SIAO 78

2019

RAPPORT D' ACTIVITÉ

equalis
Agissons ensemble

Paule d'AUTHENAY
Directrice du SIAO78

www.equalis.org / www.sisiao.net

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION 3
II. PRÉSENTATION 4
1. L'Organisme gestionnaire 4
2. Etablissement SIAO 78 8
3. Missions 9
4. Pilotage 10
5. Les instances du SIAO 11
III. ACTIVITÉ DE L'ENTITÉ PLATEFORME 115 ET VEILLE SOCIALE 12
1. Analyse des communications 12
2. Les bénéficiaires de la Plateforme 115 14
3. Les mises à l'abri par la Plateforme 115 15
4. Les mises à l'abri de la période hivernale 2018-2019 17
5. Plan Canicule 2019 18
6. Les demandes non pourvues 19
7. Les demandes de prestations 21
8. Activité du Service d'Accompagnement Social à l'Hôtel (SASH) 22
9. Activité du Service d'Accueil et d'Orientation (SAO) 25
10. ZOOM – Collaboration avec le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (PHRH) 27
11. ZOOM – Nouvelle mission régionale : l'Opération Ciblée 28
12. Axes d'améliorations 31
IV. ACTIVITÉ DE L'ENTITÉ HÉBERGEMENT LOGEMENT 32
1. L'activité de l'Entité Hébergement / Logement 32
2. L'hébergement d'urgence 38
3. L'hébergement d'insertion 40
4. Le logement accompagné 42
5. L'intermédiation locative 44
6. Dispositif Fluidité 47
7. Mission DAHO 48
8. Mission Référent Justice 52
9. ZOOM sur le public Victime de Violences 55
10. ZOOM sur la nouvelle « Procédure des expulsions » 61
11. Axes d'améliorations 63
V. L'OBSERVATOIRE SIAO78 64
1. Le SI-INSERTION 64
2. Le SI-115 66
3. Les Enquêtes 67
4. Axes d'améliorations 68
VI. CONCLUSION 69
VII. GLOSSAIRE 70

I. INTRODUCTION

Le rapport d'activités 2019 a le souci comme chaque année de vous apporter des éléments chiffrés mais aussi qualitatifs sur l'activité du SIAO78. Ce travail collégial nécessite un investissement de tous et cette synthèse en est le résultat.

Par ailleurs, l'année 2019 aura été marquée par différents évènements importants :

- La mise en œuvre de l'Opération Ciblée qui consiste à engager une phase expérimentale et préparatoire à la réforme de l'accompagnement des ménages à l'hôtel. A compter de 2021, l'ensemble des ménages mis à l'abri dans les hôtels du département des Yvelines, quel que soit le SIAO orienteur, seront évalués et suivis par un seul et même opérateur à l'échelle départemental. Cette opération ciblée, a pour but de commencer un travail d'évaluation sociale exclusivement sur 600 ménages afin d'évaluer leur situation sociale et établir des préconisations d'orientation dans le parcours résidentiel adéquat pour chaque famille. Ce nouveau dispositif a démarré en septembre avec le recrutement de 3 travailleurs sociaux expérimentés dédiés.

- Le 1er octobre 2019, le SIAO78 a démarré son partenariat avec le PHRH (Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière) qui dépend du SAMU social de Paris. Ainsi, la réservation des nuitées hôtelières, les relations avec les hôteliers, la mise en œuvre des marchés publics, etc… sont assurés par le PHRH. Si ce changement de pratique professionnelle a nécessité une période d'adaptation importante, cette nouvelle collaboration représente une réelle plus-value pour le SIAO78 car ces missions sont désormais assumées par un établissement spécialisé disposant des ressources internes suffisantes et nécessaires.

- Concomitamment à ce nouveau partenariat, les services de l'Etat, et plus spécialement la Préfecture de Région, ont souhaité transmettre la gouvernance du PHRH à un Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) qui a été créé dans le cadre d'une assemblée générale constitutive en juin 2019. Ce groupement a pris l'identité de Groupement Francilien de Réservation Hôtelière (GFRH). Il regroupe l'ensemble des 8 SIAO d'Ile de France.

- Dans le souci d'améliorer l'accès à l'hébergement et aux logements des ménages en difficulté, le SIAO78 n'a eu de cesse de réfléchir à l'amélioration de la fluidité des parcours individuels. Ainsi, en juin 2019, nous avons proposé aux services de l'Etat une nouvelle procédure SYPLO qui permet aux ménages hébergés d'accéder prioritairement au logement social conformément à la Loi. Cette nouvelle procédure implique la participation de tous les acteurs de l'hébergement du 78. Une amélioration notable de l'accès au logement des ménages hébergés est alors apparue et un 1er bilan est prévu au début de l'année 2020. Cette procédure est assumée par l'Entité Hébergement / Logement du SIAO78 et nécessite un demi-ETP à moyen constant.

- Toujours dans l'intérêt des publics et la volonté du SIAO78 d'améliorer ses pratiques, une nouvelle procédure interne a été déployée au profit des victimes de violences conjugales et intrafamiliales : ainsi depuis décembre 2019, un travailleur social est entièrement dédié à l'évaluation des situations sociales des ménages sollicitant la Plateforme 115 du SIAO 78 avec ce type de problématique. Las aussi, nous restons à moyen constant malgré une demande toujours très forte d'interventions dans ce domaine si spécifique.

Nous vous laissons désormais à la lecture de ce nouveau rapport d'activités qui garde systématiquement le souci de la qualité et du détail.

II. PRÉSENTATION

1. L'Organisme gestionnaire

Dénomination : EQUALIS

Siège social sis
400, Chemin de Crécy – Mareuil Lès-Meaux
N° CS 50278 – 77334 MEAUX Cedex
Régie par la loi du 01.07.1901
Site Web : www.equalis.org

Union d'associations

Présidente du Conseil d'Administration EQUALIS : Madame Françoise LEGER
Vice-Président du Conseil d'Administration EQUALIS : Monsieur Vincent MAHÉ
Représentée par Monsieur ANANE Arthur, agissant en qualité de Directeur Général de l'Association.

EQUALIS

En 2016, LA ROSE DES VENTS et l'Association ACR ont entrepris une démarche de coopération.
En effet, nos deux associations, Agir-Combattre-Réunir (ACR) et La Rose des Vents (LRDV) ont la même vocation : accompagner les personnes en situation de précarité ou d'exclusion, principalement en Île-de-France. Nous avons ainsi naturellement engagé dès 2016, un rapprochement des deux associations pour unir nos forces et rassembler nos expertises autour d'activités très similaires, comme l'accès à l'hébergement et au logement ou encore la réinsertion sociale par l'emploi. À partir de juin 2018, nous avons choisi d'officialiser ce rapprochement en donnant naissance à l'Union des associations ACR et LRDV, baptisée « EQUALIS ».

Mieux travailler ensemble

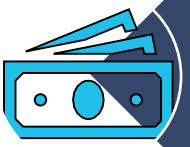
Ce rapprochement stratégique nous permet d'être complémentaires sur les différents territoires que nous couvrons et de mutualiser les moyens humains et financiers, pour mieux travailler ensemble. EQUALIS peut ainsi répondre aux nombreux défis de notre société, comme la précarisation des ménages, les crises économiques successives et le vieillissement des personnes à faibles revenus. Ensemble, au sein d'EQUALIS et au plus près des territoires, nous sommes force de proposition auprès des pouvoirs publics pour trouver les réponses adaptées aux besoins des personnes en situation de précarité et aux nouveaux enjeux de société.

Améliorer notre offre

Ce rapprochement est également synonyme de développement et d'amélioration de l'offre et des dispositifs d'EQUALIS.

Pour apporter une réponse adaptée aux besoins croissants des ménages ou aux nouveaux enjeux et problématiques de la Société, nous renforçons les qualifications des professionnels au travers de formations ; nous favorisons la transversalité et l'harmonisation des pratiques ; nous incitons nos collaborateurs à être force de proposition en participant à des groupes de réflexion thématique (la prise en compte de la santé physique et psychique des personnes accueillies, les violences conjugales et intrafamiliales, le dossier informatisé de la personne accueillie…) ; nous élargissons notre démarche prospective et de recherches aux universitaires pour innover et expérimenter des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux.

Cette volonté d'amélioration continue nous amènera à nous investir au-delà de l'Île-de-France et à essaimer nos savoir-faire, quels que soient les publics et les territoires. Nous avons déjà entrepris cela dans le Loiret et travaillons actuellement sur des projets de développement à l'étranger.

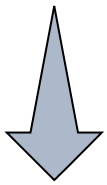


65 M€
(01/2019) Budget global de l'Union d'Associations EQUALIS

9 000 bénéficiaires

700 salariés sur le territoire National, dont **150** salariés en contrat d'insertion

52 établissements et services dans **9** départements



Paris – 75
Seine-et-Marne – 77
Essonne – 91
Val d'Oise – 95
Seine Saint Denis – 93
Hauts de Seine – 92
Yvelines – 78
Loiret – 45
L'Oise – 60

Etablissements et services

EQUALIS est organisée par Pôles Thématiques qui comprennent plusieurs établissements / services. Chaque établissement est dirigé par un Directeur(trice). Selon l'organisation de l'établissement, un ou des Chef(fe-s) de Service(s) encadre(nt) les équipes.
Le Siège social est situé 400, Chemin de Crécy à Mareuil-Lès-Meaux – N° CS 50278 – 77334 MEAUX CEDEX.

Les trois Pôles thématiques sont les suivants :

Pôle SIAO / Hébergement / Logement comprenant établissements différents :

- **SIAO77**
  - SIAO Veille Sociale Plateforme 115
  - EMASM / Accompagnement spécifiques
  - Hébergement Logement – Observatoire
- **SIAO78**
  - SIAO Veille Sociale Plateforme 115
  - SASH SAO
  - Hébergement Logement
  - Observatoire
- **RHVS – Accueil de Jour – Abri de nuit 77**
  - Accueil de Jour / Nuit
  - RHVS Charles Péguy
  - Accompagnement des familles SIAO Hôtels
- **Hébergement 75 / 78**
  - CHRS Urgence
  - Insertion
  - CH Stabilisation
  - ALTHO
  - Places CHU 78
  - CHU Public Paris
- **Hébergement 77 Nord**
  - CHRS Urgence & Insertion
  - ALTHO
  - CH Urgence
- **Hébergement 77 Sud**
  - CHRS Urgence
  - Insertion
  - Stabilisation
  - CH urgence
  - ALTHO
  - CHU hiver
- **Logement Accompagné 77 / 78 / 93**
  - Solibail 77 / 78 / 93
  - ASLL 77 / 78
  - Logts Passerelles Jeunes 77
  - Logements Passerelles 78
  - FNAVDL DALO & Hors DALO 77
- **La Mandragore**
  - Hébergement 78
  - Logements AVDL

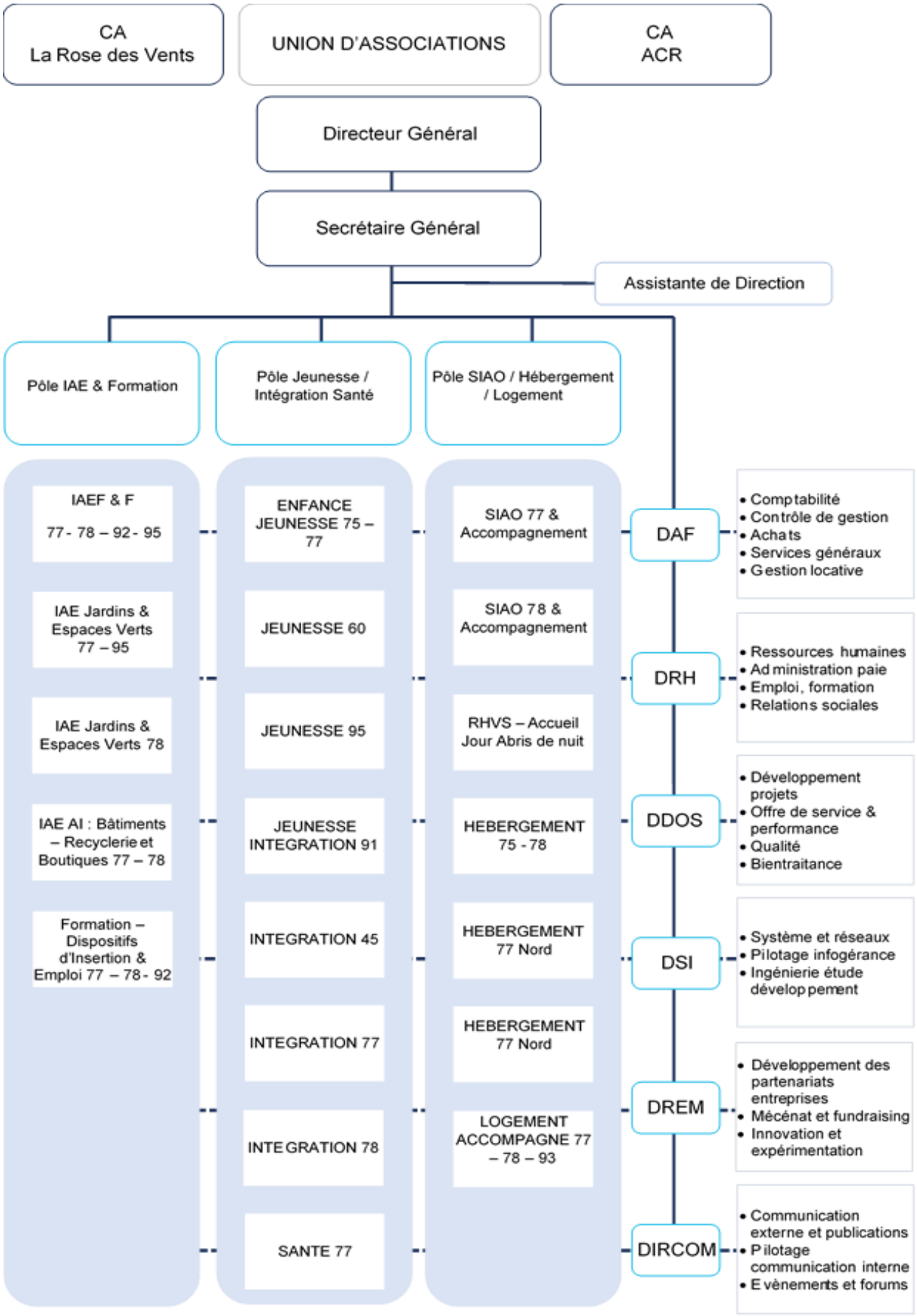
Pôle Jeunesse / Intégration / Santé regroupant 7 Directions différentes :

- **Enfance Jeunesse 75 / 77**
  - MNA 75 / 77
  - Accueils Mères enfants
- **Jeunesse 60**
  - MNA 60
- **Jeunesse 95**
  - MNA 95
- **Jeunesse – Intégration 91**
  - MNA 91
  - SAAJ 91
  - HUDA 91
- **Intégration 45**
  - HUDA 45
  - CHU 45
  - JMI 45
- **Intégration 77**
  - CPH
  - Gens du Voyage
  - ISCG
  - CADA
  - HUDA / HDAD
- **Intégration 78**
  - Prévention 78
  - HUDA 78
  - CPH 78
- **Santé 77**
  - ACT
  - LHSS
  - EMPP

Pôle IAE & Formation :

- **IAE**
  - Espaces Dynamique d'Insertion 78 / 92 (EDI)
  - Espace Professionnel d'Insertion (EPI)
  - Insertion par l'activité économique (IAE)
  - Les Jardins Cocagne
  - De Toutes Façons
- **Formation – Dispositifs d'Insertion & Emploi**
  - Ateliers d'Insertion (AI)
  - Accompagnement vers l'Emploi (AVE)
  - Recyclerie
  - Espaces Verts

Organigramme d'Equalis



2. Etablissement SIAO 78

La dynamique budgétaire de l'établissement SIAO78 s'articule autour de trois axes :
L'entité 115 et Veille sociale comprend celui de la plateforme 115 / SASH (suivi des ménages à l'hôtel), celui octroyé en septembre 2019 pour l'Opération ciblée et le dernier destiné aux besoins en interprétariat accordé en décembre.
Celui du SIAO78 est exclusivement consacré au fonctionnement de l'entité Hébergement / Logement et d'une partie des frais liés à la gestion transversale de l'établissement.
Enfin le SAO (accueil spécifique des publics à la rue dans le cadre de permanence au sein d'accueils de jour partenaires), est un budget à part bien que cette mission soit intégralement supportée par l'entité 115 et Veille Sociale, grâce à un système d'organisation mutualisée qui réunit le 115, le SASH et le SAO.

Les travailleurs sociaux du SIAO78 disposent désormais d'un Groupe d'Analyse de la Pratique (GAP) qui leur permet de se réunir une demi-journée par mois et par équipe pour réfléchir, analyser et faire évoluer leurs pratiques professionnelles avec l'aide d'un intervenant extérieur qualifié. Ces séances de travail ont représenté 20 demi-journées en 2019, la mise en place date de mars.

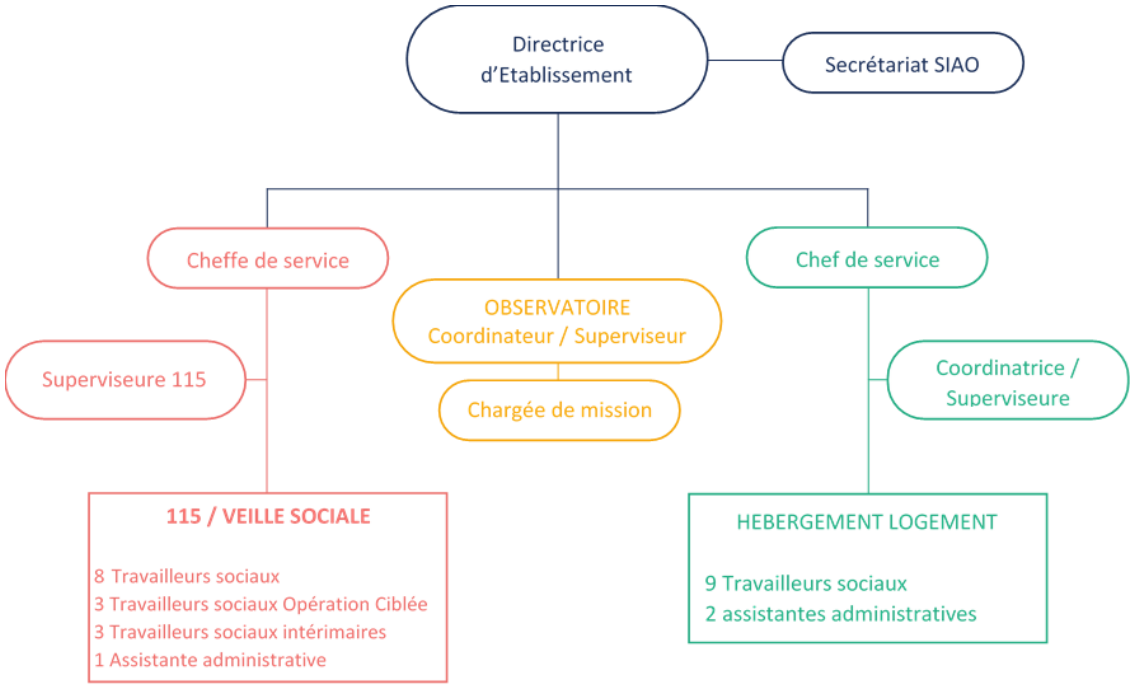
Depuis septembre 2019, les chefs de services bénéficient également de ce soutien. Les groupes sont constitués de chef(fe)s de service de différents établissements du Pôle. Cette mutualisation permet la constitution de groupe suffisamment conséquent pour bénéficier d'une dynamique constructive. 4 demi-journées de travail ont été consacrées en 2019 aux analyses des pratiques de ces cadres.

En complément de ces GAP, 5 salariés ont pu bénéficier d'une formation professionnelle sur quelques jours :

- « Droit et Obligations des personnes hébergées » durant 4 jours à la demande d'un salarié de l'entité 115 et Veille sociale
- « Statistique 1 : Introduction à la Statistique » durant 4 jours pour les deux cadres de l'Observatoire
- Le CSE a également proposé des formations à ses deux élus présents au sein de l'établissement

Le **SIAO78** se décline en 3 entités sous la direction de Madame Paule d'AUTHENAY :

- **L'Entité Plateforme 115 & Veille sociale**
- **L'Entité Hébergement Logement**
- **L'Entité Observatoire Social**



3. Missions

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 politique du Logement d'abord

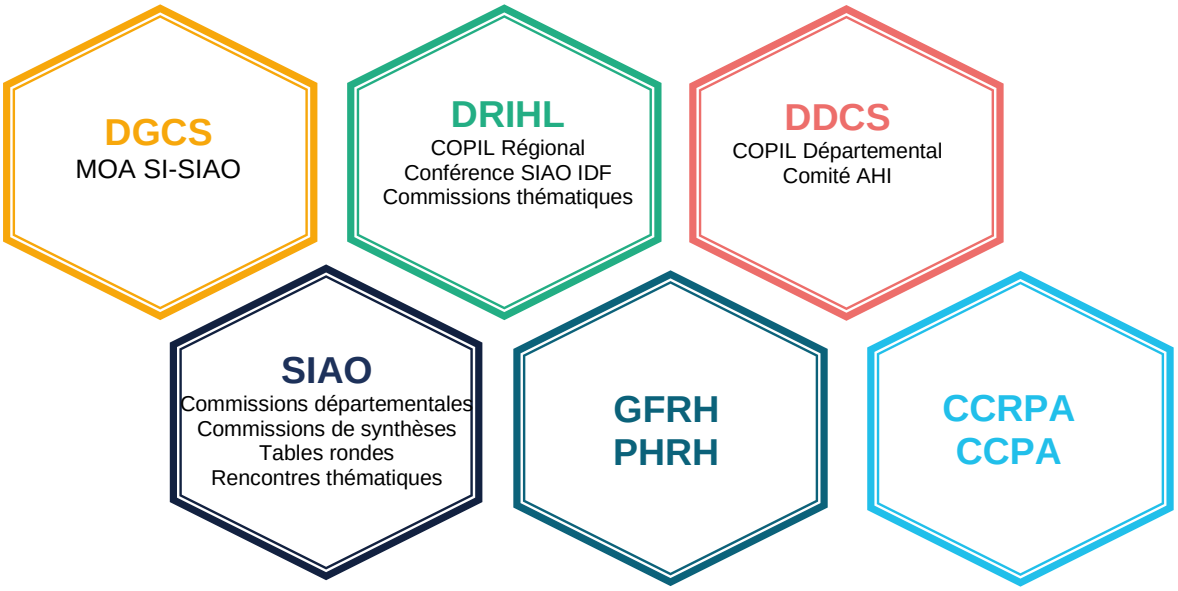
Garantir la **continuité** de la prise en charge et la continuité dans le parcours des personnes

Traiter avec **équité** les demandes en s'appuyant sur la connaissance des disponibilités de l'ensemble de l'offre existante

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

4. Pilotage



➢ **La Direction Générale de la Cohésion Sociale** 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 maitrise d'ouvrage du SI-SIAO.

➢ **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, aux DDCS en grande couronne. L'un des enjeux majeurs consiste en la mise en place 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 Direction Départementale de la Cohésion Sociale** est au service des usagers, du monde associatif, des élus, créant un guichet unique facilitant leur accompagnement et leur demande. Par ailleurs, son action s'inscrit au plus près des territoires en vue de répondre aux demandes de nos concitoyens.
La DDCS pilote la politique de logement et d'hébergement en s'appuyant sur le dispositif SIAO. A cet effet, elle met en place le Comité de Pilotage départemental, le Comité Accueil Hébergement Insertion (AHI), et les Commissions Départementales.

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

➢ **Le Conseil Consultatif des Personnes Accueillies et accompagnées (**CCPA**),** et sa **déclinaison régionale** (CCRPA) ont été conçus dans le but de promouvoir la participation des personnes accueillies et accompagnées à l'élaboration et au suivi des politiques publiques les concernant. Ils sont animés, selon les territoires, par la Fondation Armée du Salut, la FAS ou l'UNIOPSS.

SIAO : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
DGCS : Direction Générale de la Cohésion Sociale
DDCS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
CCPA : Conseil Consultatif des Personnes Accueillies et accompagnées
CCRPA : Conseil Consultatif Régional des Personnes Accueillies et accompagnées
DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
GFRH : Groupement Francilien des Réservations Hôtelières
PHRH : Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière

5. Les instances du SIAO

Les instances du SIAO78 permettent à tous les acteurs de l'hébergement, du logement accompagné et du logement autonome, de se rencontrer, de mieux se connaitre et d'être informés, sur l'activité du SIAO78 et sur l'actualité du secteur AHI.

19 **Commissions de synthèses**

Les Commissions de Synthèse sont mensuelles et rassemblent des travailleurs sociaux de terrain. Elles ont pour objectif l'étude collégiale de situations dites « complexes » afin d'apporter des pistes de travail. Il est prévu de faire évoluer cette instance en associant un comité d'expert (protection de l'enfance, psychiatrie, etc …). Sur les 19 commissions qui ont eu lieu en 2019, 114 dossiers ont été étudiés. Nous notons 3 types de commissions de synthèses : les commissions ordinaires, les commissions supplémentaires pendant la période hivernale et les commissions pour les personnes ayant fait l'objet d' une expulsion locative.

4 **Commissions départementales**

Les Commissions Départementales ont lieu une fois par trimestre et réunissent les responsables de structures. Elles sont coanimées par le SIAO78 et la DDCS des Yvelines. Le SIAO78 présente l'actualité du dispositif et les éléments chiffrés du trimestre écoulé. En 2019, environ 166 personnes ont assisté à ces commissions départementales, soit 40 personnes du trimestre écoulé en moyenne par commission.

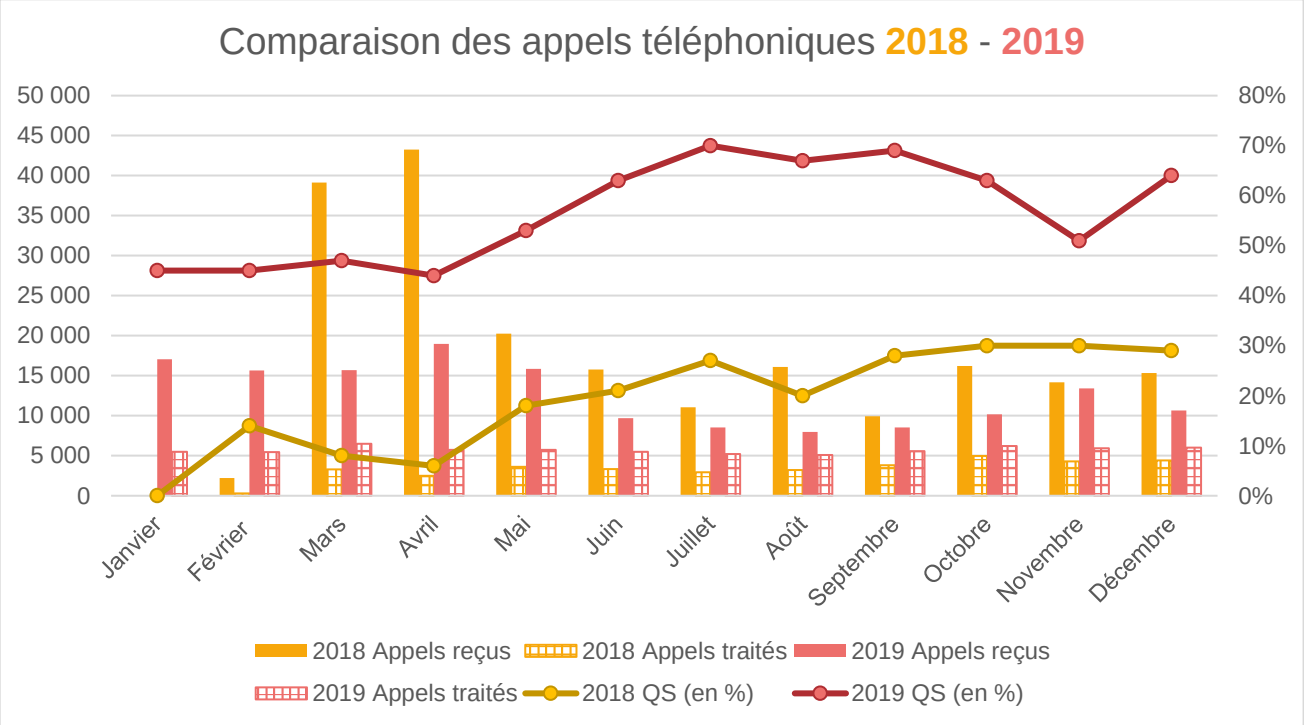
2 **Tables rondes**

Les Tables Rondes sont organisées plusieurs fois par an par dispositif ou thématique et permettent aux acteurs de se rencontrer et d'échanger sur leurs pratiques en vue d'une harmonisation de ces dernières. Elles permettent d'identifier les freins et les pistes d'amélioration. Elles sont coanimées par le SIAO78 et la DDCS des Yvelines. Les thèmes de cette année étaient : « Fin de prise en charge dans les structures d'hébergement » et « Les jeunes sortants de l'ASE ».

III. ACTIVITÉ DE L'ENTITÉ PLATEFORME 115 ET VEILLE SOCIALE

1. Analyse des communications

L'activité principale de la Plateforme 115 du SIAO78 est de traiter les appels téléphoniques et d'orienter les personnes en fonction de leurs besoins mais également en fonction des disponibilités.
152 246 appels ont été reçus par la Plateforme 115 de janvier à décembre 2019. 68 424 appels ont été traités, soit 45%, une nette augmentation en comparaison avec 2018. Cette augmentation s'explique par un renforcement de l'équipe, des outils performants et une adaptation de l'organisation par rapport aux pics d'appels.

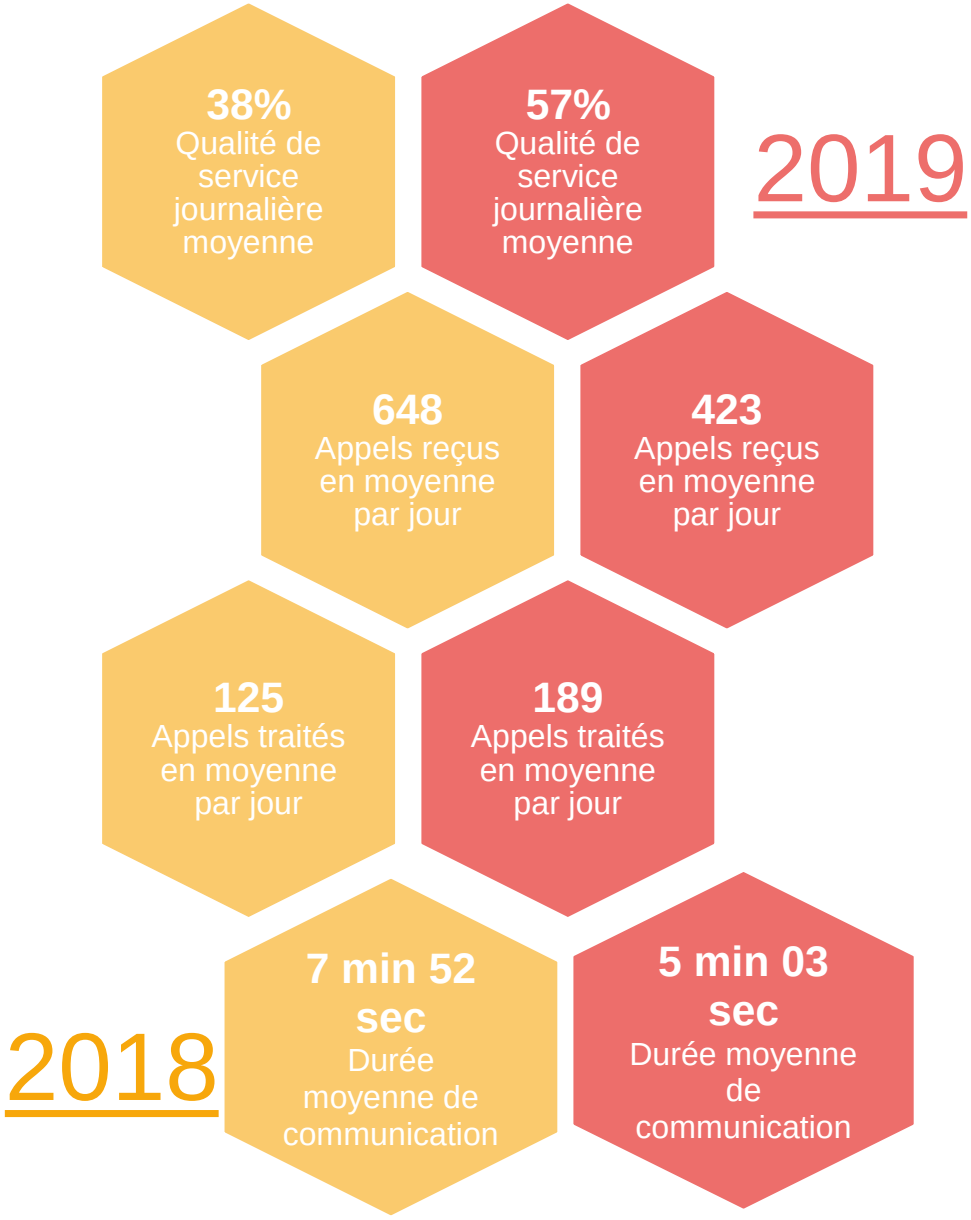


En 2018, deux pics d'appels ont été recensés durant les mois de mars et avril, en lien avec la fermeture des places de la période hivernale. Ils son aussi à mettre en lien avec la mise en œuvre d'un nouvel outil de mesure.

En 2019, le pic d'appel a eu lieu au mois d'avril avec 18 968 appels recensés pour le mois au moment de la fermeture des places hivernales.

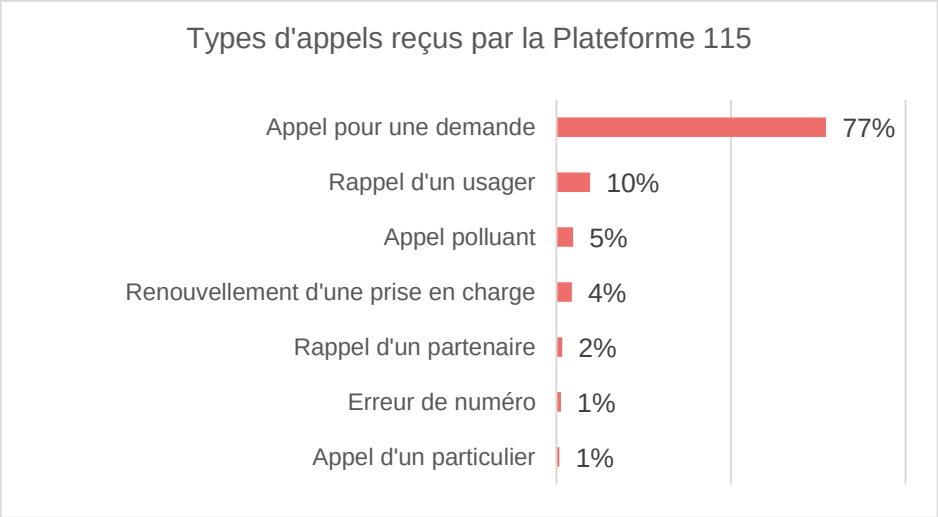
L'année 2019 a été marquée par :

- Une amélioration sensible de la qualité de service avec une progression de 19 points.
- Une diminution du nombre d'appels reçus en moyenne avec 225 appels de moins en moyenne par jour et une augmentation du nombre d'appels traités de 34 %. Ces chiffres sont le résultat d'une communication ciblée auprès des usagers qui a consisté à leur rappeler systématiquement qu'il était préférable de rester dans la liste d'attente plutôt que de réitérer sans cesse son appel.
- Enfin, la diminution de la durée d'appel en moyenne de 35% est le résultat d'un travail sur la méthode à utiliser pour obtenir les éléments les plus importants pour un traitement immédiat et en proposant un appel différé pour une évaluation plus approfondie. Cette technique a aussi influé sur le nombre d'appels traités par jour.

