ou de ressources. « *Toute personne sans abri en situation de détresse médicale, psychique ou sociale a accès à tout moment à un dispositif d'hébergement d'urgence* » (art. L345-2-2 du CASF). La notion d'urgence ne renvoie pas à une quelconque rapidité mais à un dispositif d'hébergement : « *toute personne accueillie dans une structure d'hébergement d'urgence doit pouvoir y bénéficier d'un accompagnement personnalisé et y demeurer, dès lors qu'elle le souhaite, jusqu'à ce qu'une orientation lui soit proposée. Cette orientation est effectuée vers une structure d'hébergement stable ou de soins, ou vers un logement adapté à sa situation* » (art. L 345-2-3 du CASF et art 4 Loi 2007-290 dite DALO).

L'accueil en hébergement d'Urgence est dédié aux personnes à la rue ou risquant de l'être à court terme et aux personnes mises à l'abri par la Plateforme du 115 du SIAO 77. L'orientation des personnes sur ces places est réalisée avec une demande SI-SIAO Insertion.

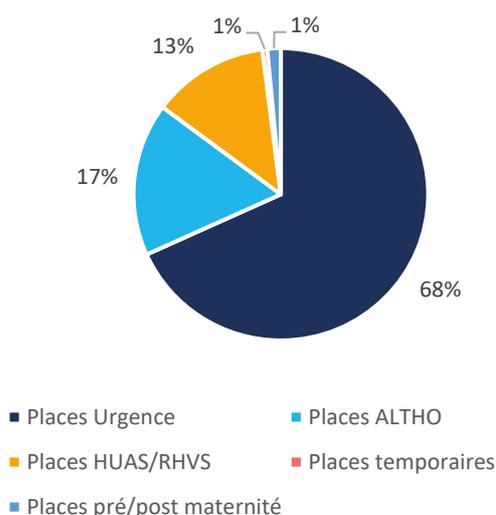
L'hébergement d'urgence comprend différents types d'accueils :

- Centre d'Hébergement et CHRS Urgence
- Places Alternatives à l'Hôtel (ALTHO)
- Hébergement d'Urgence avec Accompagnement Social (HUAS)
- Résidences Hôtelières à Vocation Sociale (RHVS)

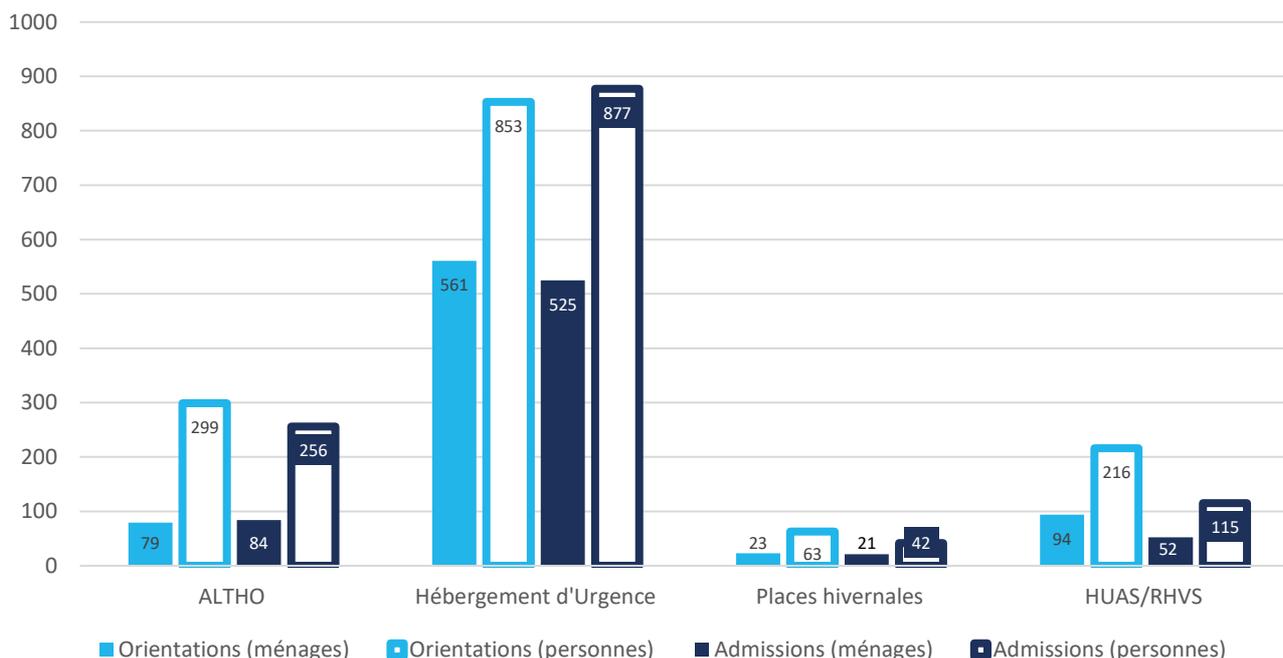
Au cours de l'année 2022 :

- 62 places « hôtel » ont été transformées en places Urgence au sein de la RHVS de Longperrier.
- L'association Les Copains de l'Almont a ouvert 17 nouvelles places Urgence à Nemours.
- 7 places temporaires de l'association France Fraternité ont fermé.
- L'association SOS Femmes 77 a obtenu 20 places d'hébergement d'Urgence supplémentaires.

Répartition des places Urgence au
31/12/2022

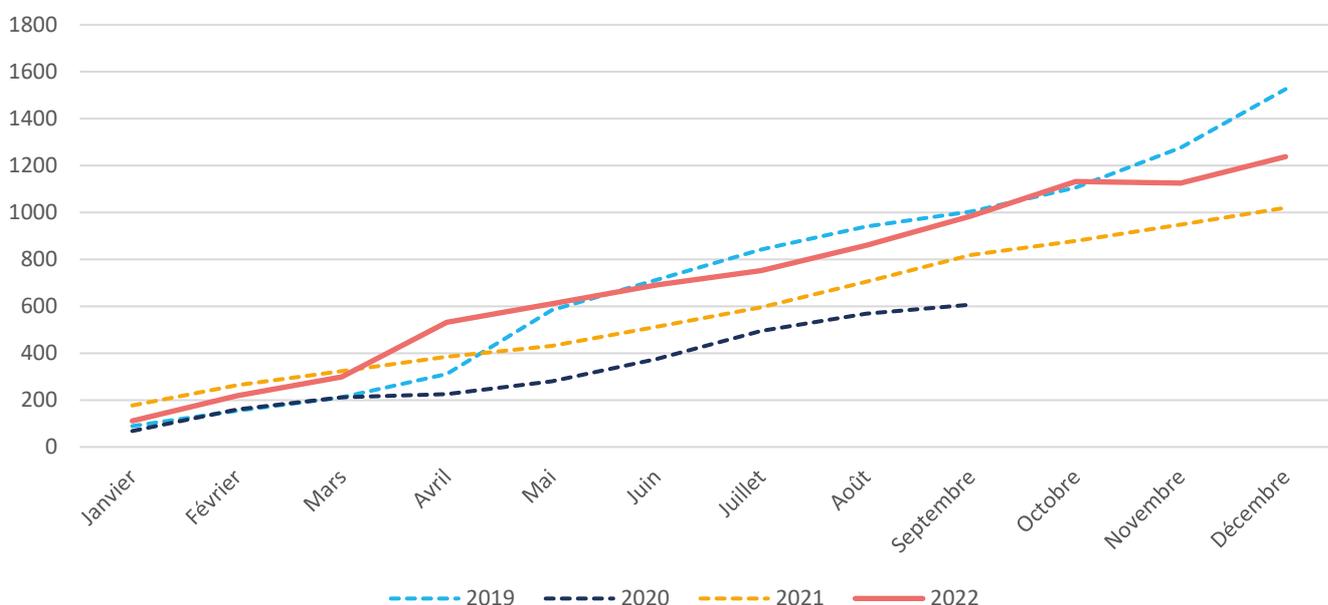


Orientations et admissions sur la période 01/01/2022 au 31/12/2022



Note : Le nombre d'orientations inférieur au nombre d'admissions sur une année s'explique par la possibilité d'une orientation en 2021 pour une admission en 2022.

Evolution du nombre d'admissions en hébergement d'urgence (en nb de personnes)

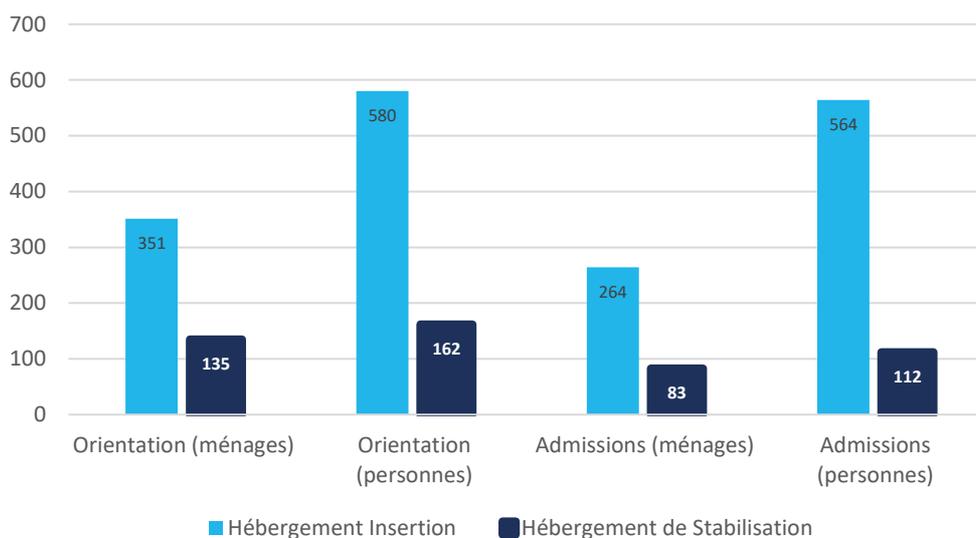


L'évolution du nombre des admissions en hébergement d'urgence montre que bien que le nombre de places augmente, les admissions enregistrées en 2022 restent inférieures à 2019. L'accueil étant non soumis à la conditionnalité, de nombreux ménages présents ont une situation administrative incomplète entraînant une quasi-impossibilité de ré orientation à court ou moyen terme et a fortiori un faible turn-over.

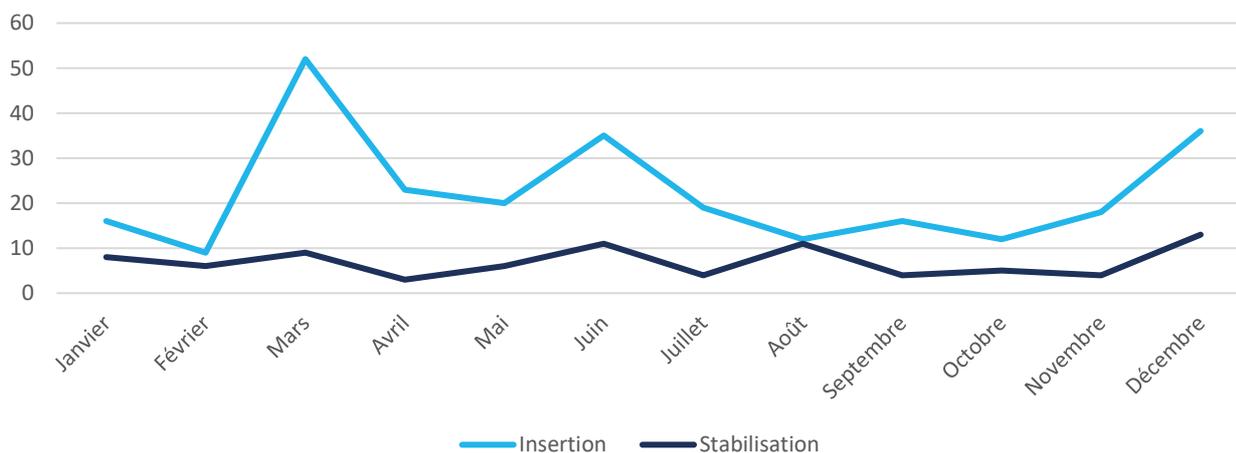
5 - 3 L'hébergement d'insertion

L'hébergement d'insertion comprend les places de CHRS Insertion et Centre d'Hébergement Stabilisation. La mission principale des CHRS Insertion et CH Stabilisation réside dans l'action socio-éducative et dans un accompagnement globalisé permettant aux personnes accueillies de recouvrer leur autonomie personnelle et sociale.

Orientations et admissions sur la période
01/01/2022 au 31/12/2022



Admissions en structures d'hébergement d'insertion et de stabilisation



Contrairement à l'hébergement d'urgence, des critères d'entrée sont établis par les structures. Les personnes orientées par le SIAO 77 sont rencontrées lors d'un entretien de préadmission. La validation de l'orientation du ménage est acceptée ou refusée en fonction de ces critères et de l'entretien.

Le SIAO 77 connaît les structures et leurs critères d'accueils. Avant l'orientation, l'adéquation entre la mise à disposition et les spécificités de la structure et la demande des personnes est regardée.

Des délais d'orientation plus longs sont observés pour certaines places ou pour certains profils de demandeurs. En effet, les conditions d'hébergement (collectivité, cohabitation, hébergement diffus, hébergements non accessibles en journée...) influencent fortement la décision du demandeur lorsque l'orientation est proposée.

Il apparaît notamment que les places d'hébergement non accessibles en journée y compris le week-end sont difficilement acceptées par des demandeurs. Les orientations sur ces places nécessitent des recherches plus complexes pour l'équipe du SIAO 77 : de nombreuses personnes sont contactées avant d'aboutir à une orientation. De même, lorsque l'orientation est acceptée par le demandeur, il est fréquent que ce dernier refuse son admission à l'issue de l'entretien de préadmission.

Une autre difficulté récurrente d'orientation sur les places CHRS est constatée pour le public des femmes isolées âgées de moins de 25 ans. Les personnes contactées ne sont souvent plus en demande lorsqu'elles reçoivent la proposition d'orientation, malgré une demande récente. Ce public trouve plus facilement des solutions d'hébergement chez des tiers. De surcroît, les conditions d'hébergement en collectivité ou cohabitation ne correspondent souvent pas à leurs attentes (de nombreuses jeunes femmes attendaient une proposition d'orientation vers un hébergement en diffus). Pour ce public de jeunes femmes isolées, un décalage entre la demande (lieu d'hébergement autonome sur un secteur précis) et l'offre d'hébergement est observé.

5 - 4 Le logement accompagné

Le logement accompagné regroupe différents types de structures aux caractéristiques définies (superficie, charges etc.). Chaque structure propose des logements meublés ou non, associant logement privatif, espaces et services collectifs. Une redevance mensuelle incluant les charges est demandée, les orientations sont donc soumises à des critères de ressources variables d'une structure à une autre.

Les résidences sociales sont composées de logements autonomes, elles ont pour objet d'offrir une solution de logement meublé temporaire.

L'état détient pour la majorité des résidences un contingent représentant 30% des logements.

La résidence étant conventionnée, les allocations logements peuvent être accordées aux résidents sous réserve d'être dans les critères d'attribution. Les ménages doivent disposer de ressources conformes aux plafonds PLAI pour 75% des résidents au minimum.

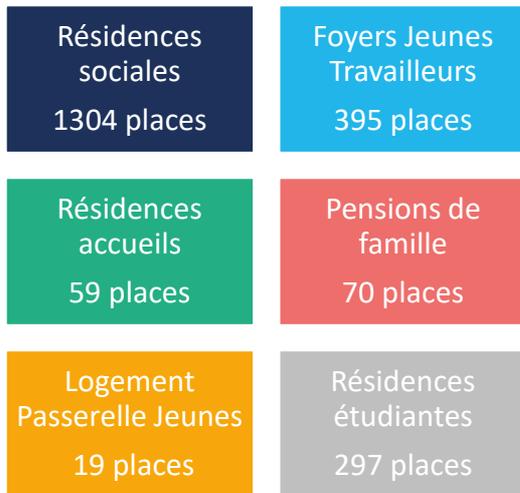
Dans le cadre du dispositif « Logement accompagné », l'équipe se déplace dans tout le département pour participer aux différentes instances telles que : les commissions d'attribution et peuplement des logements, les comités de suivi pour les situations les plus précaires, les COTECH, les COPIL, les visites de structures, les groupes de travail pour améliorer l'accueil et la prise en charge des publics...

Cette collaboration est essentielle pour veiller à l'équilibre du peuplement des résidences et faire en sorte que les orientations du SIAO 77 correspondent aux critères des résidences accueillantes. Ces temps d'échanges permettent de faire le point régulièrement sur d'éventuels changements de critères d'accès ou de fonctionnement de résidence.

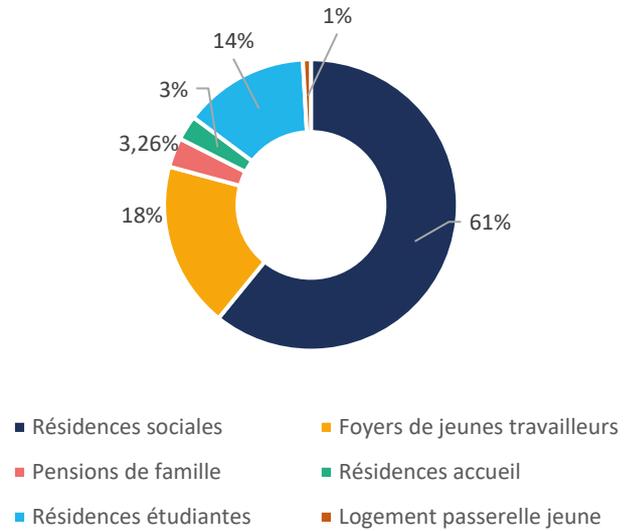
En cette année 2022, deux nouvelles Résidences Sociales ont vu le jour ainsi qu'une Résidence Etudiante :

- 🌀 **Une Résidence sociale ADOMA à Avon** : 19 T1, 3 T1', 2 T1 bis, 4 T2, 2 T3 composent notre contingent avec une ouverture effective le 02 mai 2022.
- 🌀 **Une Résidence Sociale ADOMA à Meaux** : La résidence sociale vient remplacer l'ancien Foyer de Travailleurs Migrants qui va être détruit. 39 T1, 1 T1' ; 7 T1bis, 6 T2 composent notre contingent avec une ouverture faite à partir du 1er octobre 2022.
Il est à noter qu'au 1er tour de peuplement, le SIAO 77 ne dispose pas de tous les logements puisque les personnes présentes sur les FTM actuels sont prioritaires au relogement sur ces ouvertures.
- 🌀 **Une Résidence Etudiante ARPEJ à Noisiel** : 70 logements dont 2 pouvant accueillir des couples. La résidence a ouvert ses portes le 25 juillet 2022. La Résidence Etudiante accueille également des stagiaires, alternants et contrats de professionnalisation.

En 2022, le contingent du SIAO 77 était composé de **2 144 places** (source : données SI-SIAO) :

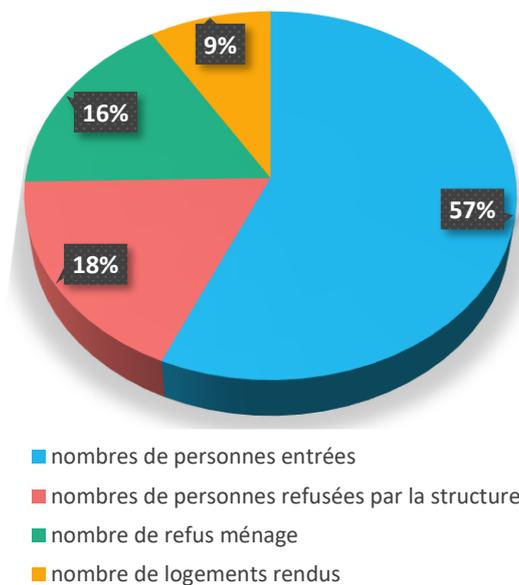


Logement accompagné



Cette année, l'équipe a reçu **399 avis de vacances**.

Ci-dessous un graphique représentant le nombre de candidatures envoyées, le nombre de candidatures validées, celles refusées par la structure et le nombre de refus des ménages.



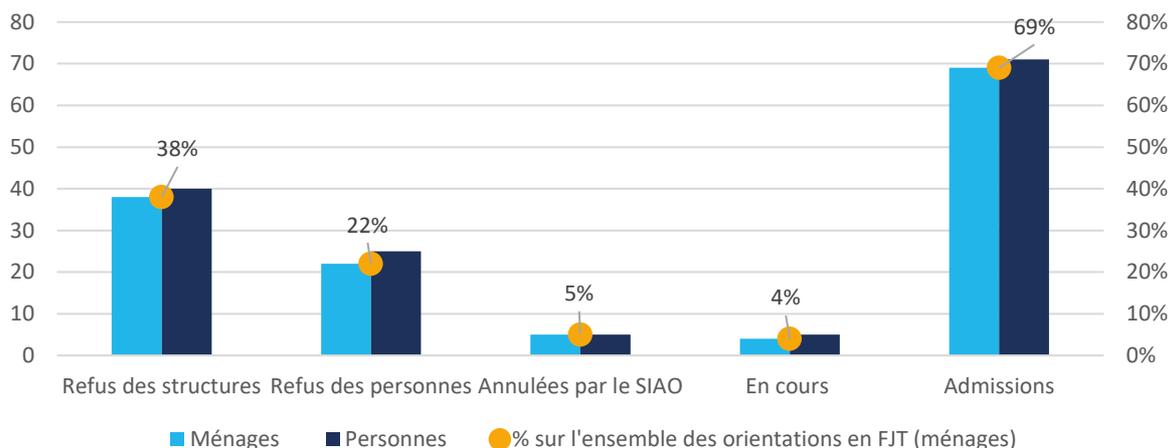
Les différents motifs de refus des structures :

- ✓ Barrière de la langue
- ✓ Manque d'autonomie
- ✓ Ressources insuffisantes
- ✓ Pas d'avis d'imposition

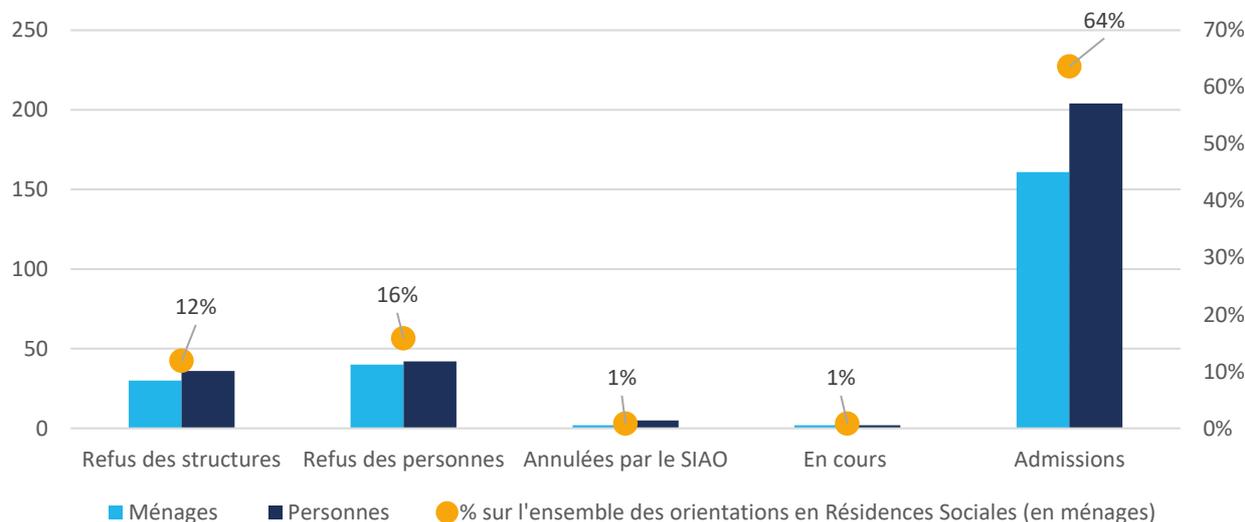
Les différents motifs de refus des personnes :

- ✓ Pas d'économies pour financer une caution
- ✓ Redevance trop élevée
- ✓ Logement trop petit
- ✓ Regroupement familial envisagé à court terme
- ✓ Résidences mal desservies par les transports en commun

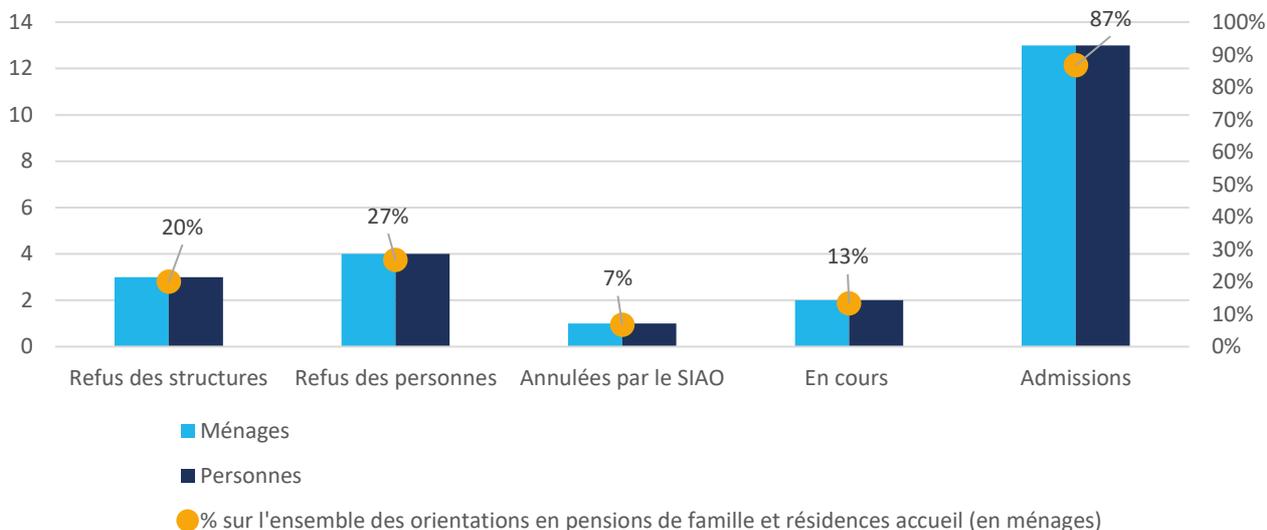
Synthèse de l'activité FJT



Synthèse de l'activité Résidences Sociales



Synthèse de l'activité Pensions de famille et Résidences accueil



Régulièrement, les structures qui n'ont pas de candidatures pour des logements d'autres contingents ou sur leurs propres contingents propose au SIAO 77 d'orienter des candidats inscrits sur une liste d'attente SIAO.

Cela permet d'avoir une plus grande fluidité de la liste d'attente et d'orienter rapidement. 20 orientations hors contingent ont pu être réalisées en 2022.

5 - 5 L'intermédiation locative

Au sein du SIAO 77, les dispositifs d'intermédiation locative gérés par le SIAO 77 sont le Solibail (famille et isolé), le Solifer et l'ALT (Allocation Logement Temporaire).