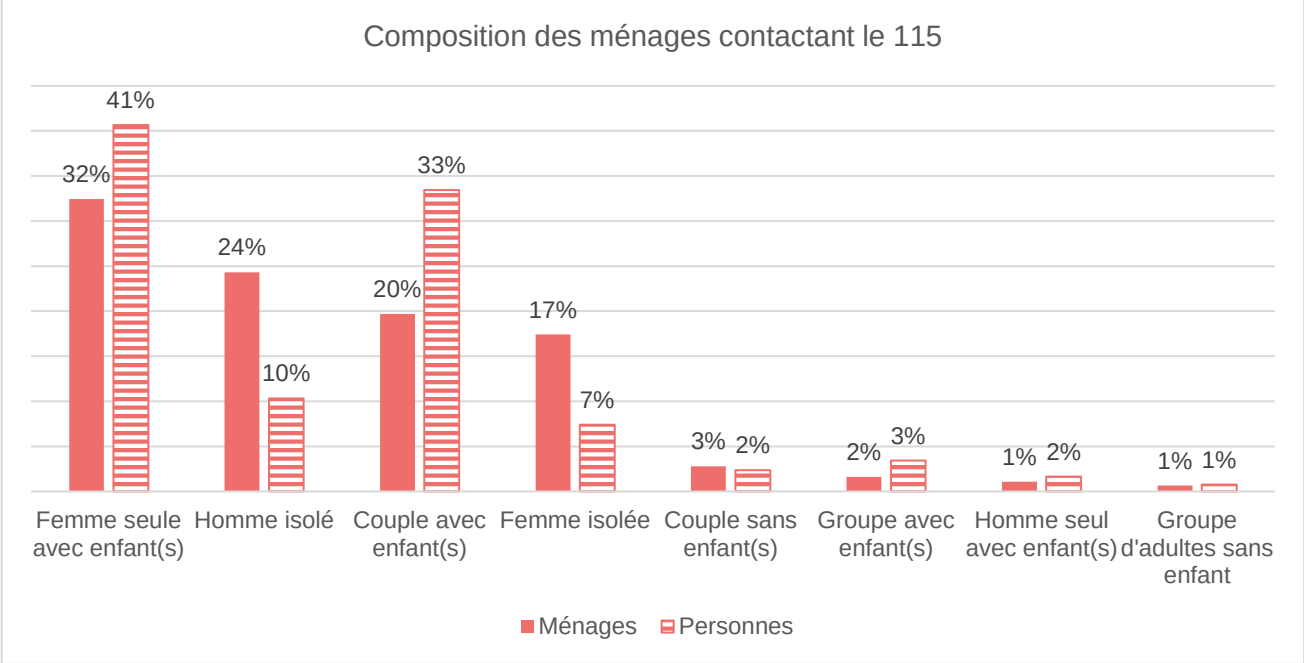


2. Les bénéficiaires de la Plateforme 115

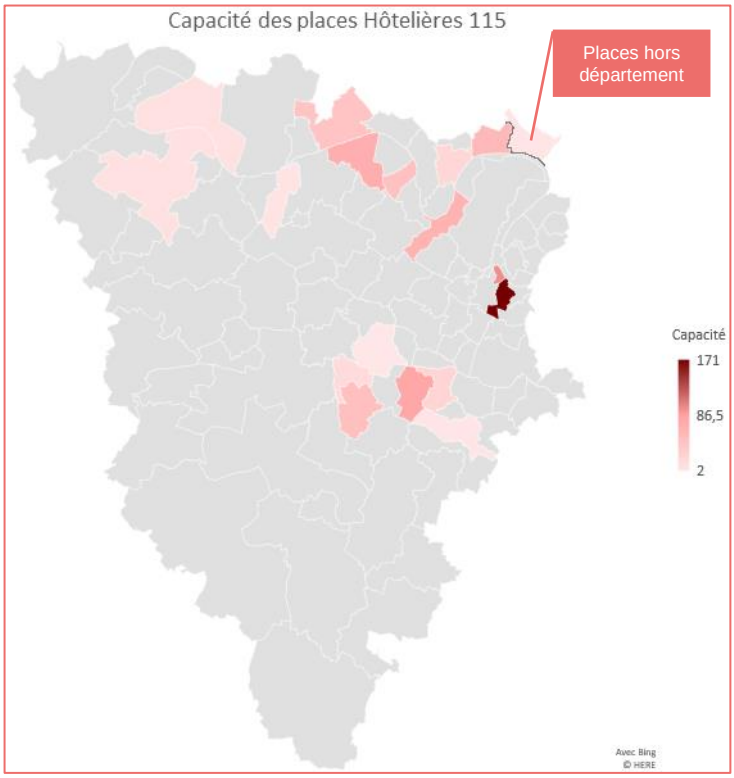
Pendant l'année 2019, l'équipe de la Plateforme 115 du SIAO78 a créé 44 651 demandes dans le SI-115, celles-ci ne concernent pas forcément une demande d'hébergement car les personnes peuvent également appeler pour une demande de prestation.
Toutes les données de la Plateforme 115 sont en ménages versus personnes distinctes et sont issues de l'outils SI-115.



Le constat : 77% des demandes formulées auprès de la Plateforme 115 du SIAO78 concernent une demande d'hébergement.
En comparaison avec 2018, les femmes seules avec enfant(s) sont désormais les plus en demande avec 32% des ménages (contre 25% en 2018). Et si nous ajoutons toutes les compositions familiales avec enfant(s), ces familles représentent 55 % (contre 42% en 2018) des demandes. Concernant les personnes isolées, le pourcentage des hommes seuls est toujours important mais diminue sensiblement avec 24 % (contre 37% en 2018). La part des femmes isolées quant à elle reste stable avec 17 % (contre 18% en 2018).



3. Les mises à l'abri par la Plateforme 115



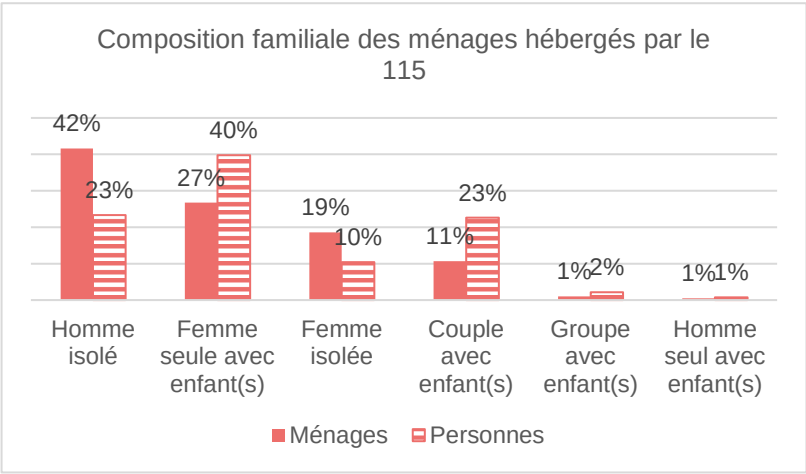
La capacité hôtelière du SIAO78 est de 716 nuitées par jour sur les 12 mois de l'année. En période hivernale, le nombre de nuitées peut être augmenté. Ainsi sur la période hivernale 2018-2019, les services de l'Etat avaient autorisé 70 places supplémentaires de novembre 2018 à avril 2019.

En revanche, pour la période hivernale de 2019-2020, aucune place supplémentaire à l'hôtel n'a été ouverte. La DDCS78 a privilégié l'ouverture de places hivernales en structures d'hébergement. Aucun plan grand froid n'a été déclenché durant cet hiver alors qu'il l'a été à deux reprises durant l'hiver 2018-2019.

La période estivale peut elle aussi être l'occasion d'ouvertures de places supplémentaires dans le cadre du déclenchement du « Plan Canicule ». Ainsi, pendant l'été 2019 ce plan a été déclenché deux fois, amenant l'ouverture de 38 places en abris de nuit, destinées uniquement aux hommes seuls, jusqu'à fin juillet.

Depuis la mise en place du partenariat avec le PHRH, la cartographie des places hôtelières dans les Yvelines est beaucoup moins stable du fait de la gestion à l'échelle régionale des réservations.

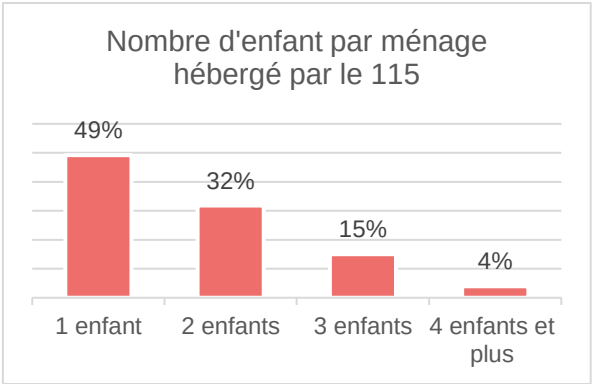
L'attribution de places de mise à l'abri, qu'elles soient à l'hôtel ou en abri de nuit correspond à une double logique : le niveau de vulnérabilité et le type de place disponible. Ainsi les places pourvues, le sont principalement, par des ménages avec enfants (vulnérabilité) et par des hommes isolés puisque les abris de nuit leur sont essentiellement dédiés.

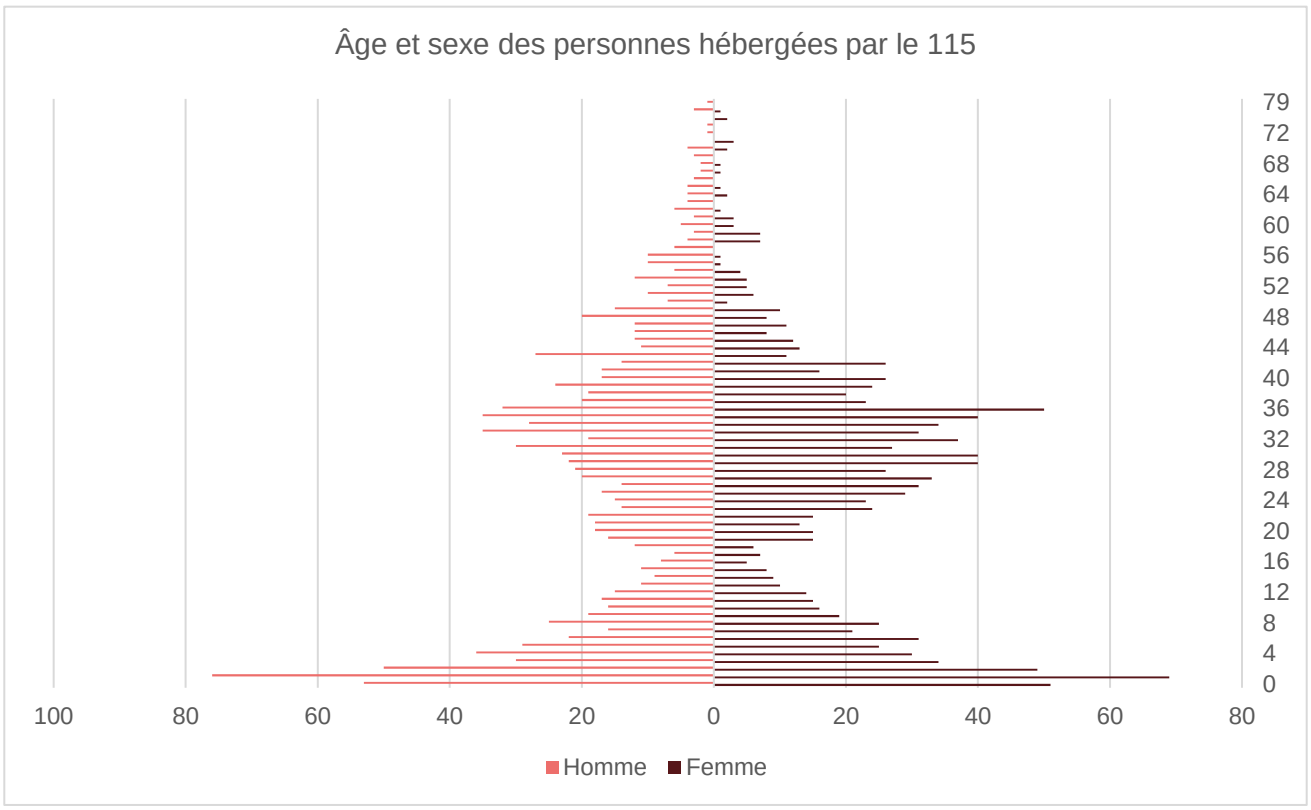


Le pourcentage élevé d'hommes isolés correspond aussi à un turn-over important imposé par les structures, la prise en charge peut être quotidienne ou bimensuelle.

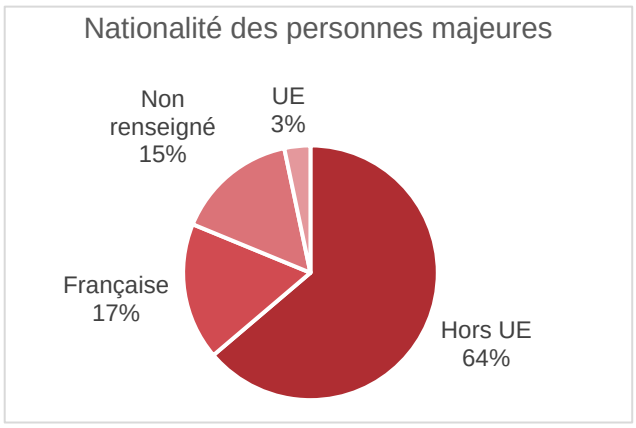
Les publics des groupes d'adultes et les couples sans enfants représentent quant à elles moins d'1% des demandes pourvues.

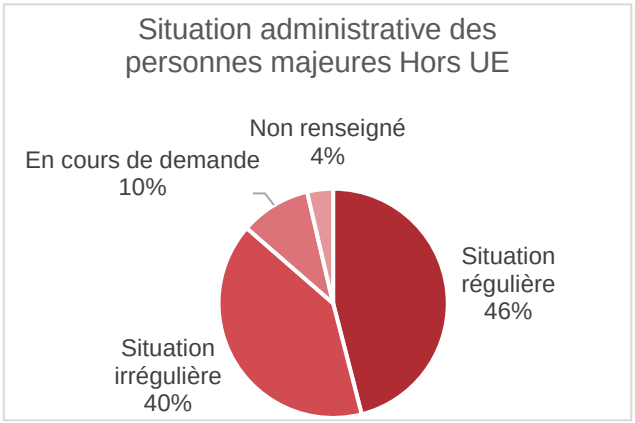
Les familles monoparentales représentent près d'une famille sur deux, mises à l'abri à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO78.





Les femmes entre 20 et 40 ans et les enfants de moins de 10 ans sont les plus représentés car les familles avec enfants en bas âge font partie des ménages prioritaires.

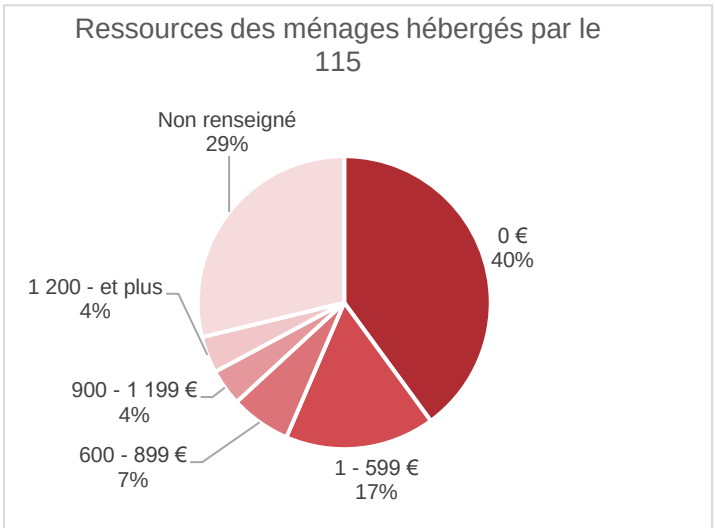




Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année.

Le nombre de ménages disposant de ressources est en corrélation avec ceux qui disposent d'une situation administrative stable.

Concernant les données non renseignées, il s'agit principalement de personnes qui refusent de donner cette information par téléphone.



4. Les mises à l'abri de la période hivernale 2018-2019

La période hivernale a débuté le 1er novembre 2018 et s'est terminée le 31 mars 2019. La fermeture des places hivernales s'est faite de manière progressive. Certaines places sont restées ouvertes plus longtemps afin de permettre aux personnes encore hébergées avec le support des référents sociaux de trouver une autre solution d'hébergement afin de leur éviter une remise à la rue.

La DDCS a ouvert :

- 70 places réparties dans 5 hôtels,
- 44 places réparties dans 3 abris de nuit,
- 133 places réparties dans 10 structures d'hébergement.

L'abri de nuit de Saint-Germain-en-Laye a eu la particularité en 2019 d'accueillir les femmes toute la journée et non plus uniquement durant la nuit à l'instar des années précédentes.

Hôtels

- Familles monoparentales : 31 ménages, 78 personnes.
- Femmes isolées : 27 ménages, 27 personnes.
- Couples avec enfant(s) : 21 ménages, 63 personnes.
- Homme isolé : 1 ménage,1 personne.
- Couple sans enfant : 1 ménage, 2 personnes.

11 ménages
30 personnes

4 ménages
8 personnes

Hors UE
68 ménages
133 personnes

Abris de Nuit

- Hommes isolés : 253 ménages, 253 personnes.
- Femmes isolées : 47 ménages, 47 personnes.
- Couples / Groupes d'adultes sans enfant(s) : 12 ménages, 19 personnes.

65 ménages
65 personnes

10 ménages
12 personnes

Hors UE
182 ménages
185 personnes

Apatride
1 ménage
1 personne

Places d'hébergement d'urgence hivernale

- Femmes isolées : 86 ménages, 86 personnes.
- Hommes isolés : 71 ménages, 71 personnes.
- Couples avec enfant(s) : 11 ménages, 35 personnes.
- Femmes avec enfant(s) : 20 ménages, 57 personnes.

51 ménages
72 personnes

12 ménages
21 personnes

Hors UE
119 ménages
134 personnes

<u>Conclusions de ce bilan hivernal :</u>

- Aucune personne ayant été hébergée dans un dispositif hivernal (*hôtels et établissements*) n'a été remise à la rue,
- Une nette amélioration de l'utilisation du SI-SIAO par les structures,
- 150 places pérennisées avec une période transitoire très réduite,
- La création des places par dispositif sur le SI-insertion en mai 2018 a facilité les orientations,
- Une collaboration accrue entre le SIAO78 et les structures par des pratiques qui se consolident (*contacts quotidiens, commissions de synthèses*),
- La qualité de service journalière moyenne sur la période était de 44%.

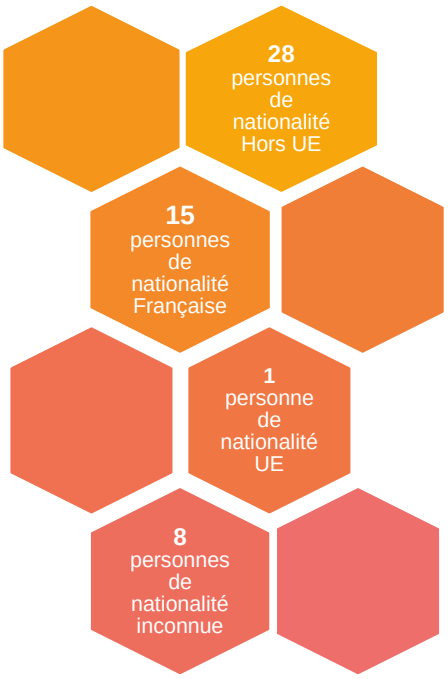
5. Plan Canicule 2019

L'été 2019 aura été marqué par deux déclenchement du « plans canicule » mis en place par le Préfet des Yvelines :

- Du **24 juin au 1er juillet 2019**, **18 places** supplémentaires ont été ouvertes,
- Du **22 juillet au 25 juillet 2019**, **20 places** supplémentaires ont été ouvertes.

Les places ont été ouvertes à l'abri de nuit de Satory situé à Versailles et ont été destinées uniquement à l'accueil d'hommes isolés.

52 hommes isolés ont été accueillis durant les deux périodes du Plan Canicule



27 personnes avaient des ressources

25 personnes étaient sans ressources

44 personnes ont eu un arrêt de prise en charge à l'issue de la fermeture des places canicules.

1 personne a été réorientée vers une structure d'hébergement Albert Vieil via la Plateforme 115 du SIAO78 pour une nuit.

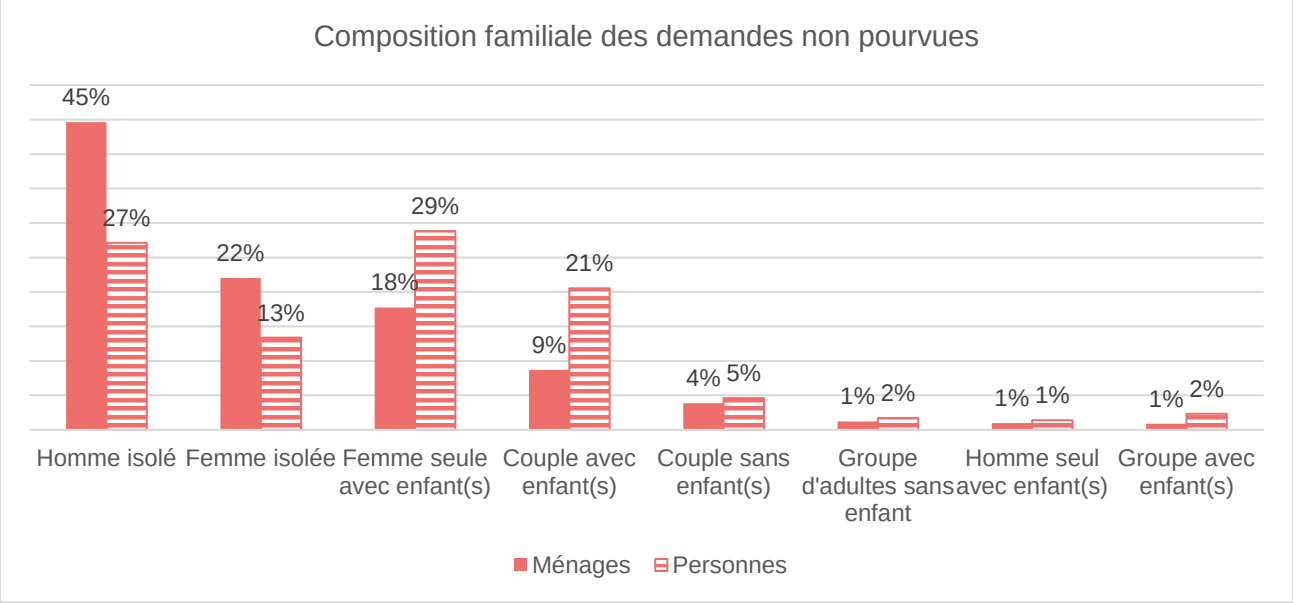
7 personnes ont trouvé une autre solution

6. Les demandes non pourvues

Les demandes non pourvues sont les demandes de mises à l'abri formulées auprès de la Plateforme 115 du SIAO78 au cours d'une journée qui n'aboutissent pas à une orientation pour divers motifs.

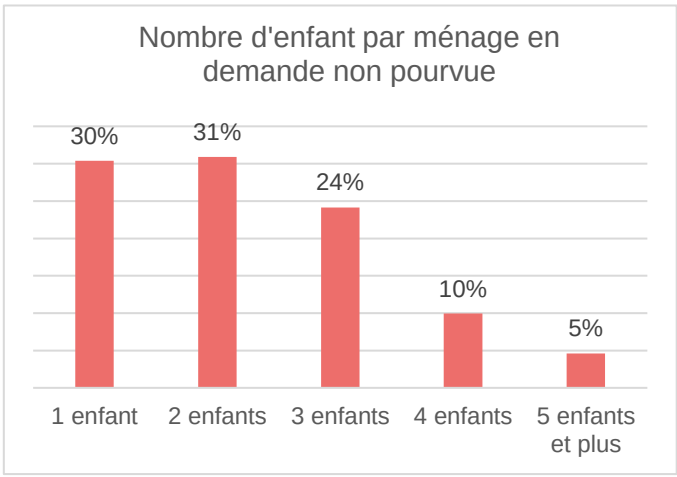
Dans la très grande majorité des cas, l'absence de places disponibles est la raison majeure des demandes non pourvues. Lorsque nous indiquons que les personnes se maintiennent dans l'hébergement ou qu'elles disposent d'une autre solution, c'est le résultat du travail du travailleur social de la Plateforme 115 du SIAO78 qui recherche avec la personne la meilleure solution du fait de l'absence de places disponibles.

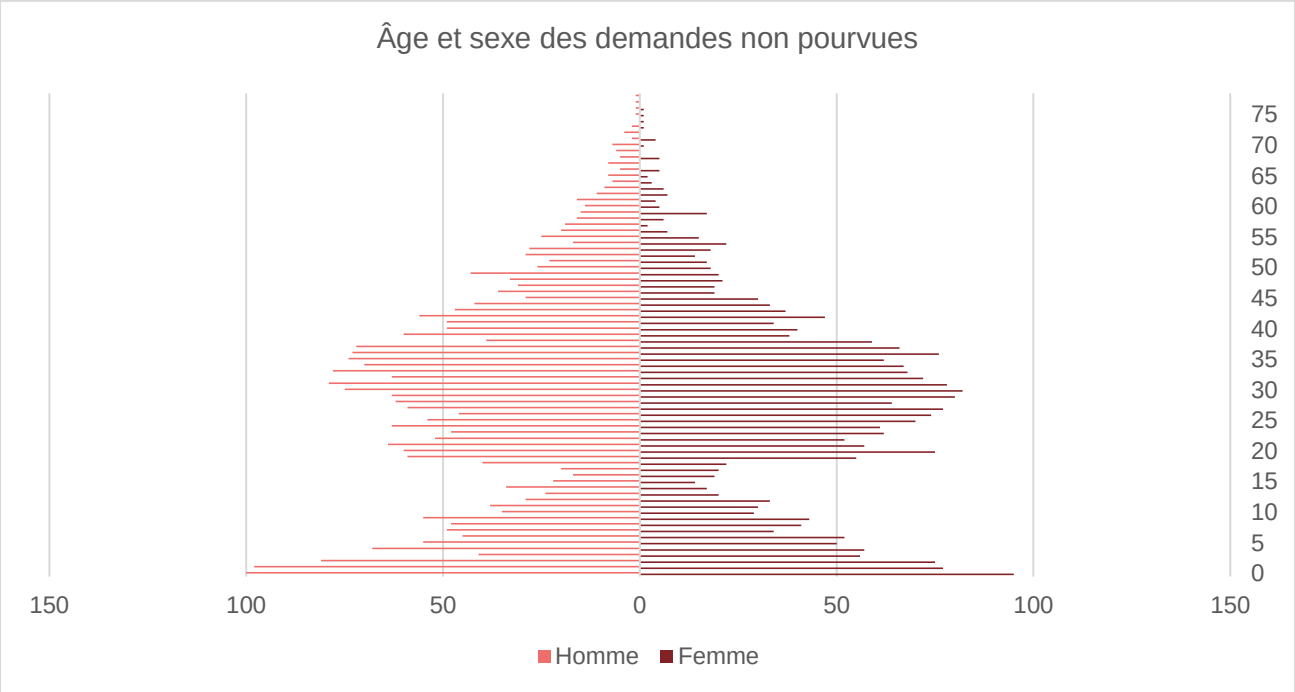
Quant aux autres motifs de refus, si la liste des propositions est relativement longue dans le SI-115, seuls 2% des ménages refusent la proposition de la Plateforme 115 du SIAO78 et les 1% qui concernent les refus des structures viennent uniquement des abris de nuit qui peuvent être amenés à prendre la décision d'une exclusion temporaire à la suite de problèmes de comportement de l'usager.



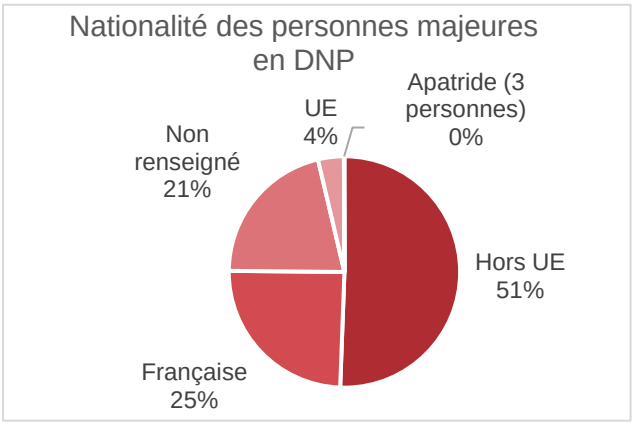
45 % des hommes isolés contre 22 % pour les femmes isolées, expriment des demandes qui ne peuvent être satisfaites. Quant aux familles avec enfant, elles sont 29 % à ne pas trouver de solution auprès du 115.

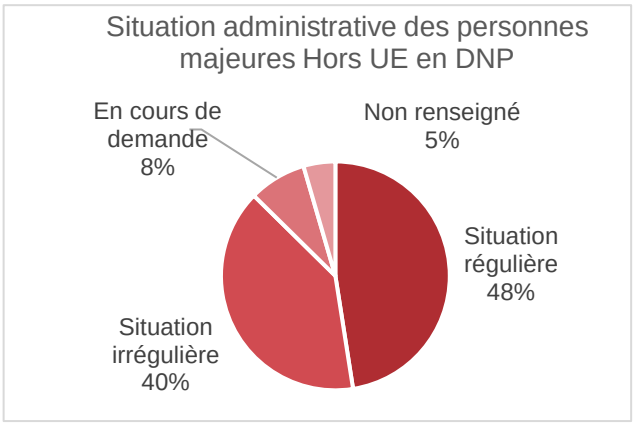
Si les ménages avec un ou deux enfants restent majoritaires, les compositions familiales plus importantes sont aussi très difficiles à mettre à l'abri car l'offre hôtelière ne répond pas suffisamment à cette demande spécifique.



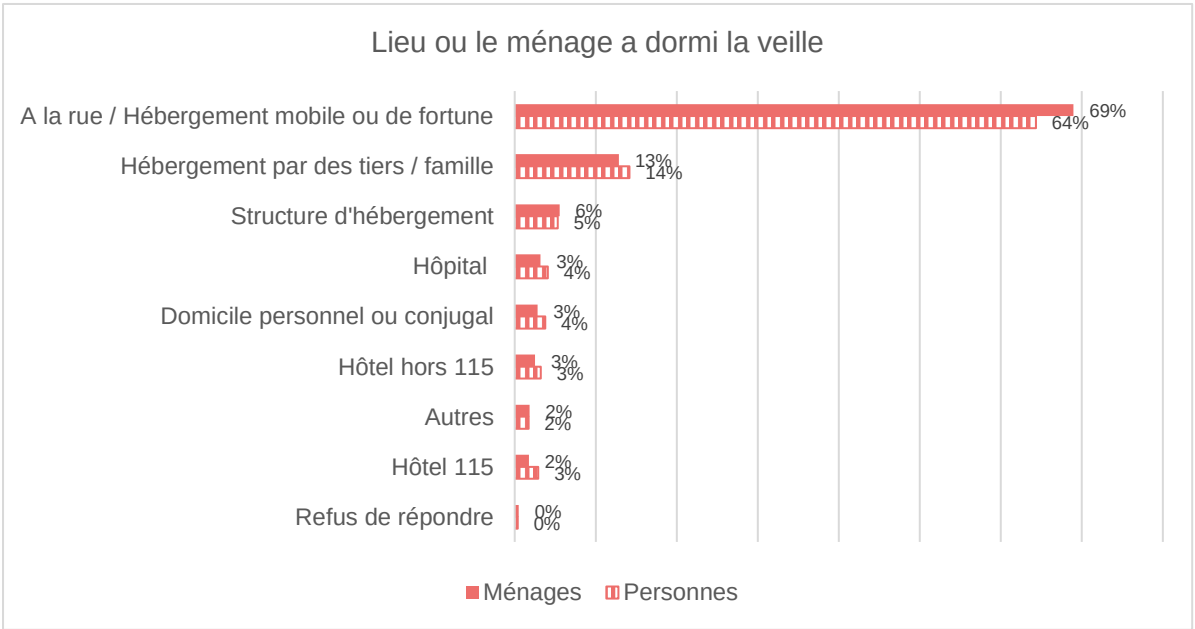


Au regard de la pyramide des âges, nous pouvons conclure que les familles pour lesquelles, nous n'avons pas les moyens de satisfaire leurs demandes, ont majoritairement des enfants en très bas âge (moins de 5 ans).
Si les données sur la situation administrative des ménages sont à prendre avec précaution au regard du nombre d'information non renseignée, 70 % dont la situation est renseignée ont des papiers en règle.





Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année.



7. Les demandes de prestations

La plateforme 115 du SIAO78 reçoit des appels de personnes à la rue sollicitant le passage et l'intervention d'une équipe de maraude pouvant proposer différentes prestations, à défaut d'un hébergement.

Les demandes de Maraudes émanant de la Plateforme 115 du SIAO78 représentent une partie des interventions de ces équipes de maraudeurs de la Croix Rouge Française et de ses partenaires.

Durant les mois de janvier et février 2019, nous recensons une diminution des demandes : les personnes qui sollicitent ce type de prestations bénéficient alors d'une mise à l'abri grâce au dispositif hivernal et, le cas échéant, au Plan Grand Froid.

Les hommes isolés ne sont pas les seules personnes à bénéficier de cette prestation des Maraudes, 13 % des demandes (*exprimées à partir de la valeur ménage*) sont destinées à des familles ou groupes familiaux avec enfant(s).

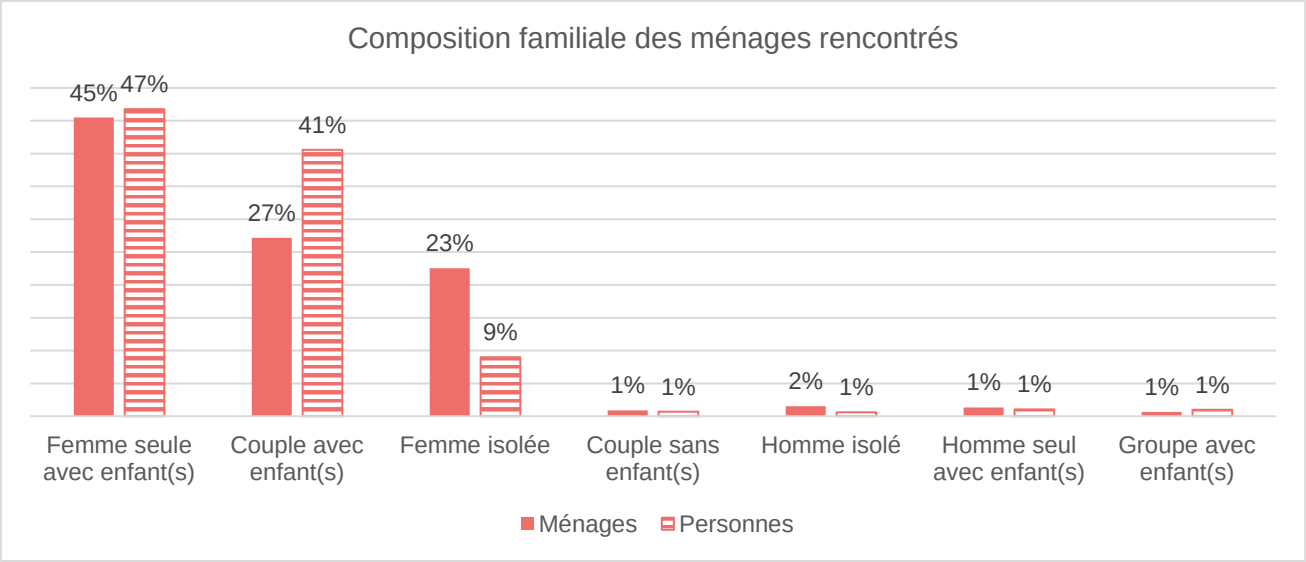
Le SI-115, déployé depuis le 1er octobre 2018 auprès des équipes de la Plateforme 115 du SIAO78, nous permet de disposer d'une lecture plus fine des demandes de prestations et du public qui en bénéficie. Le déploiement du SI-115 auprès des équipes de Maraude a été amorcé et pourra améliorer l'observation sociale et la mise en relation des intervenants autour des réponses pour les personnes en situation de vulnérabilité. Ce déploiement contribue à la mission de coordination de la veille sociale du SIAO78.

10 882 demandes

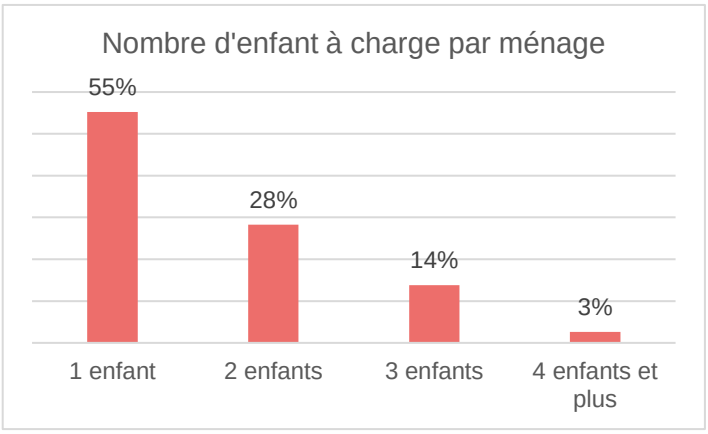
de prestations ont été faites auprès du 115

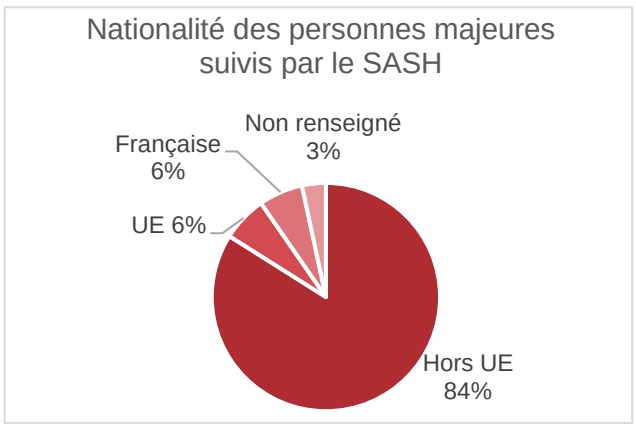
8. Activité du Service d'Accompagnement Social à l'Hôtel (SASH)

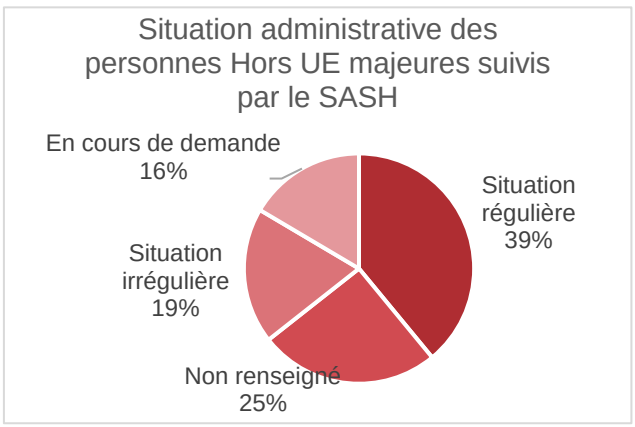
Les travailleurs sociaux du SASH rencontrent chaque ménage pris en charge à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO78 afin d'évaluer leur situation et de formuler une demande d'hébergement en vue de l'obtention d'une place plus pérenne. Ils renseignent et orientent les ménages dans leurs démarches vers les institutions de droit commun. Ils sont en lien avec les travailleurs sociaux de secteur qui assurent l'accompagnement global des ménages.