Le dispositif Solifer s'adresse uniquement aux ménages ayant obtenu le statut de réfugié ou la protection subsidiaire internationale : il a pour objectif la fluidité des CADA, HUDA et CPH. A ce jour, il existe 12 logements en Solifer, permettant l'accueil de 34 personnes pour l'année 2022 gérés par le gestionnaire PHILIA.

Pour chacun de ces dispositifs, les logements sont issus principalement du parc locatif Privé (Solibail et Solifer). Un accompagnement social de type AVDL est mis en place auprès des personnes orientées sur les dispositifs de l'intermédiation locative. Cet accompagnement permet la découverte des droits et des devoirs du locataire ainsi que l'appréhension et la compréhension des démarches nécessaires à l'accès au logement social. Ces logements intermédiaires sont donc un tremplin pour l'accès au logement autonome.

Pour le « Solibail Famille et Isolé », les logements sont captés par l'organisme SOLIHA et les critères d'accès sont définis par la DRIHL dans un référentiel datant de 2017.

5.5.1 Le Solibail

Ce dispositif d'intermédiation locative « réservé » précédemment aux familles, s'est ouvert en septembre 2020 aux personnes isolées, à la rue ou hébergées de façon très précaire.

Dans le cadre du dispositif Solibail, le SIAO 77 est garant du parcours de la personne orientée dans toutes les étapes de la procédure d'admission au sein de la structure, dans le logiciel SI SIAO. Les orientations sont adressées au GIP HABITAT, qui valide la candidature du ménage avant de la transmettre aux gestionnaires du logement disponible. Dans le département de Seine-et-Marne, il existe 6 gestionnaires qui accueillent 1935 personnes sur des logements accompagnés en diffus.

Le dispositif de l'intermédiation locative a une particularité : le SIAO 77 peut orienter un ménage sur l'ensemble de la région Ile de France, selon des délais de priorité (voir tableau ci-dessous).

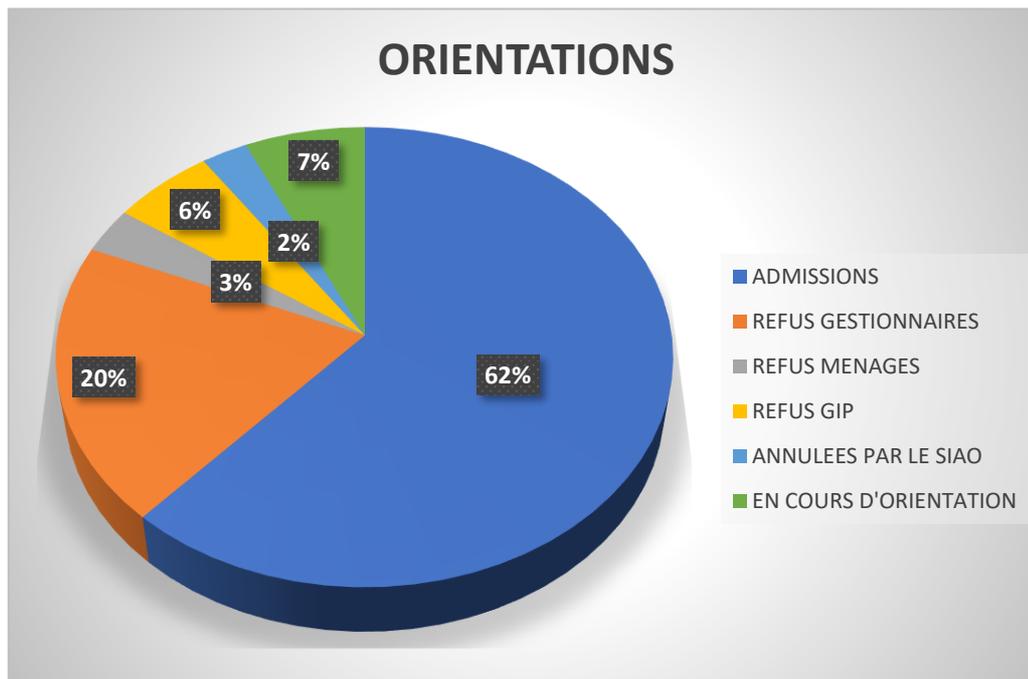
Premier délai de priorité : 48 heures	Date expiration du Deuxième délai de priorité : 48 heures	Date expiration du Troisième délai de priorité : 48 heures
SIAO 75 si nouvelle captation ou SIAO 93 si nouvelle captation dans le 93 ou SIAO du département où se situe le logement si logement en relocation HOTEL UNIQUEMENT	SIAO du département où se situe le logement si nouvelle captation ou SIAO 75 si logement en relocation HOTEL ou à défaut sortant STRUCTURE D'HEBERGEMENT OU PU DAHO ou AUTRE MENAGE ELIGIBLE	Tous les SIAO MENAGE SORTANT D'HOTEL OU A DEFAUT : MENAGE SORTANT DE STRUCTURE D'HEBERGEMENT OU PU DAHO ou AUTRE MENAGE ELIGIBLE

Bien que le dispositif Solibail permette au SIAO 77 de proposer des candidatures au gestionnaire hors 77, l'ancrage de la famille dans le département ne rend pas forcément possible ou judicieux, l'orientation vers un autre département. Les propositions de changement de département sont faites lorsque la famille a une implantation professionnelle dans le département du logement Solibail.

Cette année, le SIAO 77 a néanmoins orienté **6 ménages hors du département**, notamment au motif du rapprochement du lieu de travail ou de la disponibilité d'un logement accompagné pour une grande composition familiale (T4, notamment).

A ce jour, le logiciel ne permet pas de comptabiliser le nombre de logements au sein du dispositif Solibail famille et isolé. Cependant, en cette fin d'année 2022, le GIP HABITAT recense 713 ménages occupant un logement Solibail en Seine-et-Marne, soit 2165 personnes (922 adultes et 1243 enfants).

Le SIAO 77 a réalisé **188 orientations** vers ce dispositif au cours de l'année écoulée.



Sur les 188 orientations effectuées vers le dispositif Solibail :

- ✓ 116 orientations ont abouti à une admission,
- ✓ 59 ont été refusées,
- ✓ 13 orientations sont en cours.

Les refus se répartissent ainsi :

🌀 **6 ménages ont refusé la proposition de logement en Solibail faite par le SIAO 77**

Les motifs évoqués par les familles sont pour la majorité liés à la dégradation de certains logements ainsi qu'à une distance avec le lieu de travail estimée trop importante.

🌀 **37 refus ont été défendus par les gestionnaires**

Les motifs évoqués par les gestionnaires s'orientent principalement sur le manque d'autonomie des familles et leur besoin d'accompagnement global.

🌀 **11 refus ont été effectués par le GIP HABITAT**

Les motifs évoqués par le GIP HABITAT s'orientent principalement sur l'inadaptation de la typologie du logement par rapport à la composition des familles orientées.

🌀 **5 propositions ont été annulées par le SIAO 77**

Pour la majorité, ces annulations sont dues à la non-disponibilité du logement se trouvant sur un délai « TOUS SIAO ».

La crise sanitaire et ses répercussions toujours actuelles, ont eu pour conséquence l'émergence de nombreux questionnements, notamment concernant :

❖ **L'orientation des Personnes victimes de violence**

En effet, l'équipe interroge régulièrement le GIP HABITAT sur le statut locatif et marital des personnes victimes de violences et plus particulièrement les femmes dans le secteur de la Seine et Marne, suivies par des associations avec ou sans dépôt de plainte. Certains gestionnaires se montrent toujours réticents à accepter l'orientation de femmes victimes de violences restées au domicile conjugal.



Ainsi, à la suite de nombreuses interrogations de la part des associations accompagnant ce public, La Plateforme Insertion du SIAO 77 a organisé un temps d'échange partenarial avec les travailleurs sociaux de SOS femmes. Ce dernier a permis de mettre en lumière la difficulté actuelle pour ce public à être réorienté vers le dispositif Solibail, dont les critères d'accès semblent s'être rigidifiés.

De façon générale, il semble en effet que certains critères d'accès soient questionnés par les gestionnaires. En effet, certains documents sont demandés par ces derniers et semblent conditionner à ce jour l'accès au dispositif : DLS en cours, avis d'imposition séparés. Ces derniers ne sont pas mentionnés dans le référentiel Solibail actuel. Dans le cadre des violences conjugales et familiales, les documents administratifs sont souvent une source de conflit et donc une pression possible de l'auteur des violences sur la personne victime des violences.

Dans ce contexte, l'accès au logement social a été priorisé pour les personnes victimes de violences. Il semble incohérent que les dispositifs de logement de transition soient plus inaccessibles pour ces personnes que le logement dit Autonome. C'est pourtant la tendance à ce jour.

❖ **L'orientation des personnes ayant le statut de réfugié ou bénéficiaire de la protection subsidiaire**

Des questionnements et des réflexions d'équipe se portent également sur l'orientation des personnes ayant obtenu le statut de réfugié ou le bénéfice de la protection subsidiaire, et dont la demande de réunification familiale est en cours ou envisagée.

L'étape à laquelle se trouve cette dernière peut amener diverses difficultés, notamment en termes de capacité financière et/ou de suroccupation du logement. En effet, afin que l'appartement puisse correspondre à la future composition familiale, il n'est alors pas possible d'orienter vers un logement T4, par exemple, une personne isolée ayant pour seule ressource le RSA. Cependant, au vu des divers retours des gestionnaires, il ne semble pas non plus cohérent d'orienter cette même personne vers un studio, car rapidement ce dernier et sa famille se retrouveront en suroccupation.



Dans ce cadre, le SIAO 77 réfléchit à sécuriser et rassurer les gestionnaires en proposant des procédures en partenariat avec les résidences sociales de Seine-et-Marne. L'objectif serait de pouvoir proposer aux personnes isolées (avec procédure de réunification en cours), la possibilité d'accéder à un studio avant d'être réorientés (lorsque la famille sera arrivée sur le territoire) vers un logement Solibail adapté à la nouvelle composition familiale. Cette procédure est encore à l'étape de réflexion.

❖ **L'orientation des grandes compositions familiales**

Le Solibail s'adressant plus particulièrement aux familles, les typologies des logements vacants proposés questionnent. En effet, les familles orientées vers le dispositif Solibail se composent majoritairement de :

- Personne isolée avec 2 à 3 enfants
- Couple (dont la femme est enceinte) avec 2 à 3 enfants

Des familles souhaitent, également, être orientées avec leurs enfants majeurs, ce qui impose, de fait, une typologie adaptée à ces compositions familiales.

Dans les faits, afin de répondre à la majorité des demandes en Solibail, il serait nécessaire que la typologie des logements captés et proposés soient des T3, des T4 voire des T5. Cependant, ces derniers mois, la disponibilité d'une majorité de T2, et notamment de petits T2 est constatée dans lesquels seules des femmes enceintes isolées ou avec un enfant en bas âge peuvent être orientées.

Ainsi, l'équipe est en difficulté pour proposer des logements Solibail aux familles ayant de grandes compositions familiales.

❖ **L'orientation des personnes mises à l'abri à l'hôtel 115 n'ayant pas d'accompagnement par un référent PASH**

Durant cette année, diverses difficultés générées par l'absence de référent social nommé pour le suivi des personnes mises à l'abri à l'hôtel ont été relevées.

Le dispositif Solibail doit permettre la fluidité sur les mises à l'abri 115. En parallèle, le dispositif ayant des critères d'accès spécifiques et « exigeants » (insertion professionnelle en cours et ressources stables, épargne ou économie pour l'achat de meubles, autonomie dans les démarches administratives sans lien avec l'accès au logement...), le ménage doit être préparé à une orientation rapide : moins de trente jours si le logement est vide de tout occupant, une semaine pour quitter la chambre d'hôtel dès la remise des clés.

En comparaison, l'accès au logement social peut se faire en plusieurs semaines voire plusieurs mois.

L'absence de préparation à l'accès au Solibail, peut avoir plusieurs causes.

- Premier cas de figure : le ménage est dans l'attente de l'attribution d'un référent social de la PASH, sans relais depuis leur mise à l'abri à l'hôtel et sans suivi social avant la mise à l'abri.
- Second cas de figure : le ménage est suivi par la MDS (ou CCAS) dans le cadre d'un suivi ponctuel : à la suite d'un rendez-vous en permanence à la MDS, un suivi social de 4 mois est mis en place. Pas d'accompagnement réel de la famille.
- Dernier cas de figure : le ménage était suivi par la MDS avant la mise à l'abri à l'hôtel et le suivi social perdue dans l'attente de la mise en place d'un suivi PASH. Pour autant, le maintien du suivi n'est pas toujours efficient, certaines MDS expliquant que c'est le rôle de la PASH.

La conséquence de l'absence de suivi social adapté à la mise à l'abri à l'hôtel génère des difficultés dans l'orientation vers le dispositif Solibail.

- L'évaluation de l'autonomie des personnes (ou du besoin d'accompagnement)
- La préparation des ménages à l'accès à l'intermédiation locative : pas de déclaratif, le ménage doit justifier de sa situation par des documents, y compris de sa situation financière,
- Leur suivi dans les différentes étapes de l'accès au logement Solibail,
- L'accompagnement lors de leur entrée dans le logement de transition,
- Les MDS surchargées : évaluation très succincte de la capacité de la famille à intégrer un dispositif de logement de transition (insertion professionnelle non questionnée...)
- L'absence de suivi de certaines MDS au-delà de 4 mois générant des difficultés de mise à jour des demandes : pas d'interlocuteur pour les travailleurs sociaux orienteurs.

Ces accompagnements par les MDS représentent environ 25% des familles mises à l'abri à l'hôtel et orientées en Solibail.

Pour le dispositif Solibail, ces difficultés ont eu pour conséquence un manque d'informations concrètes sur la situation réelle des personnes orientées. Il semble que cela ait entraîné une augmentation des refus des gestionnaires pour incohérence des éléments fournis (dispositifs non adaptés : absence d'épargne, dette non déclarée au référent de la MDS, absence d'habitude de paiement de participation financière...).

❖ **Un Parc locatif vieillissant**

Les gestionnaires ont pu également faire remonter des difficultés pour maintenir « en bon état de location » des logements vieillissants : leur constat et les remarques des ménages orientés comme celles des référents sociaux accompagnants, ont également alerté l'équipe sur son rôle dans la transmission des informations reçues ainsi que leur traitement.

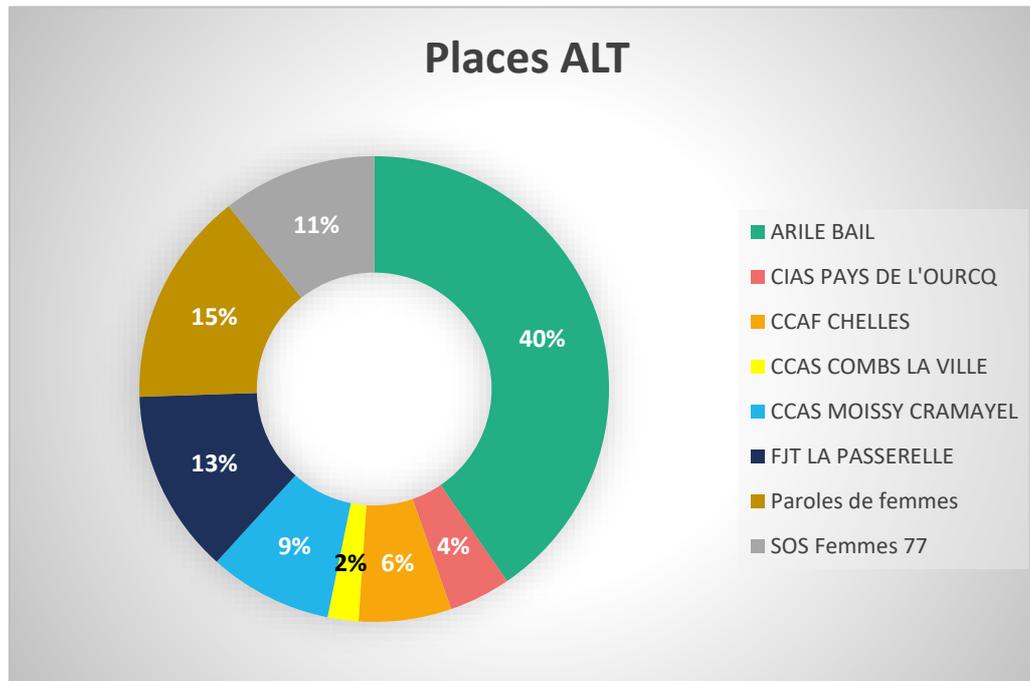


Au vu de ces divers éléments, de l'évolution des parcours de vie des personnes en situation de précarité locative et compte tenu de l'ancienneté du référentiel Solibail, il semble indispensable que des temps

d'échanges et de partages puissent s'imaginer, entre les associations gestionnaires des logements, la DRIHL, le GIP et les travailleurs sociaux orienteurs.

5.5.2 L'ALT : Allocation Logement Temporaire

Le contingent des places réservées au SIAO 77 est constitué de **48 places réparties sur 5 territoires** avec une particularité pour les places des deux associations accompagnants les personnes victimes de violences : leur contingent est géré en interne, étant donné le public spécifique qu'elles accompagnent.



Pour chaque structure, les places sont soumises à des critères d'orientation en lien avec le territoire et l'association, qui gère les places disponibles.

Ainsi, pour le nord de la Seine-et-Marne, l'association ARILE accueille des jeunes en insertion professionnelle de moins de 30 ans, dans des studios, des T2 ou T3, au sein de résidences privées ou au sein de logements sociaux.

Le CCAF accueille des hommes isolés en insertion professionnelle, sans limite d'âge et avec une implantation dans la commune de Chelles ou la communauté de commune.

Au cours de l'année, **20 orientations** ont pu être effectuées sur des places en ALT, principalement pour des personnes isolées et dans le nord de la Seine-et-Marne.

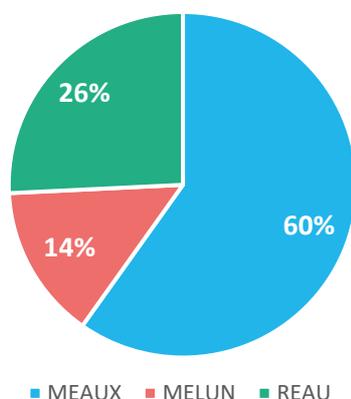
5 - 6 Autres activités du SIAO 77

5.6.1 Le référent Justice

Lors de la crise sanitaire de 2020, les interventions en détention étaient suspendues. Néanmoins, un lien à distance était maintenu avec le SPIP. En 2021, les permanences ont repris petit à petit.

En 2022, les permanences ont repris normalement et le lien partenarial, qui était fragilisé, s'est renforcé par les multiples rencontres et échanges avec le SPIP. La présence des assistantes sociales dans chaque centre a permis une meilleure communication avec les équipes SPIP. Elles font le lien entre les CPIP et le SIAO 77. Un lien de confiance s'est créé avec chacune d'entre elles. L'arrivée prévue d'une assistante sociale à Réau va permettre également de fluidifier les échanges avec le SPIP.

Répartition des situations par établissement pénitentiaire 2022



Au cours de cette année, le SIAO 77 a été sollicité par les différents services d'insertion pénitentiaire pour 97 situations de personnes sortantes de détention.

Ces 97 demandes concernaient exclusivement des hommes isolés.

La reprise des permanences a permis de mieux informer les détenus sur les hébergements. En effet, la plupart des détenus pensent qu'ils vont être orientés vers un logement et non pas un hébergement. Ces entretiens permettent également de leur expliquer la distinction entre les deux. Ainsi, certains détenus refusent, lors de l'entretien, de réaliser une demande d'hébergement.

De plus, la situation des demandeurs, au moment de leur sortie, quant au critère des ressources, de l'emploi et des documents administratifs, rend l'orientation vers les dispositifs de logement accompagné, exceptionnelle. Une orientation vers un centre d'hébergement est bien souvent une étape incontournable avant le logement intermédiaire ou autonome.

Les orientations ont ainsi été réalisées vers des structures d'hébergement et majoritairement vers les places dédiées « public Justice » de l'association ARILE :

- 20 places Stabilisation (ARILE Horizon)
- 10 places d'hébergement d'urgence hivernale transformées en hébergement d'urgence Justice (ARILE Thémis)



Au cours de cette année, une forte hausse des orientations concluantes a été observée vers les structures d'hébergements (19 admissions en structures gérées par le SIAO 77 et 4 admissions hors champs du SIAO 77) et seulement 4 refus (2 refus de la structure et 2 refus de la personne). En effet, depuis que les permanences ont repris, la transmission d'informations auprès des personnes incarcérées a pu être améliorée. Ainsi, les personnes ont directement les informations concernant leur potentielle orientation. Un flyer a été mis en place à destination des détenus afin qu'ils aient le numéro du SIAO 77 pour communiquer leur numéro de téléphone mais aussi des adresses utiles telles que les accueils de jour de Seine-et-Marne.

Le travail d'information sur l'existence des différentes structures sur le secteur avec les équipes SPIP des trois centres de détention de Seine-et-Marne se poursuit. L'objectif initial était de former les CPIP au logiciel SI-SIAO. Néanmoins, le turn-over annuel des équipes SPIP complique la transmission d'informations et rend impossible la formation au logiciel. Aujourd'hui, il est important d'informer davantage les CPIP sur les solutions d'hébergement et de logement accompagné sur le territoire.

En effet, la perspective de former les CPIP reste une priorité car ils sont les interlocuteurs principaux des détenus. L'intervention du SIAO 77, pour être complémentaire, doit être comprise par l'ensemble des intervenants judiciaires. De fait, chaque année, un réel travail d'information semble adéquat et nécessaire à pérenniser pour permettre l'installation du travail en partenariat dans l'intérêt des détenus.

Le référent Justice travaille également à réduire l'écart entre les exigences de la Justice (obligation d'une adresse à la sortie) et la réalité du terrain : impossibilité de réserver une place d'hébergement au-delà d'une semaine, peu ou pas de places disponibles le jour de la sortie....

Une problématique a été soulevée lors des différentes interventions en détention : une proportion importante des personnes rencontrées a besoin d'un accompagnement médical, dont certains pour des troubles psychiatriques. L'appréciation des besoins des personnes et du type de structure adaptée reste complexe. En effet, l'autonomie dans le quotidien et dans le suivi médical est difficile à évaluer pendant la détention. Cela peut porter préjudice pour l'orientation.

Les orientations de ces profils vers des places d'hébergement se font à défaut d'avoir des structures de soins. Ce constat est problématique car ces orientations ne sont pas adaptées, les personnes se retrouvent en difficultés par manque d'accompagnement spécifique et médicamenteux.

➤ Partenariats et commissions

Une **commission partenariale** organisée par le SIAO 77 et le SPIP a été mise en place en décembre 2021. L'idée principale est d'échanger avec différents partenaires afin d'anticiper en amont les fins de peines difficiles. Cette commission a ainsi l'objectif de définir et entamer les démarches (MDPH, administratives, soins et les orientations (structure d'hébergement, structure de soins...) environ 1 an avant la sortie.

Cette année, cette instance a réuni le SPIP, le SIAO 77, les structures d'hébergement accueillant le public sortant de détention (Arile), le CSAPA et Cadence.

Un an après la mise en place de cette instance, un bilan positif a été fait avec l'ensemble des partenaires. Le travail de partenariat a été mis en avant renforçant les liens entre les partenaires et permettant une meilleure communication.

En 5 instances, 25 situations ont été étudiées, dont 5 dossiers ont eu une orientation positive vers un hébergement.

L'ensemble des partenaires étant favorable à la poursuite de cette instance, elle a été renouvelée et programmée pour l'année 2023. Il est envisagé d'inclure dans cette instance un versant du soin (notamment la psychiatrie) afin de compléter la pluridisciplinarité de cette commission. Les équipes mobiles psychiatries précarité du Nord de la Seine-et-Marne pour les commissions de 2023 seront donc sollicitées.

Depuis la fin d'année 2022, le SIAO 77 est convié aux **commissions d'attribution des places SAS** (Service d'Accompagnement Soutenu). Cette participation permet d'élargir le regard pluridisciplinaire sur les candidatures proposées. Ces commissions d'attribution réunissent la DDETS, la Préfecture, le SPIP, ARILE et le SIAO 77.

À la suite d'une rencontre réunissant la DDETS, le SPIP, la Préfecture, ARILE et le SIAO, il a été décidé que le SIAO 77 devienne **orienteur vers les places SAJE** (gérées précédemment par Arile). Début 2023, une rencontre avec la structure se tiendra pour définir cette nouvelle organisation. Le SIAO 77 bénéficiera alors de 11 places d'hébergement supplémentaires pour les personnes sortant de détention.

5.6.2 Les Référents Fluidité vers le logement

Au cours de l'année 2021, un nouveau poste a été créé au sein de la Plateforme Insertion du SIAO 77 : le référent fluidité vers le logement.

Au mois de juin 2022, il a été renforcé par la création d'un second poste. Les deux référents fonctionnent donc en binôme sur l'ensemble des missions du dispositif Fluidité.

Le rôle des référents fluidité consiste à avoir une attention particulière sur la fluidité du parcours des ménages présents en structure d'hébergement et/ou mal logés notamment en permettant à ces ménages, identifiés comme prêts au logement, d'accéder à un logement de droit commun.

Les différentes missions du référent fluidité :

- Les missions liées au DAHO

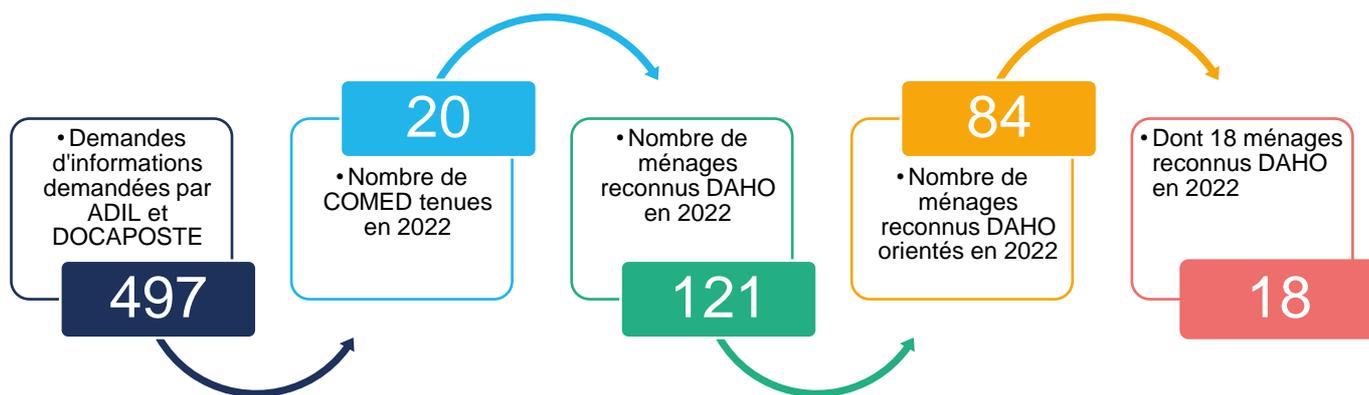
Jusqu'à présent, le SIAO 77 travaillait en lien avec les services de l'ADIL (Agence Départementale d'Information sur le Logement) et la DDETS dans le cadre de l'instruction des demandes de reconnaissance DAHO et DALO. Depuis le mois de juin 2022, le marché du DALO a été repris par DOCAPOSTE qui gère maintenant toute l'Île-de-France.

DOCAPOSTE et la DDETS sollicitent fréquemment le SIAO 77 concernant les informations relatives aux demandeurs afin de s'assurer, entre autres, de la date de la première évaluation SIAO et de la préconisation des demandes. En effet, un délai de deux mois après la première demande auprès du SIAO 77 est requis pour que le recours DAHO soit recevable. Le demandeur doit ainsi justifier de « démarches préalables » (demandes de mise à l'abri au 115 et/ou demandes d'hébergement auprès du SIAO 77). Les renseignements

demandés par DOCAPOSTE et la DDETS correspondent à la vérification de ces démarches préalables et du fait que le recours soit fondé ou non.

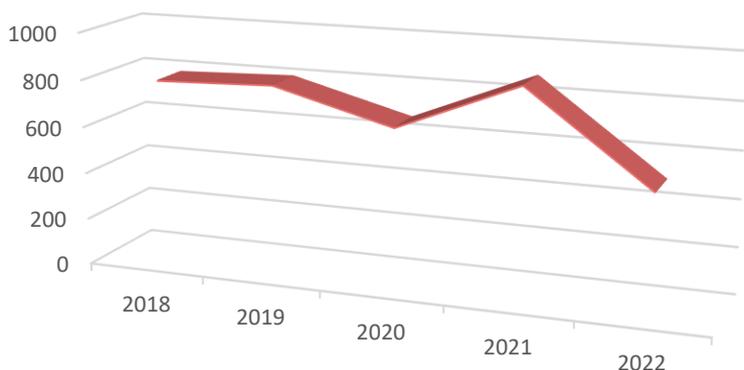
Le SIAO 77 est ensuite sollicité en amont des **COMED (Commission Départementale de Médiation)** afin d'actualiser les données transmises à DOCAPOSTE sur les ménages inscrits à l'ordre du jour.

Par la suite, le SIAO 77 réceptionne les décisions prises par la COMED et met à jour son tableau DAHO interne, recensant l'ensemble des ménages reconnu prioritaire DAHO.



Il est à noter que 21 reconnaissances DAHO sont des requalifications de demandes DALO.

Nombre de demandes d'informations



Depuis la reprise du marché par DOCAPOSTE, le SIAO 77 a connu une baisse importante de demandes d'informations. En effet, alors que l'ADIL pouvait solliciter le SIAO 77 aussi bien pour les demandes DAHO que pour les demandes DALO, DOCAPOSTE interroge le SIAO 77 uniquement pour les demandes DAHO inscrites à l'ordre du jour des COMED.

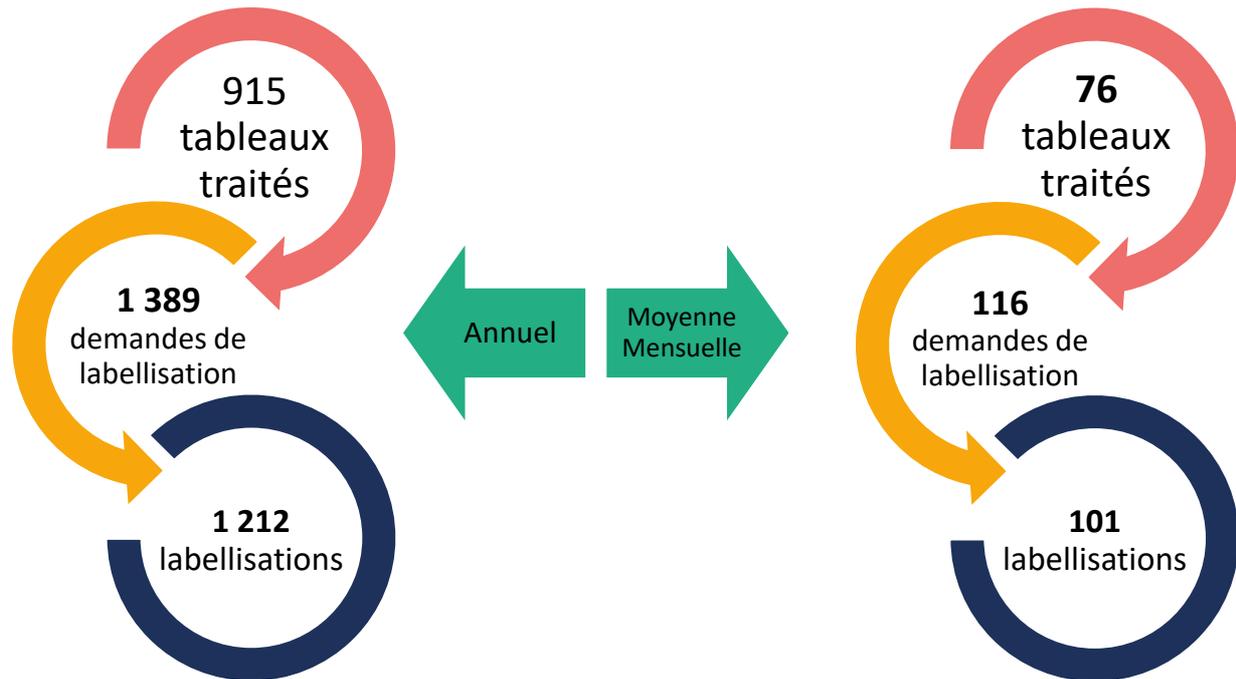
■ Nombre de demandes d'informations

- Les missions liées au SYPLO (Système Priorité Logement)

Les référents fluidité ont également pour mission la labellisation SYPLO des ménages prêts au relogement mis à l'abri par la Plateforme 115 du SIAO 77 ou hébergés au sein de structures généralistes financées par l'Etat.

Le SYPLO constitue un vivier de ménages prioritaires à l'accès au logement social et jugés « prêts au logement » par leurs travailleurs sociaux qui assurent leur accompagnement.

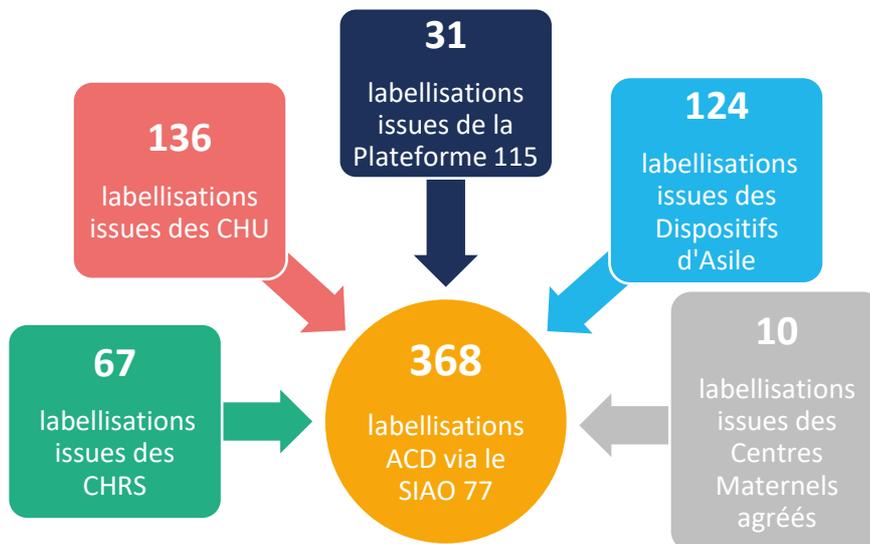
Pour cela, chaque mois, les structures concernées font parvenir au SIAO 77 les éléments d'informations relatifs aux familles relogeables via un « tableau navette », il s'agit d'un tableau recensant l'ensemble des éléments nécessaires à la labellisation SYPLO d'une personne. Dans un souci de gestion, celui-ci est à envoyer entre le 20 et le 25 du mois.



Depuis le mois de novembre 2022, l'équipe de la Plateforme Insertion du SIAO 77 a accès en consultation au SNE (Système National d'Enregistrement). Ainsi, il est désormais possible d'accéder à la demande de logement social des usagers et de déterminer si une labellisation SYPLO est possible ou non. L'objectif principal est de constituer un vivier de personnes labellisées SYPLO avec des demandes de logement social complètes et à jour et ainsi favoriser la proposition de logement par les bailleurs.

Le SIAO 77 a travaillé en lien avec la DDETS sur une **nouvelle procédure de labellisation SYPLO** qui ne passera plus par les tableaux navettes mais par le logiciel SI-SIAO. Ainsi, les prescripteurs formuleront leur demande de labellisation SYPLO en réalisant une évaluation avec préconisation « logement de droit commun ». Ce système permettra de diminuer l'envoi de nombreux tableaux et ainsi respecter les conditions demandées par la loi RGPD. Cette nouvelle procédure devrait entrer en application dans le courant du 1er trimestre 2023.

- Les missions liées aux Accords Collectifs Départementaux (ACD)



Le protocole, signé le 30 décembre 2016, fixe des objectifs de logements ou relogements annuels aux bailleurs du département.

Chaque mois, la plateforme Insertion du SIAO 77 recense dans un tableau envoyé à la DDETS, les ménages labellisés SYPLO, sans conditions de ressources, hébergés en structure d'hébergement, dans un dispositif d'asile, en Centre Maternel agréé ou mis à l'abri à l'hôtel.

La DDETS effectue la suite de la labellisation dite « PDALHPD ».

Cette opération permet au service logement de la Préfecture et aux bailleurs d'identifier ces ménages comme prioritaires dans SYPLO afin de leur proposer rapidement un logement.

- Le partenariat avec les bailleurs

L'objectif de ces postes étant la fluidité vers le logement, l'une des missions des référents Fluidité du SIAO 77 est donc de créer et développer un partenariat avec les bailleurs sociaux de Seine-et-Marne.

L'objectif est de proposer des candidats hébergés en structure d'hébergement, à la rue ou mal logés pour des logements disponibles proposés par la DDETS et les bailleurs.

Un travail de démarchage auprès des bailleurs du département a été réalisé. Une rencontre et la mise en place d'une convention avec VAL DU LOING, l'AIPI ont pu être réalisées. Des partenariats existent avec d'autres bailleurs proposant des logements tels que CDC HABITAT, l'AIPI.

La DDETS propose également au SIAO 77 des logements pour qui aucun candidat n'a été trouvé dans le cadre des CLC.

Une communication à ce sujet via une Newsletter a été mise en place afin que tous les prescripteurs puissent être informés.

Le partenariat avec les bailleurs a commencé au mois d'octobre 2022. Au cours de ces 3 mois, le SIAO 77 a reçu **15 propositions de logements** et a ainsi pu proposer **10 candidatures**.

4 ménages se sont vu attribuer le logement sur lequel ils étaient positionnés.

2 de ces ménages étaient hébergés par des tiers, 1 était en fin de prise en charge d'un accueil mère enfant et 1 était mis à l'abri à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO 77.



Retour du bailleur AIPI à la suite du 1er bail signé dans le cadre de notre partenariat :

"Monsieur D. est entré dans les lieux hier bien que notre rendez-vous avait seulement pour objet de lui présenter le logement en vue qu'il confirme son intérêt. (...) monsieur s'est présenté une heure et demie avant l'heure de notre rendez-vous, a fait ses repérages, avait déjà son attestation d'assurance prise à compter du 1/1/2023 (...); Il s'est montré très satisfait du logement proprement dit.

Prise au dépourvu, et devant un tel enthousiasme, je lui ai remis les clés et nous avons convenu de régulariser dans la foulée. Nous avons donc fait l'état des lieux sans support (le logement est à l'état neuf à l'exception de traces de brûlure sur le sol dans une chambre) avec des photos et suis en train de régulariser l'administratif.

Quand nous avons quitté les lieux, monsieur m'a emprunté un stylo et mis son nom sur la boîte aux lettres 😊"

- La mission de fluidité des structures sur le logiciel SI-SIAO

La mission de fluidité des structures dans le logiciel SI-SIAO est également une mission à mettre en place. Le référent devra :

- Vérifier l'existence des demandes à quinze jours de présence
- Vérifier la mise à jour des demandes
- Vérifier la pertinence des préconisations « maintien sur le même dispositif »
- Vérifier la pertinence des préconisations « logement autonome »

- Les missions liées à l'AVDL Hors DALO

L'AVDL Hors DALO est un dispositif financé par l'Etat dans le cadre du décret n°2009-1684 du 30 décembre 2009 relatif aux agréments des organismes effectuant des activités en faveur du logement des personnes défavorisées.

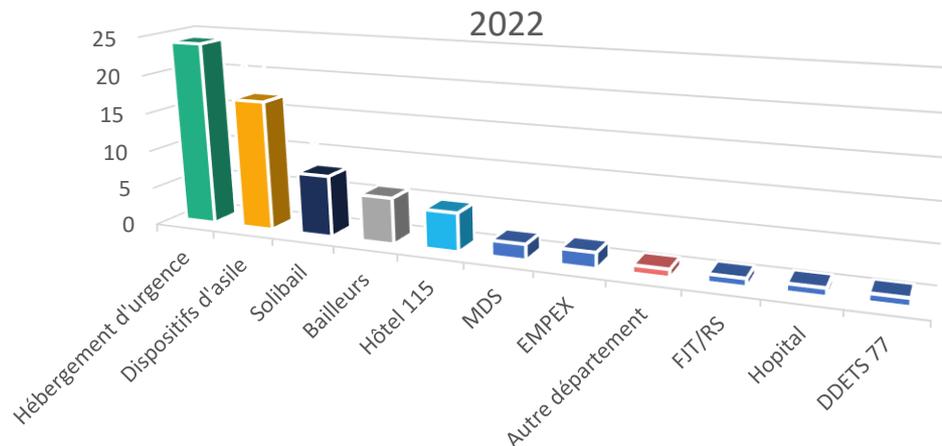
Cette mesure d'accompagnement s'adresse :

- Aux ménages Sans Domicile Fixe en mesure d'intégrer un logement autonome
- Aux ménages dont la résiliation du bail a été prononcée par le juge
- Aux ménages menacés d'expulsion sans accompagnement et en grand besoin, au stade du commandement de payer
- Aux ménages entrant en Résidence Sociale et FJT où il n'y a pas d'accompagnement social

- Aux réfugiés sortant de CPH, HUDA, CADA et CAES à la suite d'une attribution de logement
- Aux ménages sortant de CHU, HUAS, ALTHO et Hôtel 115 à la suite d'une attribution de logement
- Aux ménages sortants de Solibail à la suite d'une attribution de logement
- Aux ménages sortants de Résidence Sociale et FJT à la suite d'une attribution de logement

Les prescripteurs pour ces mesures sont : les bailleurs sociaux, les maraudes, les SIAO, les structures d'hébergement et du logement accompagné, Solibail, la CCAPEX, la DDETS 77, et les transferts entre départements.

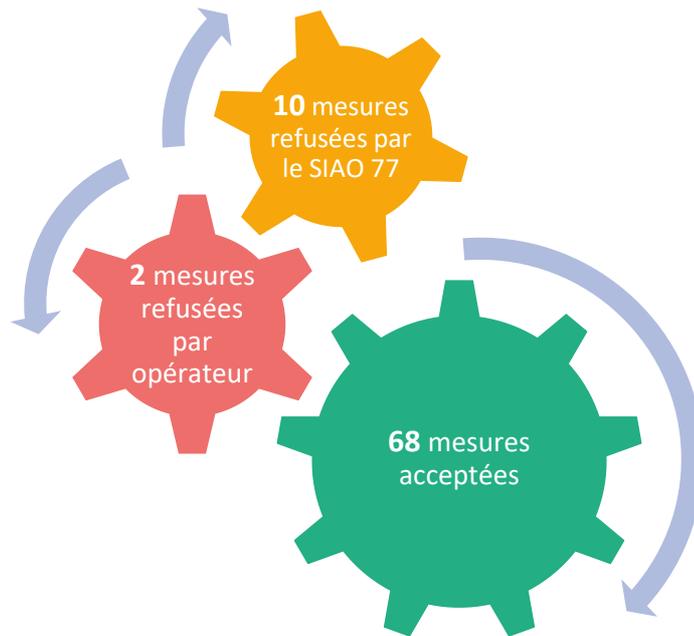
Prescripteurs des mesures AVDL Hors DALO au cours de l'année



Dans ce cadre, le SIAO 77 réceptionne les demandes de mesure AVDL Hors DALO et saisit l'un des trois opérateurs AVDL du département. Ce dernier effectue un diagnostic social et préconise, le cas échéant :

- Un accompagnement **VERS** le logement :
 - Proposer un accompagnement adapté à des ménages passant directement de la rue au logement.
 - Permettre l'accès aux droits et la réalisation des formalités administratives.
 - Rechercher un logement adapté
- Un Accompagnement **DANS** le logement :
 - Prévenir les risques d'expulsion des ménages en difficultés.
 - Permettre l'accès aux droits et la réalisation des formalités administratives.
 - Prévenir les impayés de loyer et assurer un suivi budgétaire, si besoin.
 - Favoriser les sorties des structures vers le logement.

Pour solliciter une mesure AVDL Hors DALO, les personnes doivent être en situation régulière sur le territoire, avoir des droits aux prestations, disposer de ressources, adhérer à la mesure. Les travailleurs sociaux des structures partenaires communiquent alors une fiche de liaison. L'accompagnement social est mené sous la forme d'entretiens individuels, de visites à domicile et d'ateliers collectifs.

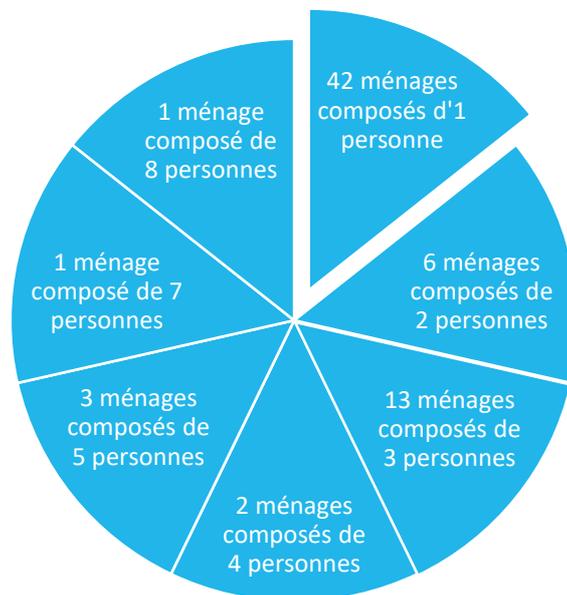


Au cours de l'année 2022, le SIAO 77 a ainsi orienté **80 mesures AVDL Hors DALO** vers les opérateurs seine-et-marnais.

Parmi les 68 mesures acceptées par les opérateurs :

- 50 ménages étaient en structure d'hébergement,
- 5 ménages étaient à la rue ou chez des tiers,
- 9 ménages étaient mis à l'abri à l'hôtel par la Plateforme 115
- 4 ménages étaient en logement.

Les 68 mesures AVDL Hors DALO acceptées concernent **131 personnes** (74 adultes et 57 enfants).



5.6.3 Le Référent Publics Spécifiques

Depuis 2021, la mission principale du Référent Publics Spécifiques est d'obtenir une visibilité plus fine sur 3 types de publics :

- Les femmes enceintes ou sortant de maternité
- Les jeunes majeurs sortant de l'ASE
- Les grands marginaux

Les femmes enceintes ou sortant de maternité (FE/FSM)

Un partenariat sous forme de permanences avec les hôpitaux de Meaux et Melun avait été engagé au cours de l'année 2021. L'objectif était d'être le contact privilégié pour permettre l'échange sur les situations, sur les demandes d'hébergement en cours et si besoin, aider lors des difficultés rencontrées avec le logiciel.

Le bilan a montré la non-pertinence de cette organisation. Le Référent Publics Spécifiques restait tout de même le contact privilégié et pouvait se déplacer ponctuellement en cas de besoin. Ainsi, de façon très ponctuelle, les assistantes sociales des services maternités échangent avec le Référent Publics Spécifiques autour de situations complexes de jeunes mamans sans solution d'hébergement.

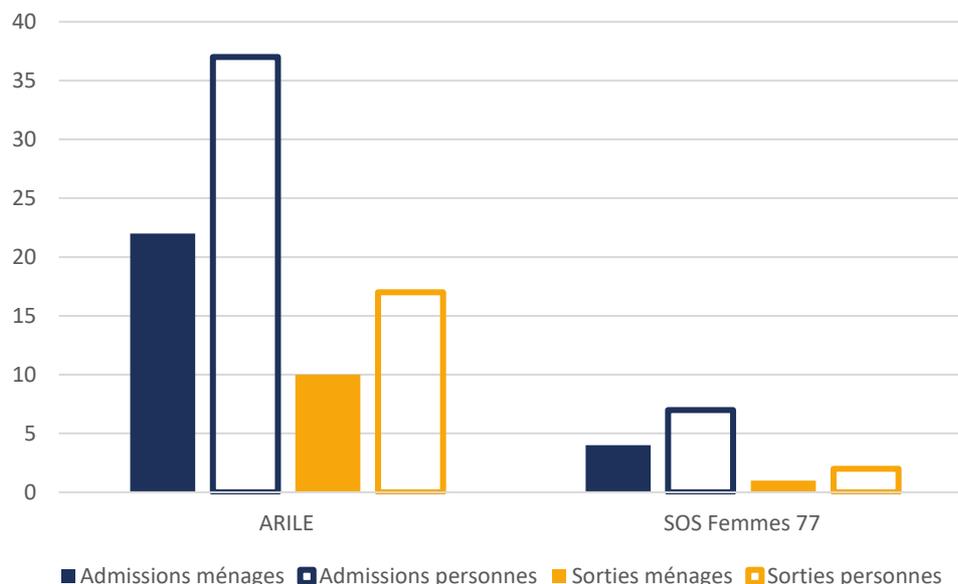
Une réflexion est en cours pour la mise en place d'autres axes collaboratifs éventuels.

Au cours du mois d'octobre 2021, 18 places ont été financées afin de favoriser l'hébergement pour les femmes enceintes et/ou sortant de maternité :

- 5 places Femmes enceintes victimes de violences à SOS Femmes
- 13 places Femmes enceintes et/ou sortantes de maternité à ARILE établissement DEMETER

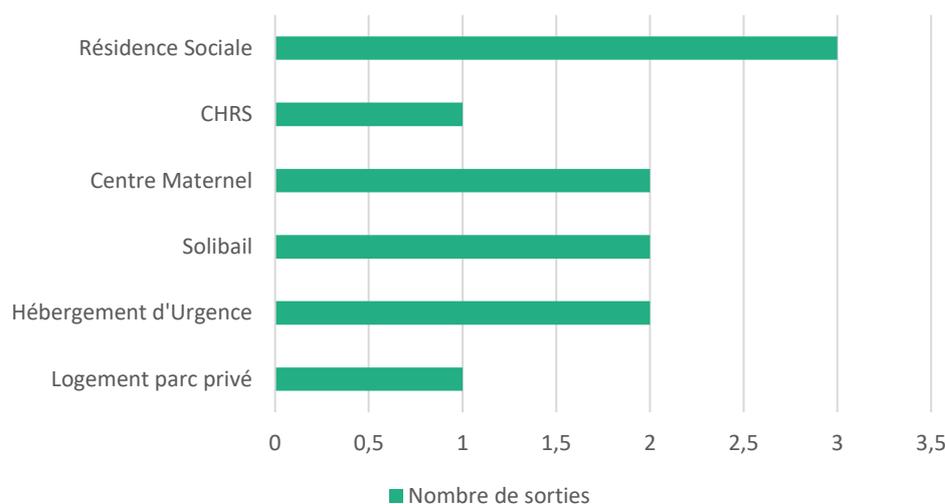
Ces places sont réservées uniquement aux femmes isolées enceintes ou avec un nourrisson. La prise en charge est jusqu'au 1 an de l'enfant.

Admissions et sorties places FE/FSM 2022



Une rencontre a été organisée avec les équipes de chaque association dans le but d'échanger et saisir les missions de chaque service. Cela a permis de définir le travail consensuel, de renforcer la qualité des échanges entre professionnels afin de réfléchir, en toute objectivité, sur les différentes situations.

Les sorties des places FE/FSM



Afin de fluidifier le dispositif, il s'agit d'anticiper la réorientation des personnes hébergées trois mois environ avant les 1 an de l'enfant dans le but de ne pas interrompre un accompagnement déjà inscrit et mettre en difficulté le ménage.

Au cours de cette année, différents partenaires œuvrant auprès de ce public ont été rencontrés :

- SAMELY, dispositif dont la mission principale est la mise en place de soins des jeunes mères et la coordination des soins. Lors d'une rencontre, l'échange a porté sur les pratiques respectives et comment faire le lien sur des situations complexes.
- SOLIPAM assure la coordination des soins dans toute l'Ile-de-France pour des femmes seules et en précarité. Le chargé de projet a émis son intention de créer des ateliers interactifs et de sensibilisation auprès des femmes prises en charge à l'hôtel, ou en structure d'hébergement en lien avec le SIAO 77.
- ARS : fait part des projets mis en place et pour lesquels le SIAO 77 fait lien. Afin de répondre à la capacité d'accueil en tensions dans les maternités et aux femmes enceintes en grande précarité, il a été créé la cellule AIMA (Aide à l'Inscription en Maternité) pouvant accompagner les femmes qui n'ont pas de suivi de grossesse en les orientant vers les maternités tout en assurant un maintien de lieu d'hébergement sécurisé.

🚦 Les Jeunes majeurs sortants de l'ASE

Un travail collaboratif avec le Conseil Départemental et les partenaires (MDS, ASE, Préfecture, ex DIRECTT, Education Nationale) préparant les sorties de l'ASE pour les MNA avait débuté via un tableau partagé sécurisé. Cette collaboration a trouvé ses limites dans la chronophagie du remplissage de ce tableau.

De même, des permanences à destination des MNA avaient été mises en place au sein d'une association accompagnant ce jeune public. Devant le peu de mobilisation et de disponibilité (la très grande majorité est en formation ou en apprentissage) des jeunes gens, elles ont dû s'arrêter.

Cependant, deux constats importants concernant les jeunes demandeurs d'hébergement sont faits :

- Ce public est mobile et semble trouver des ressources plus facilement. Dès lors, les propositions d'hébergement, que le SIAO 77 peut faire, avortent régulièrement au profit d'une solution amicale qui risque de ne pas tenir dans le temps.
- Un manque de structures intermédiaires entre les jeunes majeurs sortant de l'ASE et les Résidences Sociales ou logement de droit commun. En effet, bon nombre de MNA pourraient prétendre à un accès à un logement accompagné (FJT ou Résidence Sociale) ou à un logement social cependant leur situation administrative ne le leur permet pas (un récépissé de première demande de titre de séjour n'ouvrant pas droit aux APL ne permet pas l'accès au logement). La seule orientation possible devient l'hébergement.