Le SASH rencontre uniquement des familles avec enfants mises à l'abri à l'hôtel par la Plateforme 115 du SIAO78. Les familles représentent 75% des ménages rencontrés tandis que les personnes isolées représentent 25% des ménages.



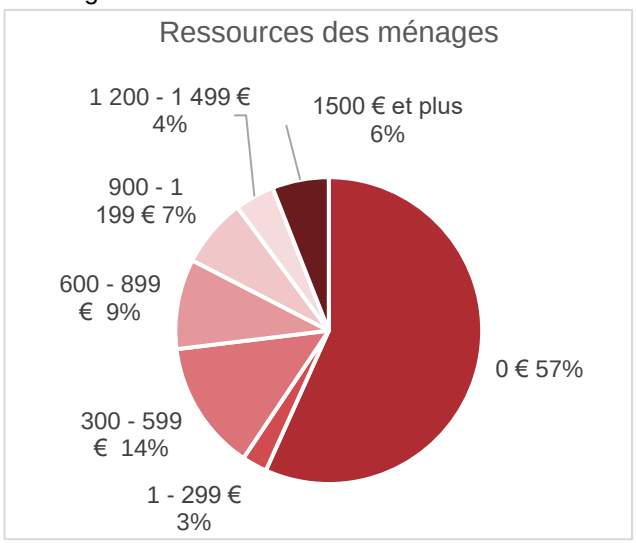


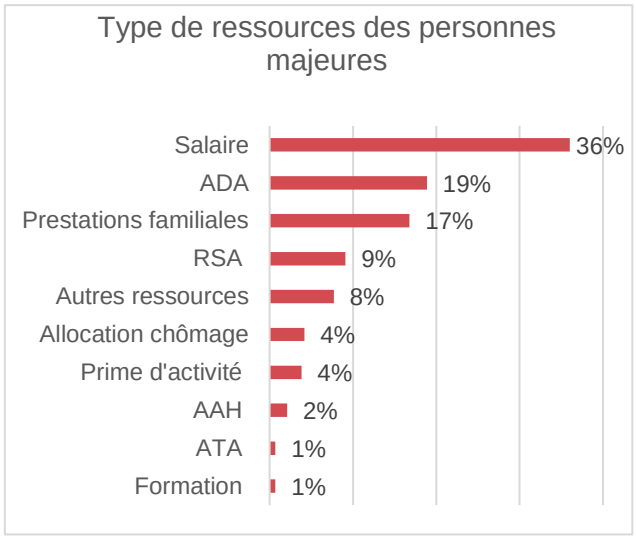


Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année.

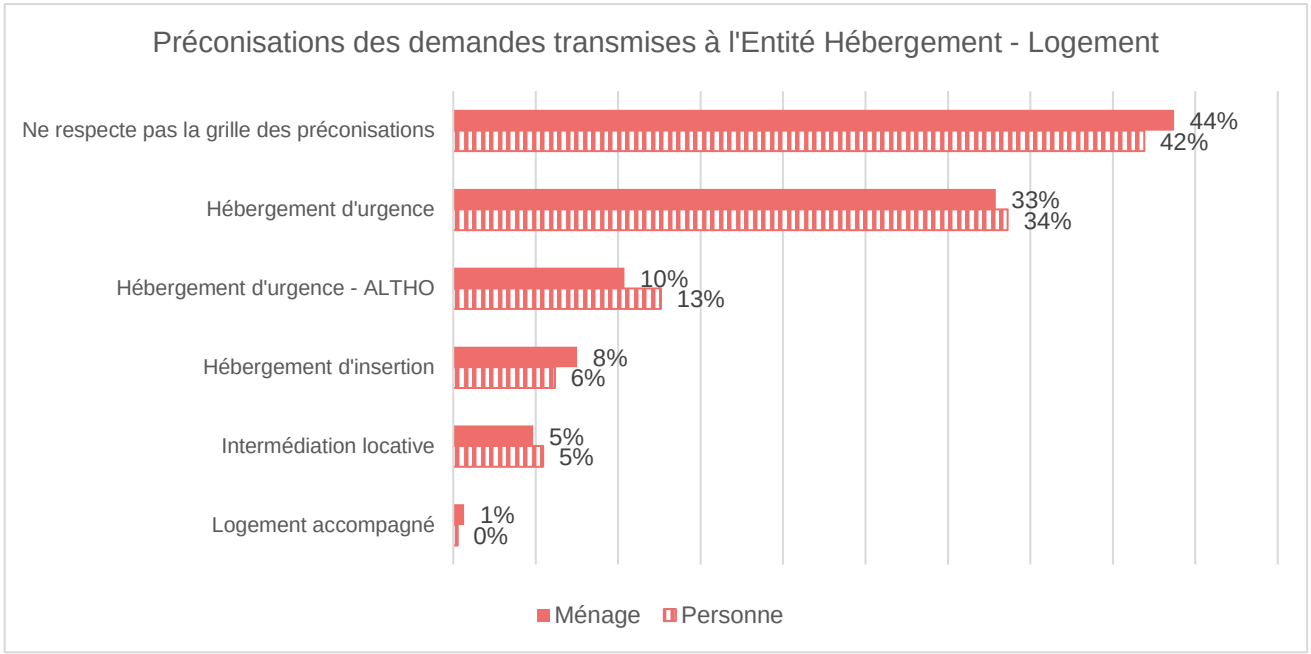
57% des ménages suivis par le SASH sont sans ressources au moment de la première évaluation avec le travailleur social et 83% d'entre eux ont des revenus inférieurs au seuil de pauvreté. Cette caractéristique a un impact sur les préconisations effectuées par le SASH.

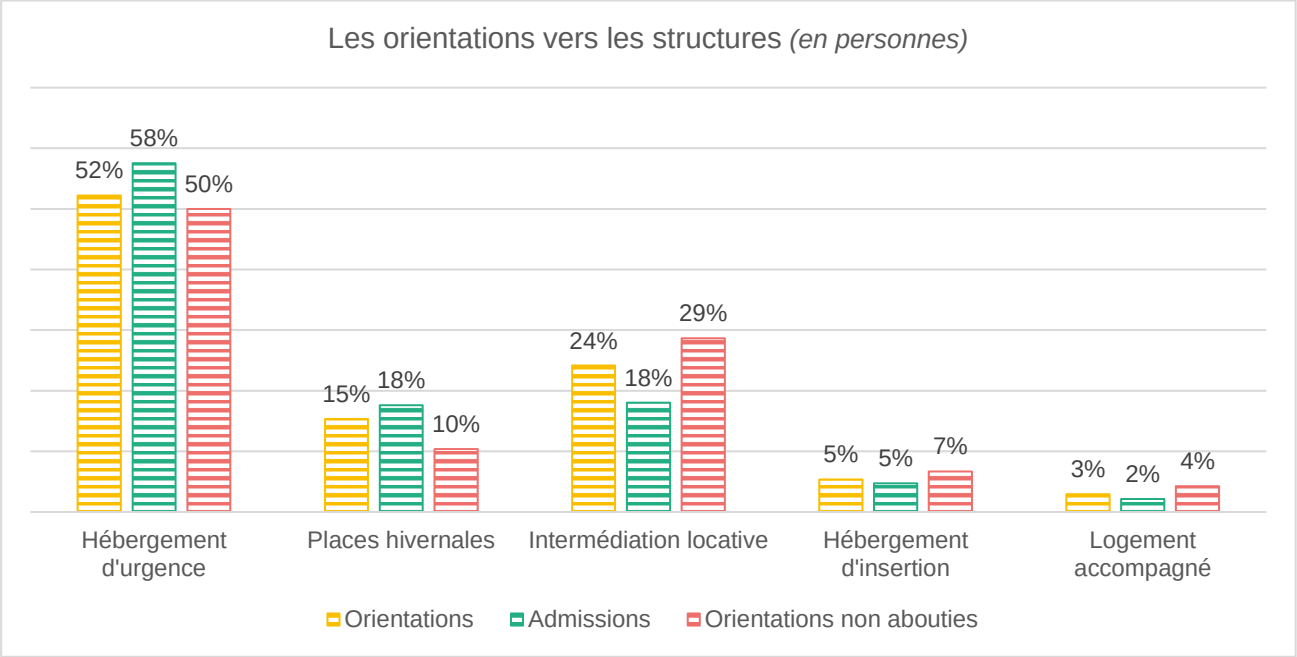
Sur les 43% des ménages qui disposent de ressources, un tiers travaille, 19% sont des demandeurs d'asile disposant de l'ADA et 17% ne disposent que des prestations familiales. Seuls 4% perçoivent les allocations chômage.



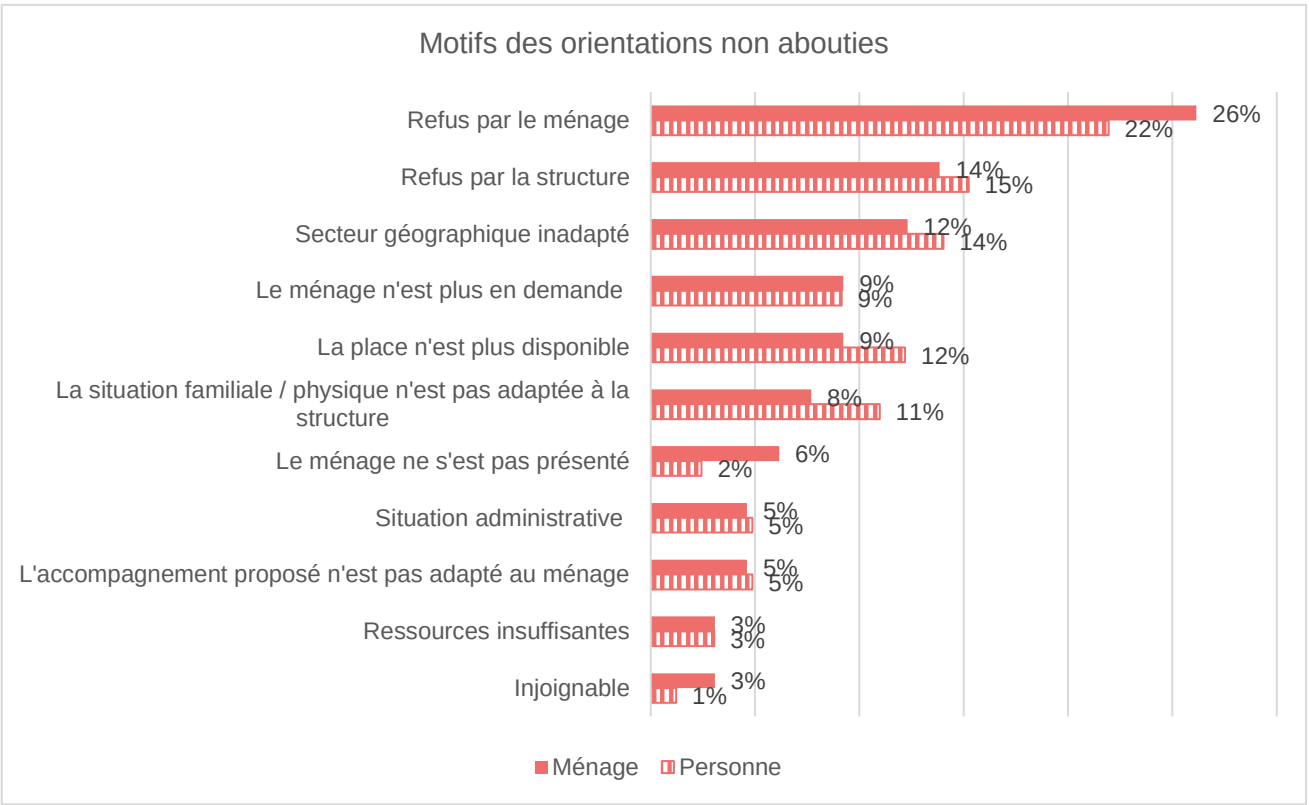


Lorsque le SASH réalise une évaluation sociale d'un ménage mis à l'abri à l'hôtel, il émet une préconisation d'orientation.
Au 31 décembre 2019, nous recensons 453 ménages (1136 personnes) bénéficiant d'une demande SI-SIAO. L'inconditionnalité de l'accueil de l'hébergement d'urgence (CHU) permet un nombre d'entrées plus important que dans les autres dispositifs du périmètre du SIAO78. C'est ainsi que 32% des ménages orientés, parviennent à quitter la mise à l'abri à l'hôtel au profit d'un CHU.
Concernant les 198 ménages pour lesquels il est indiqué que la grille des préconisations n'est pas respectée, c'est bien souvent lié à des changements administratifs qui surviennent entre l'élaboration de la fiche SI et sa validation.



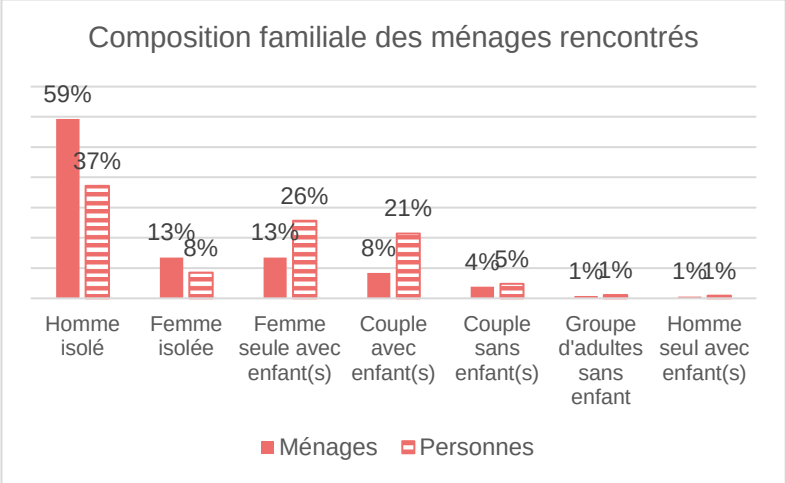


L'orientation majoritaire en hébergement d'urgence correspond à la réalité administrative et économique des ménages mis à l'abri à l'hôtel. En effet, sans papiers et sans ressources les possibilités sont extrêmes réduites pour envisager d'autres types d'orientations.



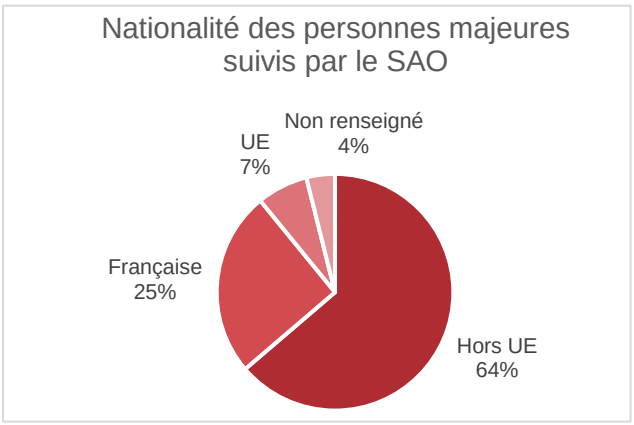
9. Activité du Service d'Accueil et d'Orientation (SAO)

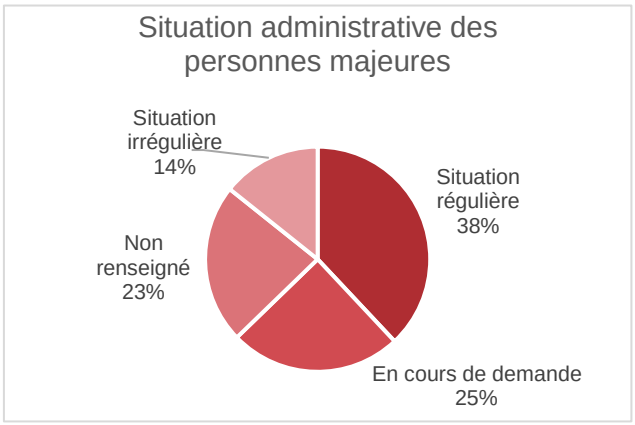
Le SAO est une équipe de travailleurs sociaux, intégrée au SIAO78. Le SAO intervient depuis 2008 dans les accueils de jour du département des Yvelines, lors de permanences, afin de répondre aux besoins d'accueil, d'écoute et d'évaluation du public le plus marginalisé. Un suivi spécifique lié à l'accès à l'Hébergement / Logement est proposé aux personnes. Ces personnes isolées en situation de grande exclusion, ne bénéficient pas, pour la plupart, d'un suivi des services d'action sociale.



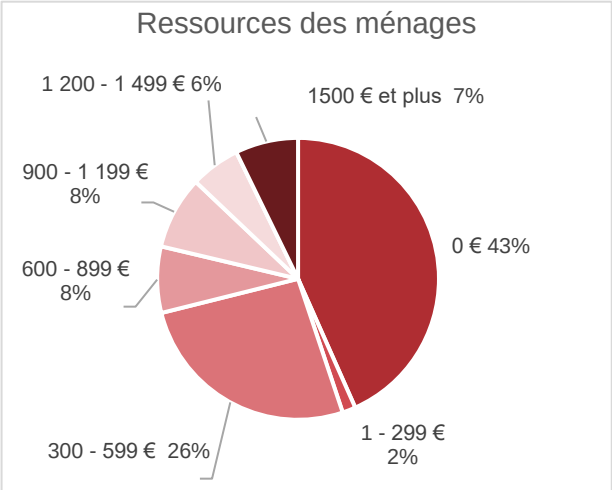
Le public rencontré par le SAO est très majoritairement composé de personnes isolées et particulièrement d'homme seuls. Le SAO établit un lien avec ces personnes, souvent à la rue ou sans hébergement fixe, et avec le SIAO78 à partir des évaluations SI-SIAO. Le SAO doit tenter d'élaborer le projet d'accès à l'hébergement. Les problématiques multifactorielles des personnes rencontrées ne facilitent pas l'élaboration de ce projet.

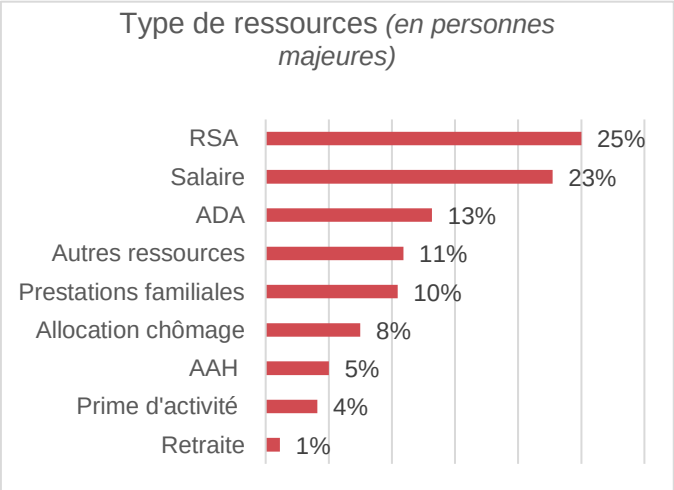
Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année.

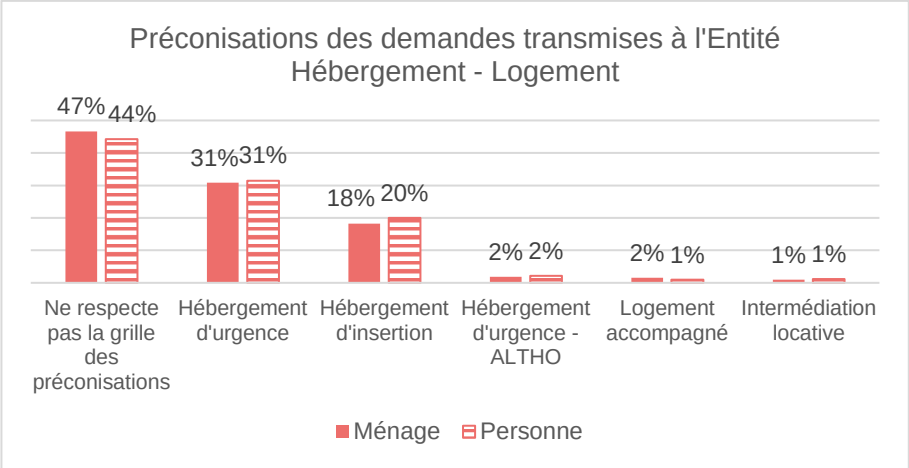




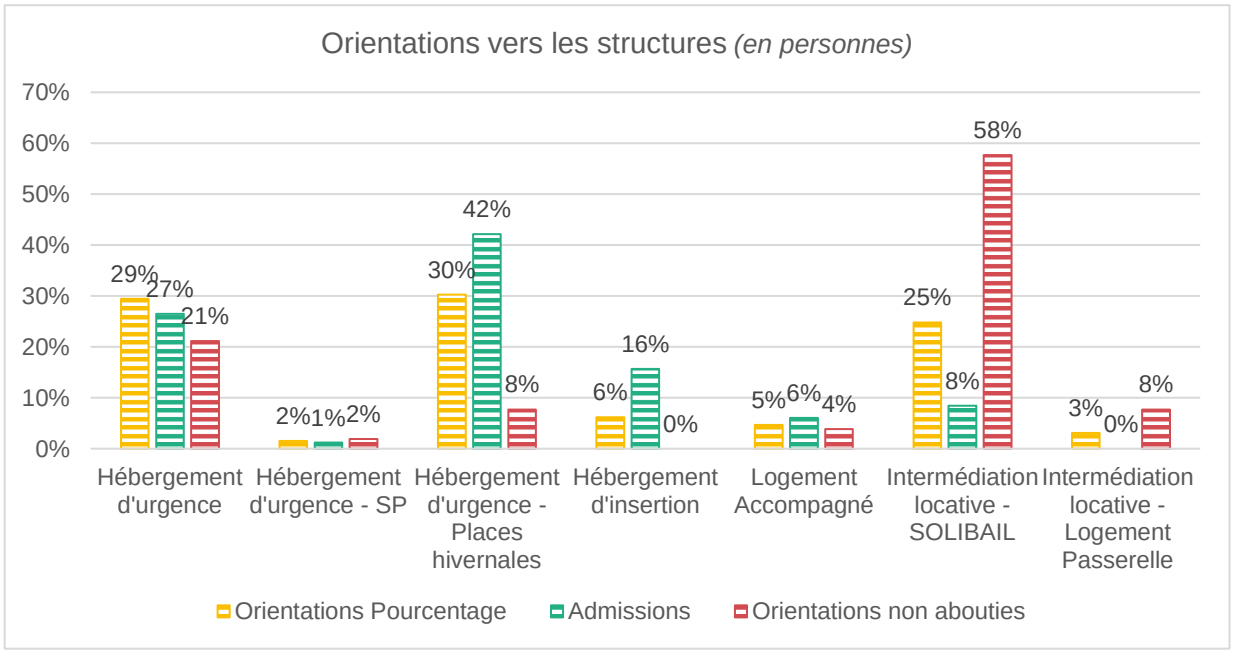
60% des personnes rencontrées dans le cadre de la mission du SAO ont une situation administrative stable et de fait, elles disposent de ressources dans un pourcentage équivalent. Toutefois, le public rencontré est principalement allocataire du RSA pour 25%. Seuls 23% ont une activité salariée.

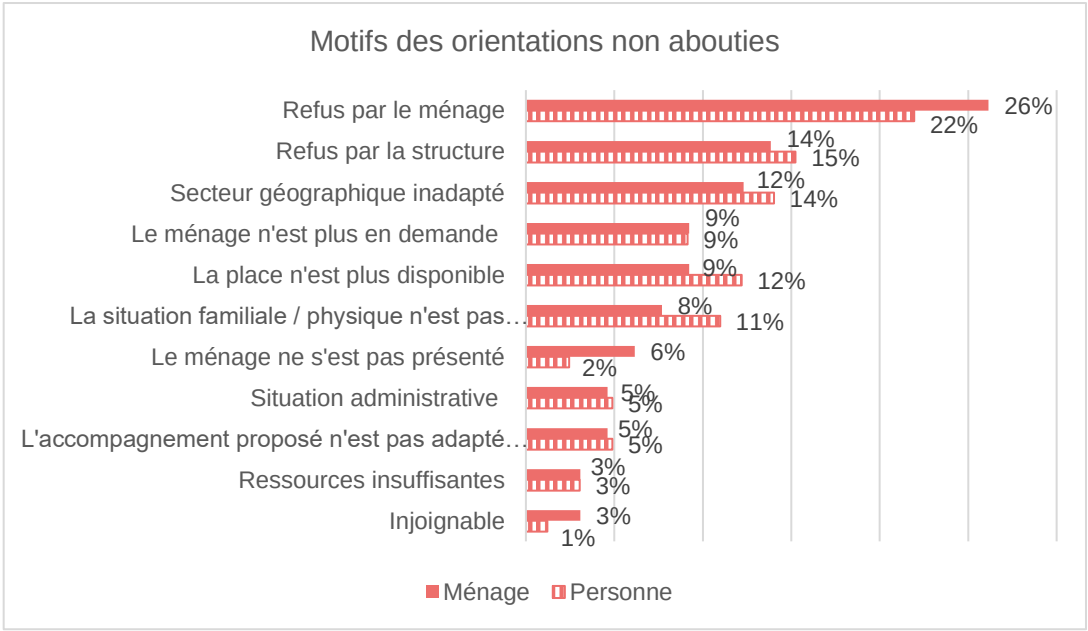






Au regard du profil des ménages rencontrés dans le cadre du SAO, particulièrement marqués par tous les stigmates de la précarité, les préconisations vers le CHU sont logiquement majoritaires. Cependant, contrairement au public suivi par le SASH, seulement 24% des ménages orientés accèdent aux places vers l'hébergement d'urgence.





10. ZOOM – Collaboration avec le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (PHRH)

L'un des grands évènements de la rentrée 2019, est la mise en œuvre le 1er octobre 2019 de la collaboration avec le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière, pour la Plateforme 115 du SIAO78.

Le PHRH assure l'ensemble des liens avec le parc hôtelier nécessaire au bon fonctionnement de la Plateforme 115 du SIAO78 au niveau régional :

- Élaboration des marchés publics,
- Négociation commerciale et rédaction des conventions,
- Réservation des places à la demande de la Plateforme 115 du SIAO78,
- Médiation dans les hôtels,
- Contrôle des établissements en termes d'hygiène et de sécurité …

Cette nouvelle collaboration a permis au SIAO78 de se nous recentrer sur ses principales missions :

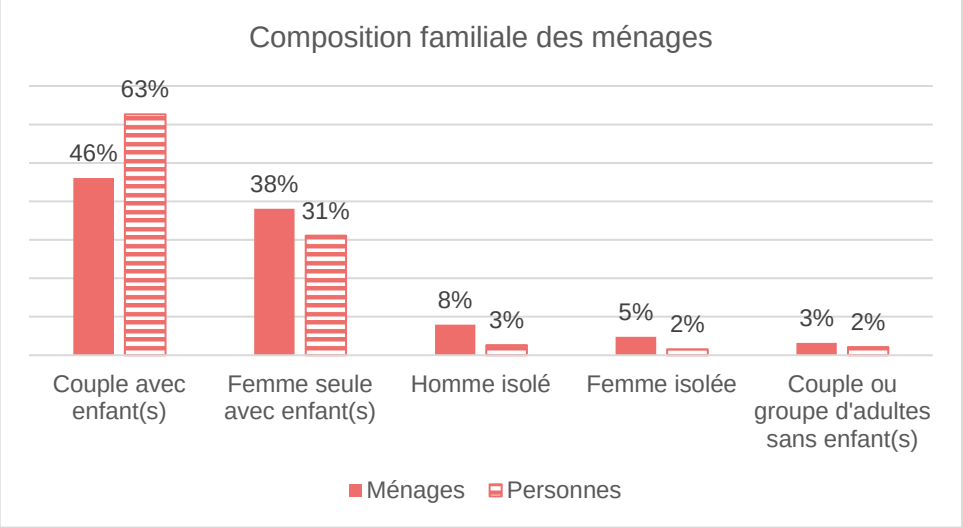
- L'écoute,
- L'orientation,
- L'évaluation,
- Le suivi des ménages pris en charge par la plateforme 115.

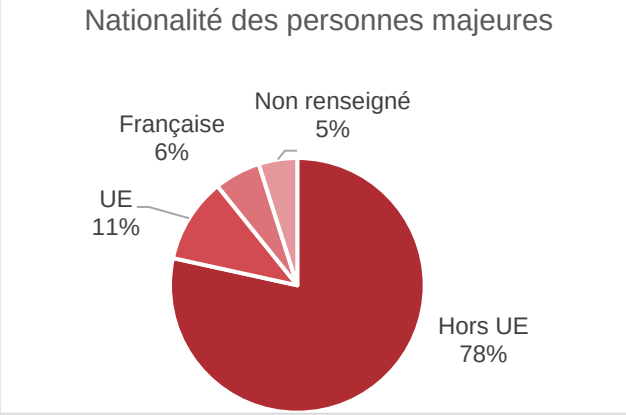
11. ZOOM – Nouvelle mission régionale : l'Opération Ciblée

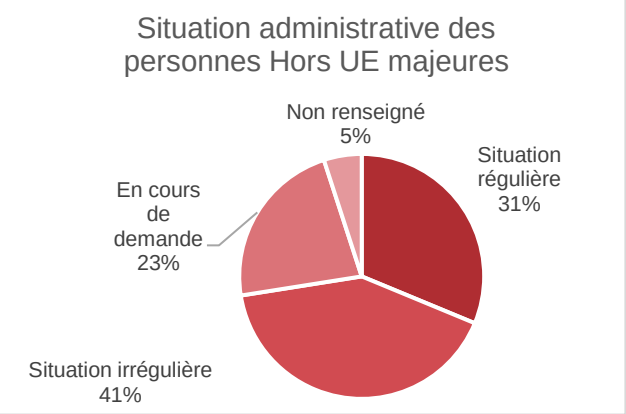
Dans le cadre de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, le cabinet du Ministre a souhaité qu'une opération soit ciblée sur l'accompagnement vers le logement des familles hébergées à l'hôtel. Cette opération concerne les ménages hébergés à l'hôtel en Ile-de-France, en dehors du public orienté par le Samu Social de Paris (SSP) et hébergé sur le territoire parisien qui fait déjà l'objet d'une opération « OPALE » (Objectif : Priorité au logement et à l'Emploi) pilotée par le Samu Social de Paris. Par conséquent, les ménages hébergés à Paris et orientés par un SIAO autre que le Samu Social de Paris ne sont pas pris en charge par l'opération OPALE et sont intégrés à l'opération ciblée.

- Réalisation par les SIAO des évaluations sociales des ménages identifiés dans le SI-SIAO Insertion comme non suivis, selon la trame de l'évaluation disponible dans le SI-SIAO Insertion.
- Mise en place de mesures d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) pour les ménages suivis avec un besoin d'accompagnement vers le logement.

Le SIAO78 a recruté trois professionnelles qui ont pris leurs fonctions dès le 09/09/2019. Elles sont chargées de réaliser les évaluations sociales des ménages extra territoriaux donc ceux qui ont été mis à l'abri à l'hôtel dans le département des Yvelines par les autres SIAO d'Ile de France, principalement les départements de Paris et de Seine Saint Denis.



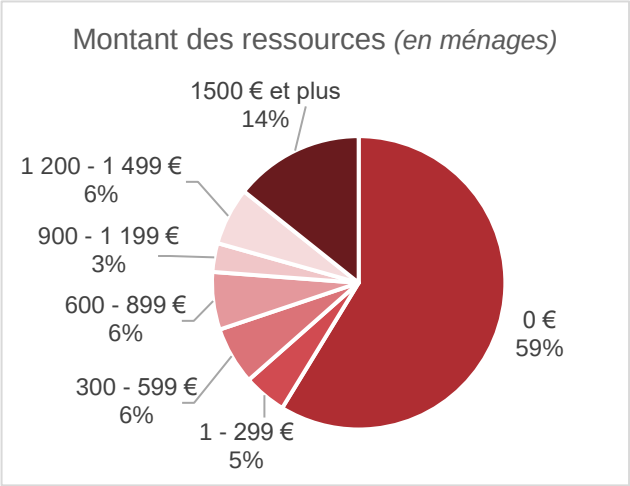


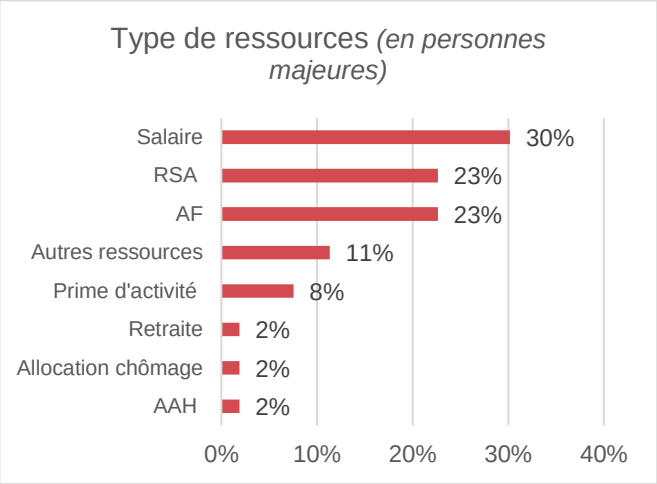


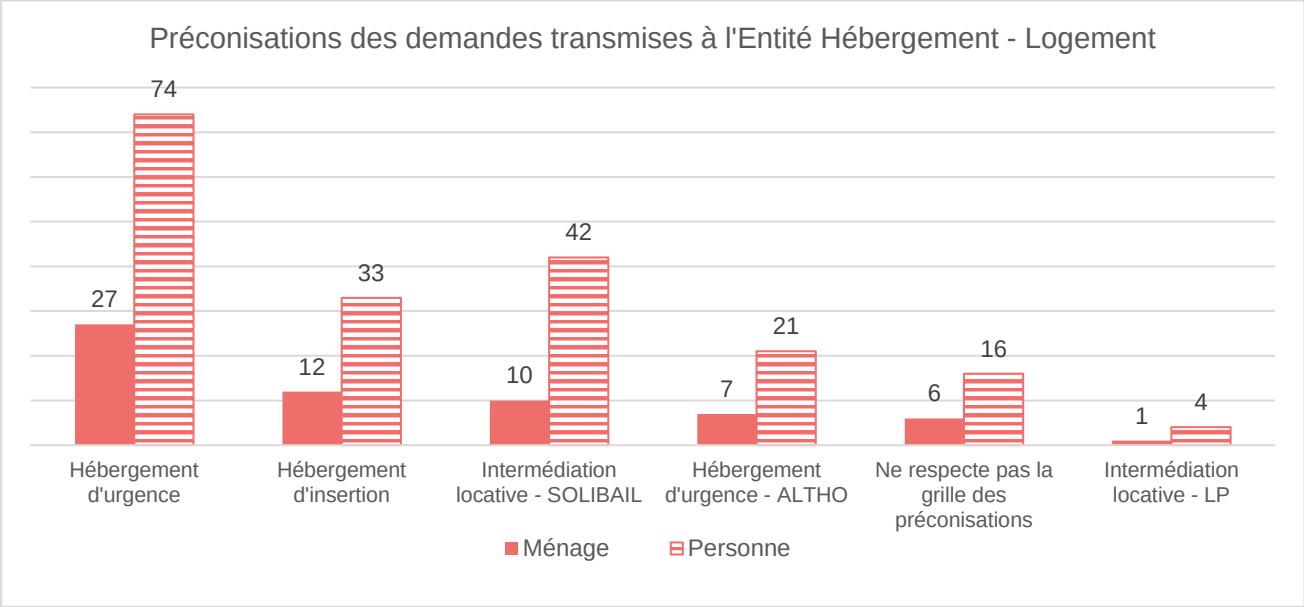
Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année.

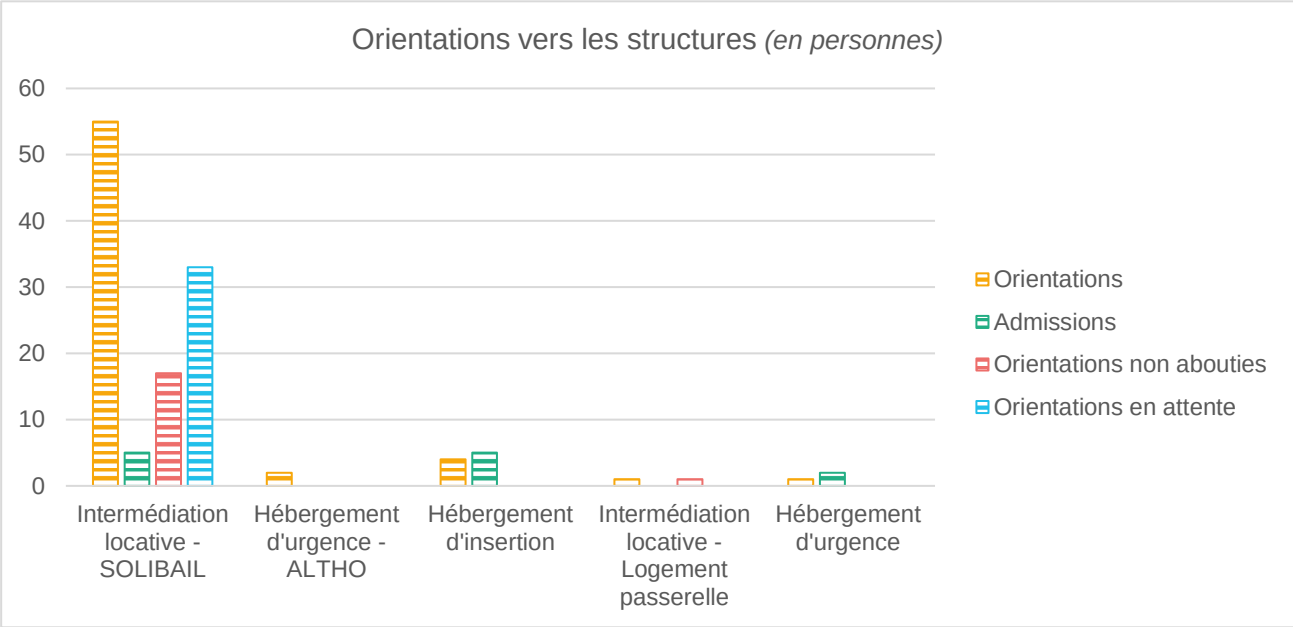
Ainsi, les ménages les plus concernés par cette opération sont des familles avec enfants pour 84 %, qu'elles soient monoparentales ou non. Pour près de 80 %, ces familles proviennent de pays en dehors de l'Union Européenne, 41 % sont en situation irrégulière.