Afin de travailler et réfléchir sur les besoins de ce public, des prises de contact ont été entreprises avec des services de l'ASE, le but étant une éventuelle mise en place d'un travail efficient.

De même, l'accès de ce jeune public au logement accompagné doit être favorisé en sécurisant avec une réorientation en cas de besoin.

Les grands marginaux

La particularité de ce public est la difficulté à le mobiliser du fait de son souhait « à vouloir vivre » à la rue souvent liée à l'inadéquation de son style de vie et la vie en structure. Les lieux de vie proposés sont trop contraignants et inadaptés à ce besoin de liberté.

Néanmoins, l'équipe en partenariat avec la Veille Sociale du SIAO 77, participe aux différentes instances mises en place avec pour objectif de trouver des solutions de « sortie de la rue » pour certains d'entre eux.

En juin 2022, un service expérimental « Un Nouveau Toi » dont les missions et l'accompagnement s'adaptent à la population accueillie a été rencontré. Il semble que cela soit un tremplin pour la réadaptation voire l'adaptation de la personne à une vie sociale. Ce modèle expérimental de prise en charge peut être une solution afin que les personnes marginalisées puissent avoir le temps de s'habituer et s'inscrire dans un accompagnement souple.

En partant du constat que ces trois publics « spécifiques » à la rue ou mal logés fréquentent tous trois les Accueils de Jour, un partenariat auprès de certains de ces derniers a été mis en place.

L'équipe doit s'adapter aux besoins et aux contraintes de chacun, si bien que ses interventions sont différentes d'une association à l'autre.

Ainsi, face à l'autonomie de l'équipe de l'Accueil de Jour d'Empreintes Centre dans la réalisation des demandes d'hébergements, une permanence mensuelle a été mise en place pour échanger sur les situations complexes.

Pour l'Accueil de Jour d'Equalis, l'équipe ressent un besoin d'accompagnement plus soutenu pour l'élaboration des demandes d'hébergement et pour un soutien au niveau du logiciel SIAO. Une permanence hebdomadaire est donc assurée. Lors du dernier bilan (mi-octobre 2022) et au vu de la réduction du personnel, un mercredi sur deux sera dédié à la réalisation des évaluations SI SIAO. Il s'avère que ces temps de rencontre avec le public sont concluants, par la qualité de l'échange et du temps imparti dans la compréhension du fonctionnement du logiciel car l'équipe d'adapte au rythme de la personne ce que l'équipe de l'ADJ ne peut se permettre par manque de temps et d'effectif.

Des permanences mensuelles à l'Accueil de Jour d'Empreintes Bussy Saint Martin débuteront début 2023.

5 - 7 Le mot du chef de service de la Plateforme Insertion du SIAO 77

Avant toute chose, je tiens à remercier l'ensemble de l'équipe du SIAO 77 Plateforme Insertion pour l'implication, le sérieux, la bienveillance et la patience dont elle fait preuve au quotidien ainsi que les équipes de la DDETS pour la confiance qu'elles nous accordent depuis plusieurs années.

Cette année 2022 a été marquée par la volonté de l'Etat d'affirmer le rôle du SIAO 77 dans le Logement d'Abord en renforçant l'équipe d'un Référent Fluidité.

L'année 2023 sera donc essentiellement tournée vers le développement des missions de partenariat avec les bailleurs afin d'affirmer ce rôle confié au SIAO 77.

L'objectif sera d'accroître et de renforcer notre partenariat sans perdre de vue notre ligne directrice : la fluidité du parcours des ménages à la rue ou mal logés vers une solution adaptée, en particulier vers le logement.

Depuis la fin de la crise sanitaire, nous avons pu reprendre progressivement nos rencontres avec les partenaires. Ces rencontres sont importantes et enrichissantes pour les équipes car elles sont l'occasion de se rencontrer et d'échanger d'une part sur le champ d'action et les procédures du SIAO et d'autre part autour du fonctionnement et des contraintes des partenaires. Ces échanges sont par la suite indispensables pour

procéder à des orientations adaptées aux situations des ménages en demande, nous allons donc les renforcer au cours de l'année à venir.

L'avenir proche sera donc sous le signe de l'adaptabilité et de la flexibilité afin d'avancer et d'améliorer nos pratiques et nos champs d'interventions toujours dans l'intérêt des ménages à la rue ou mal logés et d'ainsi tendre vers l'amélioration de la fluidité des parcours de la rue ou de l'hébergement vers le logement tout en respectant les droits et dignité des personnes.

Les objectifs de l'année 2023 seront donc :

Objectifs des dispositifs Urgence et Insertion

Parfaire le partenariat et la connaissance des centres d'hébergement

Améliorer l'organisation interne en créant un « pôle hébergement »

Objectifs logement accompagné

Parfaire le partenariat existant et la connaissance des structures de logement accompagné

Participer aux différentes commissions organisées par les gestionnaires

Objectifs Solibail

Participer aux COPIL Solibail pour la rédaction d'un nouveau référentiel Solibail

Rencontrer les gestionnaires

Les objectifs fluidité

Mettre en place la nouvelle procédure de labellisation SYPLO, dite « au fil de l'eau »

Etendre le partenariat avec les bailleurs

Participer aux CLC et aux CALEOL

Réfléchir à la pertinence d'un partenariat avec les structures d'hébergement pour personnes vieillissantes

Mettre en place la mission de fluidité des structures sur le logiciel SI-SIAO

Les objectifs Justice

Améliorer le partenariat avec le SPIP.

Organiser les orientations vers les places SAJE.

Mettre en place des actions collectives avec les assistantes sociales du SPIP.

Etablir une meilleure communication entre les référents Justice des différents SIAO afin de fluidifier au mieux les demandes des usagers.

Objectifs Publics spécifiques

Créer et développer le partenariat avec les Accueils de Jour, les PMI, les services de l'ASE...

En conclusion, la citation d'Alexander Graham Bell : « *Les grandes découvertes et les améliorations impliquent constamment la coopération de nombreux esprits.* » résume parfaitement le nécessaire travail de partenariat et de collaboration que nous devons maintenir et améliorer afin d'atteindre nos objectifs communs.

Christophe BOUHOURD

6 - La plateforme 115 en Seine-et-Marne

6 - 1 L'organisation de la plateforme

6.1.1 Les missions

La Plateforme 115 du SIAO 77 a pour mission « de répondre aux appels de ménages en situation de grande précarité et d'errance à la rue sollicitant un besoin d'hébergement en urgence ou le passage et l'intervention d'une équipe de maraude professionnelle ou bénévole, pouvant proposer différentes prestations ».

Elle oriente également les personnes vers les acteurs de la veille sociale.

La Plateforme 115 du SIAO 77 fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce numéro gratuit est accessible à tous.

Chaque appel fait l'objet d'un diagnostic social réalisé par les travailleurs sociaux écoutants de la Plateforme 115 du SIAO 77. Il s'agit d'évaluer le danger de rue, de comprendre les causes de rupture d'hébergement, le parcours de rue des personnes, d'acter leur situation administrative et financière et les éventuelles vulnérabilités médicosociales.

Il s'agit également d'identifier la présence de soutien familial et amical, le territoire d'ancrage, d'orienter vers les partenaires pouvant être aidant dans la résolution de problématiques et de conseiller éventuellement à la recherche de solutions alternatives.

Pour chaque appel reçu et traité, les écoutants travailleurs sociaux de la Plateforme 115 du SIAO 77 recueillent les éléments via un logiciel sécurisé et garanti RGPD national SI-SIAO permettant d'alimenter l'Observatoire social en complément de la Plateforme Insertion du SIAO 77.

ISI-COM jusqu'à l'été 2021 puis le fournisseur FCC d'Orange depuis 2022 couplés au SI-SIAO (volet 115 et insertion) sont les logiciels qui permettent la gestion et le traitement des demandes des personnes auprès du SIAO 77. Chaque jour le nombre d'appels reçus et traités est recensé et transmis au service de l'Etat, auprès de la DDETS 77.

6.1.2 Les possibilités d'orientations de mises à l'abri des ménages

Le public avec des enfants mineurs répondant aux critères d'admission de la Plateforme 115 du SIAO 77 est orienté vers des hôtels du département ou, hors département le cas échéant, sous condition des moyens alloués par la DDETS.

En effet, les SIAO disposent d'une répartition de nuitées hôtelières à respecter par année qui évolue en fonction des budgets et des directives de la DRIHL.

La prise en charge des ménages à l'hôtel est une solution de transition en attendant une orientation adaptée qui sera effectuée par la Plateforme Insertion du SIAO 77. Toutefois, les orientations peuvent prendre du temps du fait d'une situation administrative bloquée ou non régularisée sur le territoire.

Le public, qui ne peut bénéficier d'une prise en charge par la Plateforme 115 du SIAO 77, peut être orienté par la Plateforme Insertion du SIAO 77 directement sur un dispositif d'hébergement ou de logement accompagné par le biais de l'évaluation SI-SIAO.

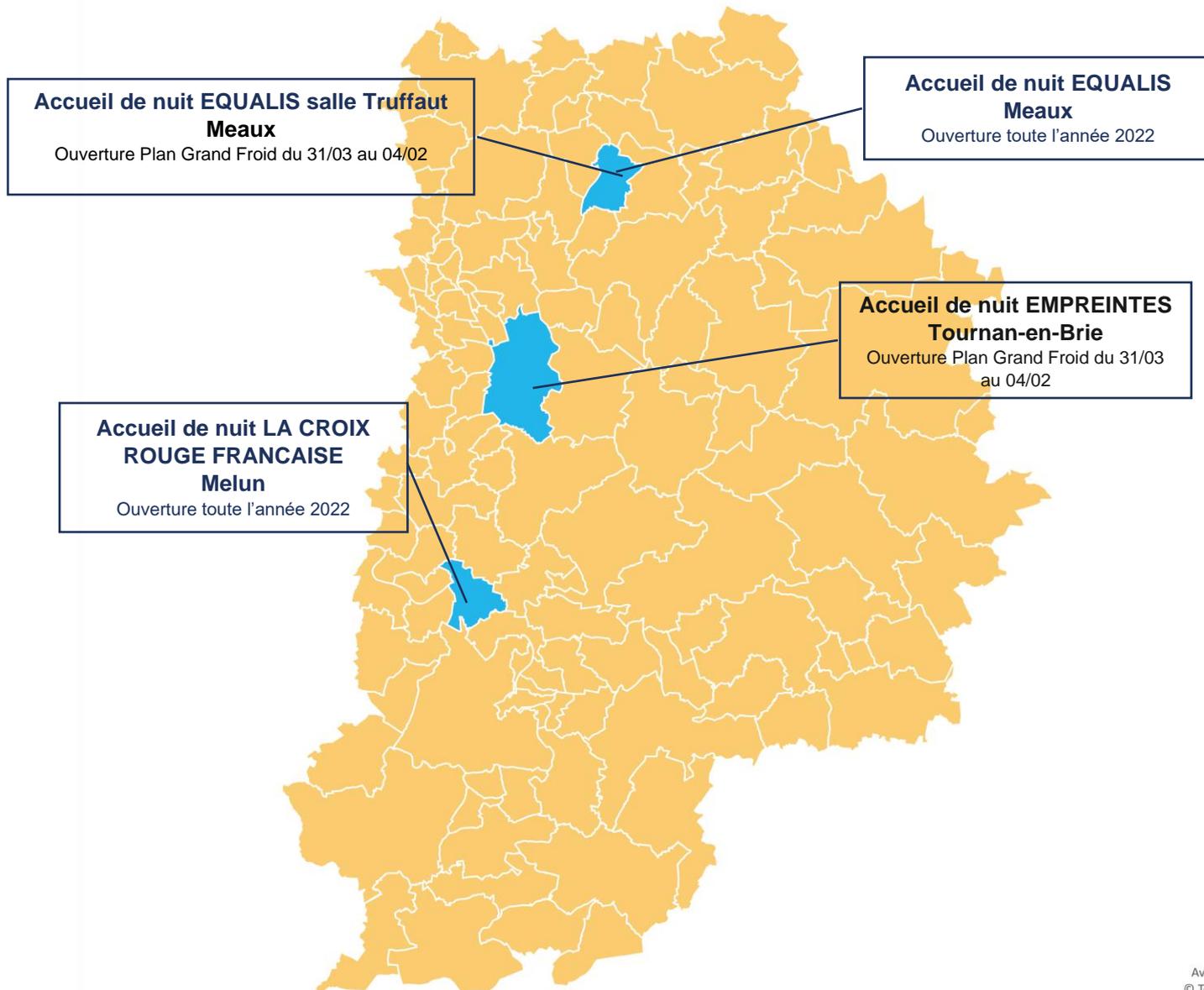
Les personnes isolées, les couples sans enfants, le public avec des enfants majeurs sont orientés vers des abris de nuit car ils ne sont pas prioritaires pour une prise en charge à l'hôtel.

L'abri de nuit est un dispositif doté d'un règlement intérieur allégé, permettant aux personnes

- ✓ De se reposer (espace collectif où sont installés des lits picots et provisoires),
- ✓ De bénéficier de prestations d'hygiène et alimentaires.

Ce dispositif a été créé à l'origine pour des personnes en situation de grande marginalité. Toutefois, bon nombre de personnes sans-abris refusent de s'y rendre pour diverses raisons : sentiment d'insécurité, d'isolement, parce que le règlement des structures ne permet pas d'accueillir leur animal de compagnie, et que ces lieux sont des lieux de passage, ne perdurant pas dans le temps et n'étant que provisoires. Ils permettent néanmoins un espace d'écoute et sont bien souvent une étape cruciale dans la reprise de contact du lien social mais également en terme administratif.

Cartographie des structures d'accueil de nuit en 2022



Avec Bing
© TomTom

6 - 2 L'équipe

L'entité Plateforme 115 du SIAO 77 était composée de douze travailleurs sociaux intervenant pour onze d'entre eux à mi-temps, cette équipe est en mutation en 2022, et aspire à être une équipe complète permanente sans discontinuité, afin d'assurer un meilleur suivi des pratiques techniques et d'évaluation et la transmission des informations quotidiennes

Cette équipe dans la seconde partie de 2022 s'est transformée et se compose de 8 ETP écoutants sans formation au travail social mais avec une appétence certaine pour le secteur dédié.

Les membres de l'EMASM PS venaient jusqu'en septembre 2022 en soutien à la plateforme 115 du SIAO 77 mais ont rejoint les équipes d'accompagnement d'Equalis. Ils ne participent donc plus à la vie de la plateforme.

La Plateforme 115 du SIAO 77 compte un coordinateur superviseur à temps plein de formation « éducateur spécialisé ». Il a pour missions de réguler l'organisation du travail, d'accompagner les écoutants dans la justesse du diagnostic social, dans les orientations et de valider les entrées à l'hôtel des nouveaux appelants ou lors des renouvellements d'hébergement. Il soutient au quotidien les écoutants dans leur capacité d'analyse, dans le recueil des informations et dans la communication auprès des personnes appelantes. Il aide à la prise de distance pendant ou après certaines écoutes qui peuvent se révéler difficiles à appréhender

au regard d'échanges qui peuvent être tendus voire douloureux. Il est l'interlocuteur privilégié de DELTA et de l'ensemble des partenaires sociaux agissants sur le territoire.

L'encadrement est assuré par un chef de service sous la responsabilité de la Directrice de l'établissement SIAO 77 et accompagnement.

Les travailleurs sociaux de la Plateforme 115 du SIAO 77 intervenaient en alternance par quinzaine, consacrant l'autre partie de leur temps de travail à l'accompagnement social des personnes accueillies à l'hôtel du service PASH. Désormais une équipe fixe opère en présence quotidienne sans roulement, ce qui garantit une meilleure qualité de service, une cohésion d'équipe plus efficiente, donnée essentielle pour la plateforme 115 du SIAO 77 qui ne s'arrête jamais.

Les points forts de la Plateforme 115 du SIAO 77 :

- Ecoute et communications bienveillantes dans le respect des personnes appelantes,
- Analyse pertinente et évaluation du danger de rue
- Capacité à orienter vers les partenaires sociaux adéquats
- Orientation adaptée aux besoins des personnes accueillies (connaissance de la configuration des locaux des différents hôtels, des accès et des transports).
- Explication concrète des conditions d'accueil auprès des personnes accueillies et des partenaires.
- Vigilance accrue de la qualité des prestations hôtelières.
- Réactivité immédiate auprès de DELTA en cas de dysfonctionnements repérés lors des entretiens.
- Qualité de service optimisée (50% de taux de réponse)
- Vigilance aux risques psycho-sociaux.
- Réactivité immédiate sur le terrain en cas de signalements de DELTA (par exemple : enfants mineurs laissés seuls dans la chambre d'hôtel et ou absence de ménages à l'hôtel afin d'être au plus de la réalité des présences effectives à l'hôtel)

En 2022, l'équipe aura bénéficié de plusieurs formations :

- Droits des étrangers (quatre participants),
- Violences conjugales, comprendre pour agir (dix participants)

Elle participe à un groupe d'analyse de la pratique, et au groupe « développement du pouvoir d'agir » animé par la compagnie théâtrale HKC.

Plusieurs temps de travail, comprenant des membres de l'équipe issus des deux roulements et du coordinateur ont eu lieu dans un objectif de créer ou d'améliorer les outils internes (classeurs d'informations des postes d'écoute, outils de formation pour les formateurs des nouveaux écoutants).

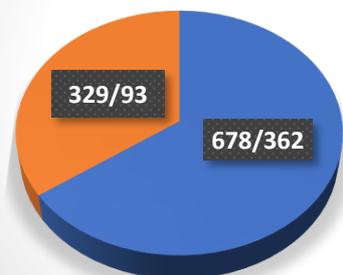
6 - 3 Focus sur la cellule « Urgence Ukraine »

La guerre en Ukraine a commencé le 24/02/2022, choc européen et mondial à quelques heures de la France.

La guerre était très présente dans l'actualité et a mobilisé les attentions de la société et de l'Etat. A la demande et sous le pilotage de l'Etat, le SIAO 77 s'est positionné afin de porter le dispositif d'aide aux réfugiés en exode en Seine-et- Marne.

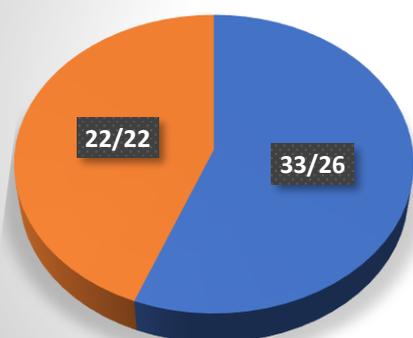
Le SIAO 77, avec la Plateforme 115, a donc dès début mars 2022, recruté une coordinatrice dans le cadre de cette situation de crise et d'urgence, afin de collecter les informations et d'appliquer les directives de l'Etat, qui en était aux balbutiements organisationnels en termes d'accueil de ces réfugiés ukrainiens (statut administratif, droits, hébergement, logement, soutien social, accompagnement...).

Ménages accompagnés en 2022



- le nombre total de personnes/ménages accompagnés en 2022
- personnes/ménages accompagnés au 31/12/2022

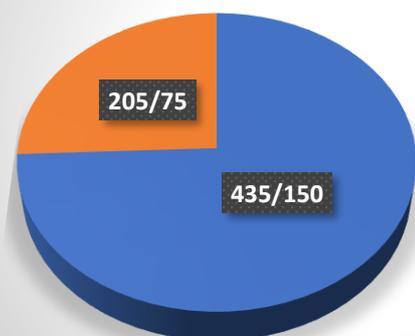
Ménages NON ressortissants accompagnés en 2022



- total de personnes/ménages NON ressortissants accompagnés en 2022
- personnes/ménages NON ressortissants accompagnés au 31/12/2022

Les non ressortissants sont les étudiants étrangers en Ukraine

Ménages hébergés en solution personnelle en 2022



- personnes/ménages hébergés en solution personnelle en 2022
- personnes/ménages hébergés en solution personnelle 31/12/2022

Cette coordinatrice a dû s'approprier les demandes des réfugiés eux-mêmes, arrivant sur les communes de Seine-et-Marne, dans les mairies, les CCAS, les MDS, et chez des particuliers.

Une adresse électronique a été créée par Equalis et diffusée par la Préfecture à tous les acteurs et partenaires de ce dispositif afin de centraliser toutes les demandes et de remontées à l'Etat de la situation.

Ce poste a été créé sous l'autorité du Chef de service et avec le concours du coordinateur superviseur et de l'équipe de la plateforme 115 du SIAO 77.

Il est important de signaler que cette coordinatrice est russophone et cet atout a été et est encore non négligeable en termes de lien et de transmission d'informations directes aux réfugiés.

L'Etat a accordé la protection temporaire exceptionnelle et a donc délivré des autorisations de séjours à tous les citoyens ukrainiens migrants vers la France, avec des droits financiers et l'accès à certaines prestations sociales et de travail.

Ce poste avait pour mission en 2022, de créer chaque dossier, de récolter les informations inhérentes au statut administratif et d'en vérifier la viabilité, d'abonder les outils de l'Etat pour orienter au mieux les personnes et les recenser en respect et en dignité.

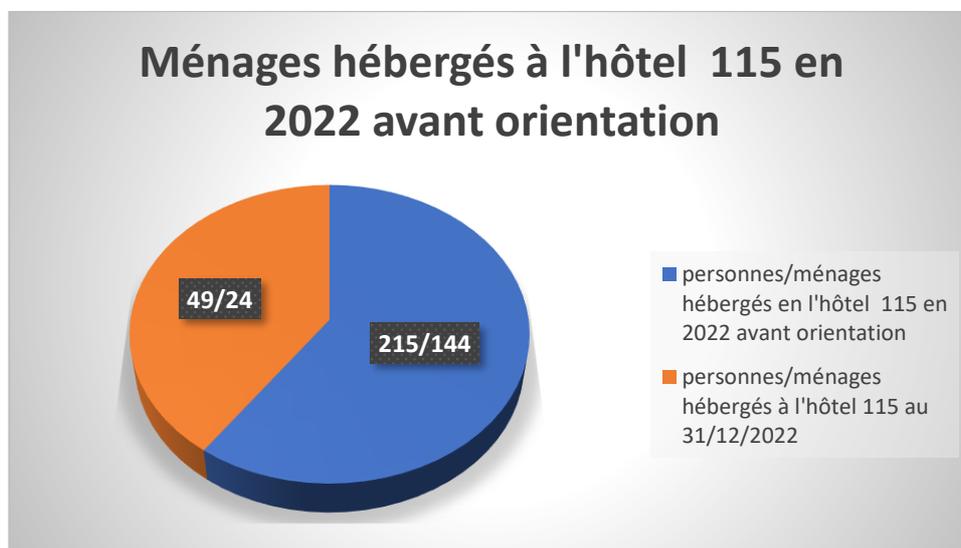
La plateforme « démarches simplifiées » recensant les personnes morales ou physiques pouvant accueillir des réfugiés ukrainiens a été très rapidement ouverte afin que le service puisse orienter des ménages.

Dès le début, des citoyens français se sont mobilisés pour accueillir chez eux des réfugiés. Rapidement, la Croix Rouge, nommé par l'Etat comme référent d'accompagnement des familles ukrainiennes et donc partenaire précieux, a évalué dans un premier temps ces lieux et la moralité des propriétaires grâce au travail de recensement préalable. Le SIAO 77 a effectué les orientations et la Croix Rouge l'accompagnement des familles.

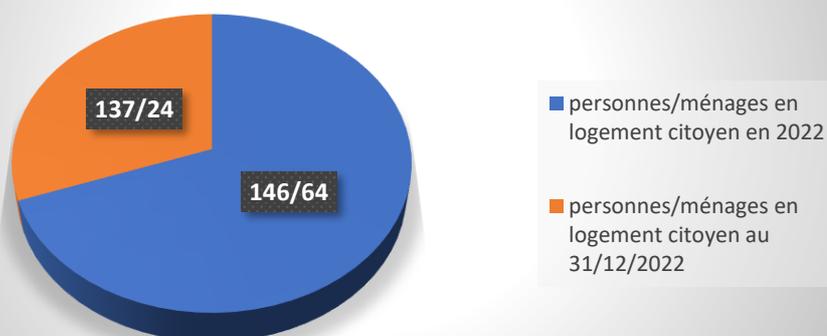
Les CCAS et les caritatifs ont, quant à eux, effectué l'accompagnement des personnes en Hôtel ou en logement proposé par une personne morale.

Un gros travail de pédagogie et d'harmonisation a été effectué car il a fallu expliquer les processus qui n'étaient pas ou peu compris au démarrage de ces opérations, aux particuliers, comme à certaines municipalités.

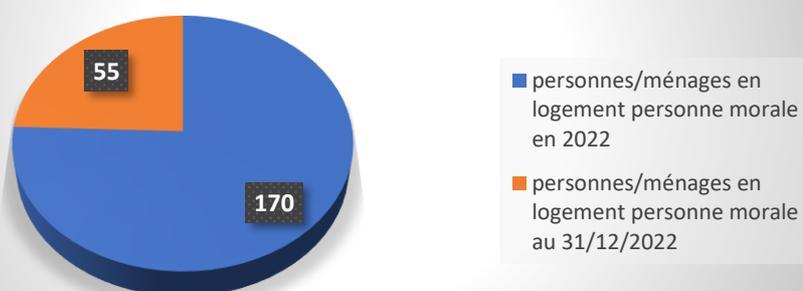
Les familles étaient donc logées, au sein des hôtels 115, chez des particuliers, ou dans des logements mis à dispositions par des mairies engagées. La coordinatrice pilotait avec la Croix Rouge et la DDETS, les opérations d'orientations vers les logements citoyen, afin que les réfugiés accèdent à des conditions plus indépendantes que les conditions des hôtels 115 ou chez des personnes morales.



Ménages en logement citoyen en 2022



Ménages en logement personne morale en 2022



Dans un deuxième temps et au niveau régional l'Etat, suite à l'essoufflement des propositions d'hébergement citoyen et personnes morale, a mis en place avec SOLIHA des captations de logements pour des propositions « d'intermédiation locative » aux ménages ukrainiens.

Au 31 décembre 2022 :

77 personnes soit 23 ménages ont pu bénéficier de ce dispositif

22 personnes soit 7 ménages sont réparties en Ukraine

La coordinatrice a conversé avec chaque famille, près de 400, présentes et étant passées sur le dispositif. Elle a fait le lien avec les familles ukrainiennes en langue russe avec les différents acteurs actifs du dispositif. Elle a non seulement expliqué les processus, les droits et les devoirs ...mais elle a aussi recueilli la souffrance

du déracinement et de l'exil, elle a écouté et entendu la peur, la panique, les pleurs. Elle a porté les traumatismes en conservant des liens, en étant disponible chaque jour.

Elle a traduit les échanges entre familles et partenaires « en détresse » ; et a ainsi permis humainement de donner une valeur digne à ce dispositif qui a pu paraître complexe.

6 - 4 Les partenariats nécessaires à l'accomplissement des missions de la Plateforme 115 du SIAO 77

- **DELTA du Samu social de Paris**

Pour mener à bien ses missions, la Plateforme 115 du SIAO 77 collabore, depuis février 2013, avec DELTA (anciennement PHRH) pour la recherche de partenariats avec des hôteliers. DELTA intervient auprès de l'ensemble des plateformes SIAO d'Ile-de France. Les hôtels sont une alternative au manque de places disponibles dans les centres d'hébergement d'urgence.

DELTA gère les demandes de prises en charge, les demandes de changements d'hôtel, de vérifications, d'interventions et d'arrêts de prise en charge émises par la Plateforme 115 du SIAO 77.

- **Associations d'aides aux victimes de violences conjugales**

La Plateforme 115 du SIAO 77 a pour mission la mise en sécurité des femmes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales à l'hôtel. Pour cela, une convention est élaborée avec l'association SOS Femmes et l'association Paroles de Femmes le Relais. La plateforme 115 du SIAO 77 et le coordinateur ont un lien étroit afin de garantir le succès d'un départ en sécurité. L'équipe travaille de concert afin d'être la plus fluide possible. Le chef de service garantit les relations avec ces associations afin de guider au mieux les écoutants dans ces appels où il est question de violences donc d'échanges revêtant des caractères d'urgence absolue.

- **La CROIX ROUGE :**

La Plateforme 115 du SIAO 77 travaille en étroite collaboration avec la CROIX ROUGE pour répondre à plusieurs missions, à savoir :

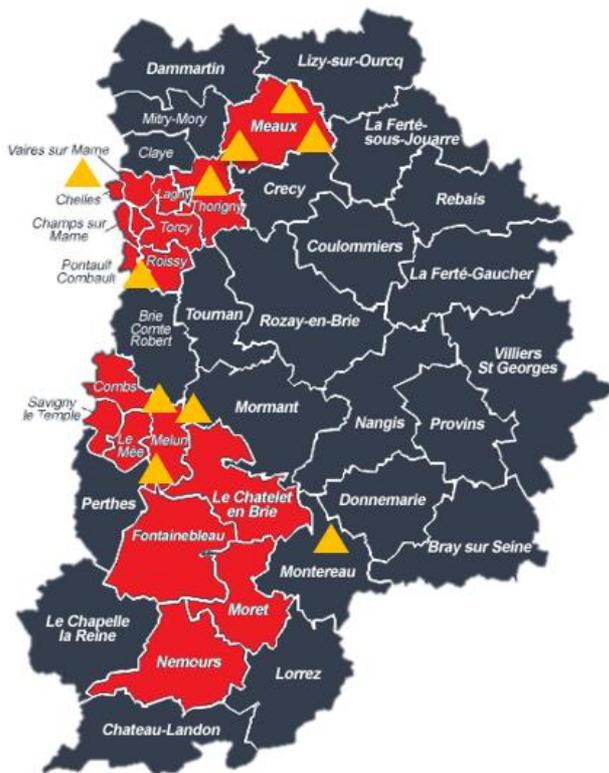
- **Le transport des ménages** (Samu Social) de la rue vers un accueil de jour, une chambre d'hôtel, ou un hébergement.
- L'intervention auprès des personnes ayant fait l'objet d'un **signalement citoyen**.
- **L'intervention des maraudeurs** à la demande des personnes à la rue faite à la Plateforme 115 du SIAO 77.
- L'orientation de personnes vers les **dispositifs d'accueils de jour et d'abris de nuit**.

En 2022, une rencontre a eu lieu entre la Croix Rouge et le SIAO 77 permettant de travailler à l'amélioration de cette collaboration. Une double écoute sur la plateforme 115 du SIAO 77 a été proposée au Samu Social. La participation de quelques membres de l'équipe à la nuit des maraudeurs a permis de favoriser le travail de collaboration avec la Croix Rouge et d'échanger sur nos contextes et contraintes respectifs de travail.

Chaque semaine depuis le mois de juin 2022, les coordinateurs de la veille sociale, de la Plateforme 115 du SIAO 77 et du SAMU SOCIAL se contactent en Visio conférence afin de faire le point sur les événements de la semaine, pour optimiser la qualité de ce partenariat.

6 - 5 Les dispositifs de la veille sociale en Seine-et-Marne

Les partenaires, dont les équipes sont composées de professionnels et de bénévoles, rencontrent, accueillent et accompagnent les personnes à la rue ou en situation de vulnérabilité. Ils représentent souvent le premier maillon de la chaîne de resocialisation.



Les accueils de jour (triangles jaunes sur la carte) répondent aux besoins élémentaires des personnes.

En Seine-et-Marne, sont recensés onze accueils de jour dont six généralistes. Ils accueillent les personnes isolées à la rue, orientées par la Plateforme 115 du SIAO 77, les partenaires (MDS, CCAS...), les maraudes et le Samu Social. Deux se situent dans le Nord (Meaux et Chelles), deux dans le bassin de Marne-La-Vallée et deux à Melun.

L'accueil est inconditionnel et peut permettre aux personnes d'amorcer un lien social, des démarches (santé, accès aux droits). 90% des accueils de jour sont ouverts plus de 18h/semaine.

Cinq accueils de jour sont spécialisés : trois pour l'accueil de femmes victimes de violences conjugales, un pour l'accueil des familles issues des hôtels meldois et un pour l'accueil des familles et des personnes à la rue.

Les équipes de maraudes de la Croix Rouge Française interviennent, en soirée, quotidiennement ou à raison de plusieurs fois par semaine à Meaux, Chelles, Sénart, Melun et Fontainebleau.

L'Ordre **de Malte** intervient uniquement les week-ends sur les secteurs de Fontainebleau, Avon, Bois-le-Roi et Montereau.

Ces différentes maraudes couvrent environ une vingtaine de communes (en rouge sur la carte) sur les cinq cent sept recensées dans le département.

Leurs prestations se définissent autour de six actions :

- "l'aller vers" / création de lien ;
- Évaluation de l'urgence de la situation des personnes ;
- Evaluation flash
- Distribution alimentaire, vestimentaire et de kits d'hygiène, ;
- Accompagnements vers des structures (places maraude) ;
- Orientation vers les partenaires pour leur prise en charge ;
- Accompagnement hors la rue des personnes.

Le Samu Social intervient sur l'ensemble du département pour rencontrer et accompagner les populations en situation de vulnérabilité. Il peut être sollicité par la Plateforme 115 du SIAO 77 dans le cas d'une demande de passage de maraude ou dans le cas d'un signalement par un concitoyen d'une personne en danger de rue. Enfin, le Samu Social intervient lors de missions de transport de personnes vers un lieu d'hébergement.

Les équipes mobiles interviennent auprès du public à la rue permettant d'assurer une prévention dans le domaine de la santé mentale, des addictions et d'amener les personnes vers le système de soins.

Concernant la prévention de la santé mentale, deux équipes sont mobilisables par la plateforme 115 du SIAO 77 :

- **L'équipe Mobile Psychiatrie Précarité**, portée par Equalis dans le nord du département,
- **L'équipe Epsylone** dans le sud du département (Melun et ses alentours).

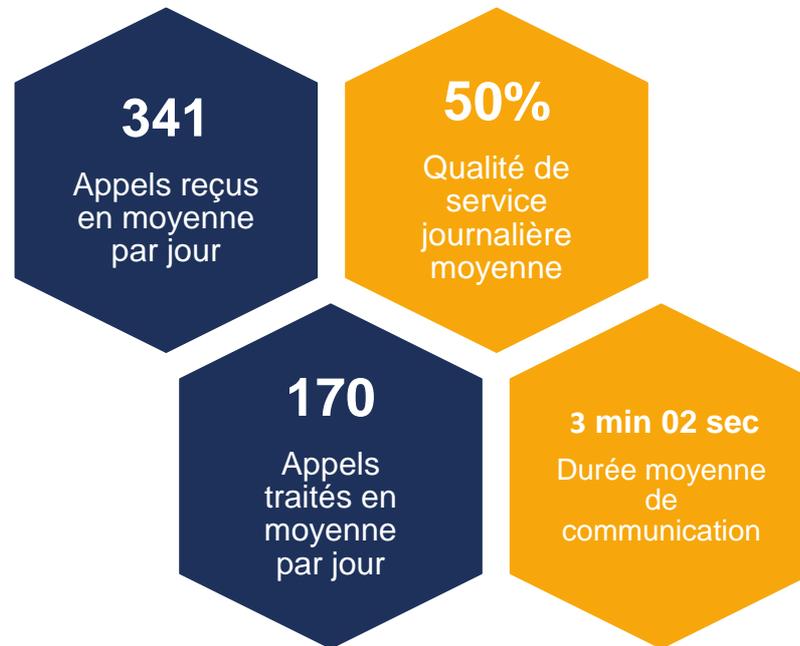
Ces équipes mobiles sont en contact avec les différents accueils de jours et le SIAO 77, permettant une meilleure connaissance des situations et une coordination des acteurs. Les Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction de risques pour Usagers de Drogues (CAARUD) interviennent pour la prévention et la prise en charge des personnes en situation d'addictions. Les actions de l'AVIH à Torcy et du réseau ville hôpital à Melun permettent l'accès aux soins des personnes en situation de précarité.

Cadence portée par Aurore (équipe mobile CSAPA) intervient également dans les accueils de jour à la demande.

7 - La plateforme 115 du SIAO en chiffres

7 - 1 Les appels – analyse des communications

En 2022, l'équipe de la Plateforme 115 a atteint une qualité de 50%.



Néanmoins, le nombre d'appels reçus et traités en moyenne par jour a augmenté, comparé à l'année 2021, ayant pour conséquence, une diminution de la qualité de service de 1%.

Les causes sont essentiellement liées à l'augmentation du nombre d'appels et de mises à l'abri (3900 nuitées en juin 2022) et aux difficultés de recrutement (les écoutants 115 ne sont pas bénéficiaires de la prime SEGUR, supportent des amplitudes horaires conséquentes et le travail du weekend, ces conditions rendent peu attractif le poste). Cela a amené une réflexion qui a abouti à la restructuration du service en mettant fin notamment à la mobilité interne.

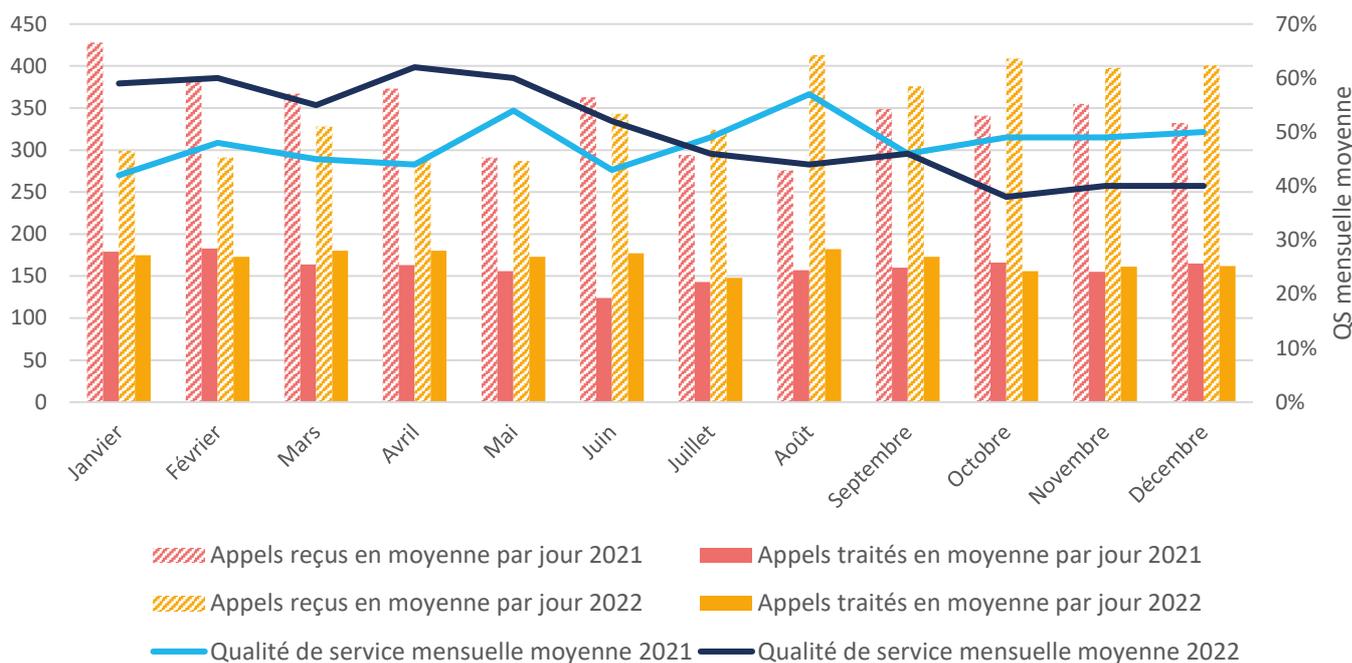
Depuis le mois de septembre 2022 l'équipe est en continuelle évolution et se stabilise petit à petit. L'objectif est d'améliorer la qualité de service afin de répondre au maximum de personnes et d'être le plus opérationnel possible.

Les ajustements techniques et les failles du logiciel SI SIAO ont également contribué à accentuer cette baisse relative.

L'équipe a su faire preuve d'agilité et d'investissement afin remplacer les écoutants absents, tout en formant en parallèle de nouveaux collaborateurs intégrant l'équipe.

L'équipe sait se mobiliser afin d'être le plus performante autour de la création d'outils à l'usage des nouveaux écoutants.

Evolution des appels



En 2022, la Plateforme 115 du SIAO 77 a traité **62 031 appels** pour 126 627 appels reçus.

Des instances de travail ont été proposées à l'équipe afin d'améliorer les pratiques et la montée en compétences des écoutants 115.

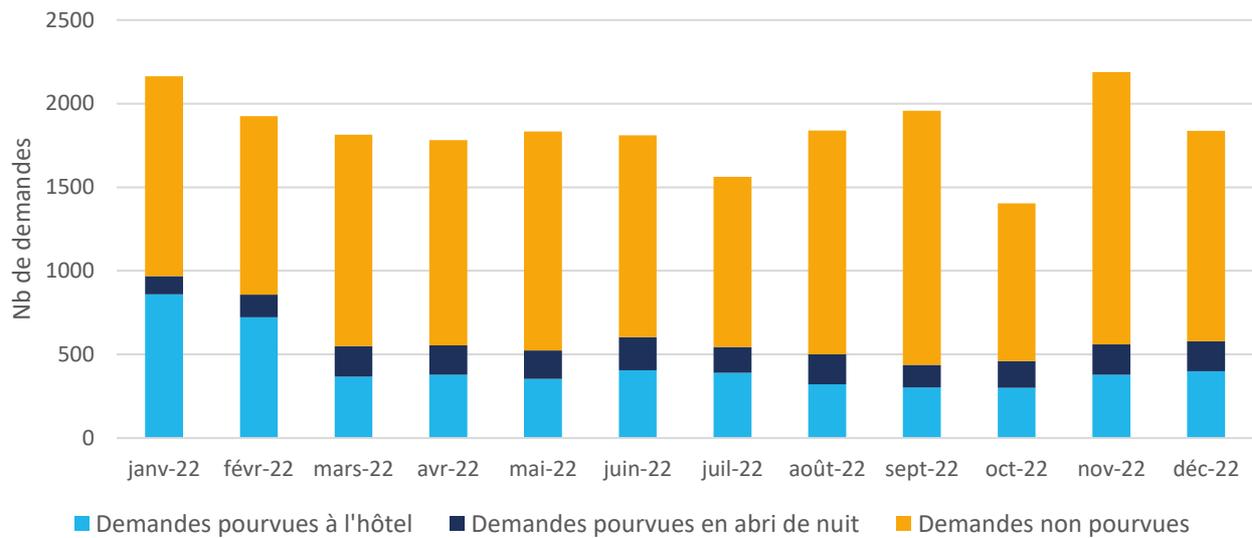
Ces derniers ont participé à diverses formations, à des groupes de travail et d'analyse de la pratique et à un atelier, animé par la compagnie HKC, basé sur l'expression orale, gestuelle... afin de développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées.

La participation des travailleurs sociaux à ces actions a demandé une organisation indispensable afin d'amener à terme une cohésion d'équipe efficiente dans les missions menées auprès du public.

7 - 2 Les bénéficiaires de la Plateforme 115 du SIAO 77

Du 1er janvier 2022 au 31 décembre 2022, l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77 a créé **22 409 demandes** grâce au SI-115. Elles concernent soit une demande d'hébergement d'urgence soit une demande de prestation.

Demandes 115 globales



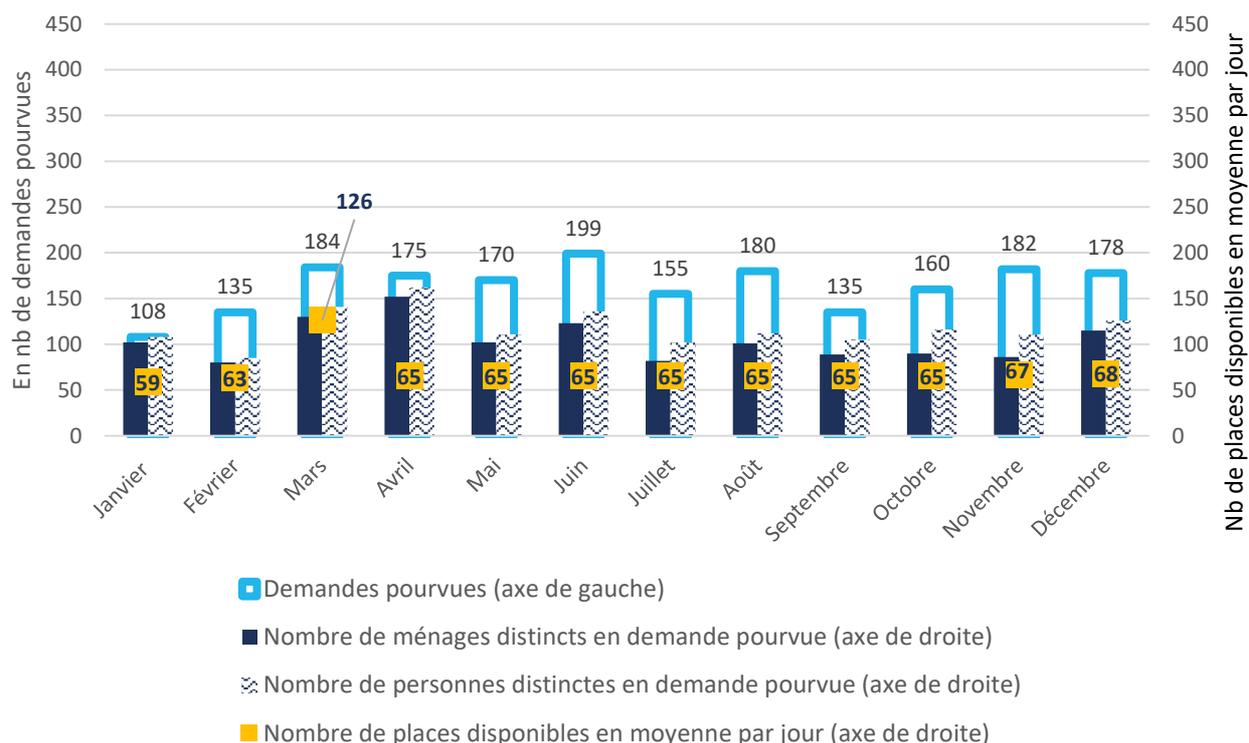
Depuis le mois de juin 2022, la réintroduction du plafond des nuitées hôtelières a eu un impact sur les demandes pourvues à l'hôtel. Les écoutants 115, en lien avec la supervision, ont été amenés à affiner davantage le diagnostic social de chaque situation afin d'évaluer le degré de danger de rue et de trouver des solutions alternatives.

Les abris de nuits sont ouverts toute l'année depuis 2022 et permettent à un public en situation de grande marginalité d'y avoir accès régulièrement.

7 - 3 Les orientations en accueil de nuit Equalis et Croix rouge 68 places ouvertes à l'année.

- **Equalis** : 20 places public mixte dont deux places dédiées à la maraude – 1 place femme, 1 place homme – situées à Meaux ; ouvert toute l'année
- **La Croix-Rouge** : 42 places au SSR – Public mixte – situées à Melun ouvert toute l'année. 4 places maraudes : 2 hommes 2 femmes.

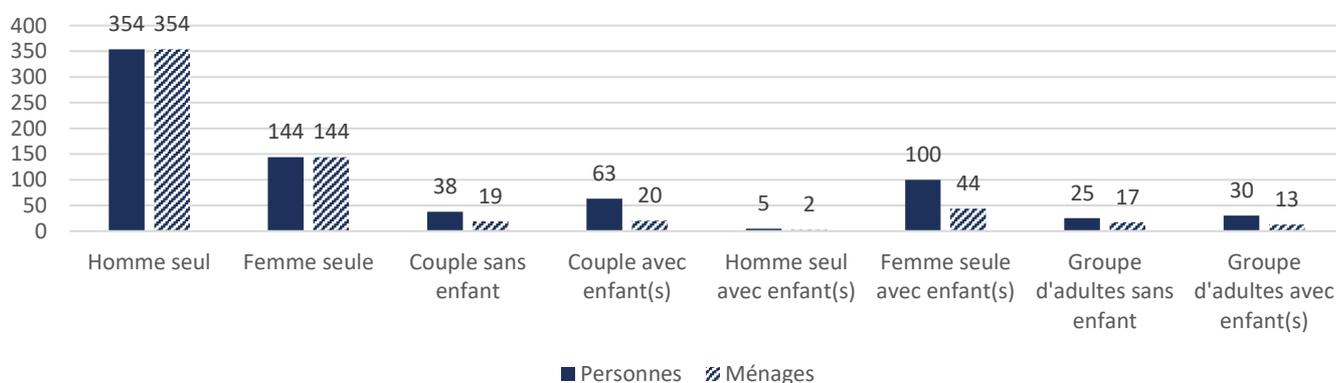
Demandes pourvues en abri de nuit en 2022



L'augmentation du nombre de demandes pourvues en mars 2022 est liée à deux principales raisons :

- Une augmentation des places en abri de nuit, en gymnase ou autre structure liée à l'activation du plan grand froid, qui a été déclenché pour quelques jours en mars et décembre 2022 sur des structures renforcées avec l'association EMPREINTES, LA CROIX ROUGE, LE SENTIER, FRANCE FRATERNITE et EQUALIS.
- La mise en place d'une rotation des places tous les quinze jours afin de permettre à un plus grand nombre de personnes de pouvoir en bénéficier et d'avoir accès à des évaluations SIAO et d'être en lien avec des travailleurs sociaux soutenant.

Typologie des ménages ayant une demande pourvue en mise à l'abri en 2022

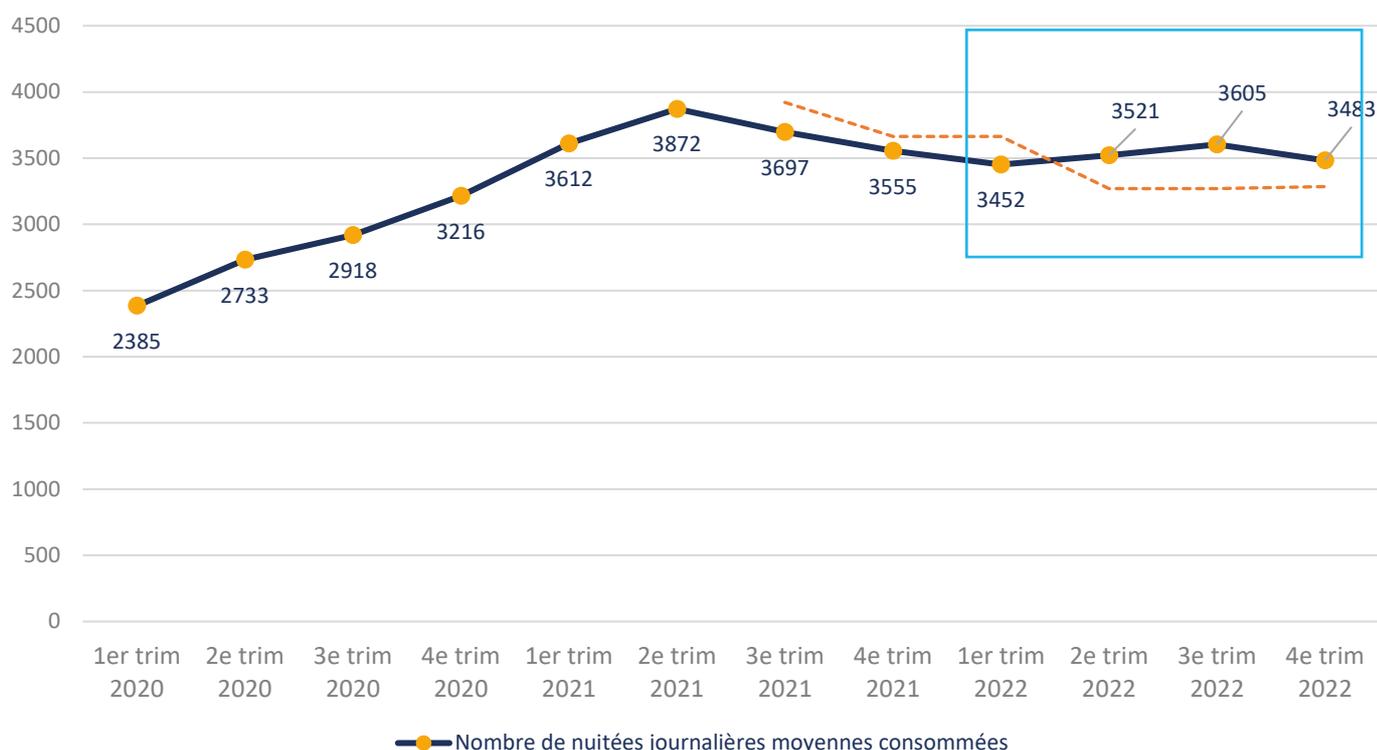


Comme depuis de nombreuses années le public masculin à la rue est récurrent, l'espace urbain est le plus souvent occupé par des hommes souvent seuls. Il est à noter que cet espace pour les hommes n'est pas moins dangereux, mais il est moins fréquenté par les femmes qui auront tendance à se regrouper ou à se cacher en évitant d'être vues, et afin de ne pas être des proies potentielles à une certaine violence qui s'exerce à la rue majoritairement entre les hommes.

Nous pouvons noter une hausse significative par rapport à l'année 2021 du nombre de femmes isolées (environ 70 en 2022). Néanmoins, les femmes en situation de rue le restent en général moins longtemps, trouvant plus facilement du relais au sein d'association et d'orientations vers des structures.