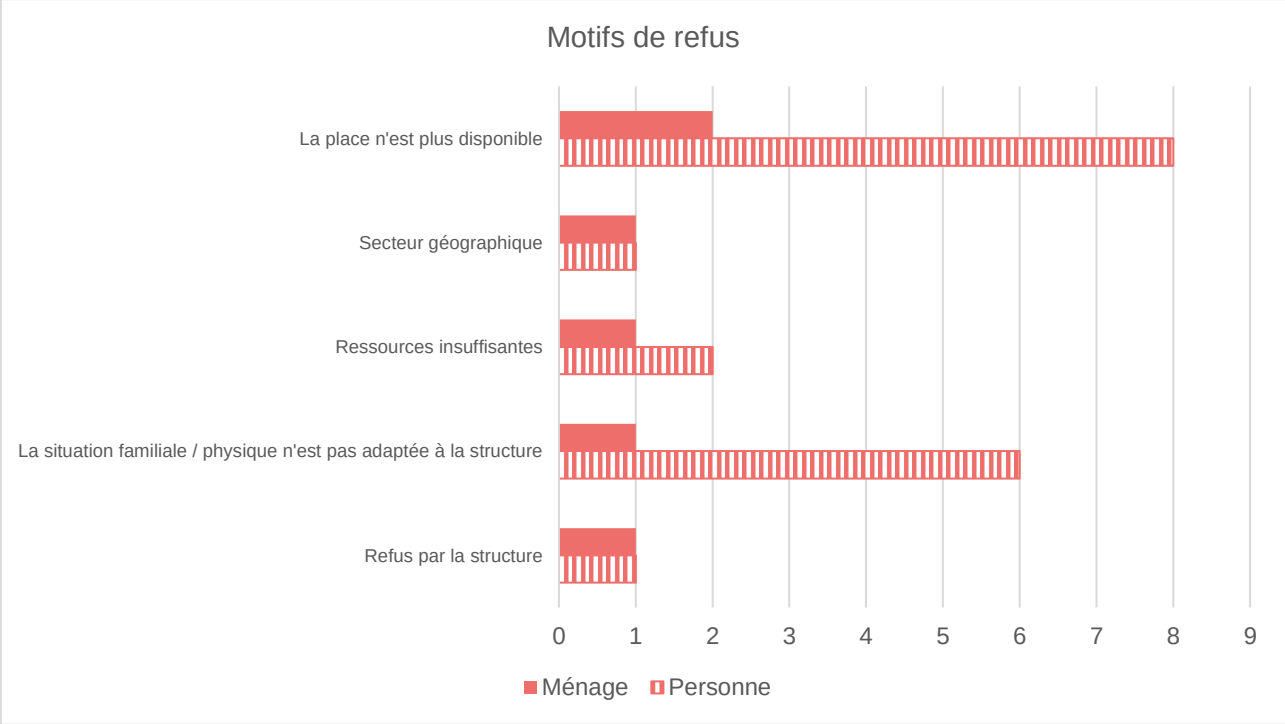
Concernant les ressources, près de 60% des ménages ne disposent d'aucun revenu mais 20 % disposent de plus de 1200 €. Cette donnée couplée à la donnée de la situation administrative stable permet d'envisager une sortie du dispositif de mise à l'abri à l'hôtel vers le logement accompagné, voire le logement autonome, selon la situation sociale globale de la famille. En effet, les ressources sont un point fort mais les dettes sont un point faible.





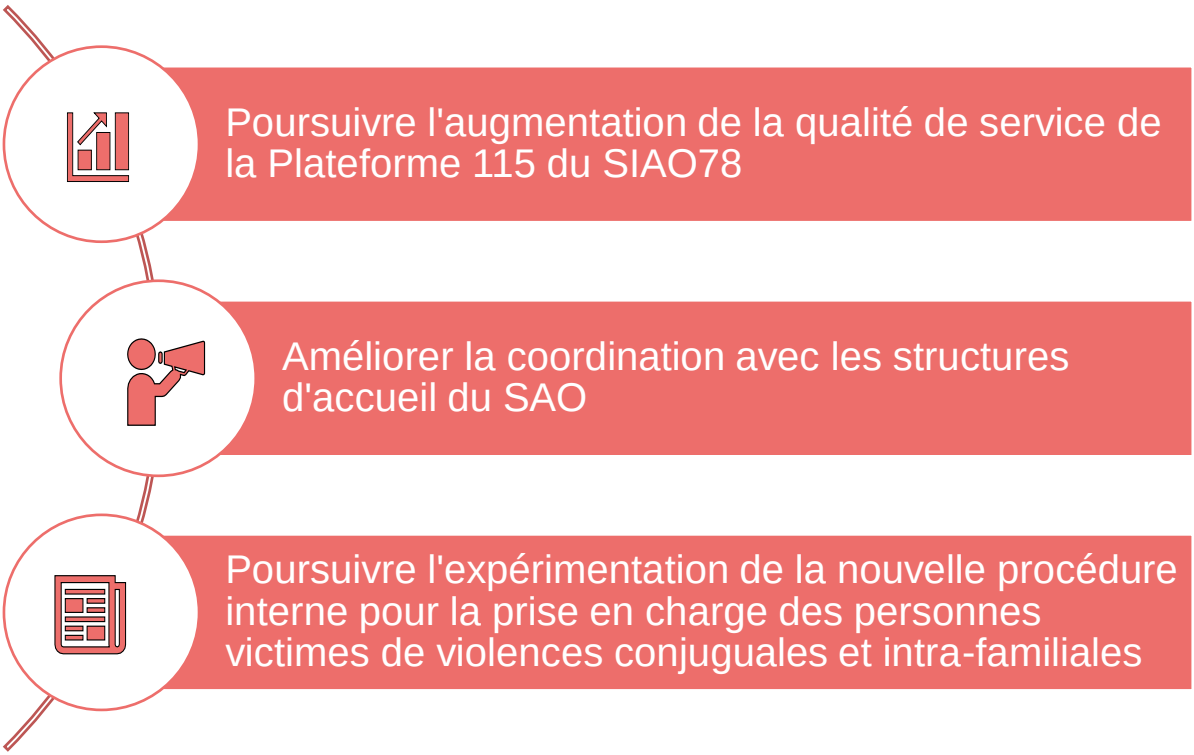






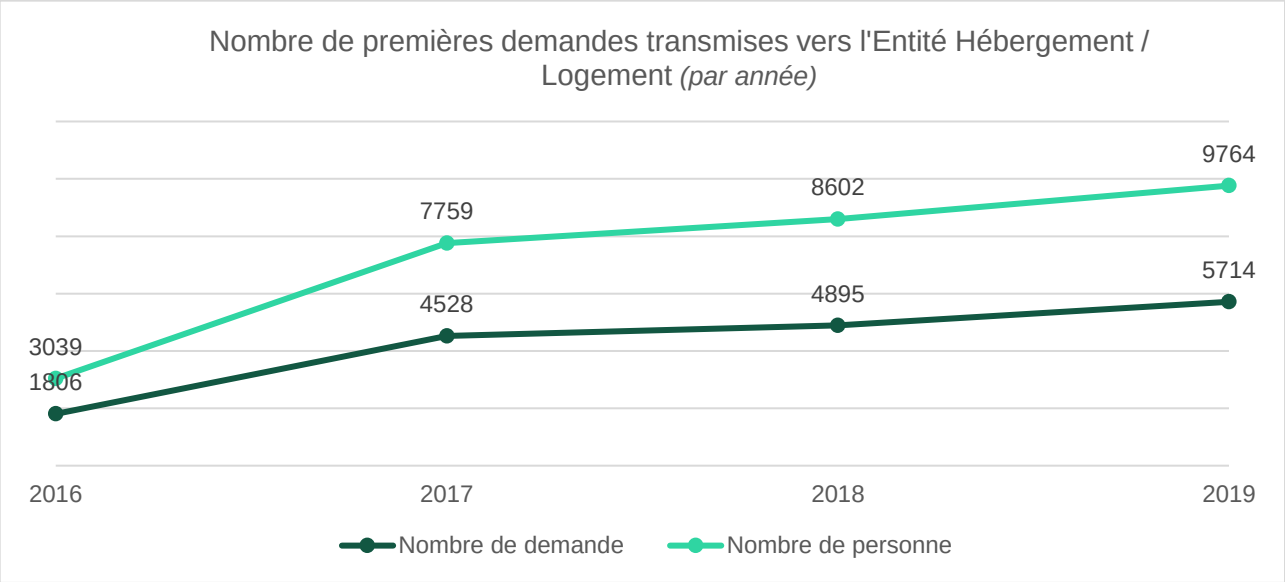
A ce stade de l'opération, une analyse fine des orientations est prématurée. Cette opération fera l'objet d'un bilan final disponible durant le second semestre 2020.

12. Axes d'améliorations



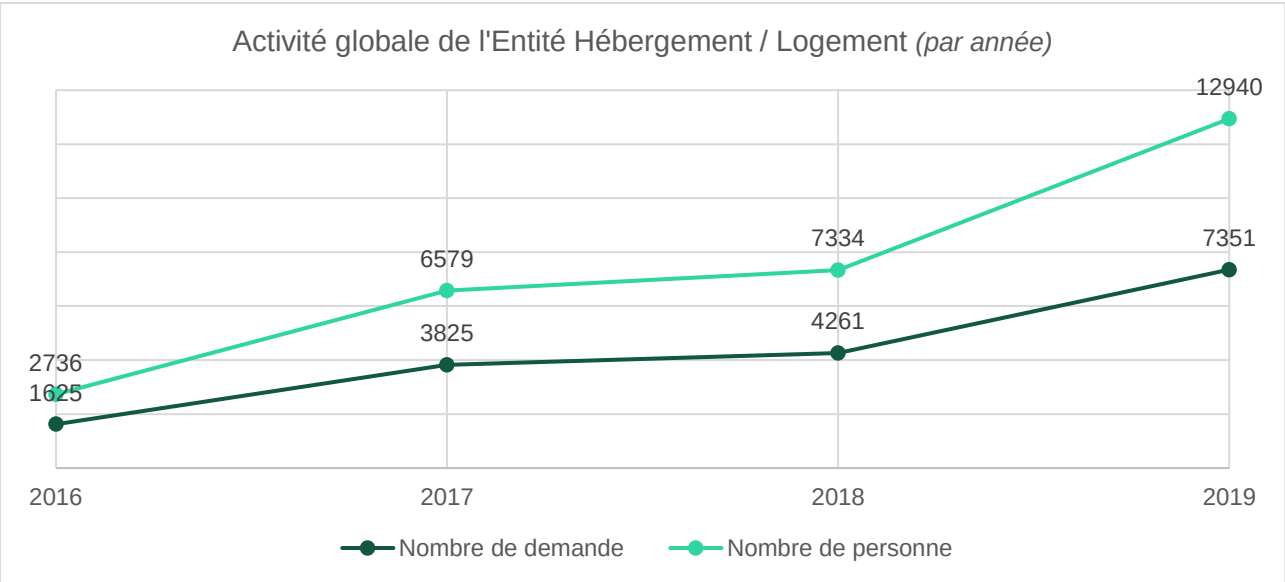
IV. ACTIVITÉ DE L'ENTITÉ HÉBERGEMENT LOGEMENT

1. L'activité de l'Entité Hébergement / Logement

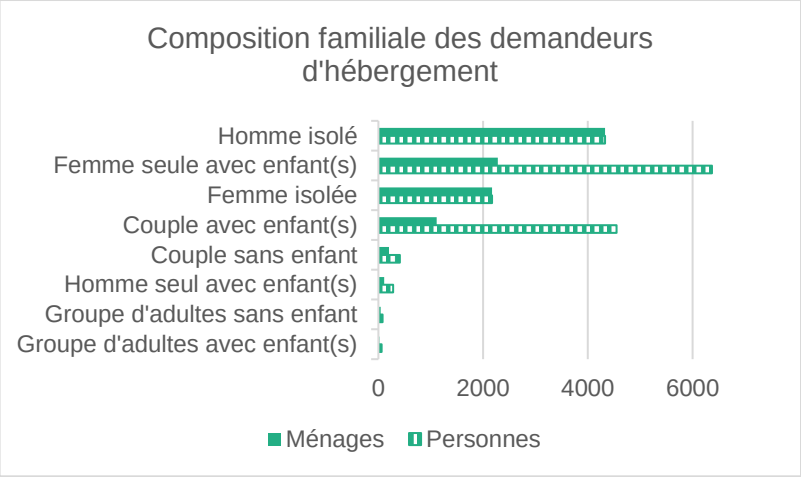


L'activité de l'Entité Hébergement / Logement du SIAO78 a considérablement augmenté au fil des années et poursuit dans cette voie. Cependant, sur ces deux graphiques l'augmentation n'est pas ressentie de la même manière.
Dans le SI-SIAO, plusieurs dates peuvent être prises en compte pour identifier une nouvelle demande. Pour les années précédente, nous avons pris en compte le critère « date de première transmission », cette date est fixe et ne changera pas, elle est représentée sur le graphique ci-dessus. Nous voyons une nette augmentation du nombre de transmission des demandes entre 2016 et 2017 car nous avons arrêtés d'utiliser les bases de données tierces courant de l'année 2016. Les demandes ont continué à légèrement augmenter les années suivantes.

Cependant, durant l'année 2018-2019, nous avons pu faire en sorte que les demandes qui étaient au statut « annulées » soient réactivées. Une demande réactivée ne pose aucun problème de traitement pour l'équipe Hébergement / Logement car elle est traitée au même titre que toutes les autres demandes. Le problème se pose au niveau des dates de transmissions. Comme expliqué plus haut, la date de première transmission est fixe et ne changera pas, une seconde date est à prendre en compte, il s'agit de la « date de dernière transmission », qui est représentée sur le graphique ci-dessous et qui formalise la véritable activité du service.



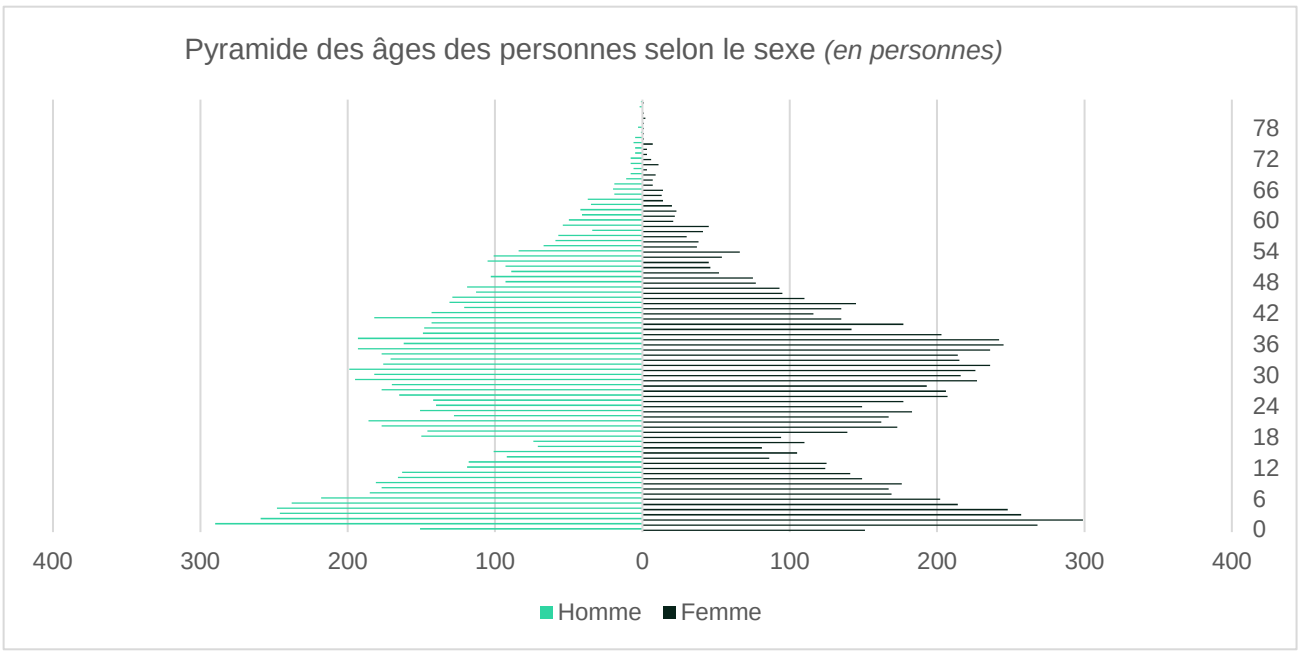
Durant l'année 2019, le SIAO78 a reçu un total de 7321 nouvelles demandes d'hébergement, ce qui correspond à 6809 ménages distincts / 12041 personnes distinctes.
Les données ci-après prennent en compte toutes les caractéristiques de toutes les demandes d'hébergement / logement transmises pendant l'année 2019 mais également les demandes transmises avant 2019 et mises à jour durant cette année.

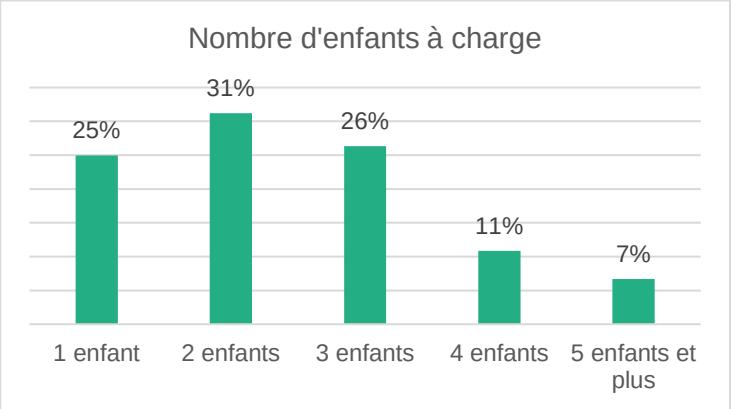


Concernant les « primo-demandeurs » en 2019, les hommes isolés représentent 39% des demandes (41% en 2018), les femmes avec ou sans enfants représentent 42% des demandes exprimées à partir de l'unité ménage (44% en 2018).

Les caractéristiques des ménages, avec ou sans enfants sont très différentes, notamment concernant leur âge (les ménages sans enfants sont plus âgés) et leur sexe (les ménages avec enfants sont plus féminins).

La pyramide des âges hors mineurs, des demandeurs est cette année encore, à l'inverse des taux de chômage et d'activité observés dans la Région et le pays, à l'exception des jeunes âgés de 18 à 20 ans sortant pour une part importante d'entre eux, de l'ASE. Il faut sans doute y voir un traitement moindre des situations de détresse des jeunes en question en premier accueil (surtout des jeunes hommes), qui explique un plus faible nombre d'instruction de dossiers SISIAO pour les Yvelines. La demande d'hébergement / logement n'est pas en premier lieu, en corrélation directe avec l'insertion professionnelle. Les décohabitations et dysfonctionnements familiaux (y compris les violences intrafamiliales), les phénomènes migratoires (59% des demandeurs en 2019 sont nationalité étrangère) sont les raisons principales évoquées par les demandeurs d'hébergement. La surreprésentation des jeunes et des très jeunes enfants (leurs effectifs sont inversement proportionnels à leur âge), souligne la corrélation avec la saisie des dispositifs d'aide sociale Etat : avoir de (jeunes) enfants est au moins le marqueur, si ce n'est une des causes, voire même une conséquence, d'une précarisation accrue des femmes demandeuses. Ce risque se retrouve dans la composition hommes/femmes (adultes) de la pyramide : alors qu'on relève 50% d'hommes et 50% de femmes, on voit bien que les femmes sont surreprésentées aux âges de fécondité maximale (20 à 40 ans) et qu'ensuite les proportions s'inversent (contrairement à la pyramide française) avec un décrochage marqué vers 38 ans. Sorties de cette période, les femmes sont presque deux fois moins présentes que les hommes dans les demandes.





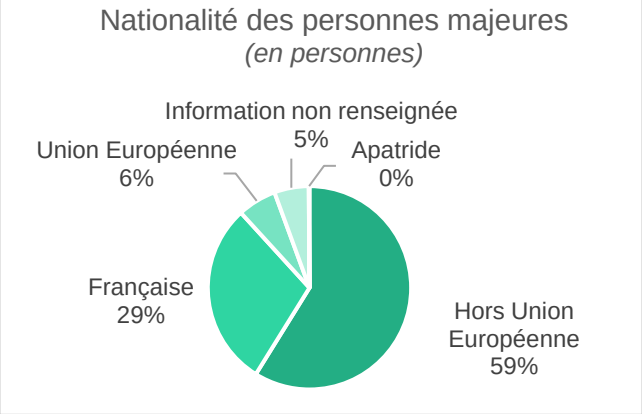
Les couples avec enfant(s) (10% des demandes) ont en moyenne 1,98 enfants à charge alors que les femmes seules, 1,7. Dans le détail, 56% des ménages avec enfants ont un ou deux enfants. Près de la moitié des ménages comprennent au moins trois enfants. Il est important de souligner cette année encore que ces proportions ne correspondent pas aux capacités d'accueil des différents dispositifs, très majoritairement destinés aux femmes seules avec un ou deux jeunes enfants.

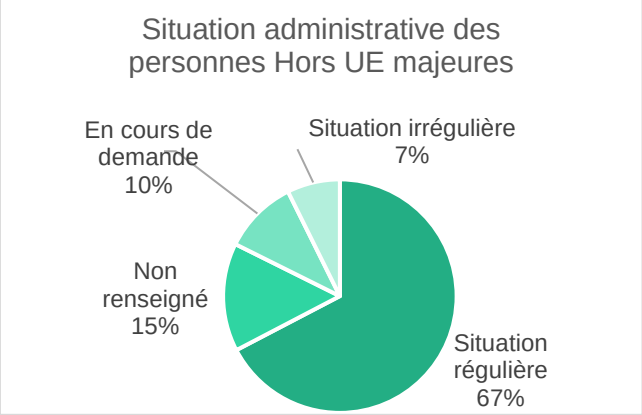
Les spécificités des ménages :

926 ménages Victimes de violences	**432** ménages avec des problèmes de mobilités	**177** ménages pris en charge par l'ASE	**129** ménages avec des animaux (chiens, chats, etc…)

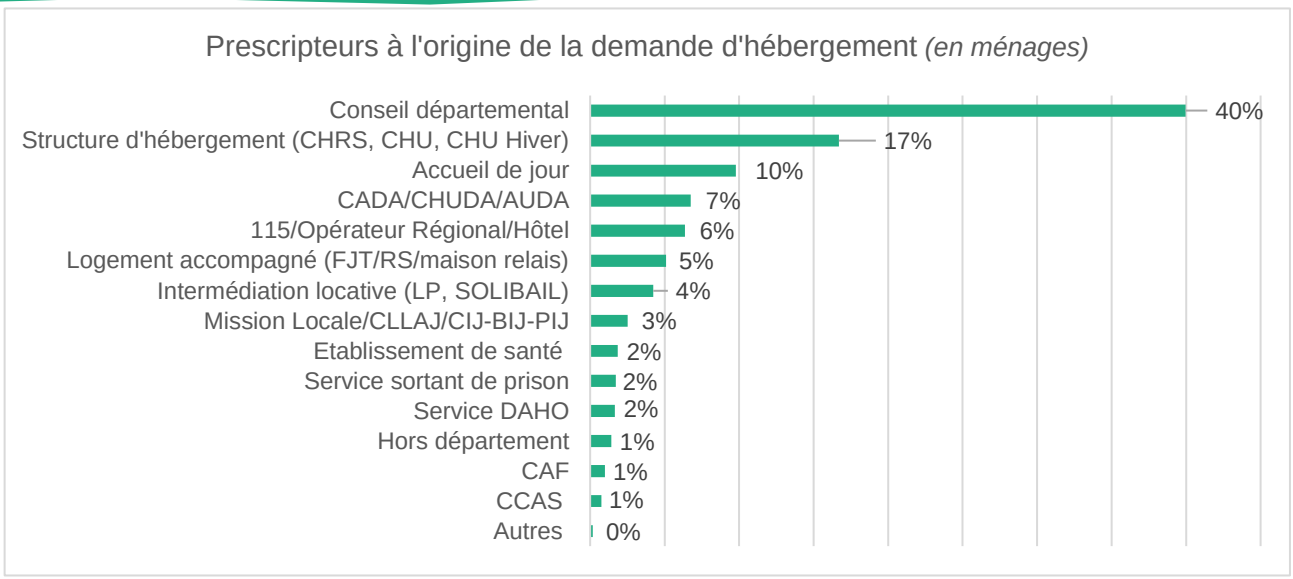
926 ménages ont été déclarés comme étant victimes de violences lors de la transmission dans le SI-SIAO. Ces demandes ont été vérifiées scrupuleusement par l'équipe Hébergement / Logement et un contact téléphonique est établi avec le travailleur social référent afin d'avoir plus de précisions le cas échéant. Si le ménage est considéré comme en danger immédiat, une orientation vers une place d'hébergement peut être envisagée, selon les disponibilités. Dans le cas contraire, la Plateforme 115 du SIAO78 prend le relais pour effectuer une mise en sécurité à l'hôtel.

129 ménages pour lesquels une demande d'hébergement est effectuée, sont accompagnés de leur animal de compagnie. Sur notre territoire, seules 2 structures d'hébergement disposent de places avec un accueil d'animal possible.



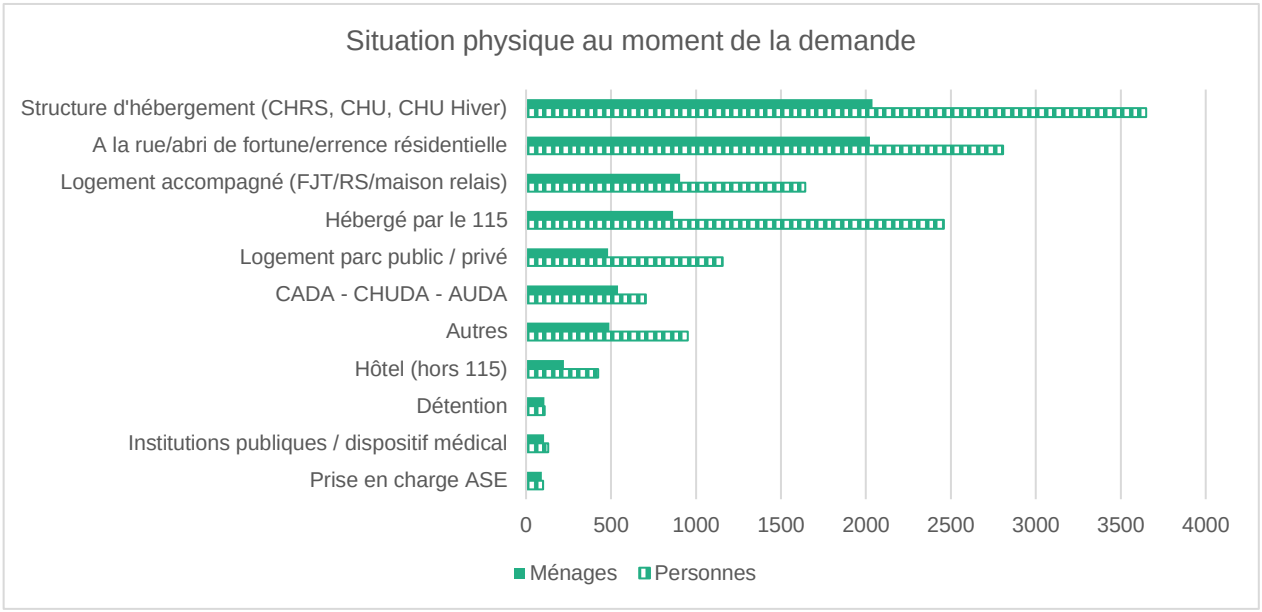


Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année. 29% des demandeurs majeurs sont français (y compris par acquisition) et inversement 65% sont étrangers.
En considérant qu'en France les étrangers représentent 6,4% de la population (INSEE 2014), leur surreprésentation est très nette. Parmi eux, on peut encore distinguer les ressortissants de l'UE des autres étrangers. Les européens ne comptent que pour 6,4% des demandeurs alors qu'ils sont un tiers des étrangers Hors UE sur le territoire. Les étrangers « hors Union Européenne » représentent 59% des demandeurs. Plus de la moitié de ces personnes sont en situation administrative stable. Pour les autres, la situation est en cours de traitement, car « complexe » ou inconnue. Ces derniers chiffres peuvent sembler faibles, rapportés aux remontées de « terrain ». Plusieurs explications sont possibles (autocensure des publics concernés, attente d'une évolution favorable de la part des travailleurs sociaux), notamment au regard du parcours d'instruction d'une demande.

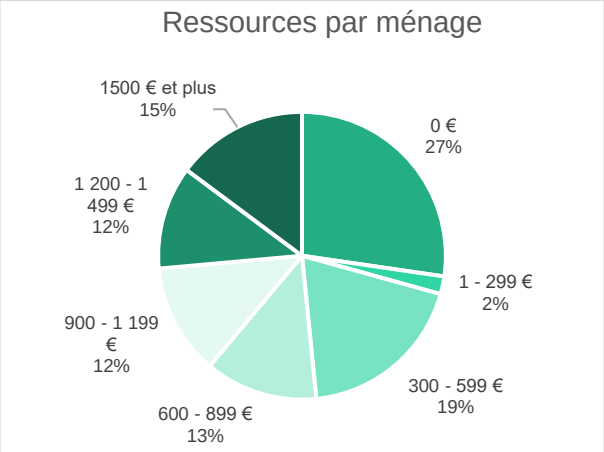


40% des demandes en 2019 proviennent du Conseil Départemental (contre 41% en 2018). Si l'on ajoute les dispositifs de logement accompagné (9% en 2019 et 5% en 2018), les missions locales (3% en 2018 et 2019) et les CCAS (1% sur les deux exercices). C'est plus de la moitié des prescripteurs qui exigent généralement une régularité administrative comme préalable à une instruction de dossier SIAO.

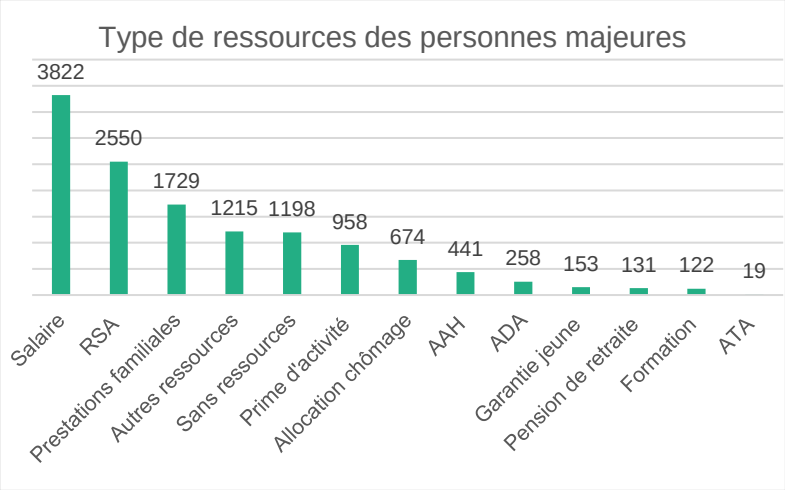
L'orientation des publics en situation administrative instable est parfois complexe car le principe d'inconditionnalité de l'accueil pour certains établissements, n'est pas toujours appliqué. A noter également, un triplement de la provenance d'évaluations des accueils de jour (qui passent de 3% des demandes à 10%). Ces dispositifs accueillant tous les publics, nous pouvons faire l'hypothèse qu'une partie des demandeurs en situation « complexe » se tournent vers ces structures.



Nous remarquons que 37% des personnes sont hébergées dans une structure du périmètre du SIAO78 au moment de leur demande (31% en 2018) et dans les mêmes proportions, les personnes sont hébergées par des tiers ou à la rue.

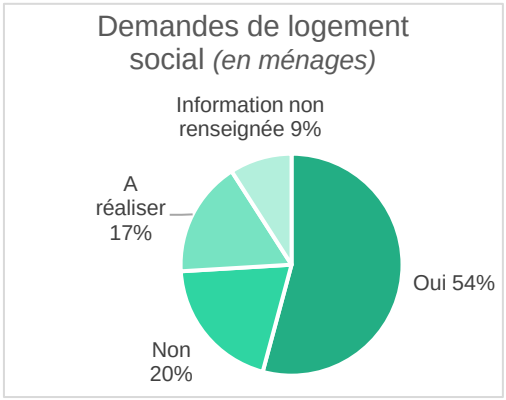


Avec un salaire net médian d'environ 1700 € en France, on observe que les ménages demandeurs sont dans leur écrasante majorité en dessous de cette barre. Les ménages demandeurs sont essentiellement sous le seuil de pauvreté (60% du revenu médian). Ce qui intrigue, est la faible proportion de ménages sans ressources : environ un quart, surtout que les moins de 25 ans (généralement non éligibles au RSA), représentent 20% des adultes et que les demandeurs étrangers sont souvent restreints par leur statut, pour l'ouverture des prestations sociales.
La première explication est que les demandes émanant des structures elles-mêmes sont généralement produites une fois les droits sociaux ouverts et avec une insertion professionnelle entamée.
La deuxième explication possible, est qu'une partie du public non éligible aux minimas sociaux, notamment le public en situation administrative instable, ne bénéficie pas de l'instruction en proportion de son existence. La carence des prises en charge par le service social de secteur pourrait être l'élément d'explication majeur. Si tel était le cas, cela interroge aussi car ces mêmes publics sont éligibles inconditionnellement à l'Aide Sociale Etat (CHU et CHRS)

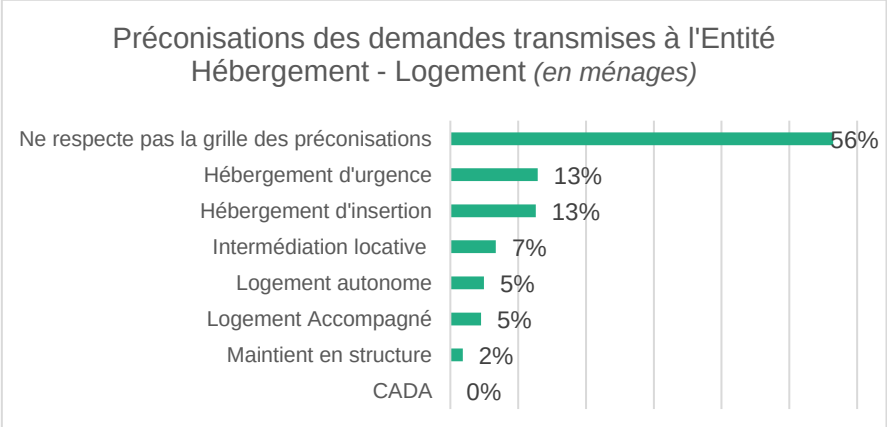


Il faut souligner, que, hors 115 et accueils de jour, accessibles directement, c'est le service social départemental qui instruit 41% des demandes. La grande majorité des demandes de premier accueil est surtout constituée de ménages hébergés par des tiers ou à la rue (respectivement 24% et 20%), c'est-à-dire non accompagnés par une structure. L'essentiel de la porte d'entrée aux dispositifs Etat (et aux dispositifs inconditionnels en conséquence) repose donc sur une compétence départementale qui elle, hors Aide Sociale à l'Enfance, n'applique pas l'inconditionnalité.

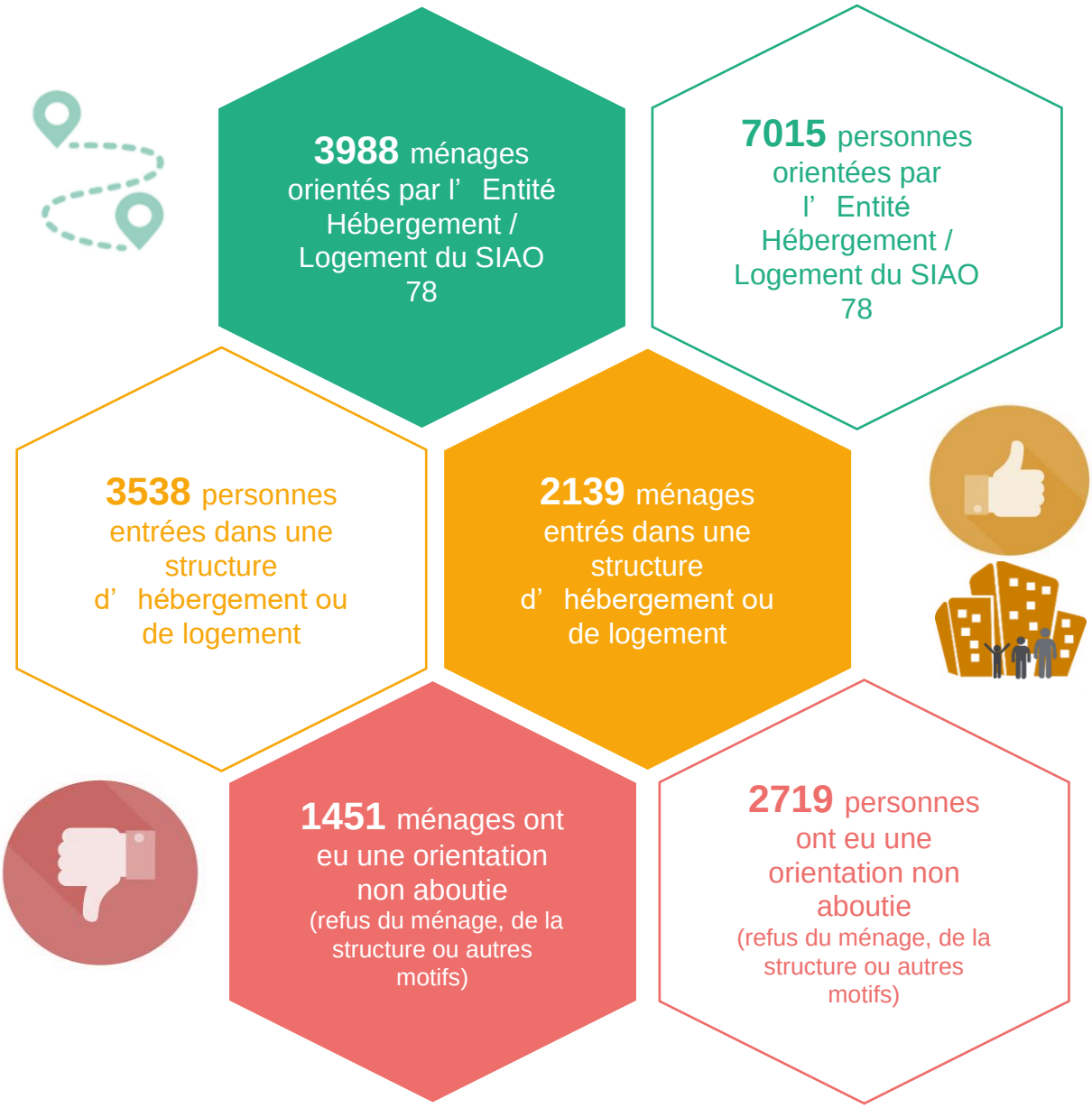
A peine plus de la moitié des ménages demandeurs ont une demande de logement social alors que 90% d'entre eux en ont la légitimité administrative. L'écart s'explique en partie par le quart de demandeurs sans aucune ressource. Mais l'urgence de la situation (perte de l'hébergement chez un tiers par exemple) est la principale cause. L'étape du passage par un hébergement d'urgence permet justement d'entamer ces démarches. Les situations de violences conjugales sont aussi un frein à la DLS quand un bail, voire une propriété, sont encore communs avec le conjoint.



Dans plus de la moitié des cas, une demande concerne une orientation en centre d'hébergement (CHU, CHRS, Stabilisation), qui sont par ailleurs les dispositifs les plus en tension, même si les capacités en CHU ont considérablement augmenté ces dernières années (702 places en 2016 et 1208 en 2019), grâce à la décision de l'Etat, de pérenniser des places hivernales et d'en créer de nouvelles.
Inversement, un tiers à peine des demandes prescrivent un dispositif de logement accompagné ou autonome.

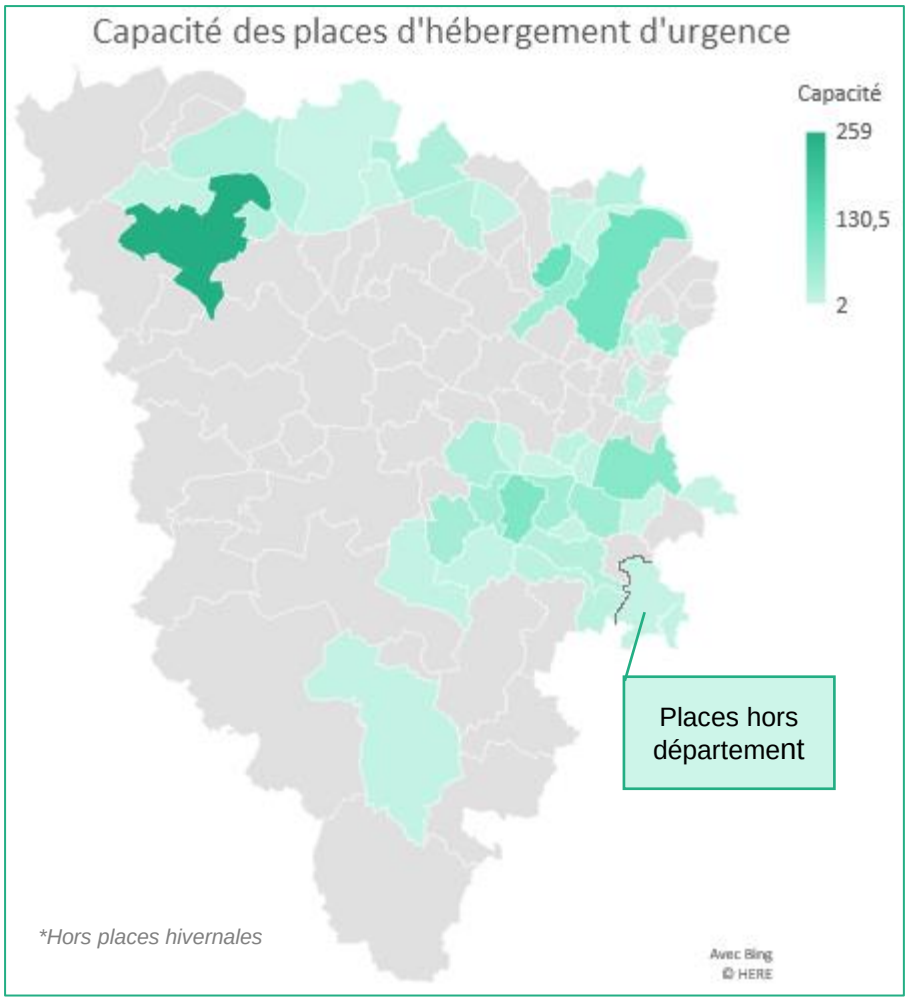


Récapitulatif de l'activité Hébergement – Logement du SIAO78 sur l'année 2019.



La somme des admissions et des orientations non abouties n'est pas toujours égale au total des orientations. En effet, une part de l'activité peut se reporter sur la fin de l'année précédente ou sur le début de l'année suivante.

2. L'hébergement d'urgence



L'hébergement d'urgence est un accueil inconditionnel, 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*).

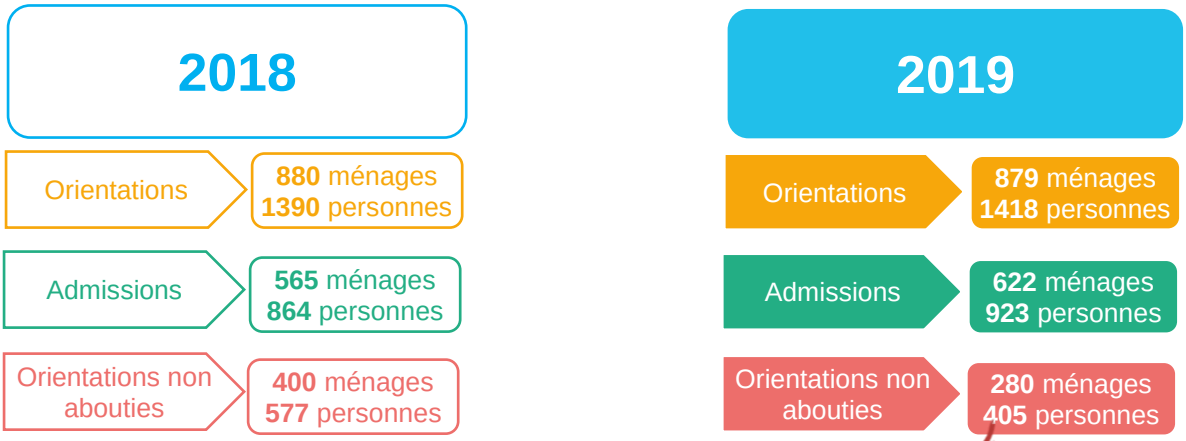
Concrètement, qu'il s'agisse de personnes seules ou en familles, l'hébergement se fait en collectif ou en diffus sur des appartements hors site.

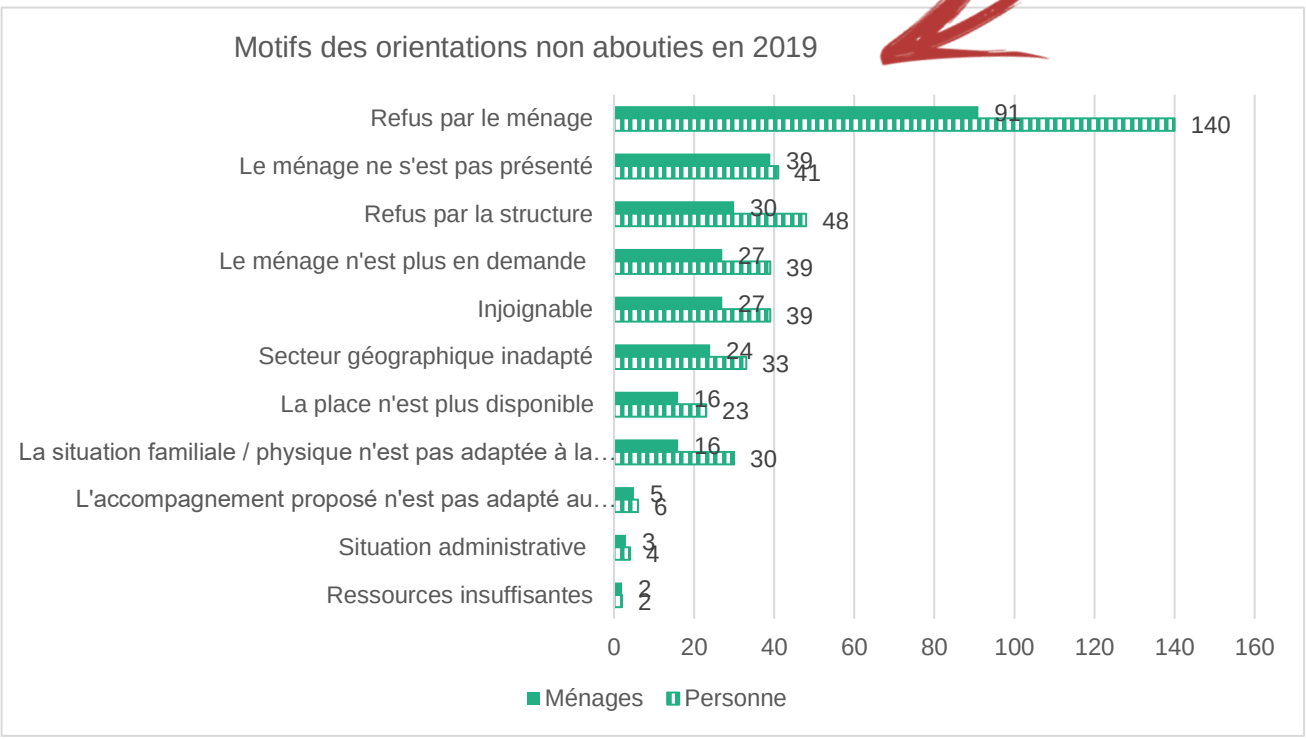
En termes de dispositifs, l'urgence est répartie entre :

1. Les Centres d'Hébergement d'urgence (CHU) et CHRS urgence
2. Les Places alternatives à l'hôtel (ALTHO)
3. L'Hébergement d'urgence avec accompagnement social (HUAS)
4. Les centres d'hébergement d'urgence hivernale

Fin 2019 le dispositif d'urgence comptait (hors ALTHO) 1267 places dans les Yvelines. Le dispositif ALTHO recouvrait quant à lui, 380 places fin 2018 répartis chez 7 opérateurs. 2019 a vu croître les admissions en CHU de 10% par rapport à 2018, alors qu'en 2018 c'était déjà + 39% par rapport à 2017. Cet accroissement s'explique par l'augmentation du parc grâce à la pérennisation des places hivernales 2018/2019, par la captation de 338 nouvelles places hivernales 2019/2020 mais aussi par une amélioration de la fluidité des places existantes.

Comparaison de l'activité de l'hébergement d'urgence entre 2018 et 2019[1]

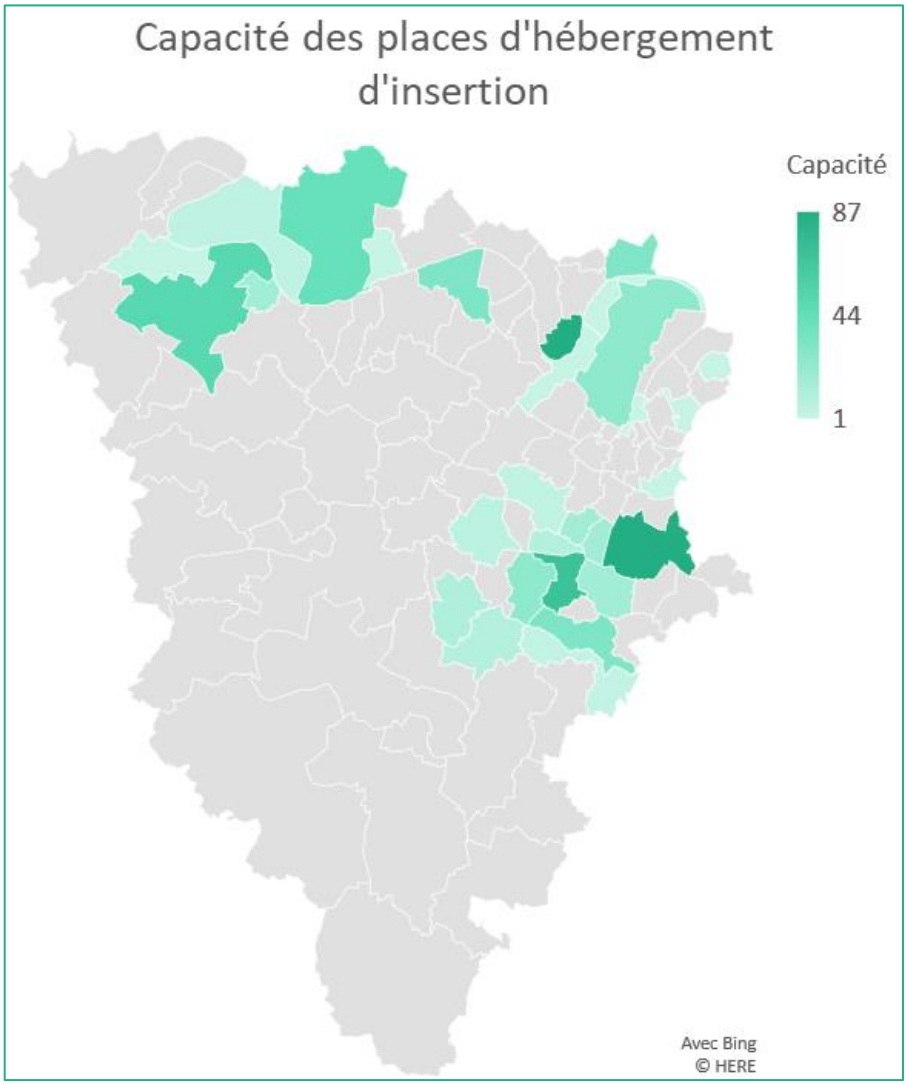




Il existe néanmoins, de moins en moins de refus des structure (10%). Ceux-ci sont généralement motivés par des problèmes d'accessibilité dus à la santé mais aussi parfois par le fait que le ménage est déjà passé par la structure ou qu'une problématique d'addiction ou de comportement ne soit pas adaptée à la dynamique de groupe de l'établissement.

[1] La somme des admissions et des orientations non abouties n'est pas toujours égale au total des orientations. En effet, une part de l'activité peut se reporter sur la fin de l'année précédente ou sur le début de l'année suivante.

3. L’hébergement d’insertion

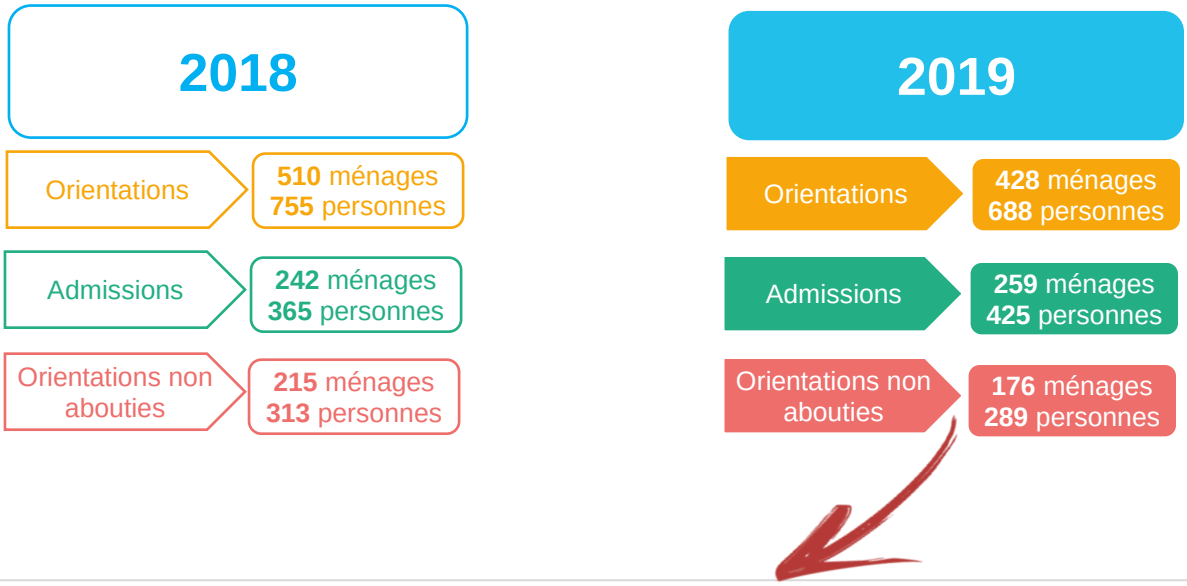


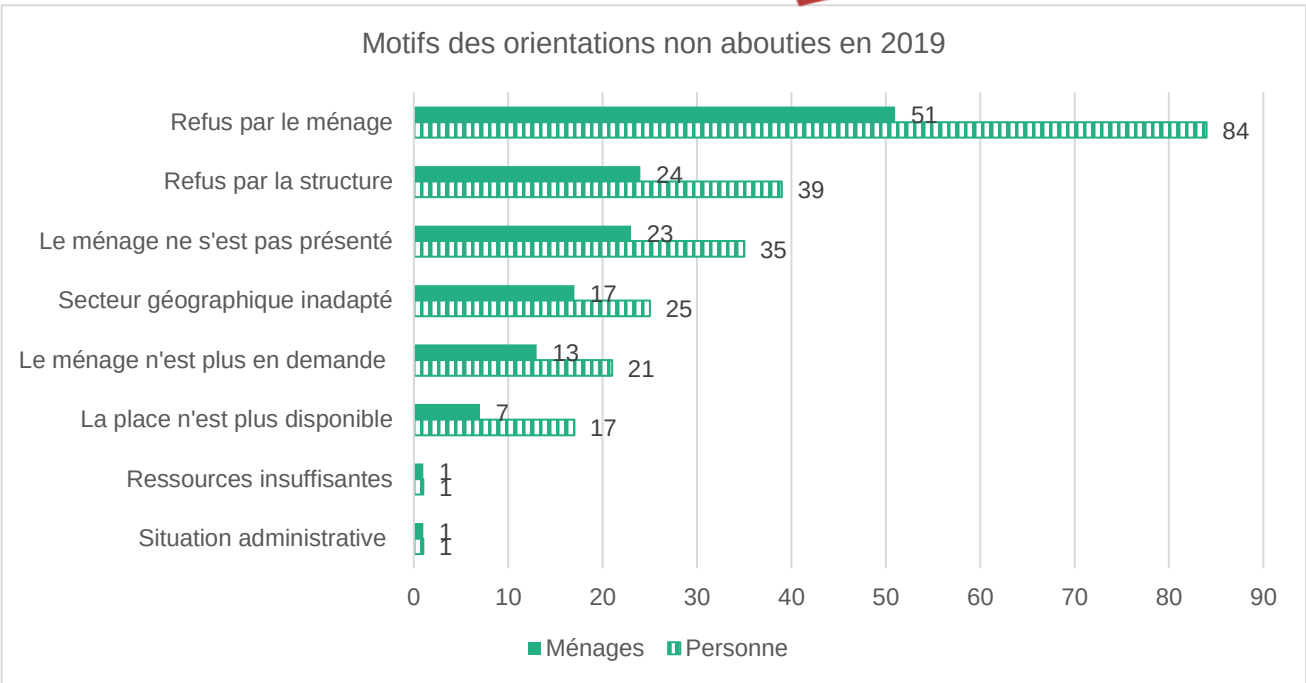
La mission principale des CHRS insertion et stabilisation réside dans l’action socio-éducative et dans un accompagnement globalisé permettant aux personnes accueillies de recouvrer leur autonomie personnelle et sociale. Le projet de prise en charge est individualisé et global.

L’admission en CHRS insertion est faite pour une durée déterminée et renouvelable et la situation de la personne accueillie doit faire l’objet d’un bilan tous les 6 mois. L’objectif étant que la personne, ou le ménage, accède le plus rapidement possible à une insertion durable en milieu ordinaire ou adapté. C’est la DDCS qui valide la prolongation des 6 mois.

Le dispositif de stabilisation, accompagne avant tout un public très désocialisé, à la rue depuis plusieurs années et en rupture avec les structures classiques. L’accompagnement social proposé doit permettre aux personnes éloignées de l’insertion de se stabiliser et de favoriser leur orientation ultérieure vers des structures adaptées à leurs situations.

Comparaison de l'activité de l'hébergement d'insertion entre 2018 et 2019[2]





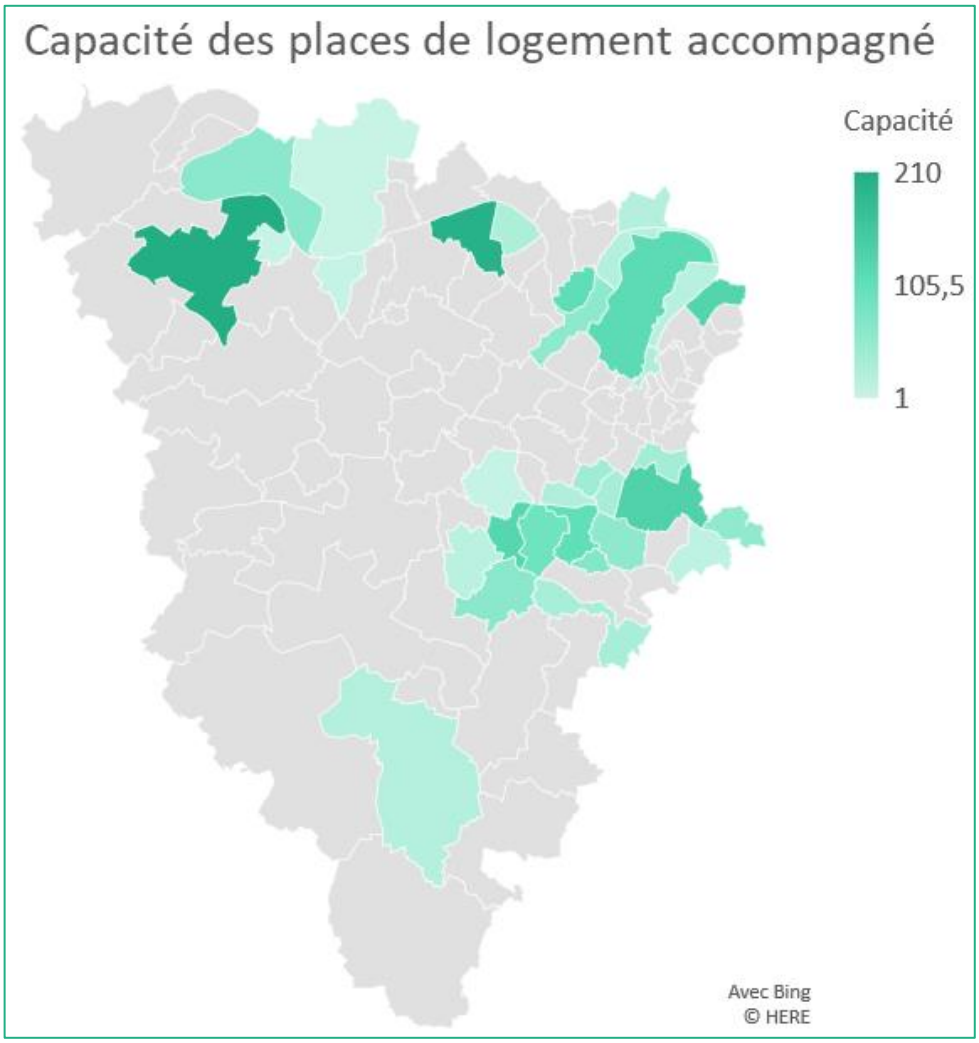
Les admissions en ménages sont en hausse de 7% en 2019 par rapport à 2018. Malgré cette hausse, les orientations non abouties baissent de 18%. Il y a donc de l'amélioration, tant en matière de volume d'admissions, qu'au niveau de la pertinence des orientations, avec un meilleur ciblage des prescriptions.

En effet, l'insertion/stabilisation diffèrent également de l'urgence car les structures effectuent des entretiens préalables à l'accueil.

Si les taux de non-aboutissement sont plus élevés en insertion qu'en urgence (41 contre 31%), la structure et les volumes des motifs de refus sont voisins : les deux premiers motifs de refus urgence comme insertion viennent des ménages eux-mêmes.
Quant aux refus des structures, ils sont un plus fréquent en insertion (13%) qu'en urgence (10%).

[2] Ibid

4. Le logement accompagné



Le logement accompagné regroupe plusieurs dispositifs tels que les résidences sociales, les FJT, les maisons relais et les résidences accueil.

En 2019, la capacité totale des places de ce contingent a sensiblement augmenté avec l'enregistrement dans le SI-SIAO de nombreuses structures qui n'y étaient toujours pas auparavant.

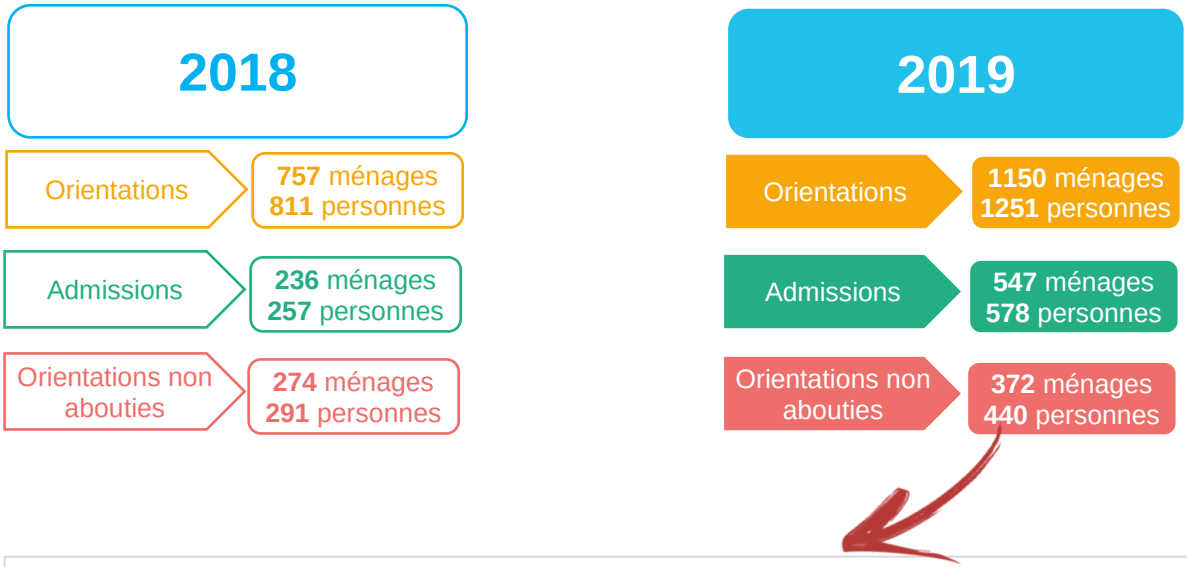
Ainsi, le FJT Marcel Callo a rouvert ses portes après quelques années de travaux. Toutes les places ont été saisies dans le SI-SIAO puis remises à la disposition de l'Entité Hébergement / Logement du SIAO78 afin de peupler ce FJT.

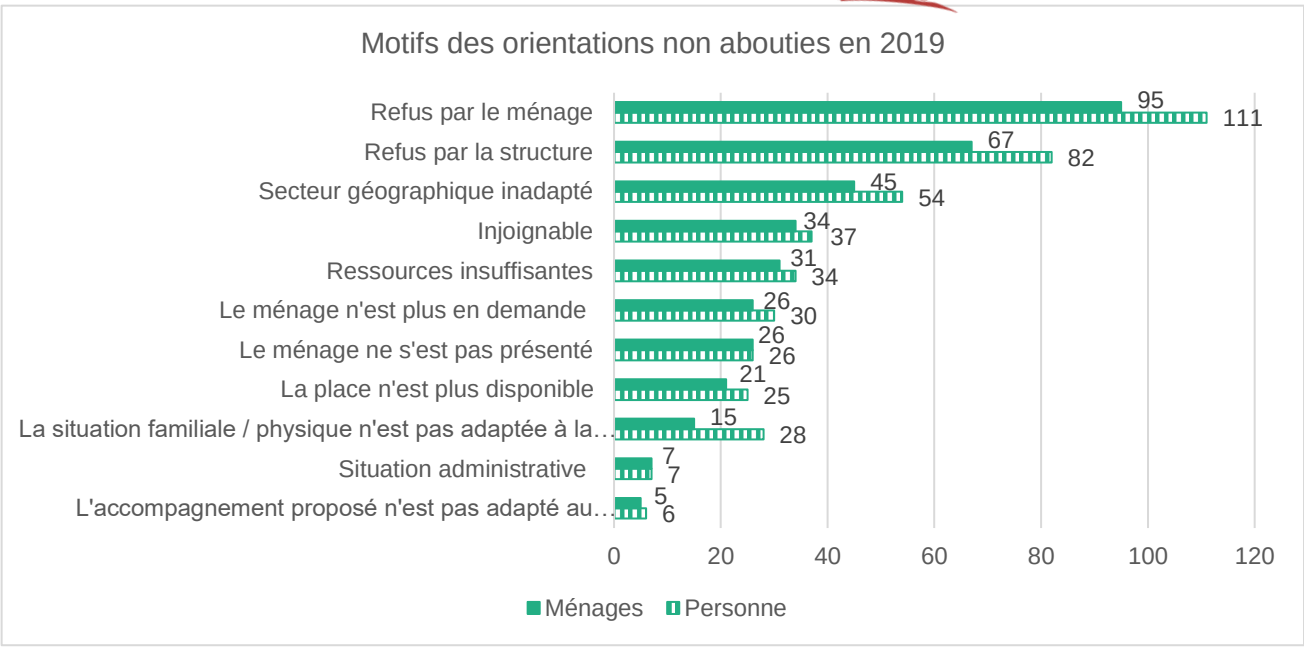
Toutes les places des résidences sociales d'ADOMA ont également été saisies dans le SI-SIAO, ce qui représente un parc de plus de 700 places.

Enfin, la résidence sociale du Clos de Rome à Conflans a également sollicité le SIAO afin que leurs places soient enregistrées dans le SI-SIAO. Une formation SI-SIAO a été proposée et toutes les places ont été créées dans le SI-SIAO à ce jour.

Comparaison de l'activité du logement accompagné entre 2018 et 2019[3]

Nous notons et nous nous réjouissons devant l'écart positif entre les admissions de 2019 et 2018. Cet écart s'explique par le fait que plusieurs structures apparaissent désormais dans le SISIAO (ADOMA, le Clos de Rome, la Résidence Accueil de Follainville, la réouverture du FJT Marcel Callo, …). L'intégration de ces contingents « Etat » vient donc renforcer l'offre d'hébergement sur le département des Yvelines.



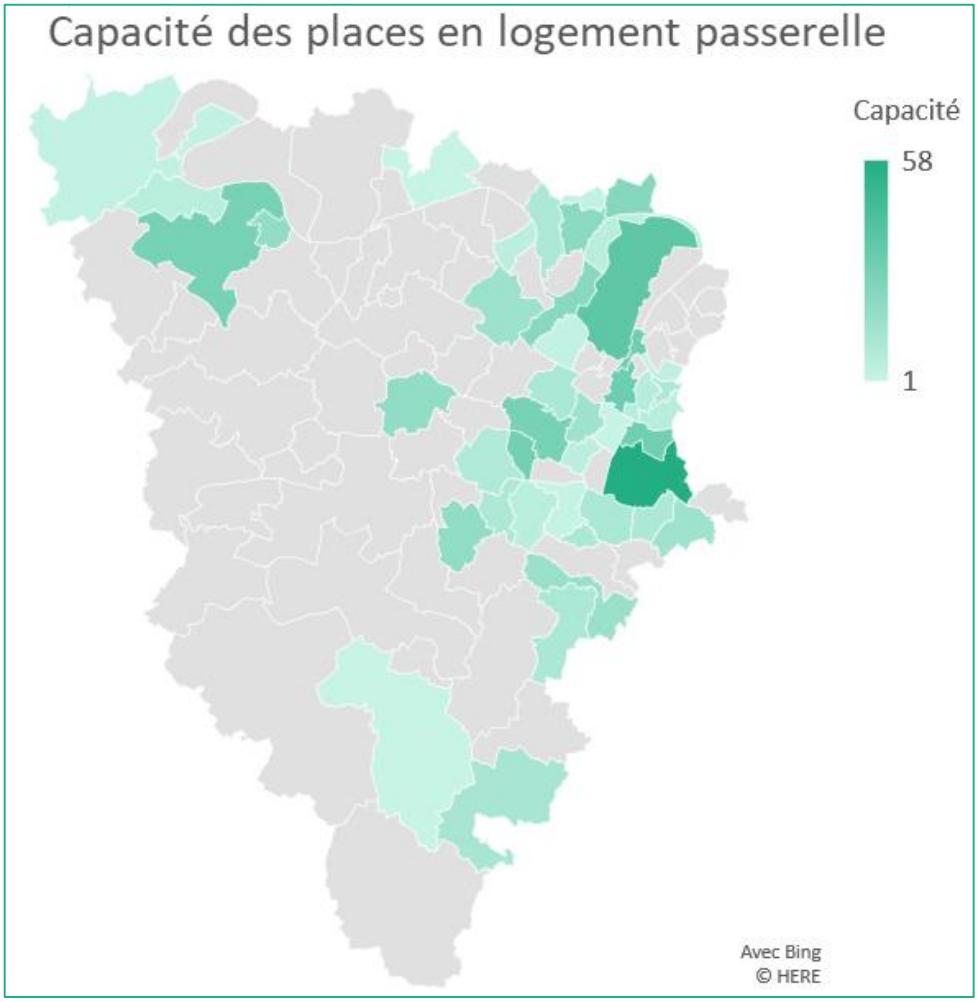


Le principal motif de refus par le logement accompagné est le refus des ménages. Nous notons que le deuxième motif de refus est un secteur géographique inadapté, alors que ce motif arrive en troisième position pour l'urgence et en sixième position pour l'insertion. Ceci s'explique par le fait que dans les dispositifs de logement accompagné, les publics sont plus souvent en emploi, ce qui explique des contraintes géographiques plus fortes. A l'inverse, les items « refus structure » et « ressources insuffisantes » comptent pour près d'un tiers du total des refus dans des dispositifs où la barre financière peut être assez élevée.