7 - 4 Les hébergements à l'hôtel

Mise à l'abri à l'hôtel - nombre de nuitées journalières moyennes consommées par trimestre à N-2



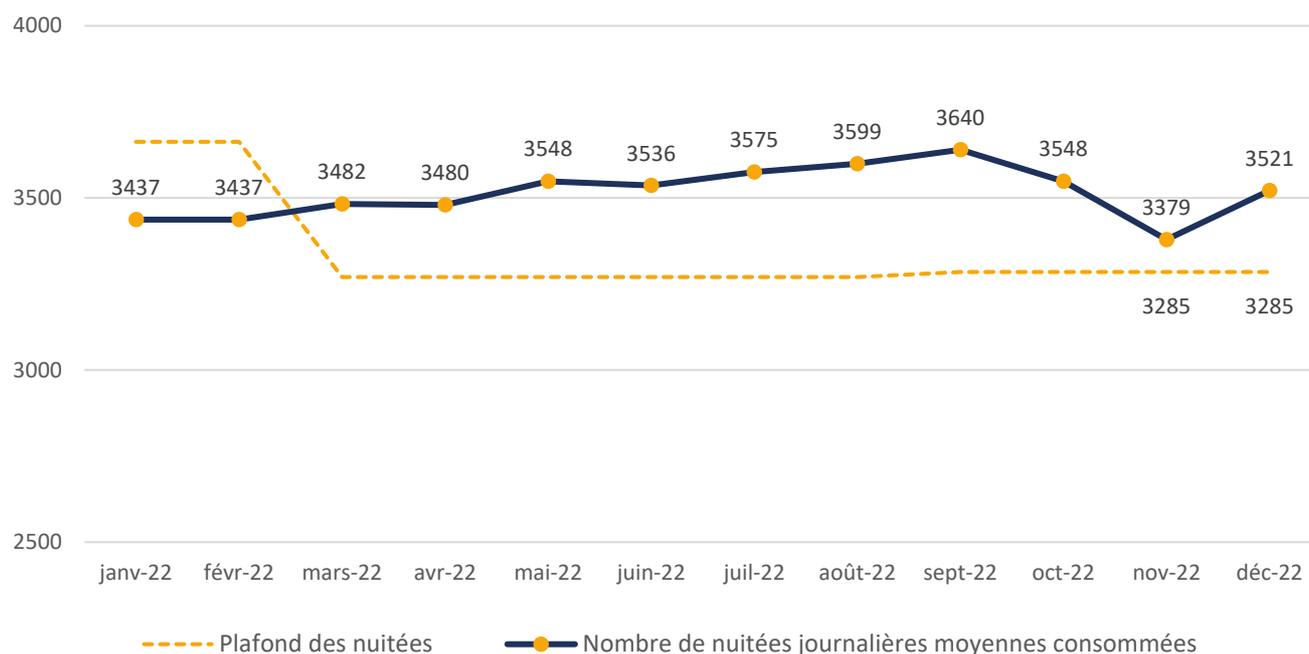
L'instruction du 26 mai 2021 relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation pluri annuelle de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord, vise à faire **évoluer le parc d'hébergement quantitativement et qualitativement** en passant d'une culture de la gestion de l'urgence ou saisonnière à une programmation pluri annuelle 2022-2024.

Il ne s'agit pas d'une pérennisation de places sur le long terme mais d'un prolongement pour assurer une décroissance progressive sur plusieurs années en parallèle d'une transformation de l'offre. Cette instruction se traduit notamment par la diminution du recours à l'hôtel et la transformation de nuitées hôtelières en places de CHU. Par conséquent de nouveaux plafonds hôteliers départementaux ont été communiqués afin de remplir les objectifs prévus pour l'exercice 2022

Pour donner suite à la réintroduction des nuitées hôtelières dès juin 2022, des instances de travail ont eu lieu entre la direction du SIAO 77 et la DDETS afin de trouver ensemble des leviers permettant la réduction de la consommation des nuitées hôtelières tout en trouvant des solutions en périodes de grands froids.

Suite à l'annonce du ministère avant novembre 2022 la plateforme 115 du SIAO les nuitées ont été maintenues sans réductions significatives.

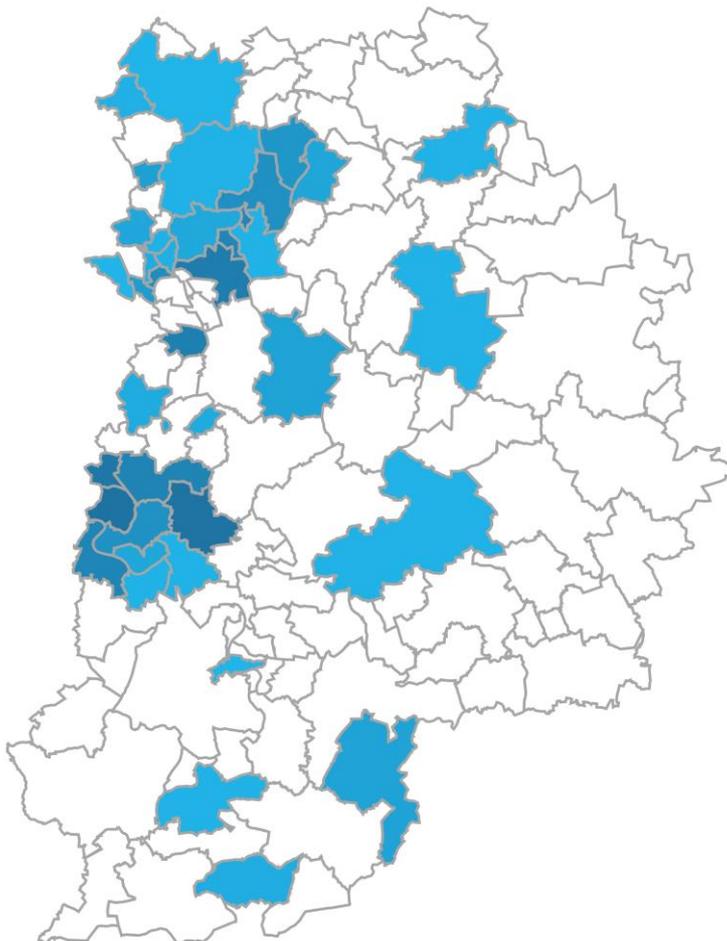
Les mises à l'abri à l'hôtel en 2022



Lors de la pandémie « le plafond hôtelier » n'avait pas de limite au regard de la nécessité de protéger les personnes en nuitées humanitaires, toutes les situations prises en charge dans ce cadre ont fait l'objet d'une réévaluation particulière en tenant compte des critères de diagnostic ordinaires de l'avancée des situations. Nous avons donc réduit l'occupation hôtelière entre septembre et novembre en 2022 de façon équitable.

Cartographie des places hôtelières au 31 décembre 2022

Capacité en nombre de places 
15 270



Avec Bing
© TomTom

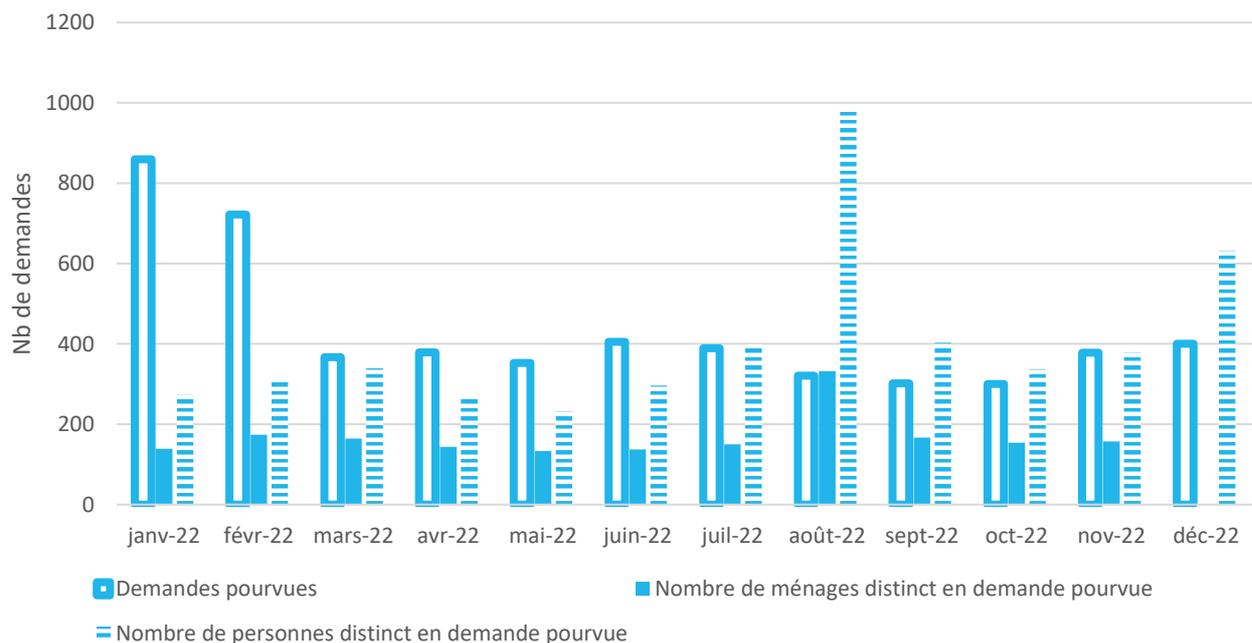
Le département de Seine-et-Marne possède plusieurs spécificités :

- Le Nord-Ouest : partie du département peuplée avec des interconnexions avec les grandes métropoles de l'Est parisien et la commune de Paris. Cette partie regroupe une part importante des services et établissements sociaux.
- Le Sud-Ouest : les interconnexions avec Paris sont nombreuses, tant autoroutières que ferroviaires. Cette partie du département regroupe, en plus de la Préfecture, une part non négligeable de communes fortement urbanisées souvent rassemblées dans la ville nouvelle de Carré Sénart-Val-de-Seine.
- A l'Est d'un axe Meaux/Souppes-sur-Loing : la partie la plus large du département regroupe des communes et des territoires faiblement peuplés. Cet espace possède peu de transports en commun et moins de services et d'accueils pour les personnes en situation de précarité.

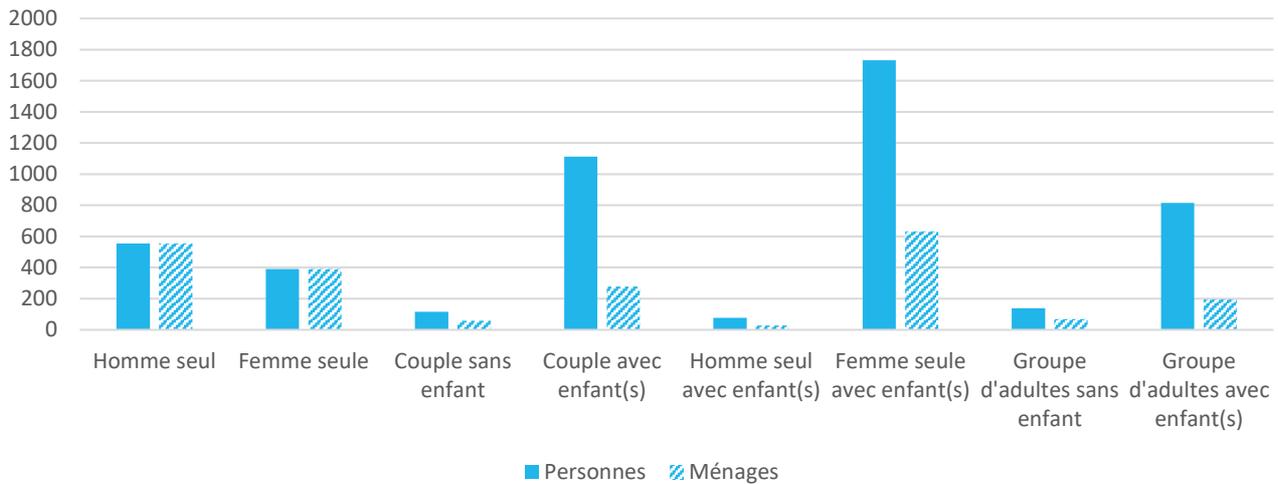
Les hôtels sont davantage présents sur les zones urbanisées et se concentrent autour des plus grandes villes du département : Meaux, Melun et le secteur de Marne-la-Vallée.

La prise en charge des ménages à l'hôtel est une solution d'urgence en attendant une orientation vers une place d'hébergement/ logement adapté qui sera effectuée par la Plateforme Insertion du SIAO 77.

Demandes pourvues à l'hôtel en 2022



Typologie des ménages ayant une demande pourvue à l'hôtel en 2022



La prise en charge en hôtel, d'un homme ou d'une femme seule, est conditionnée essentiellement à une vulnérabilité (problème de santé important cependant compatible avec une nécessité de mobilité à l'hôtel, grossesse...). Ce public a représenté en 2022 une part importante du public hébergé. Cependant, l'hébergement en hôtel a ses limites et n'était pas adapté pour ce public en perte d'autonomie nécessitant la présence d'un personnel soignant pour l'accompagner dans les actes de la vie quotidienne.

La plateforme 115 travaille étroitement sa communication auprès des partenaires sociaux et médicaux, à la compréhension d'un réel besoin de mobilité afin de ne pas créer des situations dramatiques de dépendance à l'hôtel.

Elle oriente également vers les partenaires adaptés aux situations les plus problématiques en termes de santé et ne dépendant pas du tout du 115.

Pour certains, la situation administrative non régulière ou instable ou la non-adhésion à l'accompagnement social a engendré également des difficultés pour l'orientation vers une structure médico-sociale.

7 - 5 Les dispositifs supplémentaires liés aux plans ORSEC « Grand froid » et « Canicule »

Au cours de l'année 2022, le **plan grand froid a été déclenché deux fois fin mars et décembre 2022** avec l'augmentation de capacité de mises à l'abri et maraudes.

Ainsi, des places supplémentaires ont permis d'accueillir des personnes isolées et des familles sur différents sites, l'Etat a été soucieux de renforcer la capacité d'accueil et à solliciter des associations afin d'augmenter la mise à l'abri, EMPREINTES, LA CROIX ROUGE FRANCE FRATERNITE LE SENTIER et EQUALIS furent de nouveau sollicités à hauteur de plus de 120 places supplémentaires.

Des nuitées humanitaires ont pu être aussi mises en place dans les hôtels 115.

Le plan jaune canicule a été activé **une seule fois au mois de juillet 2022**. Des mesures de prévention ont été mises en place par la Plateforme 115 du SIAO 77 auprès des ménages.

La DDETS a débloqué le plafond des nuitées hôtelières durant une semaine en permettant la mise à l'abri au sein d'hôtel plutôt que dans des structures temporaires.

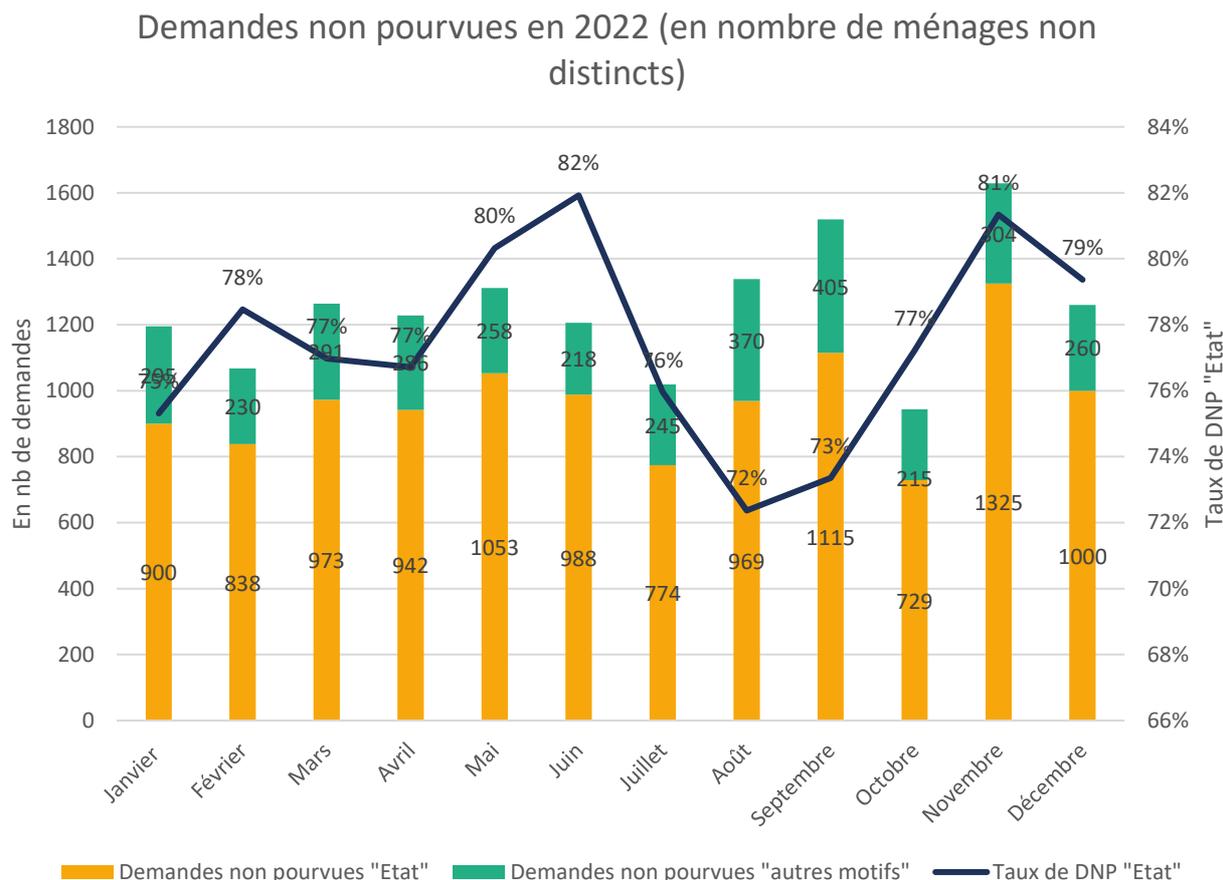
- Les écoutants de la Plateforme 115 du SIAO 77 ont informé les ménages des gestes à respecter : s'hydrater, privilégier les lieux climatisés, éviter de sortir en journée, surveiller les enfants et les personnes vulnérables, se protéger la tête du soleil,
- Les ménages ont été orientés vers les accueils de jour pour s'hydrater et vers des lieux climatisés tout en respectant les gestes barrières liés à la COVID 19.

- Des **points journaliers** ont été envoyés à la DDETS précisant les ménages en attente d'une orientation d'hébergement par DELTA, les orientations faites vers les accueils de jours, les tensions éventuelles et les sollicitations des maraudes.

7 - 6 Les demandes non pourvues

Les demandes non pourvues sont les demandes de mises à l'abri formulées auprès de la Plateforme 115 du SIAO 77 au cours d'une journée et qui n'aboutissent pas à une orientation pour divers motifs. L'absence de places disponibles est la raison majeure des demandes non pourvues

L'écoutant 115 recherche, avec la personne, la meilleure solution du fait de la saturation du dispositif hôtelier.



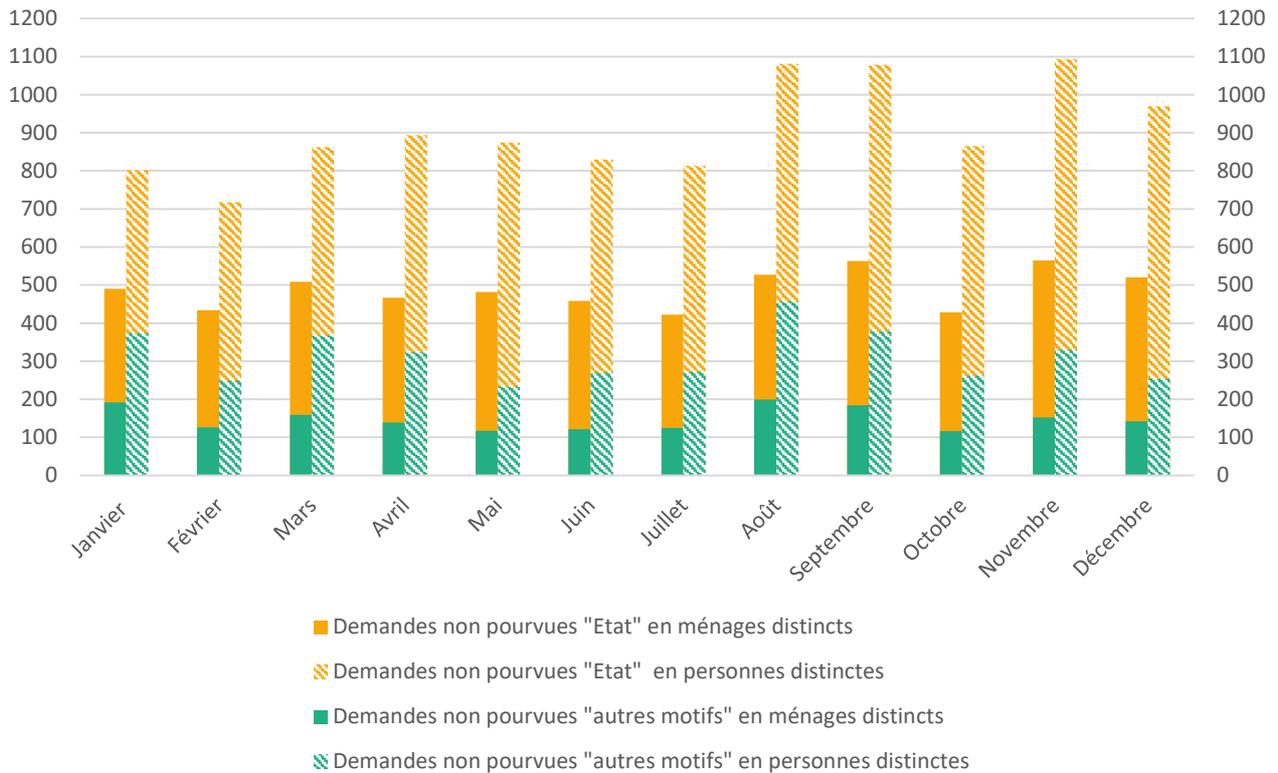
Les demandes non pourvues « Etat » sont dus à :

- L'absence de places compatibles avec la composition du ménage,
- L'absence de place (saturation du dispositif hôtelier),
- Un problème de mobilité (handicap),
- Un refus de la structure d'accueillir la personne,
- Un refus de la Plateforme 115 lié à la problématique du demandeur (pathologie lourde...),
- Un refus de la Plateforme 115 lié à la problématique du demandeur (présence animal...),
- Un refus lié au comportement de l'utilisateur (pb d'agressivité...)

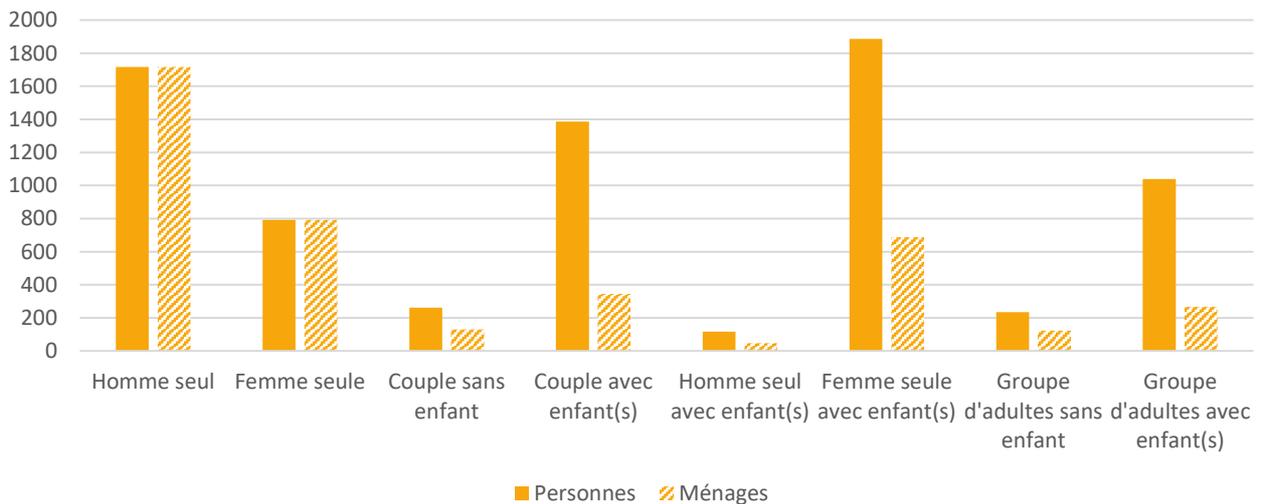
Les demandes non pourvues « autres motifs » sont liées :

- Au refus des ménages de proposition d'orientation ou de structures (hôtels, abris de nuit)
- Aux abris de nuit qui peuvent être amenés à prendre une décision d'exclusion temporaire à la suite de problèmes de comportement de l'utilisateur.
- Aux hôteliers qui peuvent demander le départ de la famille pour manquement au règlement hôtelier.

Volume des ménages ayant une demande non pourvue en 2022 (exprimé en distinct)



Typologie des ménages ayant une demande non pourvue en 2022



4 131 ménages distincts (7 432 personnes) ont eu une demande non pourvue via la Plateforme 115 du SIAO 77 entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2022, soit 35% de ménages et 34% de personnes distinctes en moins comparativement à l'année 2021.

7 - 7 Les demandes de prestations

La Plateforme 115 du SIAO 77 reçoit des appels de ménages sollicitant le passage et l'intervention d'une équipe du Samu Social (maraudeurs professionnels) pouvant proposer différentes prestations.

Les demandes de passages des équipes de Maraudes, qu'elles soient bénévoles ou professionnelles, auprès de la Plateforme 115 du SIAO 77, ne représentent qu'une partie minoritaire des interventions. 88% des demandes de prestations sont à destination de personnes isolées.

Beaucoup de prestations sont proposées dans les accueils de jour, l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77 y oriente les demandeurs.

1 364 demandes de prestations ont été recensées auprès de la Plateforme 115 entre le 1^{er} janvier 2022 et le 31 décembre 2022, soit une baisse de 61% comparativement à 2021.

8 - La coordination des acteurs de la veille sociale

8 - 1 Les missions

La circulaire du 8 avril 2010 présente les missions des SIAO. La Coordination des acteurs de la veille sociale est l'une des missions des SIAO réaffirmée dans la loi ALUR du 24 mars 2014 :

« L'opérateur organise régulièrement des rencontres entre acteurs de la veille sociale afin de favoriser la coopération entre tous, la recherche collective de solutions face aux difficultés rencontrées. L'opérateur travaille avec l'Etat à la définition des secteurs ouverts par les équipes mobiles, et veille à ce que l'ensemble du territoire soit « maillé » par une équipe « référent ».

A la demande du préfet de Région, la coordination des dispositifs de la Veille Sociale par les SIAO a été valorisée en Seine-et-Marne afin de mieux repérer et intervenir auprès des publics à la rue.

La circulaire du 21 août 2020, relative aux orientations du AHI, vient renforcer la coordination de la veille sociale.

Cette action a été amorcée par la DDETS 77 avec les partenaires de la veille sociale et le SIAO 77 en utilisant un système d'information avec une base de données commune (SI-SIAO).

Ce travail a débuté fin 2019 avec la maraude de la Croix-Rouge et deux accueils de jour. Toutefois, à la suite de la crise sanitaire et à la refonte de logiciel SI SIAO, ce travail a été interrompu.