[3] Ibid

5. L’intermédiation locative

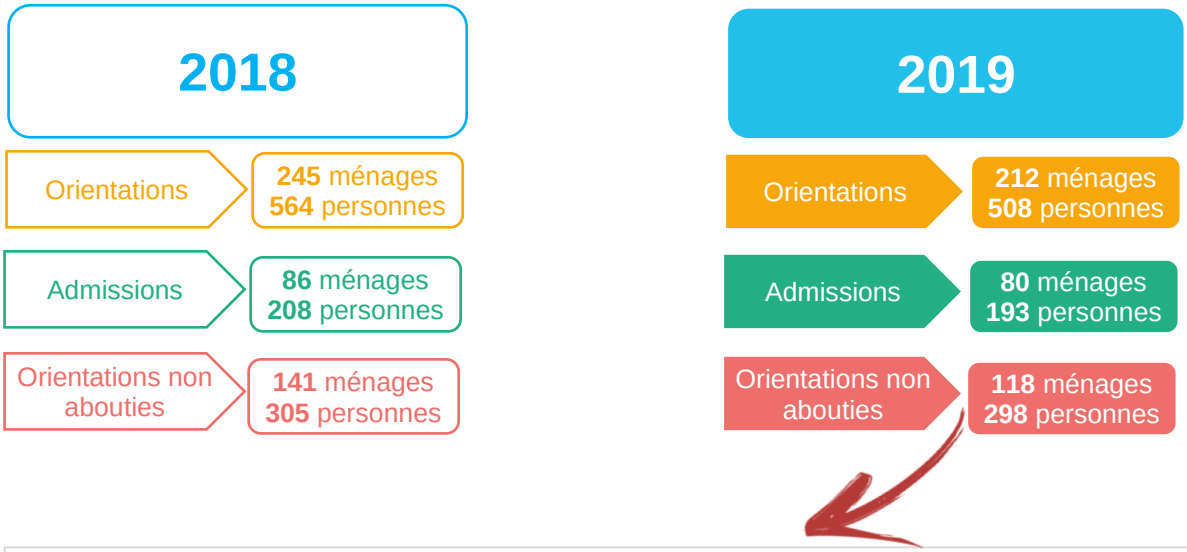
❖ LOGEMENT PASSERELLE

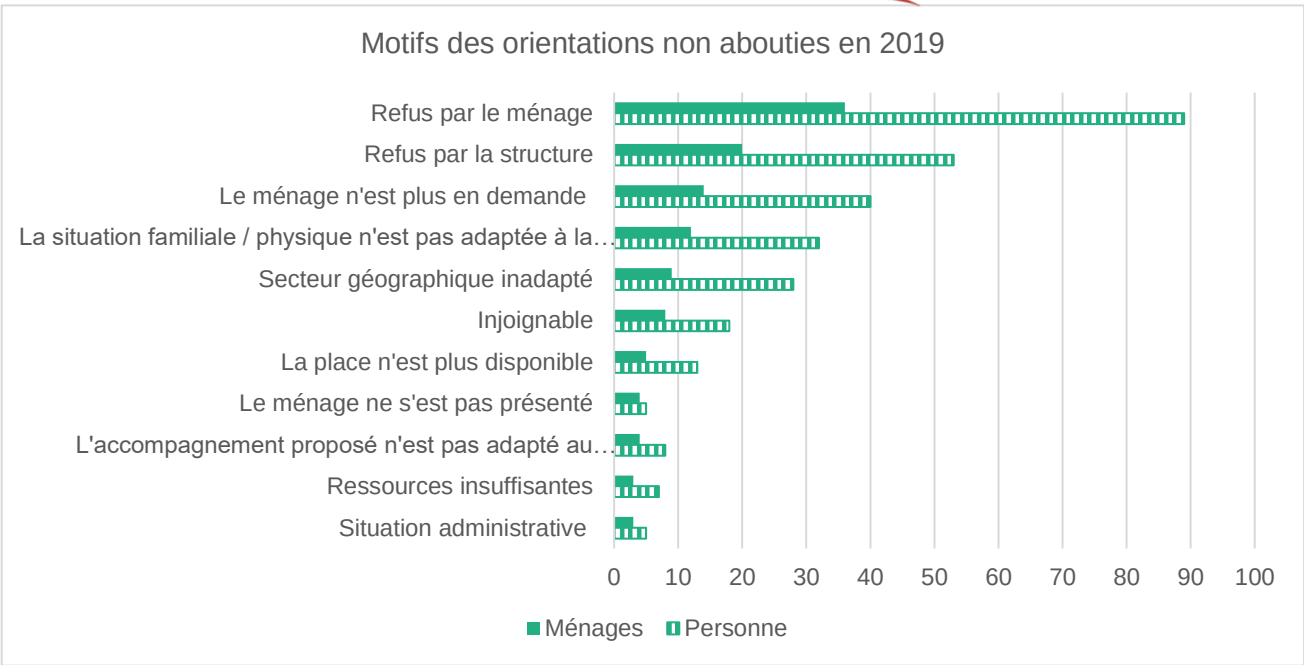


Le logement passerelle est un dispositif d’intermédiation locative au même titre que SOLIBAIL. Il permet l’accueil, à titre temporaire, de personnes défavorisées, sans logement et qui ne peuvent pas être hébergées en CHRS car leur situation ne le justifie pas. Les logements passerelles répondent aux problématiques d’un public relativement autonome en insertion car la durée d’accueil, déterminée par contrat puis renouvelée, ne doit pas excéder 18 mois.

Une association agrée par la préfecture loue un logement à un propriétaire (particulier ou bailleur social) et met en place la sous-location de ce logement à destination de ménages en difficultés. Les ménages sont logés et accompagnés à titre temporaire. L’accompagnement est un accompagnement de type ASLL (Accompagnement Social Lié au Logement) en vue de l’obtention d’un logement autonome.

Comparaison de l'activité du logement passerelle entre 2018 et 2019[4]





Nous constatons une baisse des admissions de -4%, essentiellement due à une hausse des refus importante. En premier lieu, nous avons le refus des ménages eux-mêmes (30%) ou pour des raisons géographiques (15%, là encore les ménages sont souvent en emploi). Le refus des structures ne compte que pour 15% de ces refus.

Dans les faits, il est souvent compliqué, voire complexe, de positionner des ménages sur certaines offres, tant pour des questions de localisation (parfois excentrées ou enclavées) que pour des questions de critères d'âge ou de composition familiale.

[4] Ibid

❖ SOLIBAIL

Le dispositif SOLIBAIL dispose d'un parc de 502 logements répartis de manière hétérogène sur le département des Yvelines appartenant à des propriétaires privés. Les logements sont proposés en sous-location à des ménages ayant des difficultés financières et sociales ne permettant pas l'accès immédiat à un logement autonome.

Ce dispositif vise à l'insertion vers le logement de droit commun et s'adresse :

- Aux familles hébergées en hôtel (Plateforme 115 du SIAO78),
- Aux familles admises en structures financées par l'Etat,
- Aux familles reconnues prioritaires DAHO avec orientation logement de transition,
- Aux familles victimes de violences intrafamiliales.

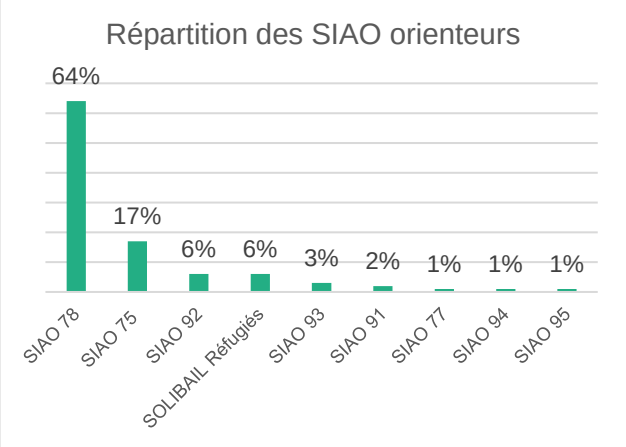
En 2019, 20% de plus de personnes ont bénéficié par rapport à 2018 d'une entrée en logement SOLIBAIL par rapport à 2018, ce chiffre est multiplié par 2,5 rapporté à 2017.
Ce résultat est dû à un effort de communication, par l'Etat et le SIAO78 à destination des structures d'hébergement afin de promouvoir le dispositif SOLIBAIL.
Le SASH a été également sollicité pour détecter le plus rapidement possible les ménages mis à l'abri à l'hôtel et éligibles au dispositif SOLIBAIL, d'autant que les publics à l'hôtel sont prioritaires.

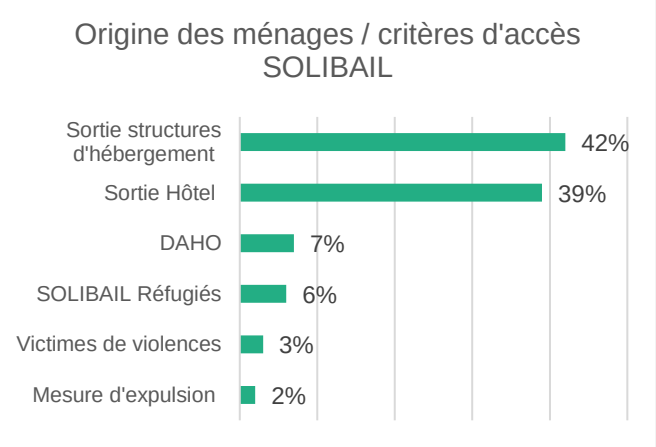
Une part des admissions se fait à partir d'autres départements et SIAO, notamment le 75. Pour les Yvelines, 66% des admissions sont désormais faites à partir de prescripteurs in situ (69% au niveau régional), alors qu'elles n'étaient que de 56% en 2018 et de 38% en 2017. Les attributions par le GIP donnent la priorité à Paris pendant 72 heures lors des mises à disposition. Le SIAO75 était jusqu'à peu, plus réactif sur les Yvelines qu'ailleurs, car l'implantation géographique des logements SOLIBAIL Yvelinois, principalement concentrée sur la façade Est du département, est structurellement plus favorable aux ménages extraterritoriaux « parisiens ».

Toutefois, les résultats pour l'année 2019 se sont encore améliorés pour le SIAO78 alors que l'offre n'a pas cru en proportion. Deux raisons principales à cela : la première, est la diminution des orientations du SIAO75, divisées par deux sur l'exercice. La seconde est liée à un effort important de promotion du dispositif par le SIAO78 auprès des structures d'hébergement, améliorant sensiblement la coopération et provoquant un réel impact sur la fluidité de ce dispositif.
Concernant l'orientation des ménages mis à l'abri à l'hôtel, leur orientation vers le Solibail reste toutefois complexe du fait de la proportion des ménages sans situation administrative stable.

Alors qu'en 2018, 55% des admissions en SOLIBAIL dans les Yvelines se faisaient à partir de publics hébergés en hôtel et 32% à partir de publics hébergés en structure, ces proportions passent respectivement à 34 et 47% en 2019. Le SIAO75 orientant essentiellement des publics hébergés en hôtel, son recul impacte massivement leur représentation dans les admissions.

La programmation 2019/2022 prévoit la captation de 252 logements supplémentaires sur la période pour les Yvelines. L'opportunité est toujours à saisir pour rééquilibrer l'implantation en faveur de la partie Ouest du département, en répondant ainsi à des besoins locaux actuellement en déshérence. Ceci permettra de maintenir, voire de dépasser les moyennes régionales. Des échanges ont lieu entre la DRIHL, la DDCS78 et le SIAO pour mieux prendre en compte la difficulté d'orienter vers SOLIBAIL dans certains secteurs géographiques.





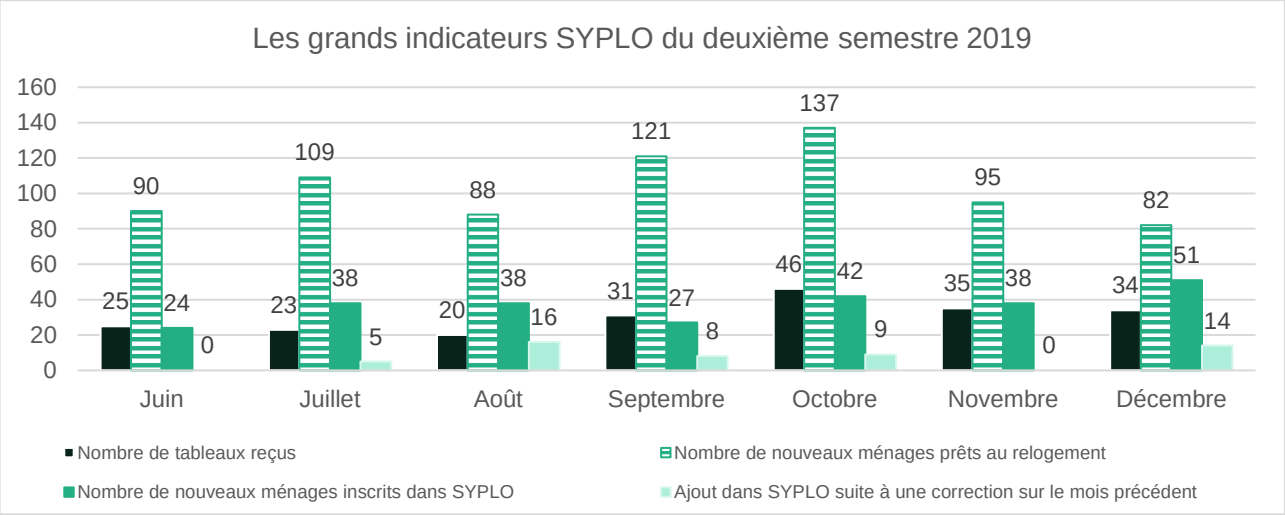
6. Dispositif Fluidité

Le Système Priorité LOgement (SYPLO) a été mis en place en 2011 sur proposition de la DRIHL afin d'améliorer la gestion des contingents de l'Etat, la rendre plus transparente, et de permettre davantage de relogements.
Il s'adresse aux ménages reconnus DALO en COMED, aux publics labellisés au titre des accords collectifs et aux publics sortants de structures financées par l'Etat. Il prévoit le partage d'informations en temps réel entre partenaires (bailleurs, Action Logement, SIAO), l'harmonisation et le partage des critères de priorisation des ménages et surtout la constitution d'un vivier de demandeurs prioritaires.

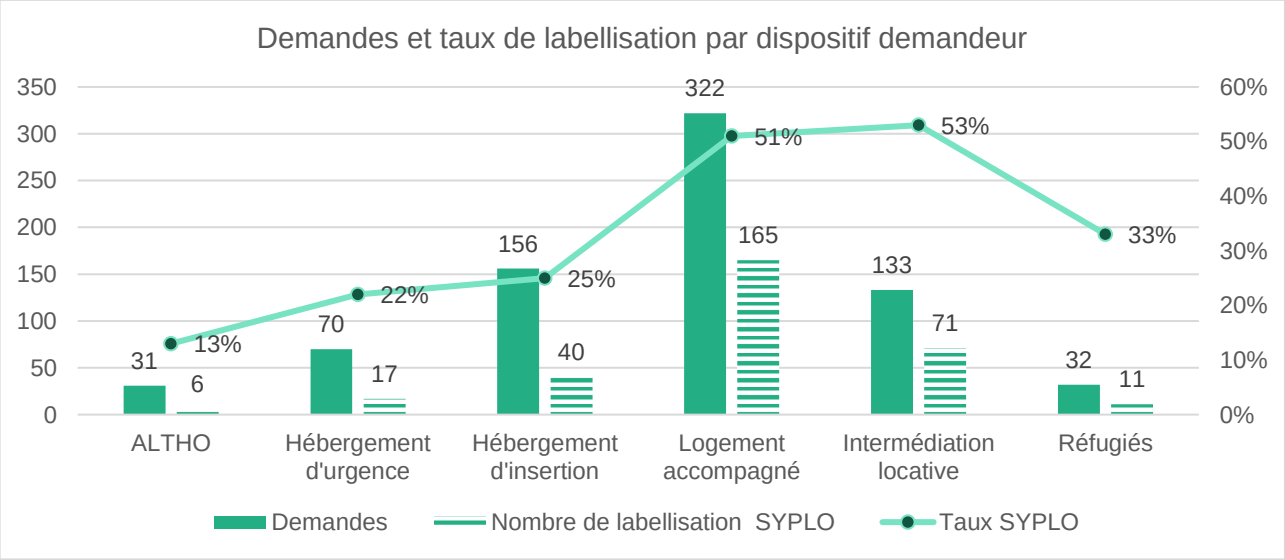
Jusqu'à juin 2019, les demandes d'inscriptions dans SYPLO étaient faites à l'initiative des travailleurs sociaux des structures, à partir de l'évaluation d'une autonomie suffisante des ménages pour accéder au logement pérenne.

Le SIAO78 a proposé en juin 2019, de modifier la logique en sollicitant directement chaque mois, chacune des 120 structures d'hébergement ou de logement accompagné implantées dans les Yvelines. Ainsi le SIAO recueille mensuellement par une fiche « navette » les listes des ménages à labelliser dans SYPLO et en vérifiant l'adéquation entre la fiche SI, la DLS et la fiche AFFIL, les services de l'Etat chargés de la labélisation ont vu augmenter le nombre de dossiers de manière très sensible.

La période de recul est encore courte, les chiffres déjà connus sont significatifs : plus de la moitié des établissements ont commencé à appliquer cette procédure, tandis qu'un peu plus de 700 ménages bénéficiaient de cette nouvelle procédure. Ainsi fin 2019, **66 ménages** avaient déjà bénéficié d'un relogement effectif.



Dans le détail, les volumes de ménages remontés par les établissements pour labélisation et les taux d'inscription au SYPLO sont mis en adéquation avec l'autonomie exigée par le dispositif prescripteur.



Cet effort devra être poursuivi et appliqué par l'ensemble des structures d'hébergement et de logement accompagné. Les publics à l'hôtels sont aussi concernés.

7. Mission DAHO

La loi DALO du 5 mars 2007 vise à garantir la mise en œuvre du droit au logement et du droit à l'hébergement. Des voies de recours gracieux et contentieux sont ouvertes aux personnes non ou mal-logées qui n'ont pas trouvé de solution par les voies d'accès ordinaires. Il s'agit d'un dispositif de recours et non d'accès car « la commission de médiation (COMED) peut être saisie par toute personne qui, sollicitant l'accueil dans une structure d'hébergement, un établissement ou logement de transition, un logement-foyer ou une résidence hôtelière à vocation sociale, n'a reçu aucune proposition adaptée en réponse à sa demande ».
Lorsque le demandeur reconnu prioritaire et urgent n'a pas été relogé dans les délais impartis, il peut saisir le tribunal administratif qui ordonnera, le cas échéant, son relogement ou son hébergement. La loi ALUR prévoit désormais que le SIAO devienne l'interlocuteur unique du Préfet, par la voie de la DDCS 78. Ce dernier est chargé de lui désigner les personnes prioritaires au titre du DAHO. Le SIAO a pour mission de les orienter vers une structure pouvant répondre à leurs besoins dans un délai fixé par le représentant de l'Etat.

Les conditions d'accès

Les chiffres clés

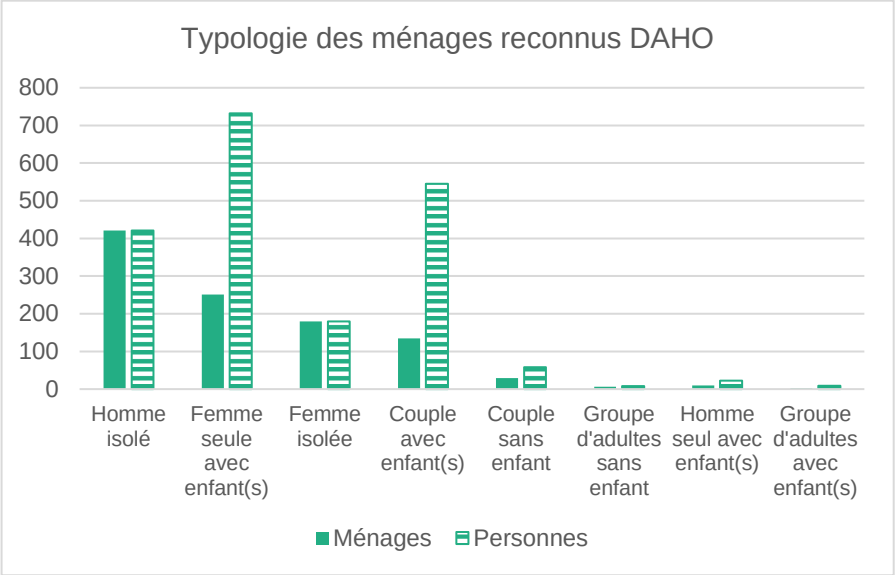
L'équipe est composée de
1 secrétaire
1 Travailleur social

704
Nouveaux dossiers reconnus DAHO
lors des COMED 2019

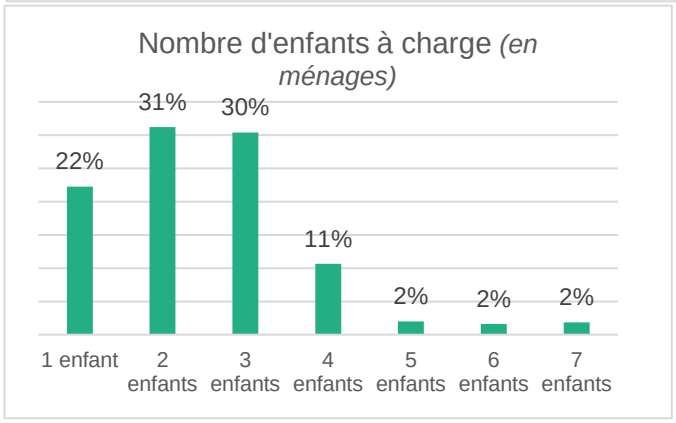
Dont **349**
Dossiers réorientés de DALO vers le DAHO

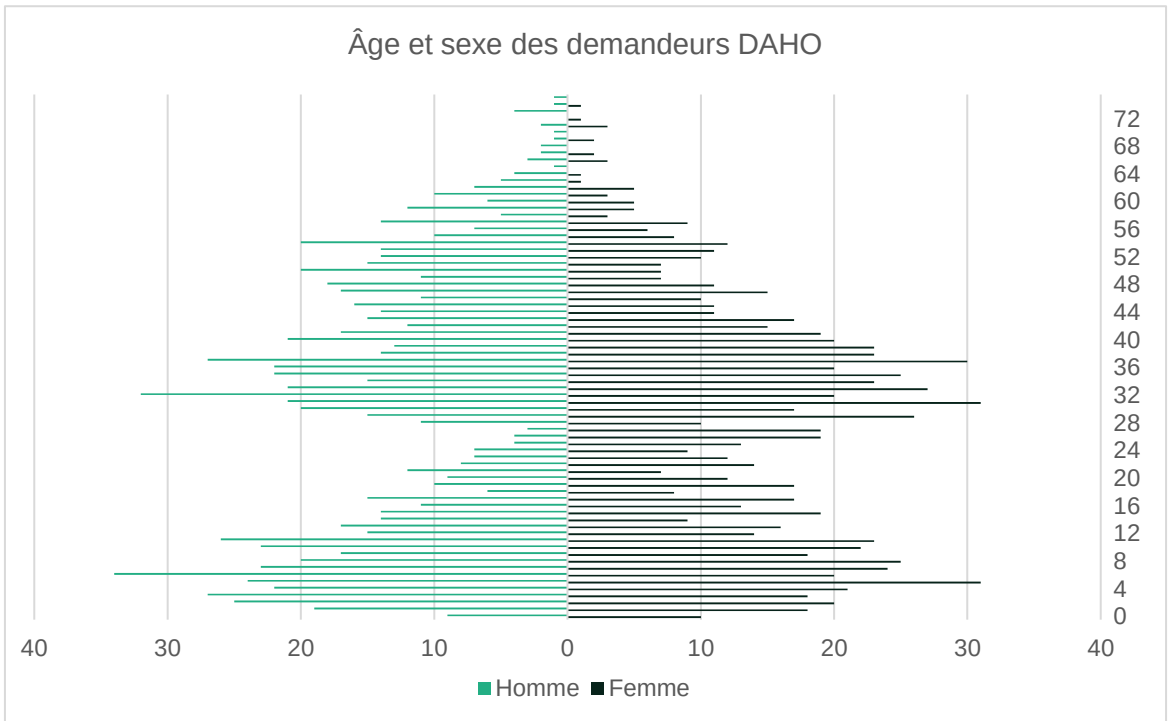
127 ménages
ont obtenu un hébergement en 2019
soit une augmentation de 20 % par rapport à 2018

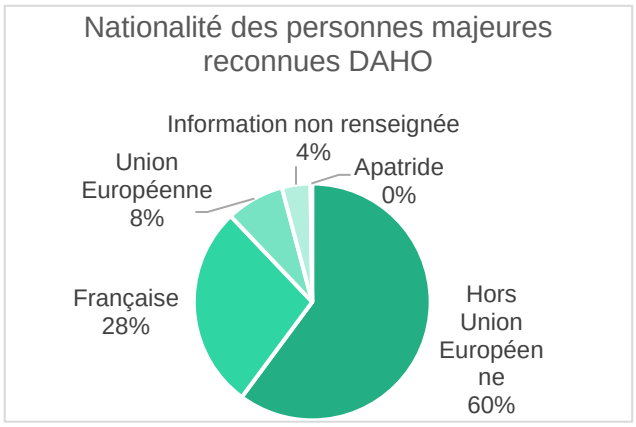
Sur l'ensemble des 1034 ménages reconnus « prioritaires et urgent » DAHO (en stock), 127 ont été admis dans un dispositif en 2019, soit une hausse de 20% par rapport à 2018. La COMED, quant à elle, a reconnu 704 ménages prioritaire et urgent DAHO sur l'exercice 2019 (dont 349 réorientations vers le DALO), activité stable comparée à 2018.

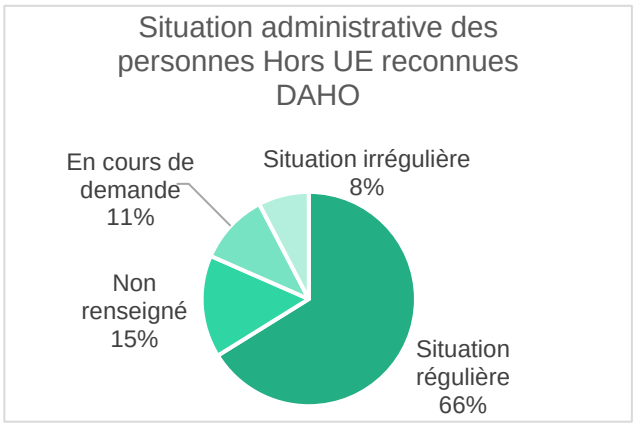


Le public DAHO a-t-il des caractéristiques propres par rapport aux autres demandeurs ? Ce n'est pas flagrant à première vue. Les compositions familiales des ménages sont proches puisque 60% des ménages DAHO sont sans enfants contre 65% pour l'ensemble des demandeurs. De même, le nombre d'enfants par ménage est voisin (1,96 contre 1,98 chez les couples, 1,78 contre 1,7 pour les familles monoparentales). Quant aux pyramides des âges, elles sont quasiment identiques (bimodales notamment) et avec cette surreprésentation des femmes aux âges de fécondité. Nuance importante toutefois, les classes d'âge les plus nombreuses sont aux environs de 4 ans chez les enfants DAHO contre 1 an sur le public en général, tandis que l'accroissement des effectifs féminins après 38 ans parmi tous les demandeurs se retrouve autour de 42 ans. Globalement, les demandeurs DAHO ont 3 à 4 ans de plus que la moyenne. C'est leur principale différence**.** Car, tant sur les origines nationales (31% de français dans les deux groupes et 59% de Hors UE contre 57) que sur les ressources (23% de sans ressources chez les DAHO contre 28% sur l'ensemble quand elles existent) les différences sont relativement minimes. Ce qui paraître contre-intuitif puisque l'on s'attendrait à trouver une catégorie plus précaire.

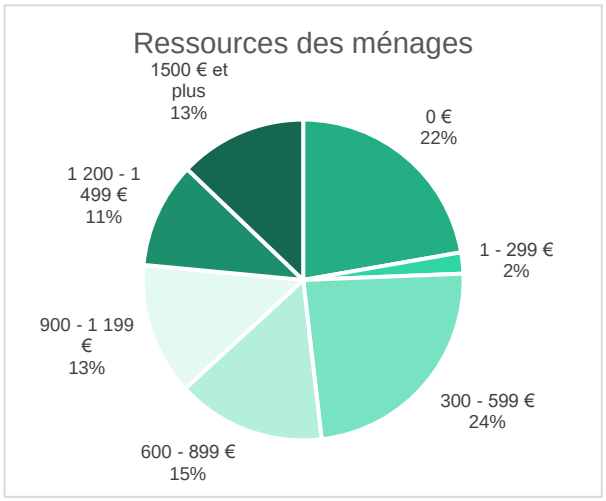


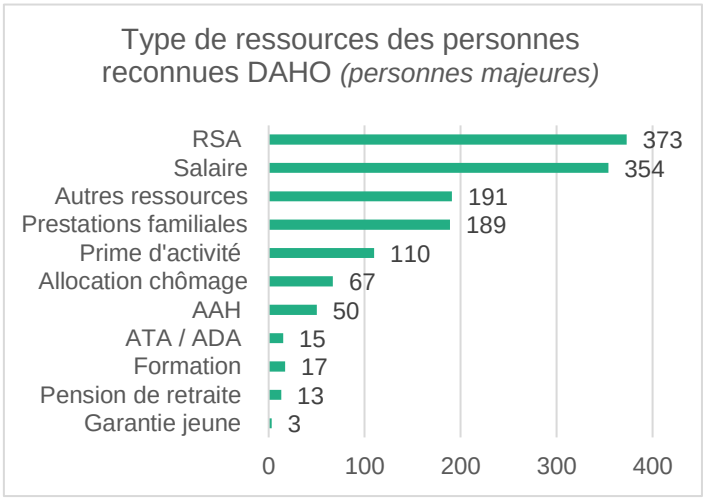


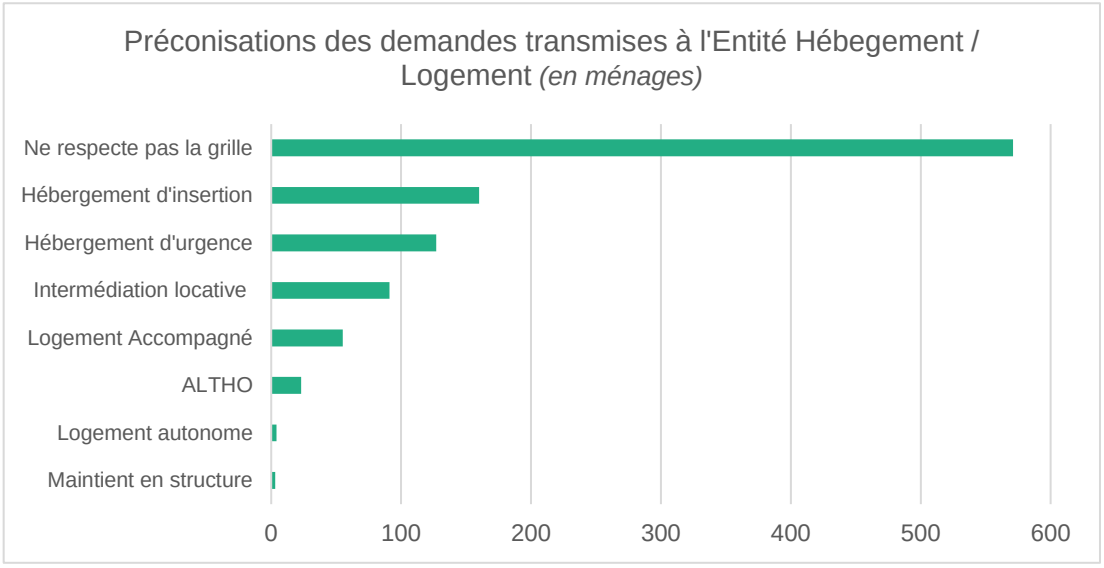


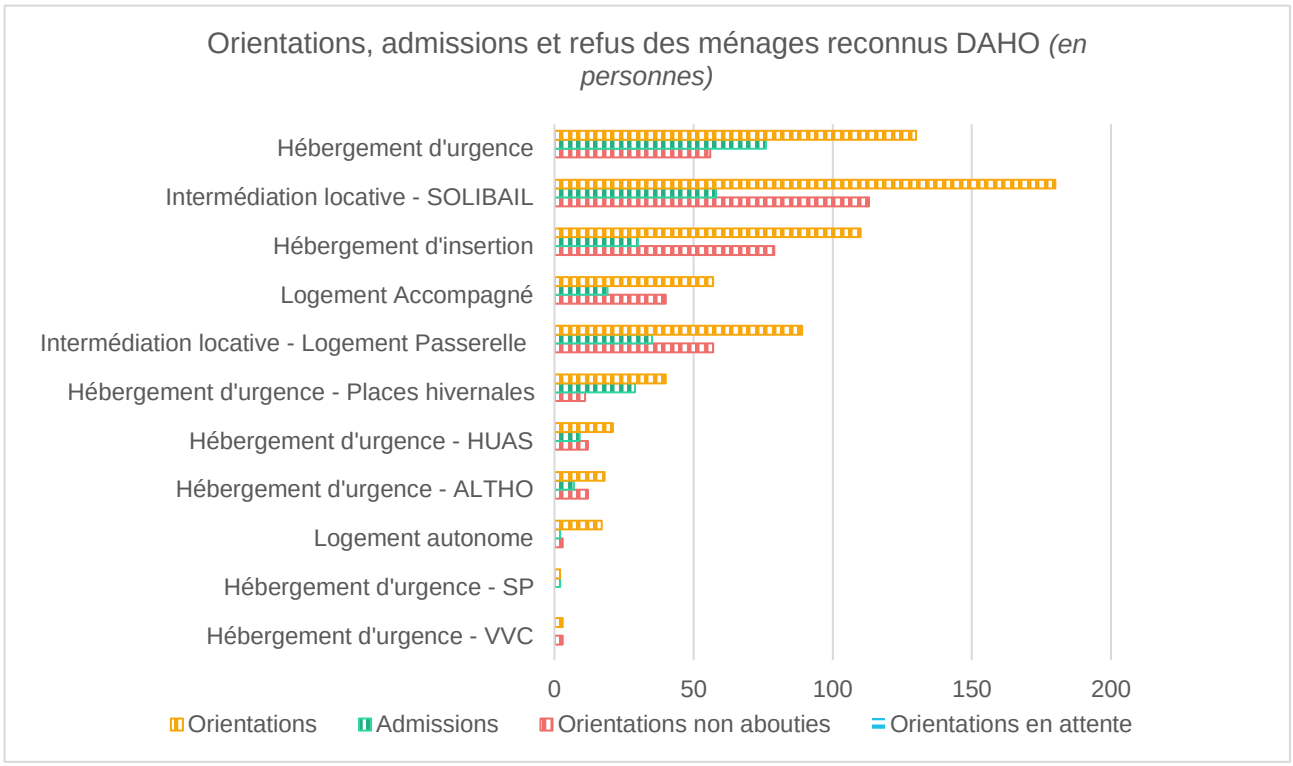


Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année.



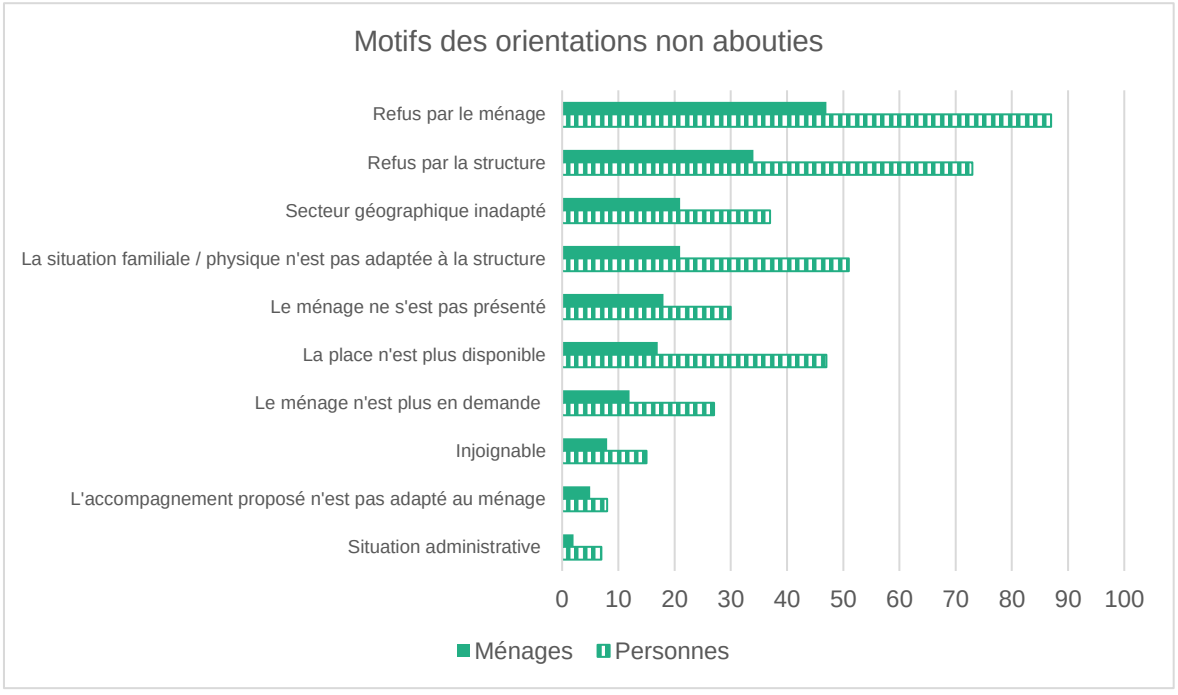






Les admissions[5] en places d'urgence comptent pour près de la moitié du total des admissions. C'est plus élevé que la moyenne mais peu étonnant, notamment parce que le logement autonome ne peut être qu'une indication à la marge. En revanche, concernant le logement accompagné et le logement intermédiaire, les ratios d'admission sont assez élevés, notamment du fait de la reconnaissance DAHO comme critère d'accès au SOLIBAIL.

Nous retrouvons un taux de refus ménage élevés, autour de 30% (qui s'explique notamment par le volume d'orientation sur des places d'urgence qui sont globalement les plus refusées), alors que les ménages DAHO s'exposent à la caducité en cas de refus d'une offre adaptée. Si nous retenons que la principale caractéristique des ménages est leur ancienneté en tant que demandeurs, nous pouvons observer que le temps n'assouplit pas les positions, bien au contraire.



[5] Ibid

8. Mission Référent Justice

Afin de favoriser l'accès à l'hébergement des personnes sous-main de justice, un « référent hébergement / logement justice » intervient depuis 2009, à la demande des conseillers en insertion et probation et en lien avec eux.
Ce travailleur social a pour mission spécifique d'accompagner des personnes sortant d'incarcération ou ayant un suivi judiciaire en milieu ouvert. Sa mission est de travailler à un projet personnel d'hébergement avec le détenu, bien avant sa sortie, et de l'accompagner au moment de sa levée d'écrou. En lien avec le S.P.I.P., différentes permanences ont été mises en place dans les lieux d'incarcération du département des Yvelines pour organiser des entretiens avec les détenus.

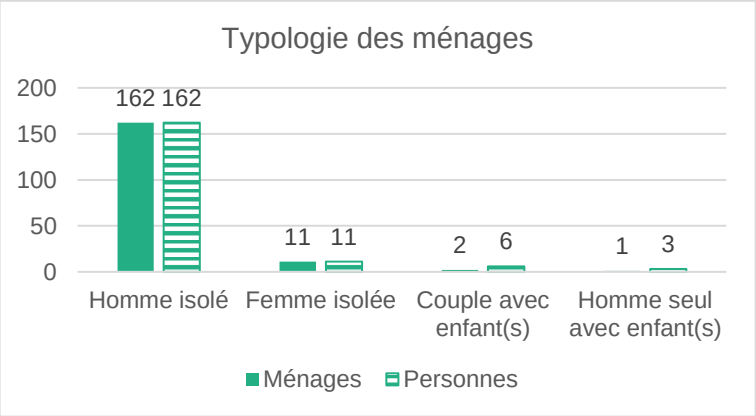
Dans la plupart des situations, les détenus souhaitent trouver un hébergement dans les Yvelines mais ils peuvent être accompagnés vers un hébergement qui se situe en dehors du département. Le référent justice est un interlocuteur privilégié, aujourd'hui très bien identifié par les partenaires et les détenus.