Dès janvier 2021, les actions de ce service se sont davantage développées sous le pilotage de la DDETS.

Il intervient sur deux enjeux majeurs :

- ✓ La coordination de tous les acteurs de la veille sociale de Seine-et-Marne afin d'optimiser les actions, d'avoir une meilleure connaissance des besoins des personnes à la rue et d'harmoniser les pratiques en lien notamment avec le SI-SIAO.
- ✓ L'animation, la coordination des acteurs et des actions de la veille sociale de la ville de Meaux afin de répondre au mieux aux besoins identifiés d'une population fortement marginalisée. Ces intervenants sont identifiés comme « Cellule des Grands marginaux ».

Pour effectuer ses missions, le coordinateur de la veille sociale se rend régulièrement sur le terrain (accueils de jour) et participe ponctuellement à des maraudes de la Croix Rouge.

Ces actions permettent d'optimiser et de renforcer les liens des acteurs de la veille sociale.



Dans un objectif d'ajuster au mieux les pratiques, des temps de travail sont effectués entre la coordinatrice du Samu Social, le chef de service de la Croix-Rouge, le coordinateur de la veille sociale et la chef de service de la Plateforme 115/ Veille Sociale du SIAO.

8 - 2 La veille sociale

Cette année encore le constat reste le même : les partenaires du département, qu'ils soient associatifs ou de circonscriptions, confirment que l'offre de service reste insuffisante sur certains secteurs, en l'occurrence dans le sud, le sud-est et le nord-est.

La taille du département et la disparité de l'offre des transports publics sont des facteurs entravant l'accessibilité aux structures « multiservices ».

Ainsi, tous les partenaires relèvent une augmentation de la fréquentation de leur service par des publics nouveaux (femmes seules avec enfants, jeunes adultes, personnes présentant des troubles psychiatriques...) ainsi qu'une précarité grandissante chez ces publics. Ils revendiquent également une insuffisance de moyens humains et matériels pour répondre à la demande du public à la rue.

En 2023, le SIAO 77 participera aux côtés de la CRF et de la DRIHL à la Nuit des maraudeurs qui a lieu le 26 janvier 2023. Cette enquête s'associe à celle de Paris et sa petite couronne qui porte le nom de la Nuit de la solidarité. L'objectif reste le même que les années précédentes : proposer un questionnaire aux personnes rencontrées dans la rue afin de quantifier et analyser les besoins selon des secteurs précis. Les résultats de cette enquête permettront d'avoir, entre autres, une vision de la typologie du public à la rue, le temps d'errance, les raisons de la rupture sociale.

Dans le même esprit et pour penser une approche professionnelle au plus près de la réalité de la rue, la veille sociale et l'observatoire du SIAO 77 ont pour projet de développer des groupes de travail autour de thématiques obtenues à la suite d'une analyse de terrain basée sur les données chiffrées transmises par les accueils de jour et maraudes concernant le public à la rue. L'objectif sera, grâce à la participation et l'implication des professionnels de terrain, d'identifier des leviers d'action dans l'accompagnement à proposer aux personnes à la rue, en s'inscrivant dans une cohérence au niveau des pratiques et une optimisation des moyens sur le plan départemental.

Ce travail pourra se mettre en place grâce au partenariat dynamique actuel entre le SIAO 77 et les acteurs de la veille sociale.

C'est à ce titre que bon nombre de rencontres ont été réalisées au cours de l'année avec les accueils de jour du département :

- les équipes mobiles de santé (EMPP, EMSP, CADENCE, CARRUD),
- les responsables de maraudes,
- les associations caritatives (les restos du cœur, secours populaire etc...),
- les structures d'accueil hors orientation SIAO (association Toi à Moi, Nouveau Toit 77, les centre maternels etc...),
- les CCAS en tant que structure de premier accueil, les associations bénévoles proposant un lieu d'accueil de jour pour les personnes à la rue (Oasis, la CRF, le CCAF de Chelles etc...).

Cette année, ces rencontres entre le SIAO 77 et les acteurs de la veille sociale ont permis de renforcer les relations partenariales ce qui a amené à la réalisation d'une distribution de dons de produits d'hygiène féminins dans les accueils de jour notamment et de produits d'alimentation et d'hygiène pour bébé.

En outre, un autre axe de développement, pour maintenir une dynamique partenariale solide, innovante et pour fluidifier la communication entre les partenaires sur l'activité de la veille sociale, est la création d'une newsletter, en collaboration avec l'observatoire social.

Elle permettra de communiquer régulièrement sur les chiffres et statistiques liés à la question des personnes à la rue de façon globale et mettre en valeur les activités et actions des partenaires en plus de partager une réflexion sur le travail social.

Cette fois encore, le SIAO 77 et sa coordination veille sociale a poursuivi le partenariat avec SoliNum pour le Soliguide, en participant à plusieurs COPIL, en promouvant l'outil Soliguide auprès des partenaires.



Pour rappel SoliNum est une association qui œuvre depuis 2016 au développement de solutions numériques à destination des publics en situation de précarité et des acteurs de la lutte contre les exclusions. Soliguide est l'une d'entre elles.

Cette dernière est une plateforme en ligne qui référence les lieux et services utiles et accessibles aux ménages demandeurs. Ses informations sont régulièrement mises à jour par les acteurs sociaux du territoire concerné. Une collaboration a été mise en place en 2021 avec SoliNum pour le déploiement de l'application Soliguide sur le territoire seine-et-marnais. Cette application a pour but de cartographier l'offre de service sur le département, de quantifier grâce à l'extraction de données (chiffres/pourcentage) la population cible, de connaître les besoins du public concerné.

En 2023, plusieurs instances devraient voir le jour afin de développer davantage la coordination des acteurs de la veille par le SIAO 77 :

- Des réunions collectives par groupe d'intervention (les accueils de jour/nuit ; les associations caritatives d'aide alimentaire, les maraudes, les équipes mobile de santé), l'objectif étant de permettre à ces acteurs d'investir une instance de travail commune départementale
- Une commission départementale de la veille sociale qui visera à impulser la rencontre de tous les acteurs lors d'une même instance de travail afin de renforcer une cohérence d'action autour de la problématique des publics à la rue

8 - 3 L'accompagnement des personnes à la rue en situation de grande marginalité

8.3.1 Présentation du dispositif Grands Marginaux de Meaux et son bilan 2022

La Cellule « Grands Marginaux de Meaux », rebaptisé Dispositif d'accompagnement de la grande marginalité, a été initiée et financée par la DDETS 77 à la demande de la mairie de Meaux sur la situation préoccupante d'un public fortement marginalisé dans la commune.

En 2022, le dispositif, animé par le coordinateur de la veille sociale, a fait l'objet de modifications de fonctionnement, dans le but de parfaire ses missions, et respecter le cadre du RGPD. Afin de formaliser ces modifications un cahier des charges a été élaboré et est en cours de validation.

La finalité de ce dispositif vise la mise en œuvre concrète et efficiente d'un accompagnement auprès de la personne à la rue.

L'objectif est de proposer des actions et solutions d'hébergement à court et moyen termes, en abordant les situations sous l'angle d'une problématique précise.

Il est défini par un cadre éthique reposant sur 3 lignes directrices :

- L'adhésion des personnes dans l'accompagnement proposé
- La recherche collégiale de solutions concrètes à apporter face aux besoins des personnes et aux difficultés qu'elles rencontrent
- L'effectivité de la communication et de la confiance entre les partenaires dans le suivi

En 2022, il a été investi par les participants suivants :

- Croix Rouge Française Samu social
- Les bénévoles de la CRF
- Le SIAO 77
- La DDETS, présent au moins deux fois par an et en cas de nécessité
- La mairie de Meaux
- Les équipes mobiles (EMPP, EMSP)
- L'association AURORE
- L'AVIH
- L'association Emergences
- Les établissements de santé d'EQUALIS (LHSS/LAM/ACT)
- L'accueil de jour d'EQUALIS

- La Police municipale

En 2022, l'AVIH, l'association Aurore ont rejoint le dispositif de façon permanente.

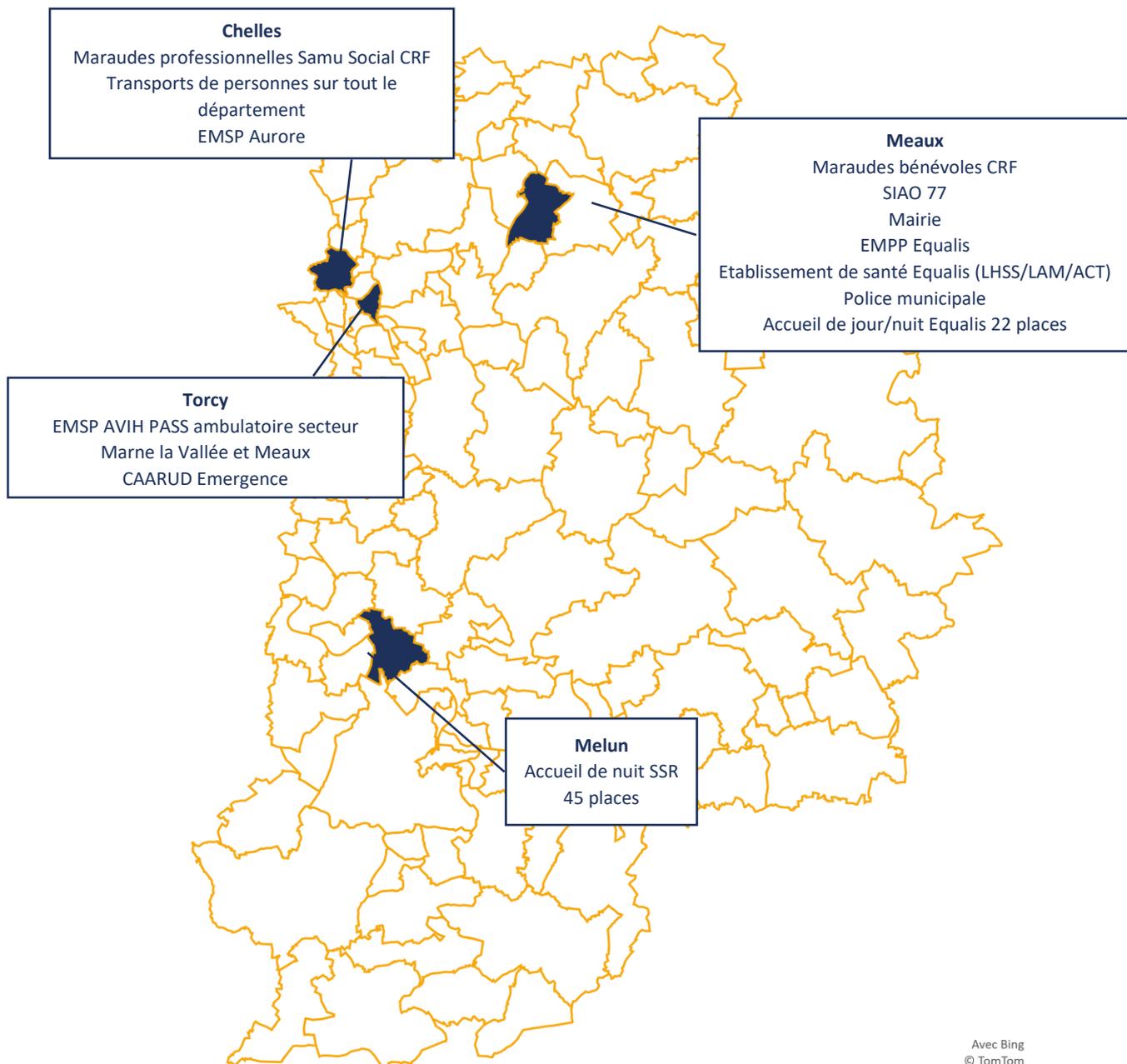
Dans l'intérêt de la personne suivie, des partenaires peuvent être conviés de façon ponctuelle afin d'enrichir la réflexion autour de l'élaboration de solutions (ex : SPIP, association tutélaire, SAVS, MDS de Meaux...).

Un COPIL, animé par la DDETS, a eu lieu en fin d'année avec pour but de faire un bilan du travail réalisé. Ce bilan a mis en avant le nombre de personnes orientées et les solutions d'hébergement proposées. De plus, il a eu pour objectif d'élaborer des solutions d'amélioration pour l'année suivante, en recueillant notamment les ressentis et appréciations des partenaires quant au fonctionnement du dispositif et son efficience.

Les partenaires se sont réunis 5 fois, le dispositif a accompagné 15 personnes à la rue, (dont 6 entrées, 5 sorties).

Le dispositif a permis d'orienter 2 personnes en LHSS, de prioriser une personne en accueil de nuit et de proposer une orientation en CHRS (projet avorté à la suite d'une soudaine incarcération), de réaliser une mesure de SDRE ; Plusieurs autres projets d'orientation sont en cours et en attente d'avis favorable par les structures (LAM, Toit à moi). Des ouvertures ont été créées (orientation en CTR) grâce au partenariat et à la collaboration entre les partenaires.

Une information préoccupante a été adressée au Procureur de la République pour signaler une situation de vulnérabilité d'un homme à la rue refusant tout type d'hébergement et dont la situation se dégrade rapidement.



8.3.2 Mise en place du même dispositif à Melun

Afin de répondre aux mêmes besoins dans la commune de Melun qui connaît une problématique similaire liée aux personnes à la rue en situation de grande marginalité, la DDETS a validé un poste de coordinateur Grands marginaux de Melun, dont le rôle est de mettre en place et animer le dispositif en fonction des besoins spécifiques repérés. Une collaboratrice avait entamé ce travail qui est actuellement interrompu. En attendant le recrutement d'une nouvelle personne, le SIAO 77 s'est engagé à poursuivre les démarches engagées, notamment en réunissant les futurs partenaires du dispositif afin de leur présenter le travail existant à Meaux et d'élaborer en partenariat avec la mairie de Melun, une liste des personnes identifiées comme ayant besoin d'un accompagnement spécifique. Une réunion d'information sur la mise en place du dispositif est prévue en 2023.

8 - 4 Instance précarité

En 2022, l'instance précarité a été créée. Cette instance de réflexion a été sollicitée par les acteurs professionnels de la veille sociale de la ville de Meaux qui ont souhaité disposer d'un temps d'échanges et de réflexions communes et opérationnelles autour du suivi des personnes rencontrées à la rue. Les objectifs de ce temps de travail ont été défini comme suit :

- Permettre une meilleure fluidité d'informations entre les différents services
- Pouvoir travailler collégialement sur les situations des personnes à la rue dans l'élaboration de pistes de travail.
- Réfléchir autour de l'ensemble des situations des personnes à la rue de la commune,
- Le cadre éthique de cette instance est le même que celui du dispositif d'accompagnement de la grande marginalité.

Cette année, 7 réunions se sont tenues avec les partenaires suivants :

- Croix Rouge Française Samu social
- Les bénévoles de la CRF
- Le SIAO 77 (veille sociale et insertion)
- EMPP Equalis
- EMSP Aurore
- Equipe mobile CADENCE Aurore
- L'AVIH
- CARRUD Emergences
- L'accueil de jour d'EQUALIS

A chaque rencontre au moins 4 situations de personnes ont pu être abordées, et quelques fois des problématiques plus générales ont fait l'objet d'une réflexion collective par exemple « comment accompagner une population en errance sociale comme cela est le cas dans un quartier de Meaux ? », « comment accompagner les personnes à la rue depuis des décennies ? peut-on imaginer les aider à vivre décemment dans la rue ? »

En 2023, d'autres partenaires vont être conviés à cette rencontre comme les bénévoles de l'accueil de jour le Relais à Meaux.

Cette instance remporte un franc succès depuis sa création auprès des partenaires qui apprécient d'une part de rencontrer et créer du lien avec d'autres professionnels, et d'autre part de réfléchir collégialement aux moyens d'optimiser les actions auprès des personnes à la rue.

Outre le fait que ce temps de travail en commun permet d'impulser une mutualisation des compétences, il permet également de lutter contre l'isolement des professionnels et favoriser un partenariat crucial à la fois pour les professionnels mais aussi pour les bénéficiaires.

8 - 5 GLTD

Le SIAO 77 a été sollicité par le tribunal judiciaire de Meaux pour participer à un GLTD (Groupe Local de Traitement de la Délinquance), dispositif, initié et dirigé par le parquet.

Cette instance a pour objet de mettre en œuvre, pour une durée limitée et dans le cadre d'un partenariat avec les acteurs concernés, des actions ciblées afin d'améliorer la coordination entre les services enquêteurs et l'institution judiciaire, la direction de la police judiciaire et *in fine*, la qualité de la réponse judiciaire apportée à un phénomène de délinquance clairement identifié et circonscrit à une zone géographique précise.

Le GLTD vise les personnes dites « marginales » pas nécessairement sans domicile, dont le comportement génère des troubles sur la voie publique et alimente un sentiment d'insécurité, et a pour but de proposer des

actions concrètes, entre autres de s'assurer de l'existence d'un accompagnement social autour de la personne.

Du fait de la présence de personnes suivies par le dispositif grands marginaux dans celles repérées par le GLTD, l'expertise du SIAO 77 semble tout à fait appropriée dans ce cadre.

Ce groupe de travail doit se poursuivre en 2023, avec 6 réunions prévues.

8 - 6 Aide à l'orientation pour les situations complexes

De façon globale, le coordinateur de la veille sociale se voit régulièrement interpellé par des partenaires concernant des situations complexes de personnes à la rue. Ainsi, son rôle est d'apporter un soutien dans le diagnostic de la situation et de livrer une expertise affinée des leviers d'action possibles pour accompagner ces personnes.

Pour ce faire, le coordinateur fait appel au partenariat en sollicitant d'autres professionnels pouvant intervenir rapidement pour aider à l'évaluation et à l'accompagnement des personnes concernées. Le coordinateur s'assure en lien avec la plateforme Insertion du SIAO 77 que les demandes d'hébergement instruites sur le SI SIAO sont dûment complétées et que la préconisation est adaptée.

Enfin pour conclure voici l'activité de la coordination de la veille sociale dans le département en quelques chiffres et en image :

- 25 rencontres avec les accueils de jour professionnels et bénévoles
- 2 rencontres avec les accueils de nuit
- 6 rencontres dont 3 avec les responsables des maraudes et 3 maraudes à Meaux et Melun
- 5 rencontres sur la Nuit des maraudeurs
- 4 réunions de coordination avec la Croix rouge Samu social
- 13 rencontres avec les CCAS, MDS et mairies
- 2 rencontres avec Solinum
- 28 rencontres partenaires
- 6 rencontres avec la DDETS pour le développement de la veille sociale
- 7 réunions Instance précarité
- 6 réunions dispositif Grands Marginaux dont une à Melun
- 1 GLTD



Un soir de maraude à Meaux avec la responsable Bénévole Martine MUGNIER



Un moment de repas à l'accueil de jour la Mijote de l'association EMPREINTES à Bussy Saint Martin

8 - 7 Le mot de la responsable de service de la Plateforme 115 du SIAO 77

L'année 2022 a été riche et intense pour l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO 77, tant dans le changement de certaines pratiques professionnelles (re-plafonnement des nuitées hôtelières, modification de procédures d'orientations du public vers les abris nuits, réorganisation de l'équipe) que par les rencontres partenariales (nuit des maraudeurs, Paroles de Femmes, le Relais, SOS Femmes...) et dans les actions de formation pour le développement de compétences professionnelles.

Nous avons cette année, accueilli de nouveaux collaborateurs et réorganiser l'organisation de la Plateforme 115. Des actions et des instances de travail ont été mises en place afin de favoriser un environnement et des conditions de travail de qualité.

Notre objectif, comme chaque année, est d'apporter la réponse la plus appropriée à chacune des personnes en situation de rue dont les grands précaires qui sollicitent la Plateforme 115 du SIAO 77.

Nous avons connu de nouveau en 2022, une augmentation des personnes isolées rencontrant des difficultés de santé qui a nécessité un hébergement en hôtel bien que ce dispositif ne soit pas toujours adapté.

La Plateforme 115 du SIAO 77 a été aussi confrontée à une difficulté de fluidité du fait de la situation administrative instable des ménages, qui viennent en Seine-et-Marne pour des raisons économiques et se retrouvent en grandes difficultés sans aucun droit ouvert sur le territoire. Ils sont sans ressources et sans emploi.

Malheureusement, la Plateforme 115 du SIAO 77 ne peut répondre favorablement à l'ensemble des demandes en raison d'une saturation du dispositif hôtelier.

Cette année a connu un changement de paradigme concernant la gestion de la période hivernale.

L'instruction du 26 mai 2021 relative au pilotage du parc d'hébergement et au lancement d'une campagne de programmation de l'offre pour la mise en œuvre du Logement d'abord, vise à faire évoluer le parc d'hébergement quantitativement et qualitativement en passant d'une culture de la gestion de l'urgence ou saisonnière (fin de la gestion au thermomètre) à une programmation pluri annuelle 2022-2024.

Il ne s'agit pas d'une pérennisation de places sur le long terme mais d'un prolongement pour assurer une décroissance progressive des orientations vers les hôtels. Elle se fera sur plusieurs années en parallèle d'une transformation de l'offre.

Ainsi, nous ne pouvons plus nous appuyer sur des ouvertures de places hivernales pour tenter de désengorger temporairement les hôtels.

Le développement des actions dans le cadre de la veille sociale a également permis d'accroître notre connaissance des besoins du territoire et le tissu associatif, afin de mener une réflexion, des pistes de travail dans l'objectif d'améliorer les services.

Notre objectif pour 2023, est de renforcer notre diagnostic du territoire (Recensement du nombre de personnes en accueil de jour, en abris de nuit, remonté par les maraudes, prestations proposées...) ainsi que de développer notre instance précarité sur le secteur de Melun.

Je remercie particulièrement nos partenaires pour la qualité de notre collaboration et l'équipe du SIAO 77 pour son investissement, sa rigueur et son professionnalisme menés au quotidien auprès de nos concitoyens les plus démunis.

Julie METAYER

9 - L'Observatoire social du SIAO 77

9 - 1 L'organisation de l'Observatoire SIAO 77

9.1.1 L'équipe

Equalis avait choisi d'harmoniser les Observatoires des SIAO 77 et 78 au mois de février 2021 dans le but d'optimiser la complémentarité des expertises des collaborateurs des deux SIAO et, subséquemment, de créer une synergie efficiente pour l'observation sociale des deux départements mais aussi de la région Ile-de-France. Les missions du SIAO 78 ayant été reprises par une autre association dans les Yvelines, l'Observatoire du SIAO 77 s'est donc désolidarisé de celui du SIAO 78 en mai 2022 et a repris un fonctionnement similaire à celui existant avant février 2021.

L'Observatoire du SIAO 77 est composée de :

- Une chargée de mission Observation sociale
- Une chargée d'assistance utilisateurs et de formation SI-SIAO.

La répartition des responsabilités au sein du service unifié est réalisée selon les expertises.

Le management du service est participatif et permet à chacun de prendre part à l'élaboration des procédures et des méthodologies entre toutes les missions.

9.1.2 Les missions

L'Observatoire du SIAO 77 recueille des données sociodémographiques et analyse les besoins des personnes et du territoire en s'appuyant sur l'activité de la Plateforme Insertion et la Plateforme 115 du SIAO 77.

Ces données sont principalement issues du logiciel SI-SIAO de l'Etat.

L'Observatoire assure le suivi de l'activité du SIAO 77, il est force de propositions pour l'ajustement de l'offre à la demande en matière d'hébergement d'urgence, d'insertion et de logement intermédiaire.

La DIHAL, la DRIHL, la DDETS et l'OFPRUH (*Observatoire Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées*), sollicitent régulièrement l'Observatoire à l'occasion d'enquêtes récurrentes ou ponctuelles.

Exprimées au travers des demandes d'hébergement adressées au SIAO 77 via le logiciel de l'Etat, les données analysées et commentées sont communiquées à l'Etat et aux partenaires au travers des publications de l'Observatoire.

Assurer l'observation sociale en Seine-et-Marne et contribuer à l'observation sociale de l'Ile-De-France :

- Contribuer à l'observation sociale régionale/départementale et aux travaux de l'OFPRUH : grille d'observation sociale, durées moyennes de séjour, refus structures/personnes des orientations, connaissance des personnes en situation de rue.
- Recenser et analyser le dispositif de veille sociale, d'hébergement et de logement accompagné.
- Etablir la cartographie et l'analyse quantitative/qualitative.
- Réaliser les statistiques d'activité et de suivi permettant le pilotage des services du SIAO 77.
- Produire le recensement quotidien à destination de la DDETS et des services du SIAO 77 (statistiques Plateforme 115 et Plateforme Insertion).
- Participer à l'élaboration des enquêtes de veille sociale (EVS) hebdomadaires (activité Plateforme 115 et maraudes).
- Effectuer les statistiques mensuelles à destination de l'OFII (recensement des demandeurs d'asile mis à l'abri à l'hôtel et dans les centres d'hébergement d'urgence) Conformément à l'instruction ministérielle du 4 juillet 2019.
- Fournir les enquêtes sur les publics spécifiques (justice, femmes victimes de violences, femmes enceintes ou sortant de maternités ou tout autre public pour lequel la DDETS finance des places spécifiques).
- Répondre aux besoins de la DDETS ou de la DRIHL en enquêtes et requêtes.
- Être force de proposition auprès de la DDETS, sur la base des résultats d'enquêtes et/ou de bilans, pour la mise en place de nouveaux dispositifs (urgence, insertion, logement adapté).
- Collaborer aux rapports d'activités de l'établissement et contribuer à la préparation des commissions départementales, comités de veille sociale et comités de pilotage.

- Participer aux travaux des partenaires dont la FAS, l'UNIOPSS/URIOPSS, l'ARS, la DIHAL.

Former les utilisateurs du SI-SIAO :

De la qualité des informations saisies dans les évaluations sociales dépendent la qualité des orientations et la précision des études.

Former les partenaires à l'utilisation du logiciel SI-SIAO (à distance ou en présentiel) à raison de quatre sessions minima par mois : connaissance technique du SI et guide de bonnes pratiques de renseignement des évaluations sociales (explicatifs des différents formulaires, présentation de la « grille des préconisations », guide d'élaboration d'une préconisation au moment de la création d'une demande, sensibilisation aux bugs du logiciel et moyens de contournement)

En 2022, l'Observatoire a assuré 44 sessions de formation. Le cursus de formation prodigué et le savoir-faire pédagogique de l'Observatoire sont reconnus par l'ensemble des partenaires seine-et-marnais mais aussi par d'autres partenaires franciliens (l'inscription aux webinaires de travailleurs sociaux d'autres départements en est le meilleur exemple).

Assister les utilisateurs du SI-SIAO :

L'Observatoire accompagne au quotidien ses partenaires par le support à l'utilisation du logiciel SI-SIAO (Soutien applicatif, correction des anomalies, création/recensement des structures et de leurs groupes de places, des entités gestionnaires, création/modification des comptes utilisateurs, fusion des doublons de ménages, etc.)