Dans le cadre de ce dispositif, 16 places, réparties dans 8 structures d'hébergement, ont été dédiées à l'accueil spécifique des personnes placées sous-main de justice. Un accompagnement vers la domiciliation administrative est également proposé.

Depuis 2014, le SIAO78, les services de l'Etat, le SPIP de la maison d'arrêt de Bois-d'Arcy et différentes associations ont conclu un partenariat de domiciliation pour que le référent justice puisse offrir une solution à la sortie d'incarcération. Lorsque c'est nécessaire, le référent justice accompagne le détenu pour remplir sa demande de domiciliation qui est ensuite transmise par le référent SPIP à l'association du Secours Catholique située à Versailles.

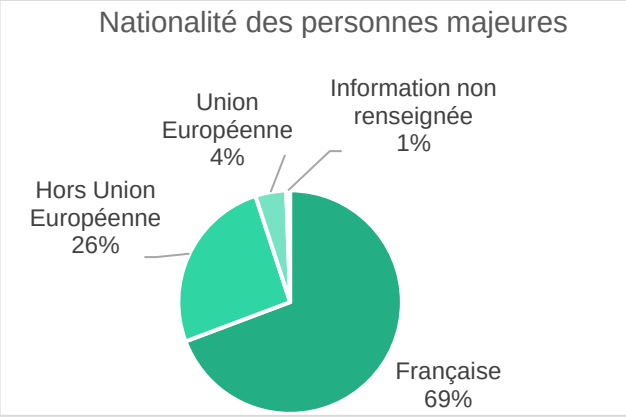
Lorsque leur durée d'incarcération le permet, les personnes peuvent rencontrer le référent pour préparer leur entrée en structure et aborder un projet individualisé en lien avec les différents partenaires compétents.

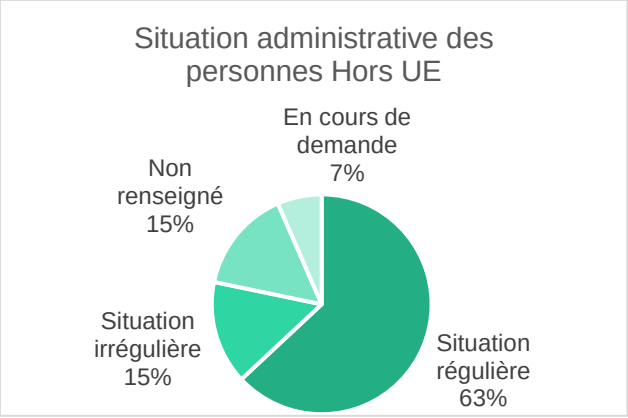
Quand la candidature d'un détenu est retenue, le référent peut l'accompagner au sein de la structure car certaines personnes sont très angoissées par la perspective d'accéder à un hébergement stable. La Plateforme 115 du SIAO78 peut également proposer une mise à l'abri le jour de la sortie, sous réserve d'une place disponible en abri de nuit.



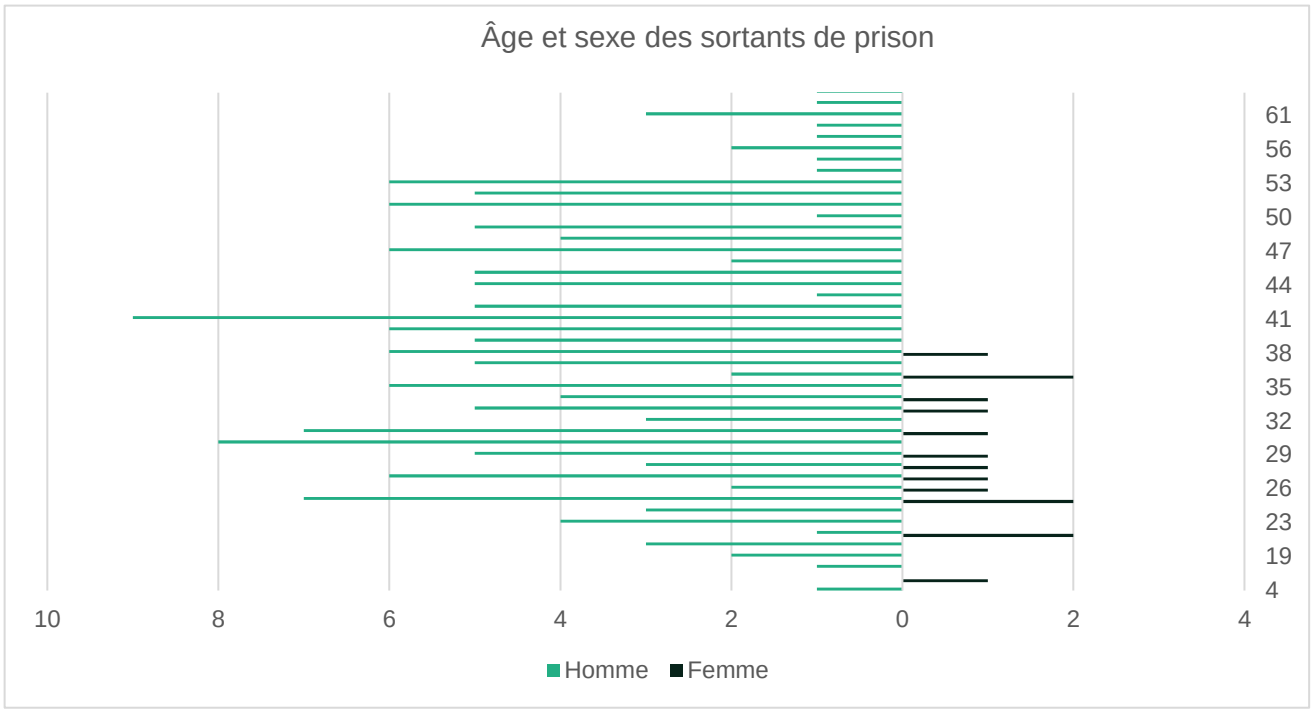
Le public suivi par le référent justice est très représentatif du public incarcéré dans les prisons françaises : 96% d'hommes pour 4% de femmes (chiffres identiques au niveau national de 2016 selon la source du ministère de la justice), 29% d'étrangers (22% en 2018 en France, mais avec une population étrangère qui est plus élevée en Ile-de-France).

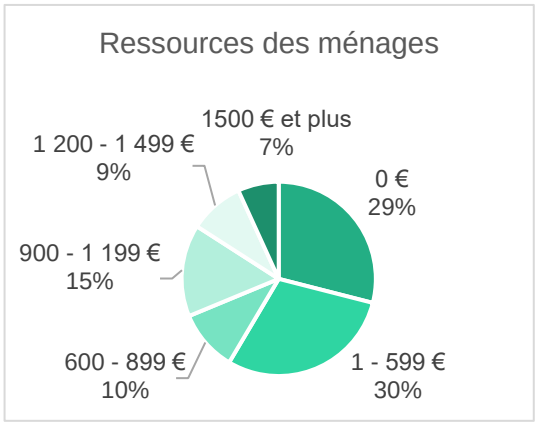
.

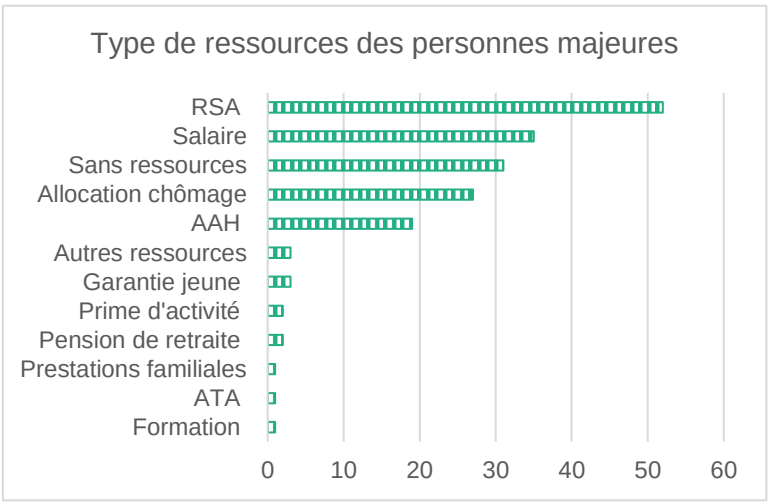


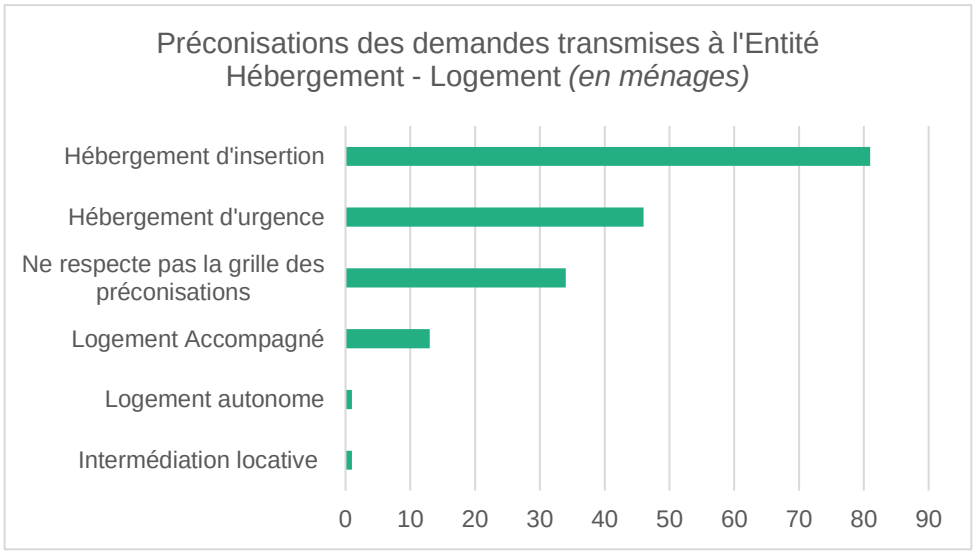


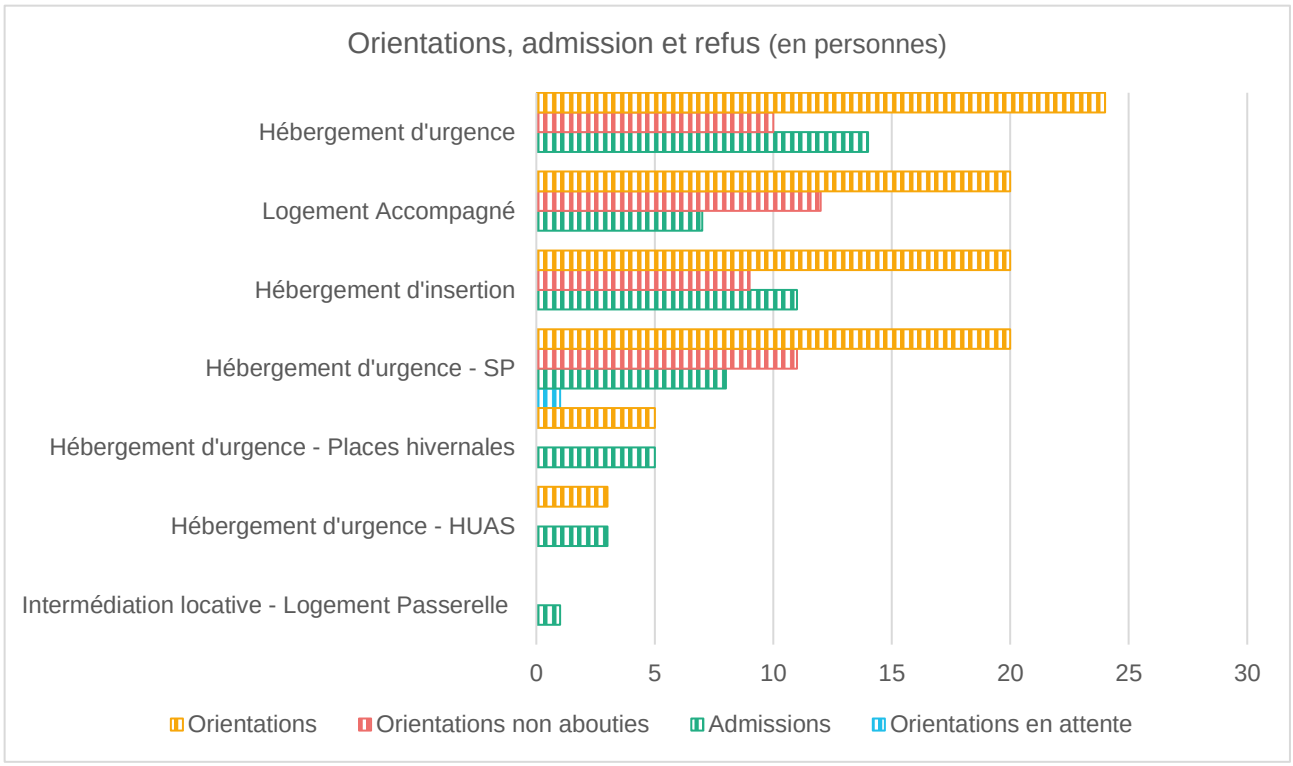
Les chiffres présentés ci-dessus sont à prendre avec précautions : en effet l'extraction des chiffres est réalisée au moment de la rencontre mais la situation de la personne a pu évoluer favorablement ou défavorablement durant l'année.


Âge et sexe des sortants de prison
61
56
53
50
47
44
41
38
35
32
29
26
23
19
4
10
8
6
4
2
0
2
4
Homme
Femme


Ressources des ménages
1500 € et plus
7%
1 200 - 1 499 €
9%
0 €
29%
900 - 1 199 €
15%
600 - 899 €
10%
1 - 599 €
30%

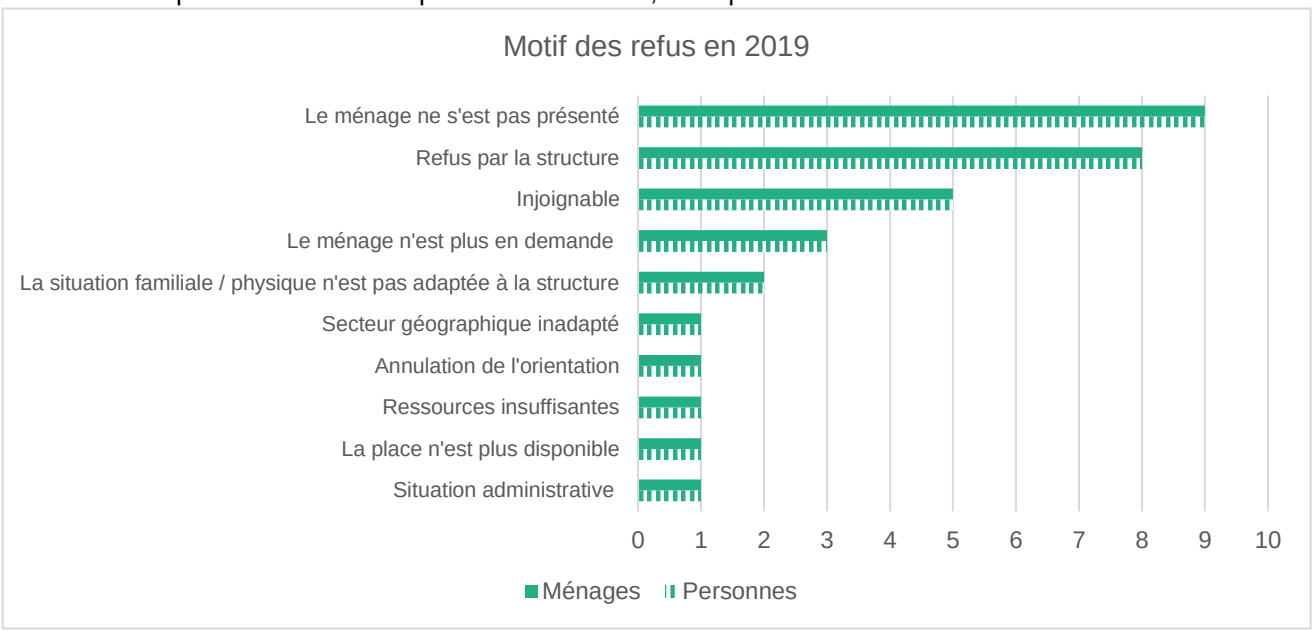

Type de ressources des personnes majeures
RSA
Salaire
Sans ressources
Allocation chômage
AAH
Autres ressources
Garantie jeune
Prime d'activité
Pension de retraite
Prestations familiales
ATA
Formation
0
10
20
30
40
50
60


Préconisations des demandes transmises à l'Entité
Hébergement - Logement *(en ménages)*
Hébergement d'insertion
Hébergement d'urgence
Ne respecte pas la grille des préconisations
Logement Accompagné
Logement autonome
Intermédiation locative
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90



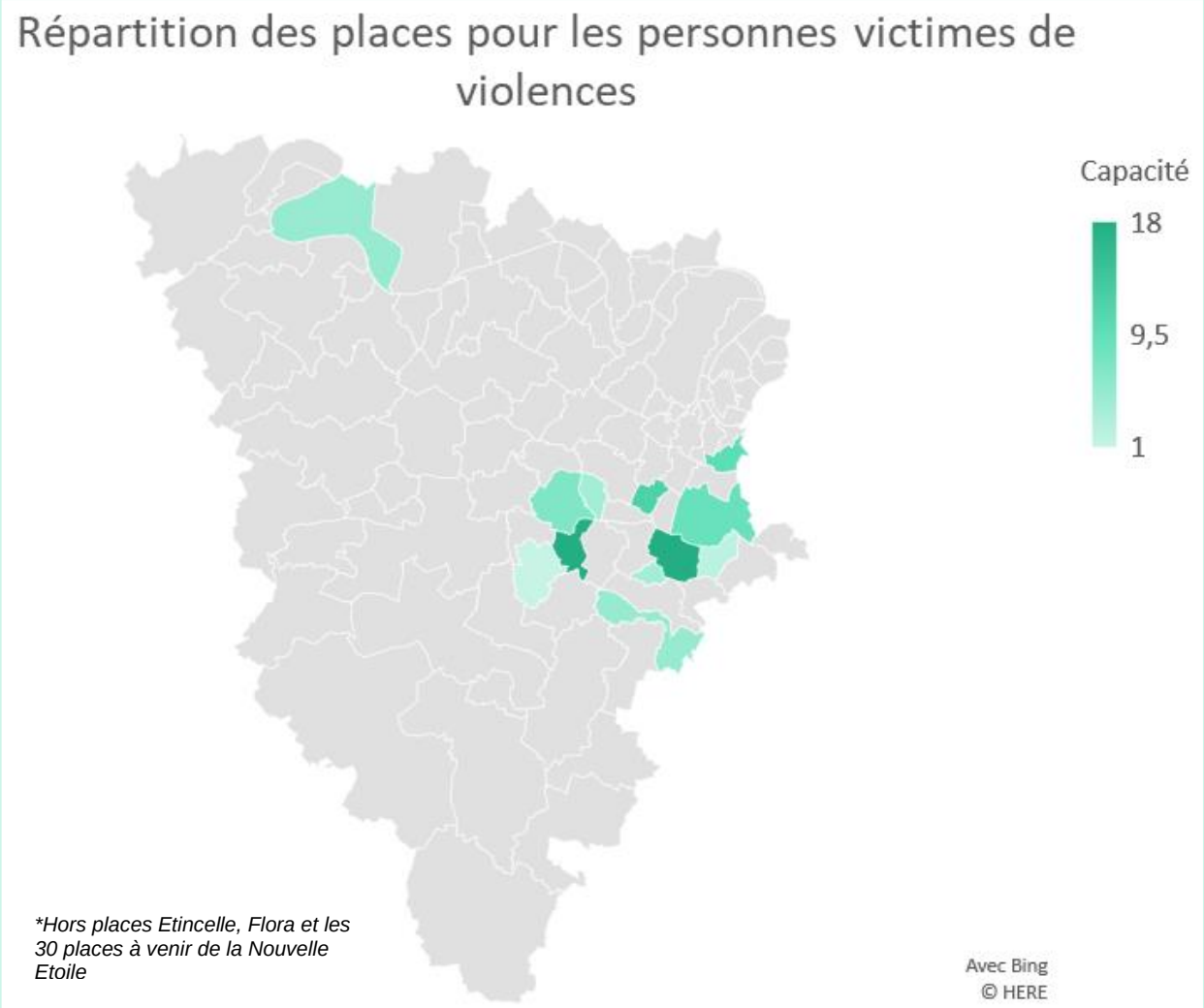
Les admissions[6] de publics sous-main de justice sur les différents dispositifs ont plus que doublé, par rapport à 2018 (49 personnes 22). Le SIAO78 travaille avec les structures pour favoriser des prises en charge courtes. Les admissions sont essentiellement réalisées dans les dispositifs d'hébergement (75%), urgence comme insertion. 8 admissions ont été obtenues au sein des 16 places dédiées pour l'année. La fluidité de ces capacités peut encore être améliorée en 2020.

Si les admissions sont en hausse pour les sortants de prison, le taux de demande non abouties reste élevé, 50%, par rapport à celui des autres demandeurs, en CHU par exemple, qui n'est que d'un tiers.
Le nombre de places dédiées à ce public en structures, n'est pas suffisant.



[6] Ibid

9. ZOOM sur le public Victime de Violences



**Hors places Etincelle, Flora et les 30 places à venir de la Nouvelle Etoile*

Structures du périmètre SIAO78	Nombre de places
Stuart Mill	49
Coallia Limay	5
La Nouvelle Etoile	5 *(+30 à venir)*
Accueillir - Olympe	22
Lève-toi et marche	14
Equinoxe - L'Etincelle (Hors SIAO78)	25
Dispositif FLORA (Hors SIAO78)	49
TOTAL	**169 *(+30 à venir)***

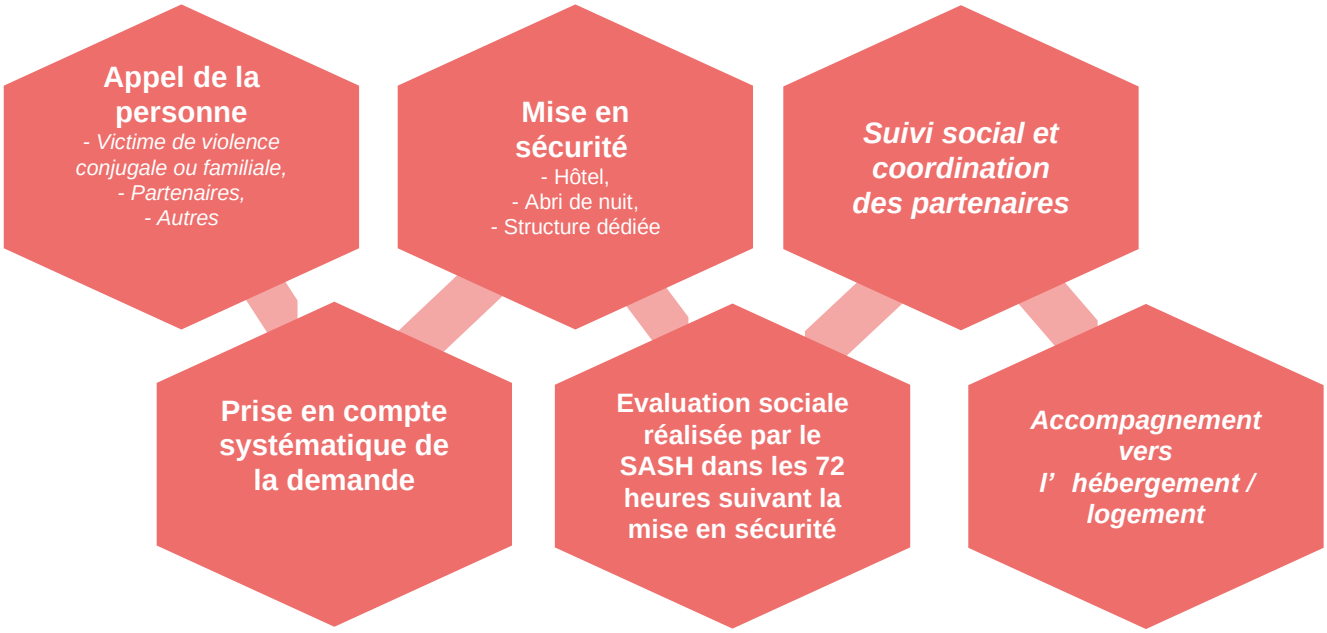
Nous observons sur la cartographie, que les places dédiées sont principalement situées dans le secteur de Versailles et alentours. Seules 5 autres places dédiées se situent à Limay. Il existe néanmoins hors SI-SIAO, d'autres dispositifs pouvant accueillir des personnes victimes de violences dont l'Etincelle et Flora.
En cas de danger imminant des personnes, il est possible de contacter la Plateforme 115 du SIAO78 pour demander une mise en sécurité.

Le 25 novembre 2019, journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, le Premier ministre, Edouard PHILIPPE, et la Secrétaire d'État chargée de l'égalité entre les femmes et les hommes et de la lutte contre les discriminations, Marlène SCHIAPPA, ont clôturé le Grenelle des violences conjugales débuté le 3 septembre 2019. Après trois mois de consultations des experts (associations, forces de l'ordre, professionnels de santé…), le Premier Ministre a présenté de nouvelles mesures, en plus des 10 mesures d'urgence déjà annoncées le 3 septembre 2019 lors de l'ouverture du Grenelle.

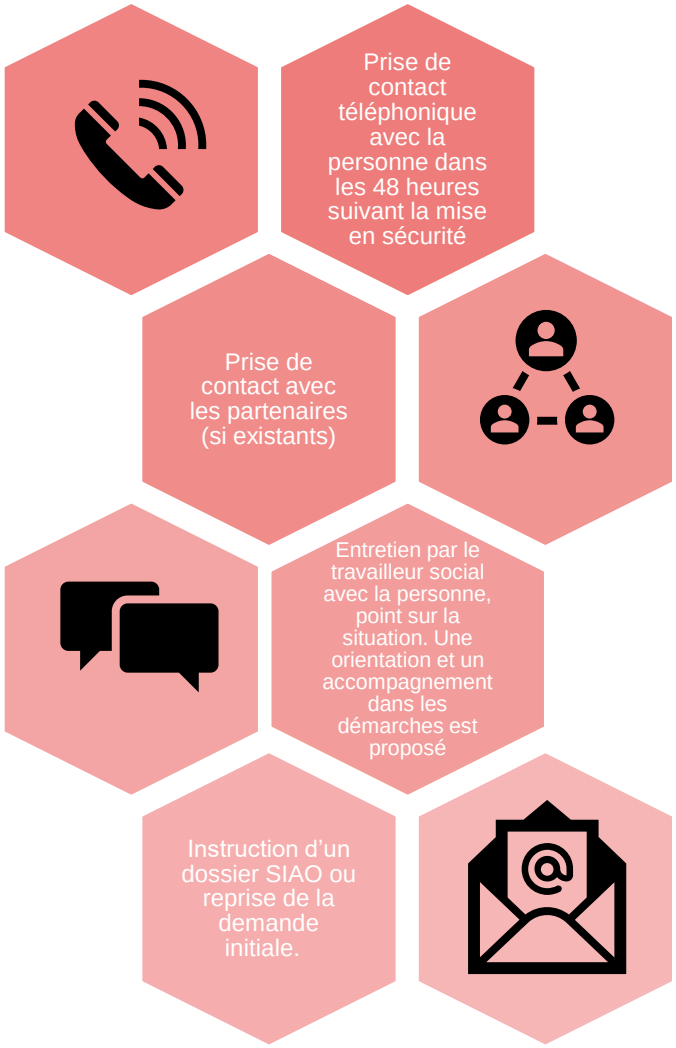
Eduquer à la non-violence et à l'égalité entre les filles et les garçons, libérer la parole des victimes et favoriser la révélation des violences, protéger les victimes dès le dépôt de plainte, une prise en charge médico-sociale renforcée, une justice plus protectrice, prendre en compte l'impact des violences conjugales sur les enfants et sur les liens familiaux, font partis des mesures prises par l'Etat.

Concernant le département des Yvelines, il a été décidé que 30 nouvelles places dédiées seront ouvertes. Ces places ont été ouvertes pendant la période hivernale et seront transformées en places dédiées dès la fin de la période hivernale.

Circuit d'une demande de mise en sécurité par la **Plateforme 115 du SIAO 78**



Rôle du travailleur social « VIF » : Evaluation > Orientation > Accompagnement Hébergement / Logement



Le profil majoritaire des personnes victimes de violences conjugales :

60 % sont des femmes avec enfants

90 % ont une situation administrative stable

91 % viennent en couple au moment du recours à la Plateforme 115 du SIAO78

77 % sont à leur domicile au moment de l'appel

77 % d'entre elles ont engagé une démarche auprès des services de police/gendarmerie

40 % sont sans ressources

77 % déclarent être victimes de violences physiques et psychologiques. (Le quart restant ne déclare pas de violences physiques)

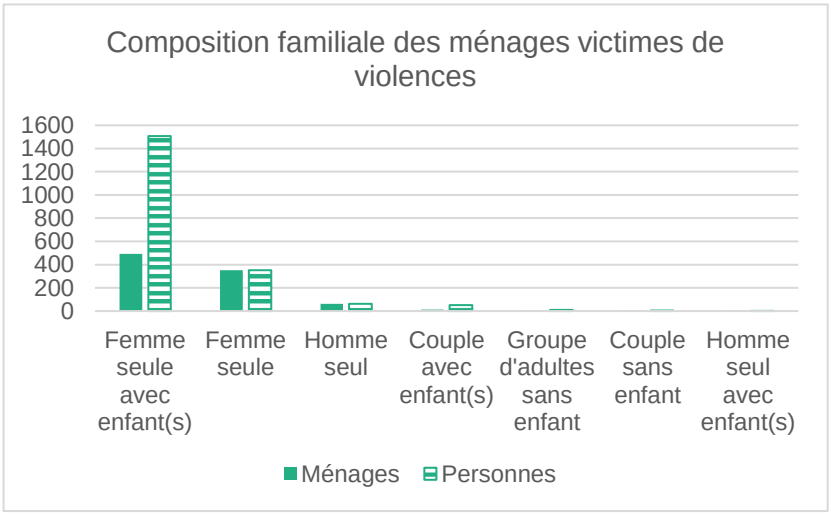
Les **2/3** sont connues d'un service partenaire
(services sociaux/association d'aide aux victimes etc)

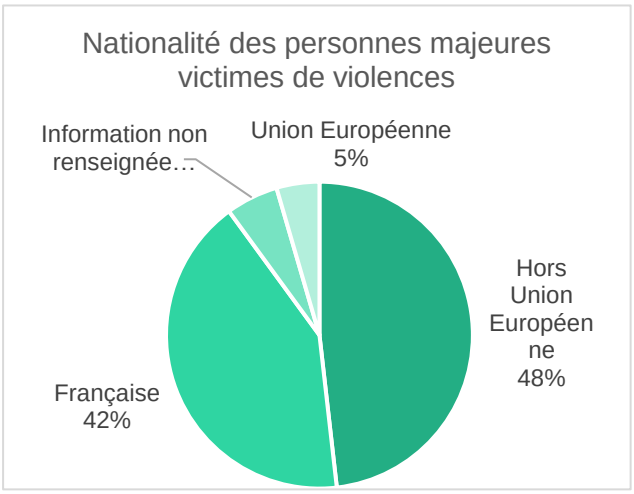
A l'issue de la mise en sécurité :

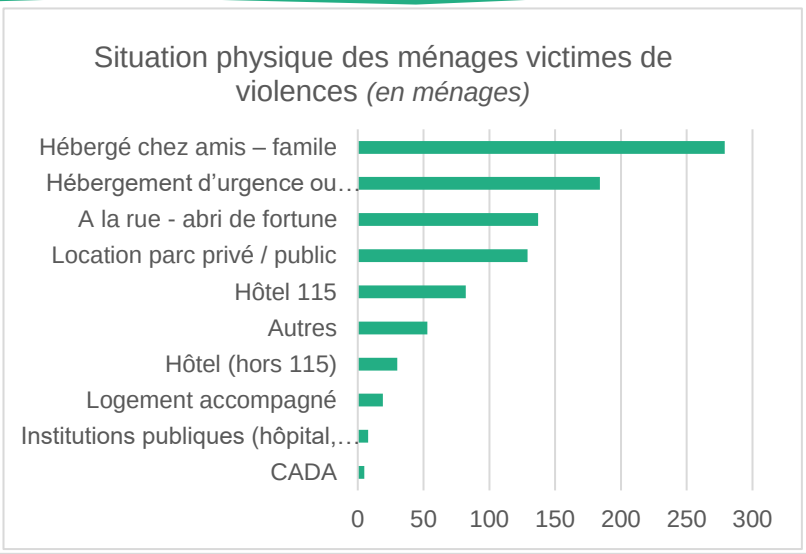
- **44 %** sont orientées vers des structures d'hébergement en places dédiées ou non,
- **37 %** quittent volontairement l'hôtel et pour la plupart, retournent au domicile.
- **11 %** changent de département.

Circuit de la demande de mise en sécurité via **l'Entité Hébergement / Logement du SIAO 78**

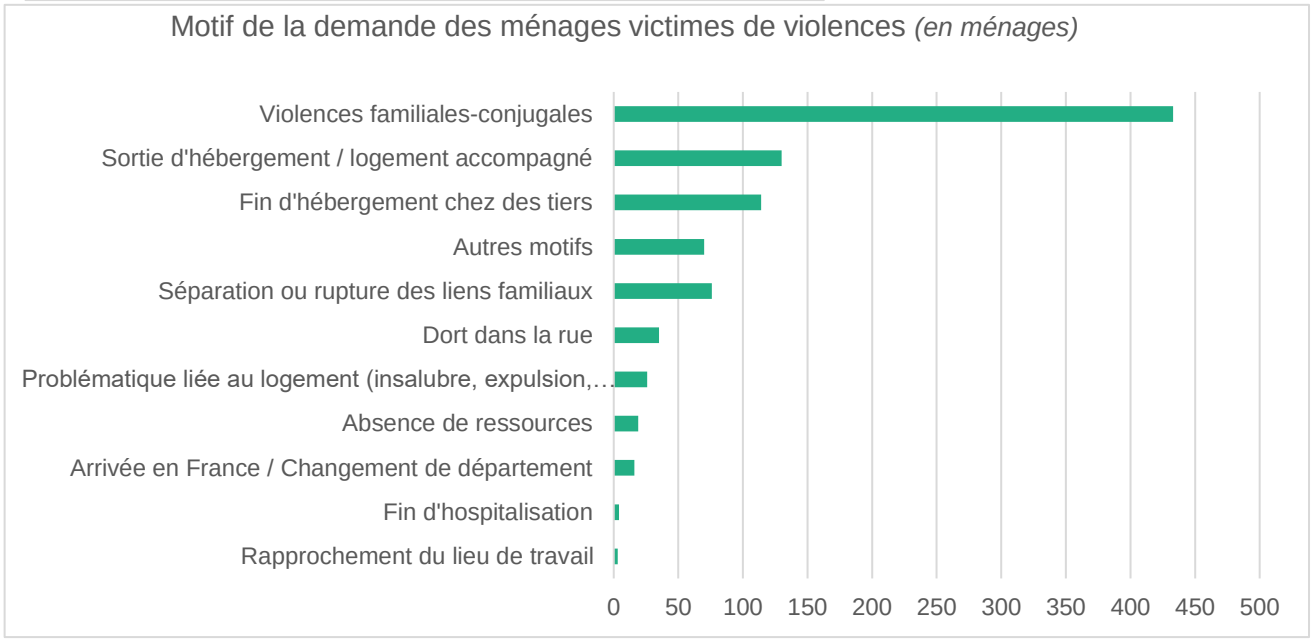
Les dossiers de la Plateforme d'orientation traités par l'entité Hébergement / Logement du SIAO78 ne proviennent pas uniquement de la Plateforme 115 du SIAO78, suite à une mise en sécurité, d'où certaines différences dans le profil des bénéficiaires et les informations disponibles proviennent des services instructeurs.
La très grande majorité des personnes victimes de violences conjugales en France et ailleurs sont des femmes. Nous le voyons dans nos statistiques. Idem pour les plus jeunes femmes qui sont davantage concernées que leurs aînées et que l'on retrouve parmi les femmes non seules (sans enfants).