Partenaire privilégié de la DIHAL et de la DRIHL, l'Observatoire participe aux ateliers d'évolution du logiciel SI-SIAO.

Recenser et informer la DIHAL des dysfonctionnements du logiciel SI-SIAO et, à ce titre, participer aux ateliers d'amélioration du logiciel organisés par la DIHAL et/ou la DRIHL.

Être force de proposition dans les évolutions à envisager auprès de la DIHAL notamment grâce à un recensement précis des besoins des utilisateurs et à l'expertise détenue par l'Observatoire.

Assurer l'assistance utilisateur au travers de mails et de points réalisés sur l'application TEAMS.

Développer des outils tiers :

Les données collectées du recensement quotidien doivent être capitalisées pour l'alimentation des tableaux de bord mensuels, des présentations pour les commissions départementales et pour répondre aux demandes de la DDETS. Dans cet objectif, et devant l'incapacité temporaire du logiciel SI-SIAO à produire des données fiables, le SIAO 77 a décidé de développer des outils tiers.

Ainsi, le recensement, le peuplement, le suivi des places vacantes et le suivi des orientations sont assurés par des outils tiers, en double saisie avec le SI-SIAO. Ce travail est laborieux car chronophage mais nécessaire. Il permet de mettre en lumière les incohérences du logiciel, de les traiter avec les partenaires et de donner un état précis des dispositifs.

L'Observatoire travaille également à l'identification et au traitement des doublons de personnes et isole les préconisations non-conformes des travailleurs sociaux afin qu'elles puissent être réinterrogées par les équipes du SIAO 77.

Garantir le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) :

Inscrit dans la démarche associative de mise aux normes RGPD de l'association et du SIAO, l'Observatoire participe à la mise en œuvre du RGPD par l'identification et la suppression des redondances d'informations au sein du système d'information, par l'anonymisation des données exportées du logiciel et la définition d'une politique de conservation des informations.

9 - 2 Le volet 115 de SI-SIAO

En 2014, les préconisations nationales d'utilisation du logiciel SI-SIAO, comme outil unique de gestion des demandes d'orientation, ont été mises en œuvre et fixaient les modalités de :

- Gestion des demandes sur la base d'un formulaire unique complété à chaque stade du parcours.
- Recensement des disponibilités en nombre de places.

- Orientation et de suivi d'attribution des places.
- Suivi des personnes hébergées / logées.
- Production d'indicateurs.

Dans ce contexte, l'Observatoire a la responsabilité de l'assistance des utilisateurs du logiciel relative aux problèmes rencontrés par ces derniers.

Depuis mai 2017, le logiciel SI-SIAO est l'outil unique de saisie et de transmission des demandes de mise à l'abri, d'hébergement et de logement. Le service 115 utilise le SI-115 depuis octobre 2018.

Le 20 septembre 2020, la DGCS a mis en production une nouvelle version du SI-SIAO « Refonte » qui avait pour objectif de rendre plus performant le logiciel et ainsi faciliter le travail des utilisateurs notamment par la fusion des bases de données des usagers 115 et Insertion.

Malheureusement, lors de sa mise à disposition, de nombreuses anomalies ont été constatées, mettant en difficulté le SIAO 77, les partenaires mais aussi de nombreux usagers dont les évaluations ont été perdues.

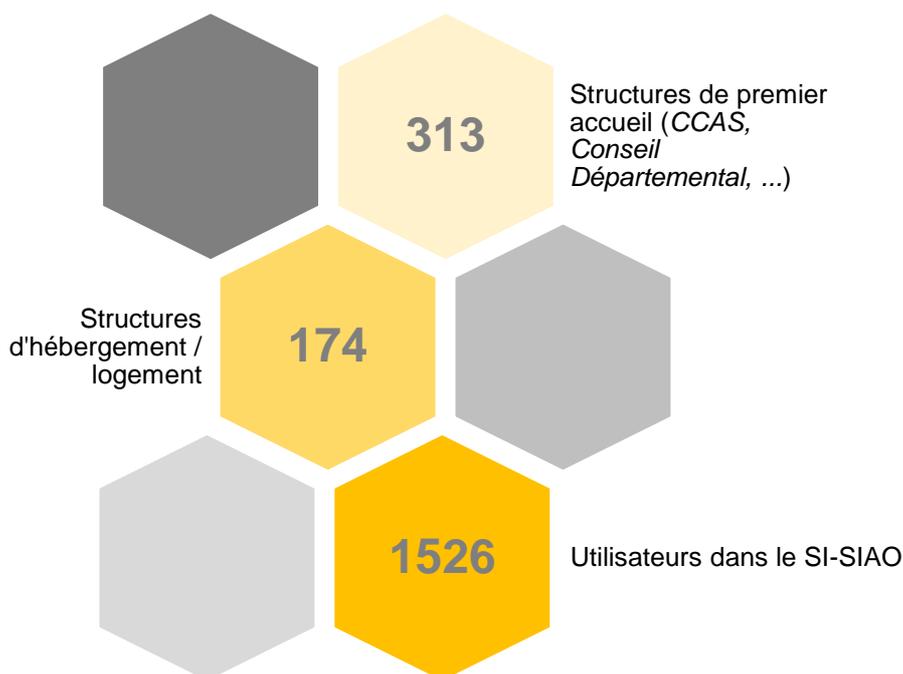
Malgré la remontée auprès de la DGCS puis de la DIHAL des anomalies, les SIAO de l'ensemble du territoire national ne sont plus en mesure de répondre de manière qualitative aux enquêtes de l'Etat avec pour outil le seul logiciel SI-SIAO.

En 2021 et en 2022, les travaux pour résoudre les différentes anomalies ont continué et l'observatoire du SIAO 77 a activement participé aux différents groupes de travail proposés par la DGCS.

Dans la mesure du possible, les problèmes d'utilisation du logiciel sont résolus par l'Observatoire et le cas échéant, remontés à la DIHAL afin qu'une solution ou qu'un correctif soient apportés. Un certain nombre d'évolutions sur les fonctionnalités et sur l'ergonomie ont déjà été réalisées mais le logiciel reste inopérant notamment sur les exports qui demeurent incomplets.

Chaque correctif apporté par la DIHAL dans le logiciel induit encore des régressions significatives sur d'autres fonctionnalités. Par manque de visibilité quant à l'efficacité du logiciel SI-SIAO, l'Observatoire n'a pas d'autre alternative que se doter d'outils tiers afin de répondre aux demandes et besoins de l'Etat.

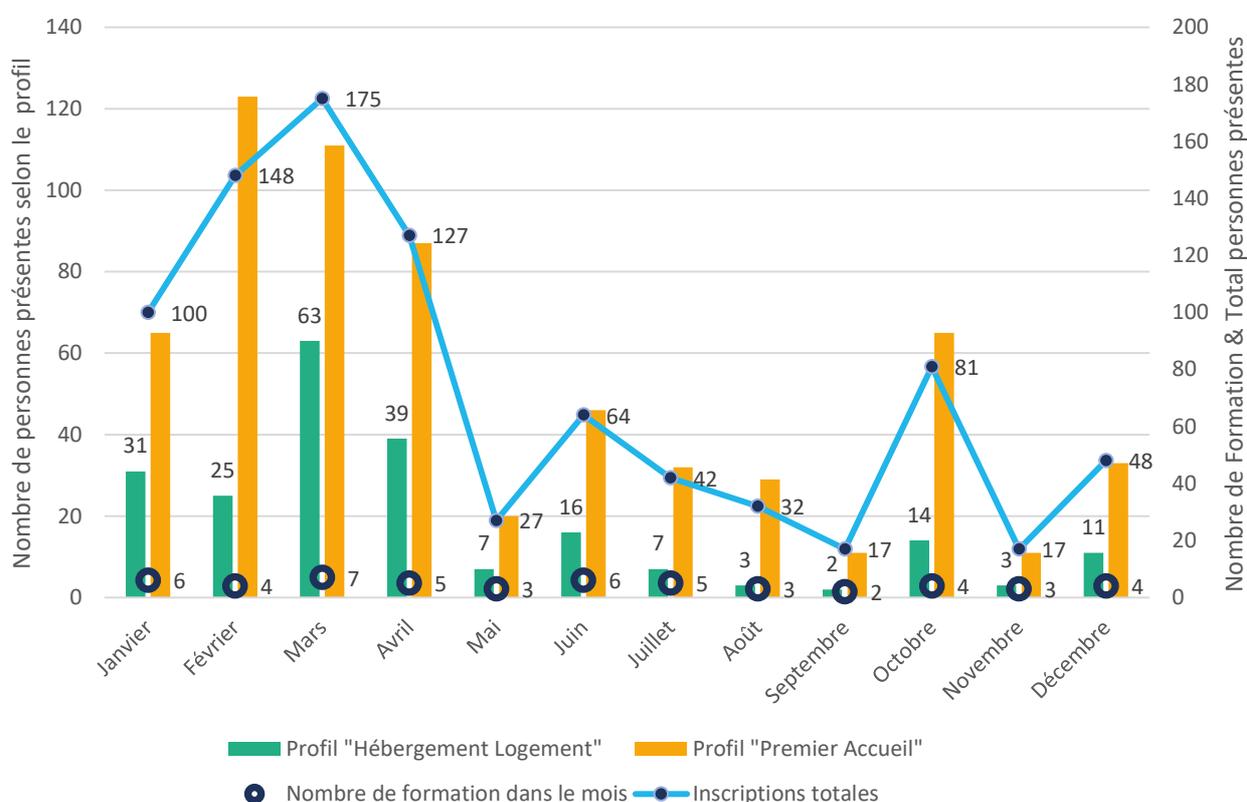
Fin 2022 le logiciel SI-SIAO pour le département de Seine-et-Marne comptait :



Les formations assurées par l'Observatoire

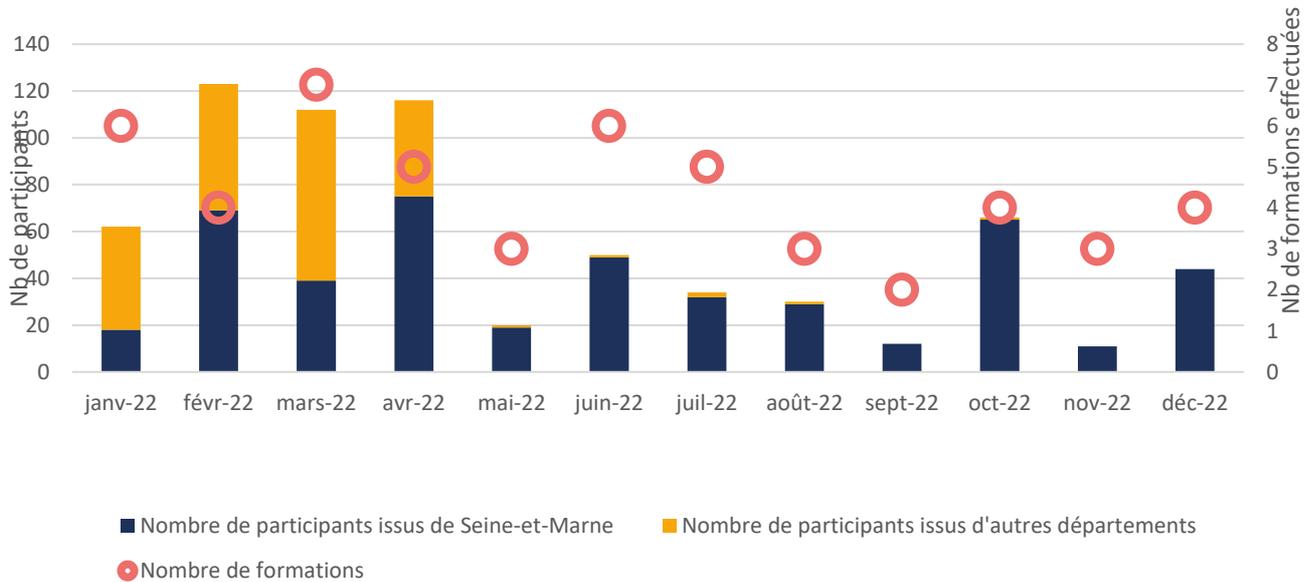
- 633
 Personnes formées au module « **Premier Accueil** », formation à la création de demandes et au renseignement des évaluations sociales pour les profils « Premier Accueil »
- 221
 Personnes formées au module « **Gestion des orientations** », formation à la gestion des orientations transmises par le SIAO 77 pour les profils « Utilisateur Hébergement »
- 24
 Personnes formées aux modules « **Ecoutants 115** » et « **Opérateurs SIAO** », formation à l'utilisation du logiciel SI-SIAO par le SIAO 77 pour les profils « Ecoutant » et « Opérateur SIAO »

Récapitulatif des formations SI-SIAO sur l'année 2022



La désolidarisation des Observatoires des SIAO 77 et 78 a eu pour conséquence la baisse du nombre de participants aux formations car chaque département a récupéré les utilisateurs de son territoire, alors que mutualisées auparavant. Une à deux formations par semaine était proposé, afin d'assurer une continuité de la formation au logiciel SI-SIAO pour les partenaires.

Participation aux formations SI-SIAO de l'Observatoire social

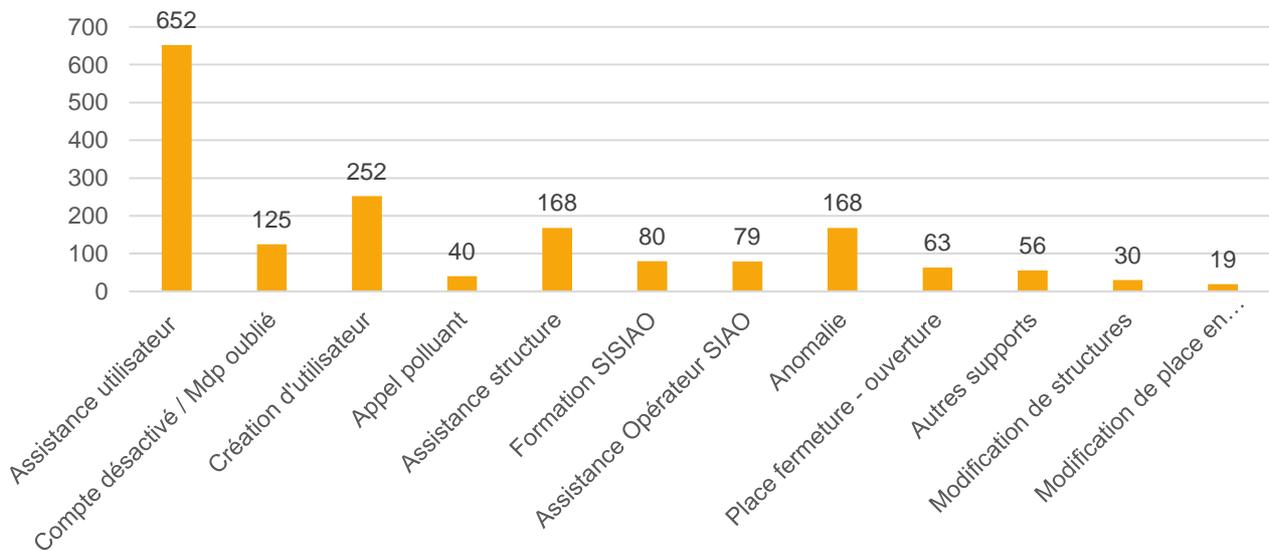


Actions de formation interne et nécessaire transversalité

Dans le cadre de l'accueil d'un nouveau salarié dans les services du SIAO 77, sa formation est organisée, sur tous les volets du logiciel (premier accueil, hébergement, opérateur, écoutant 115) ainsi que la formation sur sa connaissance globale des dispositifs, des différents services d'hébergement et de logement.

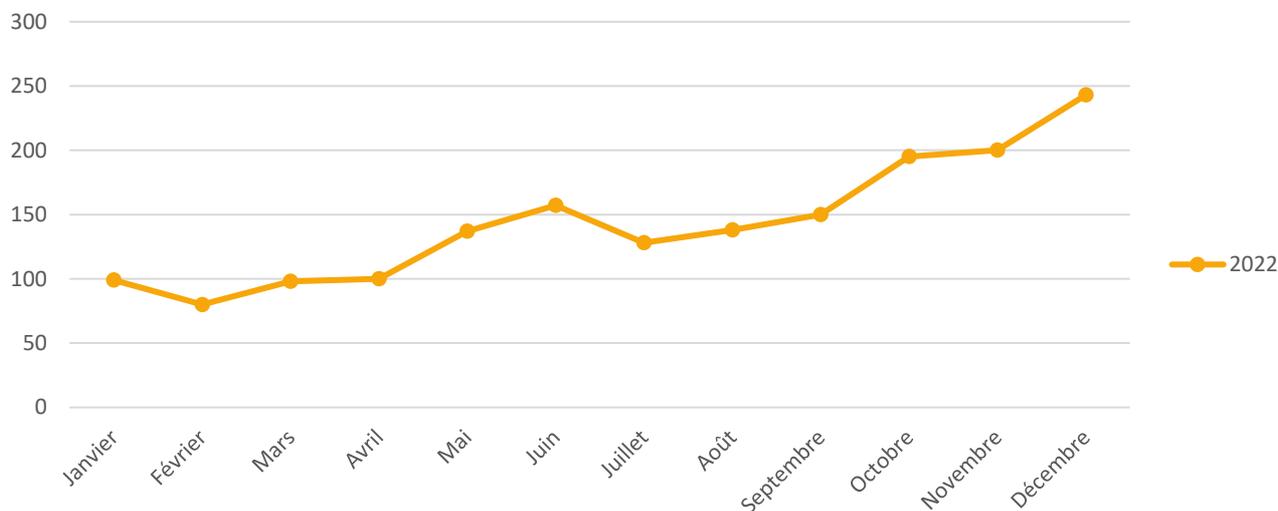
L'assistance SI-SIAO aux utilisateurs : **1752 demandes** d'assistance utilisateurs ont été traitées par l'Observatoire en 2022. Ces demandes sont essentiellement recensées par le biais de mails reçus via notre adresse mail **support.sisiao@Equalis.org**. Les appels téléphoniques ne sont pas totalement pris en compte dans ce recensement bien qu'ils soient également nombreux.

Supports traités selon les motifs



En comparaison avec l'année 2021, le nombre de demandes d'assistance a baissé. Cela s'explique essentiellement par le fait que nous traitons les demandes des seuls utilisateurs du 77, alors que nous travaillions sur deux départements auparavant. Par ailleurs, la forte mobilisation en 2021 semble porter ses fruits.

Volume des supports 2022



L'Observatoire a mis l'accent cette année sur la formation des partenaires. Chaque demandeur d'identifiant SI-SIAO, doit obligatoirement s'inscrire à une session de formation pour se voir attribuer des codes de connexion.

Face à une volumétrie importante de traitement des supports, l'Observatoire s'est organisé. Le comptage des mails reçus n'est plus la méthode utilisée pour comptabiliser les demandes de supports et l'Observatoire utilise l'outil MANTIS-BT de gestion de tickets d'incidents pour le recensement des demandes, leur gestion et leur analyse. Ainsi, l'Observatoire demande à tous ses partenaires de privilégier l'envoi de mail, afin de garantir à chacun une égalité de traitement des demandes d'assistance.

9 - 3 Les groupes de travail et enquêtes

9.3.1 Les groupes de travail de l'OFPRUH

L'observatoire participe aux différents groupes de travail qui ont été mis en place par l'OFPRUH. Cette année le principal sujet était l'enquête sur les personnes à la rue (la nuit des maraudeurs) à laquelle nous avons participé avec la coordination de la veille sociale.

9.3.2 Le rapport d'Activité 2022

Le rapport d'activité a été préparé dès septembre 2022 ; un groupe de travail composé des cadres du SIAO 77 a été mis en place afin d'échanger sur les attendus du rapport d'activité. A partir du groupe de travail et des difficultés liées à l'outil SI-SIAO, l'Observatoire social a réalisé la partie chiffrée des rapports d'activité en prenant en compte les données du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022 en se basant sur l'export des données du logiciel et les outils tiers des différents services. Les données de chaque service ont été répertoriées et chaque partie a été envoyée au service concerné afin d'y ajouter ses éléments d'analyses.

9.3.3 Les enquêtes ponctuelles

Certaines enquêtes sont réalisées chaque jour (recensement SIAO 77) ou chaque mois, d'autres sont des demandes ponctuelles émanant de partenaires. Il peut s'agir de la DDETS, de prescripteurs ou de structures d'hébergement logement. En 2022, l'observatoire du SIAO 77 recense une cinquantaine de sollicitations pour des demandes ponctuelles.

Le recensement quotidien est l'outil de pilotage principal de l'activité du SIAO 77

Il permet quotidiennement de connaître l'état de peuplement des structures, le nombre de demandes dans les différents stocks et files d'attente. Cet outil se veut exhaustif dans les données qu'il présente. L'Observatoire est en grande difficulté sur certains indicateurs dysfonctionnant du logiciel SI-SIAO et peine à garantir la cohérence des données d'occupation des places via une extraction des données brutes du SI-SIAO. C'est pourquoi les services alimentent des outils tiers avec les informations dont ils disposent.

L'enquête de veille sociale produite chaque semaine suit les consignes de remplissage fournies par la DRIHL. Toujours en lien avec les difficultés du logiciel et une méthode de calcul à réinterroger, l'indicateur des demandes non pourvues Etat (DNP Etat) ne reflète pas la réalité.

Le reporting des demandes d'hébergement des femmes enceintes et femmes sortantes de maternité demandée par la DRIHL comptabilise le nombre de demandes de ces publics sur les places dédiées dans chaque département francilien. L'Observatoire respecte la méthodologie fournie par la DRIHL, même si elle ne convient pas totalement au contexte seine-et-marnais. L'Observatoire participe à l'affinement des méthodologies en remontant à chaque enquête les limites et propositions techniques pour répondre à chaque requête.

Toutes les enquêtes sont produites à partir des exports disponibles dans le logiciel. Ceux-ci sont incomplets ou inopérants depuis septembre 2020. Cette situation nécessite des vérifications considérables de la robustesse des informations fournies par le logiciel. L'Observatoire doit pouvoir s'appuyer sur des données fiables afin de produire des statistiques.

Une autre difficulté rencontrée par l'Observatoire est de constater la part toujours trop importante des informations « non-renseignées » ou des choix « autres » figurant dans les évaluations sociales des personnes en demande. Les travailleurs sociaux craignent que d'inscrire la situation réelle des ménages ne desserve finalement les ménages, principalement sur le volet des situations administratives. Les statistiques sont fortement impactées par ce phénomène et ne donnent pas à voir du réel besoin des ménages et de leur situation.

9 - 4 Communication

9.4.1 Les bulletin d'information

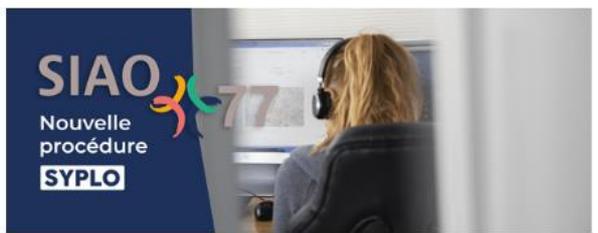


En 2022, les bulletins d'informations se sont focalisés sur les actualités du logiciel SI-SIAO et sur l'information de changement de procédures du SIAO 77 vers les partenaires.

Le format du bulletin est court pour faciliter sa lecture et la transmission des informations. Il est envoyé à tous les utilisateurs du logiciel SI-SIAO, ainsi qu'aux divers partenaires sur le territoire, ce qui représente environ 3000 personnes. L'application SENDinBLUE est utilisée pour ces envois de mails en masse. La communication via ce canal a débuté en janvier 2021.

En 2022 les articles suivant ont été publiés :

- Information sur une nouvelle montée en version du logiciel SI-SIAO
- Information sur la gestion des doublons de personnes dans le SI-SIAO
- Présentation de l'orientation vers du logement social par la Plateforme Insertion du SIAO 77
- Présentation de la campagne TAPAJ du SIAO 77
- Présentation de la nouvelle procédure de labellisation SYPLO sur le département



Depuis mars 2013, le SIAO77 labellise, dans l'application SYPLO, les ménages prêts au logement mis à l'abri à l'hôtel par la Plateforme 115, hébergés en structure d'hébergement ou en logements accompagnés financés par l'Etat.

Pour cela, chaque fin de mois, les éléments d'informations relatifs aux ménages considérés « prêts au logement » sont remontés vers le SIAO77 via un tableau navette.

Aujourd'hui, la procédure de labellisation SYPLO évolue. Avec cette nouvelle procédure :

- La labellisation se fera « au fil de l'eau » **via la demande SI-SIAO.**
- L'envoi mensuel de **tableaux navettes** (et les charges associées pour l'ensemble des parties prenantes) sera **inutile.**
- Les demandes SI-SIAO présenteront une meilleure **cohérence** avec la situation du ménage : la préconisation sera en adéquation avec la labellisation SYPLO.
- Le **RGPD** sera respecté.

Comment fonctionne la nouvelle procédure ?

En 2023, la volonté est de développer davantage cet axe de communication, de donner à voir sur l'activité de tous les services du SIAO 77, et d'accentuer les campagnes d'information sur l'utilisation du logiciel SI-SIAO.



SIAO 77.fr souffle sa troisième bougie cette année.

Le site présente les missions et l'activité du SIAO 77. En 2020 et 2021, il a été alimenté par des articles traitant de l'actualité du SIAO 77 et du secteur AHI, par l'hébergement des rapports d'activité et des newsletters.

Malheureusement en 2022, du fait de la baisse du nombre de salariés au sein de l'Observatoire, l'investissement requis pour alimenter et faire évoluer le site internet n'a pas pu être atteint.

Nous mettrons en œuvre pour l'année 2023 les actions nécessaires pour continuer à faire vivre ce site, qui se veut être le miroir du SIAO 77 pour le grand public.

9 - 5 Axes d'améliorations

Améliorer toujours plus l'analyse quantitative et qualitative :

- Créer des outils tiers permettant, en complément du SI-SIAO, de suivre finement l'activité du SIAO 77, de rendre compte à l'état de statistiques aidant à la décision.
- Développer les enquêtes régulières grâce aux outils tiers, notamment celles relatives aux publics spécifiques.
- Améliorer la qualité des données dans le logiciel SI-SIAO par la sensibilisation des acteurs à l'actualisation des informations.
- Mesurer et analyser la fluidité des parcours des personnes de la rue au logement par des indicateurs plus dynamiques que statiques.
- Travailler sur la mise à jour du parc d'hébergement contingenté Etat sur le logiciel SI-SIAO en lien avec la DDETS

S'inscrire dans une dynamique régionale d'observation sociale :

- Créer une synergie entre les observatoires d'Ile-De-France pour l'amélioration et l'harmonisation des pratiques d'observation et d'analyse sociale.
- Développer, sous le pilotage de la DDETS, les interactions entre acteurs de la veille sociale, notamment pour les processus de remontée d'informations, d'analyses et de bilans.

Former, former, former

- Proposer davantage de formations en présentiel
- Mettre en place, en lien avec la plateforme Insertion, une formation « métier » pour apporter une complémentarité avec la partie plus technique de l'Observatoire