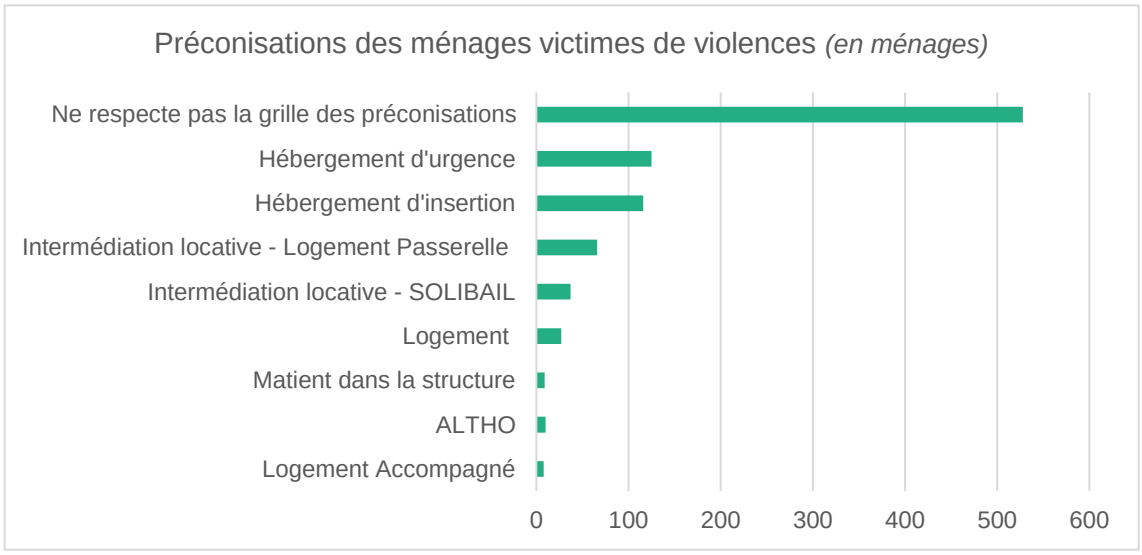


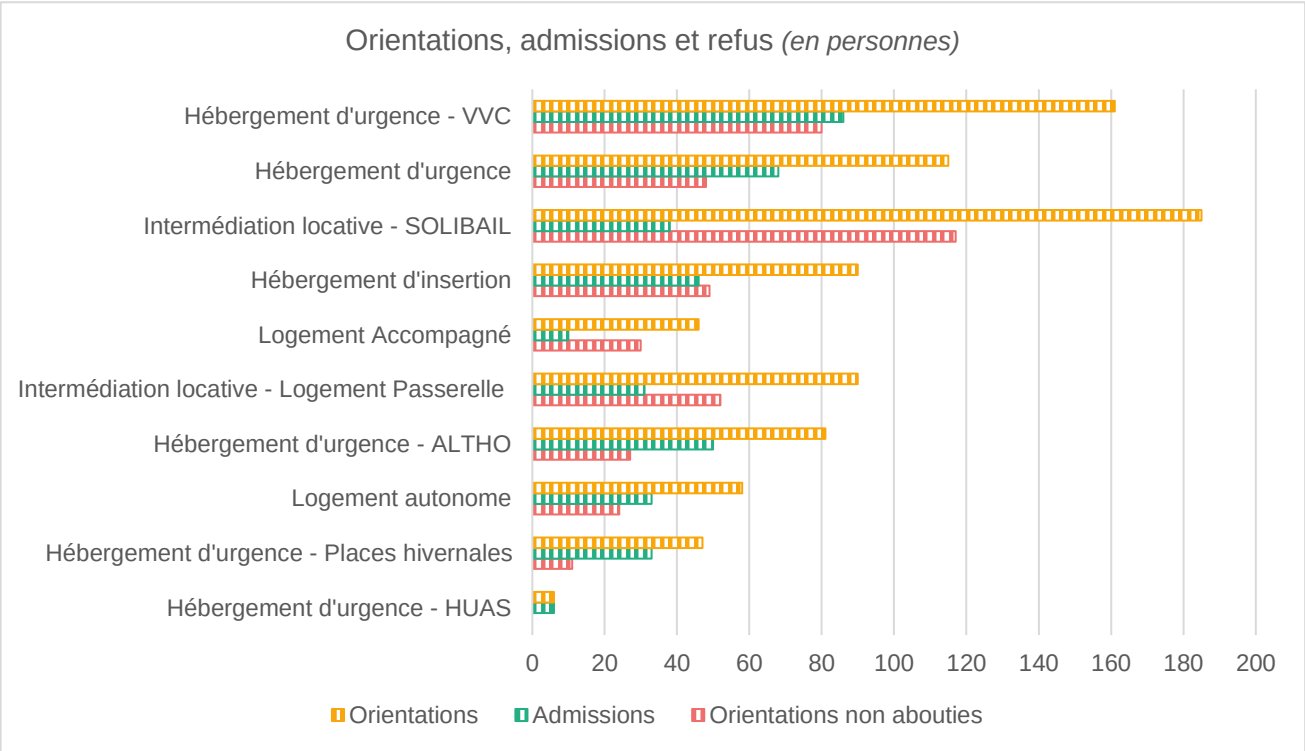




Plus d'une victime sur deux est hébergée par son réseau au moment de la demande. Des études anciennes montraient que c'était peu le cas par le passé, les violences domestiques étant le plus souvent cachées aux proches et les victimes fréquemment isolées par leur agresseur. La médiatisation et les campagnes de prévention ont sans doute contribué à briser ce tabou. Il n'en reste pas moins qu'entre un quart et un tiers des victimes sont encore en contact direct avec l'auteur quand elles nous sont connues.

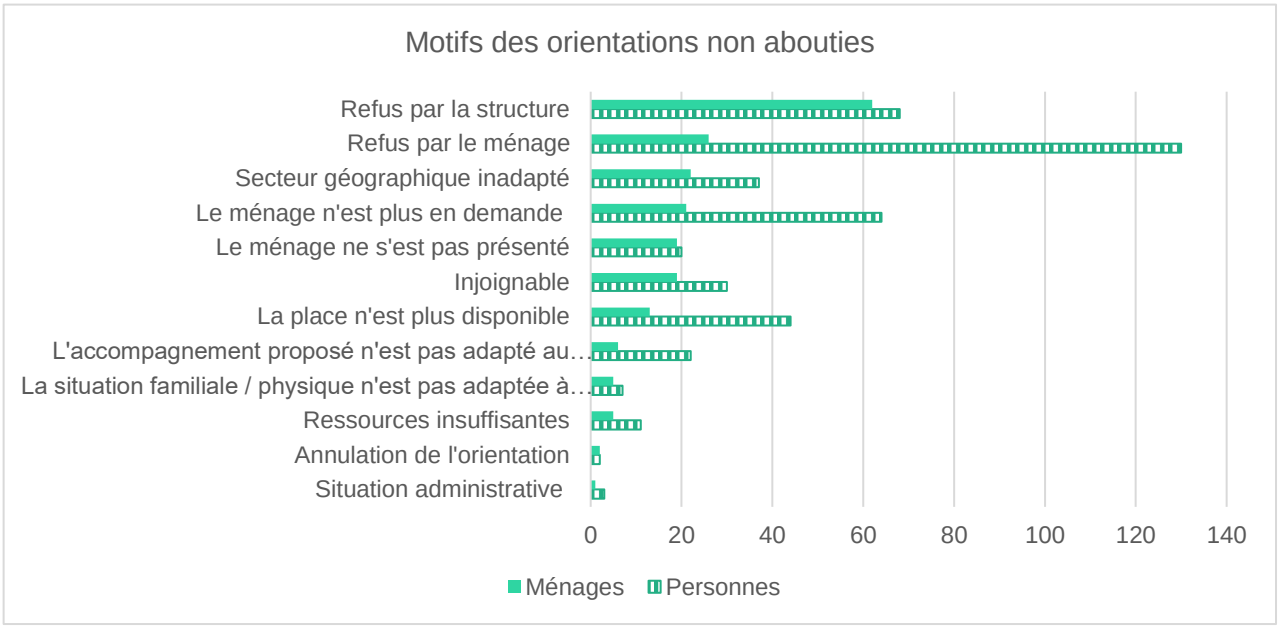






En termes d'orientations[7] et d'admissions des publics victimes de violences, nous avons à faire à un paradoxe. En effet, alors que le logement intermédiaire (SOLIBAIL et Passerelle) est relativement peu préconisé, le SOLIBAIL est le premier dispositif saisi en orientations. Réciproquement, les places CHU et insertion sont les plus demandées, mais pas forcément les plus orientées. Ce constat s'explique principalement par une méconnaissance des dispositifs de logement intermédiaire qui imposent des critères précis et exigeants. Une orientation vers les places CHU pour un prescripteur représente l'assurance de ne pas se tromper au regard de l'inconditionnalité de l'accueil. C'est donc à l'étape des validations (étape effectuée par les travailleurs sociaux de l'entité HL du SIAO78) qui permet un échange avec le prescripteur et provoque une évolution de la demande.

Concernant la part importante des « refus des ménages », elle est à mettre en corrélation avec les problématiques spécifiques de ce public. En effet, une personne victime de violences conjugales et/ou intrafamiliales est confrontée à un mécanisme d'emprise dans laquelle elle est « emprisonnée ». Ainsi avant d'adhérer aux propositions d'aide qui lui sont faîtes, elle mettra beaucoup de temps à se saisir des opportunités et cela impliquera plusieurs allers-retours au domicile avant un départ définitif.



[7] Ibid

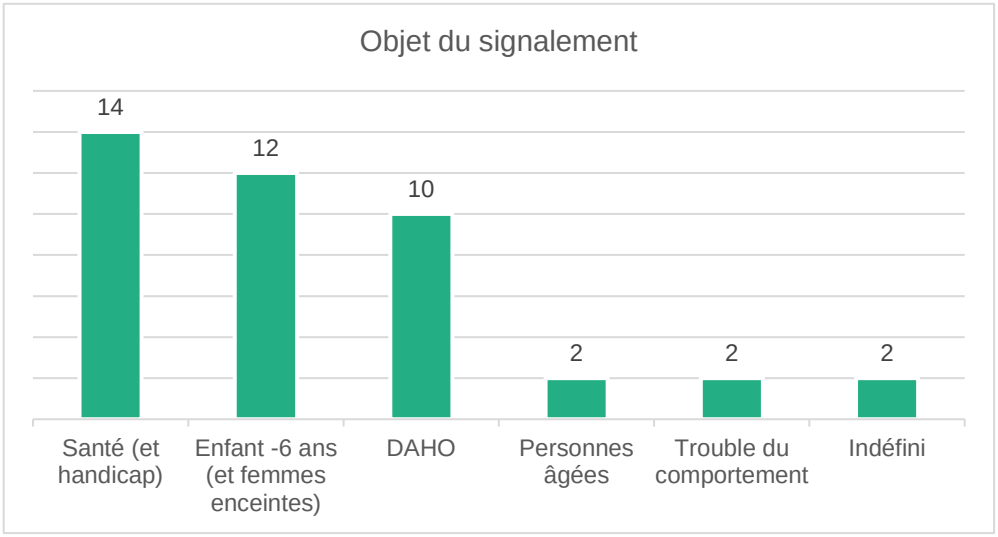
10. ZOOM sur la nouvelle « Procédure des expulsions »

Les expulsions locatives publiques et privées avec octroi du concours à la force publique concernent environ 300 ménages par an dans les Yvelines.
En cas d'octroi du concours de la force publique, le ménage en est averti et invité, par courrier, à trouver une solution personnelle ou, à défaut, à contacter la Plateforme 115 du SIAO78 à l'issue de l'expulsion.
Par exception à cette règle et pour les ménages présentant un critère de fragilité et de vulnérabilité, la DDCS des Yvelines a souhaité mettre en place une procédure pour qu'une solution de mise à l'abri dès le jour de l'opération puisse être proposée par le SIAO78.

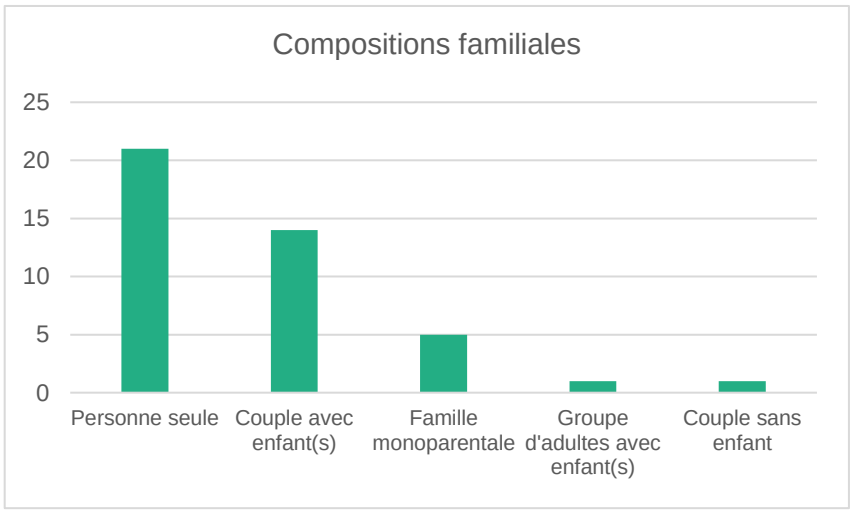
Les critères de vulnérabilité retenus sont :

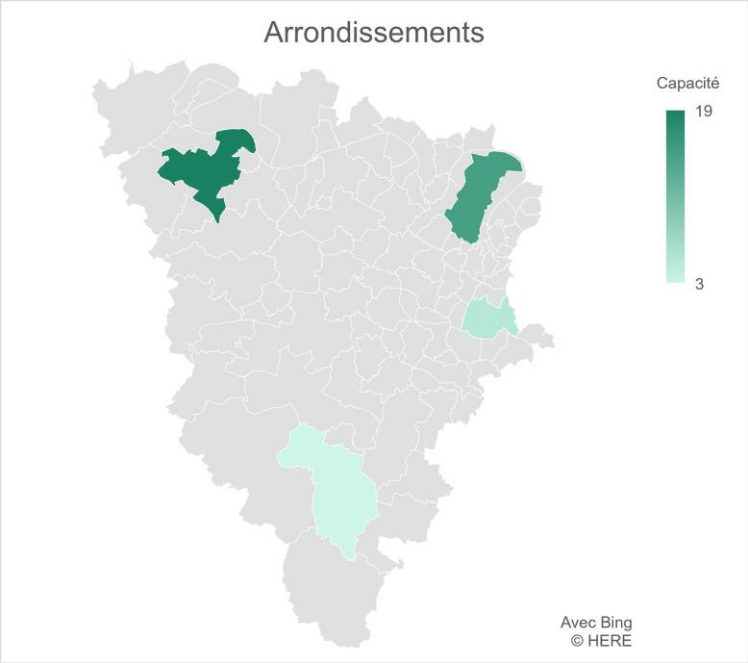
- Les personnes reconnues DAHO,
- Les personnes présentant de graves problèmes de santé,
- La présence d'enfant(s) de moins de 6 ans ou de femmes enceintes,
- Les personnes âgées présentant une fragilité.

Les signalements sont accompagnés, par la DDCS, d'une note sociale et des coordonnées du travailleur social qui accompagne la famille, et remontés au SIAO78 par les sous-préfectures via la DDCS, un mois avant l'expulsion.
La procédure prévoit qu'un accueil sur la Plateforme 115 du SIAO78 peut être proposé pour une période de 15 jours renouvelable une fois, sur réquisition si nécessaire.



Un quart des signalements concerne la présence de jeunes enfants et/ou de femmes enceintes, un autre quart, les ménages DAHO et pour un tiers, les ménages présentent une problématique de santé. Deux personnes âgées de plus de 80 ans nous ont également été signalées. La première moitié des ménages est composée de personnes seules, la seconde de couples avec ou sans enfant(s) et de familles monoparentales. Au total, 42 situations ont été signalées, soit environ 15% du total des expulsions effectives.

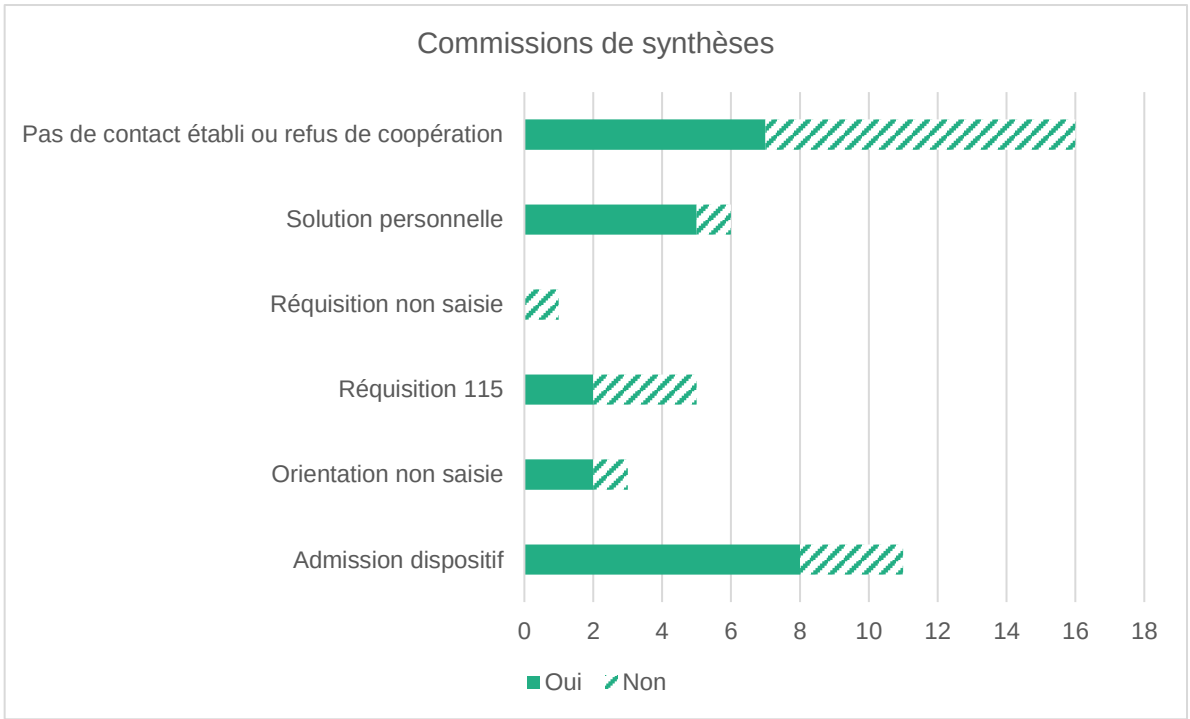




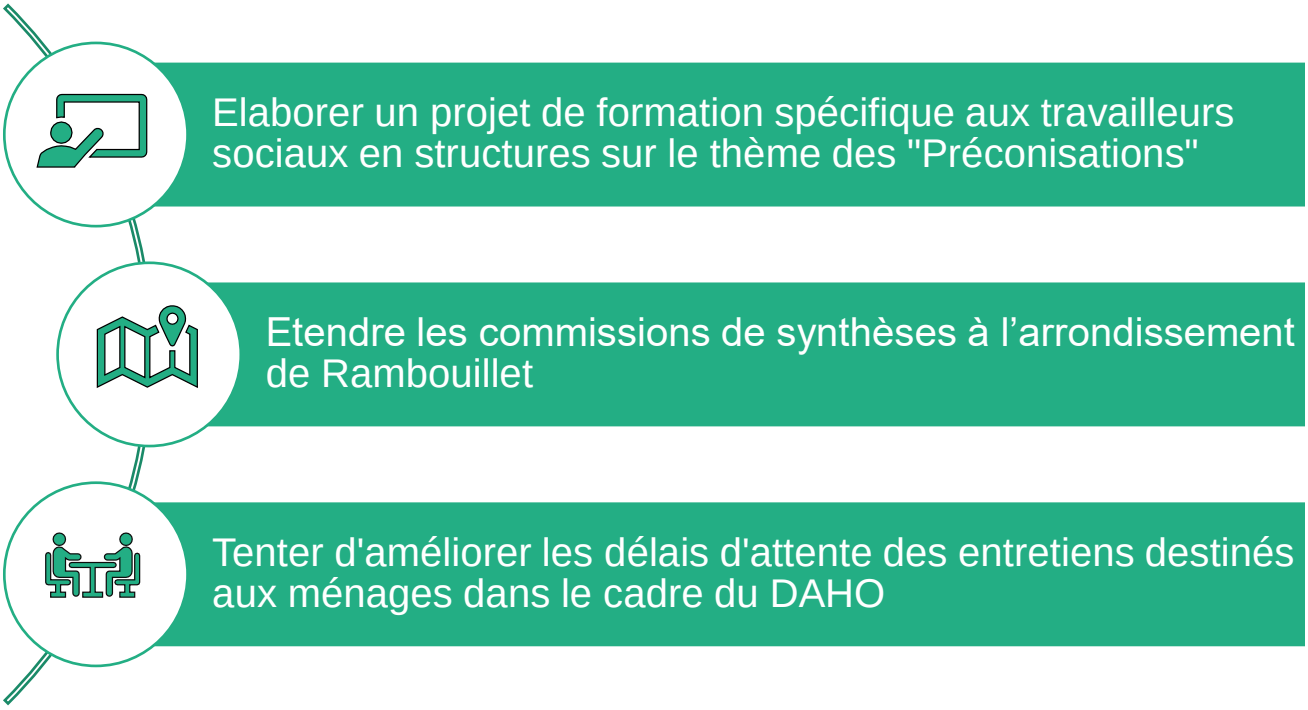
Pour cette première année de fonctionnement, les sous-préfectures de Mantes-la-Jolie et de Saint-Germain-en-Laye sont surreprésentées.

Concrètement, le SIAO 78 a mis à profit le temps de préavis entre le signalement et l'expulsion pour affiner le diagnostic en mobilisant le service social départemental (notamment au travers des commissions de synthèse) afin d'accompagner les préconisations de propositions d'orientations les plus adaptées possibles, voire de lever les résistances des publics. En effet, si 11 admissions effectives ont été faites (3 CHU, 5 CHRS, 2 logements intermédiaires et une résidence pour personnes âgées), 3 orientations n'ont pas abouti par manque de coopération des ménages. In extremis, il a alors été possible, au cas par cas, de procéder à des mises à l'abri par la Plateforme 115 du SIAO78 (6).

A noter encore, que 6 ménages ont trouvé une solution personnelle (essentiellement par un hébergement familial) et qu'un ménage a finalement pu se maintenir en soldant sa dette. Reste la part non négligeable des ménages avec lesquels il n'a pas été possible de travailler (un bon tiers), soit parce qu'ils étaient injoignables, voire déjà partis, soit parce qu'ils ont refusé toute aide.



11. Axes d’améliorations



V. L'OBSERVATOIRE SIAO78

L'Observatoire du SIAO78 recueille des données sociodémographiques et travaille à l'étude des besoins des personnes et du territoire en s'appuyant sur l'activité des Entités Hébergement / Logement et Plateforme 115.
L'Observatoire retranscrit l'activité du SIAO78. 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. 2 professionnel(le)s à temps plein composent cette équipe.

La DGCS, la DRIHL, la DDCS et l'OFPRUH (Observatoire Francilien des Personnes à la Rue ou Hébergées), sollicitent régulièrement l'Observatoire dans le cadre d'enquêtes régulières ou ponctuelles. Le SIAO78 est membre du COPIL de l'OFPRUH.

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

De la qualité des informations saisies dans les évaluations sociales dépendent la qualité des orientations et la précision des études.
Dans cet objectif, l'observatoire accompagne au quotidien ses partenaires par la formation et le support à l'utilisation du logiciel SI-SIAO.
Partenaire privilégié de la DGCS et de la DRIHL, l'Observatoire participe aux ateliers d'évolution du logiciel SI-SIAO.
Innovant, l'Observatoire a mis à la disposition des utilisateurs le site « SISIAO.net » qui aspire à devenir « la boite à outils » en matière d'accompagnement au changement. Ce site propose des contenus pédagogiques, l'inscription aux formations en ligne et le téléchargement des bulletins d'informations trimestriels que l'observatoire a publiés.

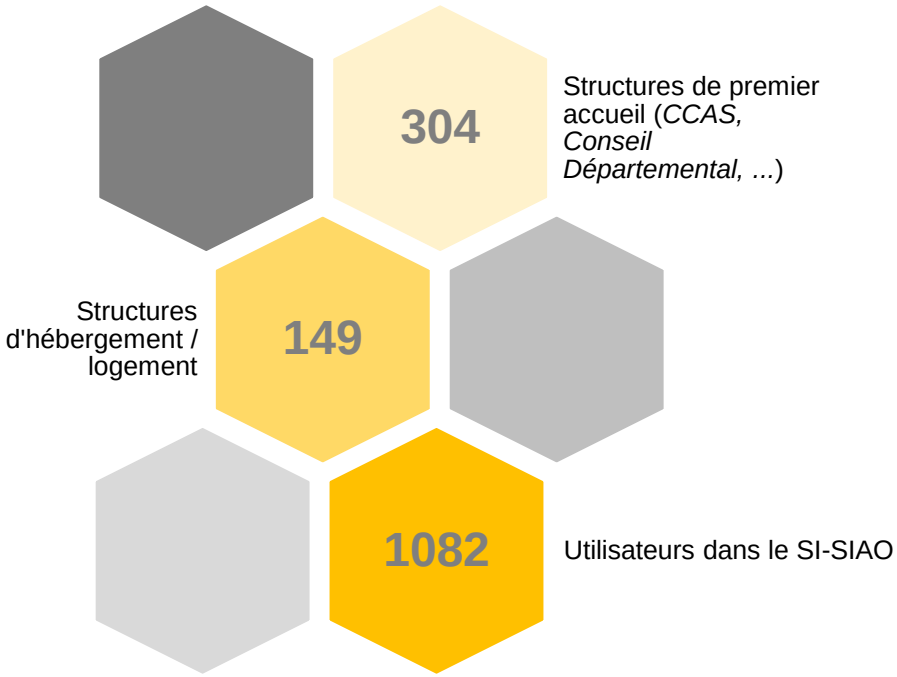
Service d'expertise et de ressources, l'observatoire accompagne les équipes du SIAO vers l'Agilité notamment par la mise en œuvre du référentiel de procédures "FULL-SI".

1. Le SI-INSERTION

Depuis mai 2017, le logiciel SI-SIAO Insertion est l'outil unique de saisie et de transmission des demandes d'hébergement et de logement.

L'Observatoire a mis en œuvre, autour et dans le logiciel SI, les outils nécessaires afin de garantir au service Hébergement / Logement de disposer, de données de qualité pour les orientations et de communiquer à l'Etat des chiffres précis et fiables.

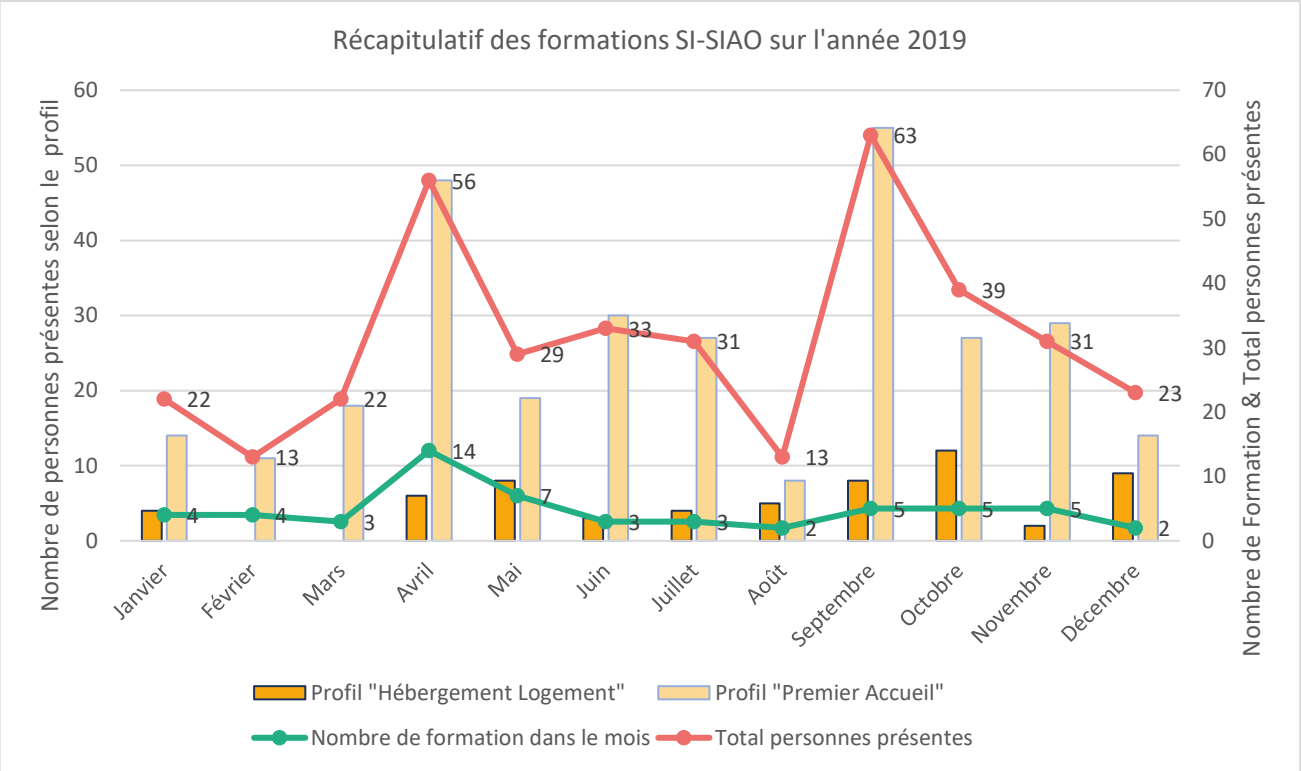
Fin 2019 le logiciel SI-INSERTION comptait



Les formations assurées par l'Observatoire

318 Personnes formées au module « **Premier Accueil** », formation à la création de demandes et renseignement des évaluations sociales pour les profils « Premier Accueil »

64 Personnes formées au module « **Gestion des orientations** », formation à la gestion des orientations transmises par le SIAO pour les profils « Utilisateurs Hébergement »



Deux modules de formation sont proposés :

- Formation « Création des demandes SI-SISIAO
  - Concerne les utilisateurs en structures dites de « Premier accueil » et les structures d'hébergement / logement dans le cadre des réorientations ; Création des demandes, renseignement des évaluations sociales, transmission de l'ensemble au SIAO, actualisation des demandes.
  - Ces temps de formation ont accueilli de nouveaux partenaires mais les structures font essentiellement appel à l'Observatoire pour former leurs nouveaux salariés.

- Formation « Gestion des orientations »
  - Pour les utilisateurs en structures d'Hébergement / Logement en charge de la réception des orientations et décisionnaires quant à l'acceptation / refus de ces orientations par la structure.

Les autres formations :

- Formation aux indicateurs
  - Le projet de formation aux indicateurs qui devait être proposé en 2019 a été annulé. La DGCS ayant démarré le projet INVENIS, logiciel d'interrogation du logiciel SI-SIAO. L'Observatoire a suivi la formation à ce logiciel. La mise en production devrait démarrer en 2020.

- Formation à la nouvelle version du logiciel SI-Insertion
  - En 2019, il était prévu que l'Observatoire participe à des ateliers DRIHL en vue de la prochaine migration du logiciel SI-SIAO. Malheureusement, à la suite de l'indisponibilité de la plateforme de tests ces travaux ont été reportés.

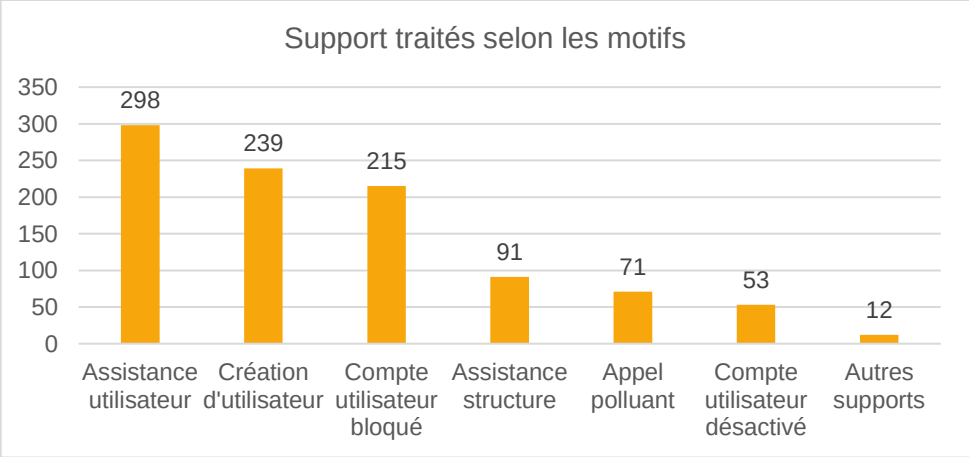
Le profil « Gestionnaire Local » : le grand « Chantier » d'identification et de peuplement des places en structures dans le logiciel SI-SIAO est désormais terminé. Le rôle de gestionnaire local dans le logiciel SI-SIAO permettant l'administration des places en structures a été retiré de la liste des profils utilisateurs le 1er juillet 2019.
L'Observatoire a repris contact avec chaque structure afin de vérifier notamment les typologies des publics accueillis. Le parc des places a été stabilisé, la remontée de l'occupation de ces places est maintenant intégrée au recensement quotidien envoyé à la DDCS.

2. Le SI-115

Le SI-115 compte **23** utilisateurs, tous formés par l'Observatoire et la Superviseure 115 (*pour la partie métier*) à l'utilisation du logiciel pour la création de demandes de mises à l'abri ou de prestations maraudes.
Au mois d'août, la régulation de la Croix Rouge Française des Yvelines a été formée à la saisie des rencontres aléatoires dans le logiciel SI-115. Ces informations sont précieuses dans le cadre de la mission de coordination de la veille sociale du SIAO78.

La bascule au PHRH : L'Observatoire a été formé à l'utilisation de l'interface Rosalie du logiciel SI-115 lors d'un atelier DGCS. La bascule au PHRH a eu lieu le 1er octobre 2019. L'Observatoire a accompagné la Direction, la Superviseure 115 et les travailleurs sociaux pendant la période de transition.

Le support SI-SIAO utilisateurs : **979 demandes** d'assistances utilisateurs ont été traitées par l'Observatoire.
Ces demandes sont essentiellement recensées par le biais de mails reçus. Les appels téléphoniques ne sont pas pris en compte dans ce recensement, bien qu'ils soient également très nombreux.
Le temps moyen de traitement des demandes est, cette année encore, **inférieur à 48 heures**.



Le référentiel FULL-SI
Les procédures leviers pour la qualité des demandes et des évaluations sociales, ont été regroupés dans une caisse à outils baptisée « FULL-SI » (ou « TOUT-SI ») dont le bilan de la mise en œuvre est présenté ci-dessous :
2 ans après sa mise en œuvre :

- Augmentation de 111% du nombre des demandes reçues par mois au service Hébergement Logement.
- Augmentation de 36% des demandes sur listes d'attente (augmentation du nombre de validations de demandes).
- Disparition de 99% des demandes en attente de réorientation (demandes refusées à repositionner), traitement au jour le jour.
- Qualification des demandes en « stock »
    - Renvoi des demandes à compléter par l'équipe HL lorsque les demandes / évaluations sont incomplètes et /ou ne respectent pas la grille des préconisations,
    - Mise en œuvre de la durée de validité des demandes sur liste d'attente sans actualisation à 3 mois, annulation des demandes 1 mois après. **1719 demandes** ont été renvoyées aux prescripteurs, soit 29% des demandes sur liste d'attente.

3. Les Enquêtes

- Les groupes de travail de l'OFPRUH

L'observatoire participe aux différents groupes de travail qui ont été mis en place par l'OFPRH, cette année les deux grands chantiers étaient : la grille d'observation sociale sur les données de 2019 et l'enquête sur les personnes à la rue.

- Le Rapport d'Activité 2019

Le rapport d'activité a été préparé dès juin 2019, un groupe de travail composé de cadres du SIAO78 a été mis en place afin d'échanger sur les attendus d'un rapport d'activité. Ce premier groupe de travail s'est fait sous la forme d'un brainstorming. Le second groupe de travail s'est déroulé en Juillet, le sommaire du rapport a été élaboré pendant ce temps. A partir de ce sommaire, l'Observatoire social a réalisé le rapport d'activité en prenant en compte les données du 1er janvier 2019 au 31 aout 2019, les données de chaque service ayant été répertoriées, chaque partie a été envoyée au service concerné afin d'y ajouter les éléments d'analyses des graphiques. Un retour a été fait en Novembre pour étudier les différents commentaires qui ont été rendus.
L'export du SI-INSERTION et SI-115 a été fait le 02 janvier 2020 afin d'
avoir le bilan de l'année 2019. Les écrits ont été finalisés et le document a été mis en forme.

- Les Bulletins trimestriels

Le bulletin a également suivi l'évolution graphique. 4 Bulletins trimestriels ont été produits par l'Observatoire. Nouveauté cette année, la participation de tous les services à la rédaction d'articles.

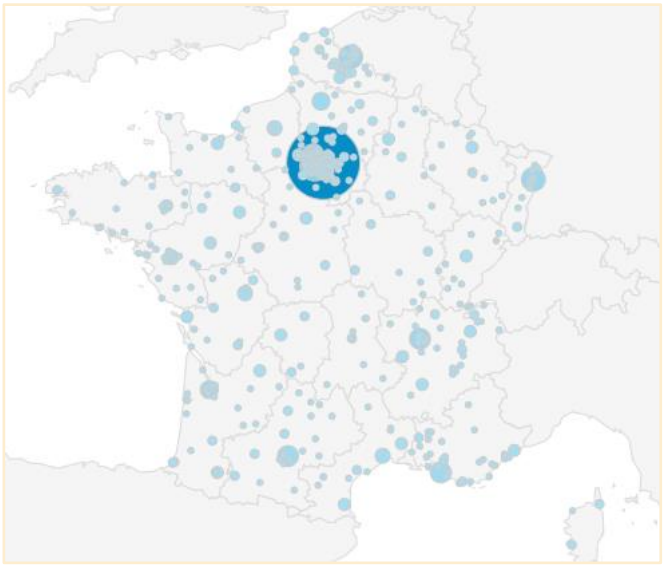
Outre les chiffres de l'activité de l'Entité Plateforme 115 et Hébergement Logement, des sujets spécifiques ont été abordés :

1. Présentation de l'Entité Hébergement logement.
2. Bilan de la période hivernale
3. Disparités territoriales et impact sur la prise en charge des publics
4. Immobiliser les places disponibles dans le SI
5. Le profil Gestionnaire Local
6. La qualité des demandes dans le logiciel SI-SIAO
7. Evolution des stocks des demandes

SISIAO.net

Mis en ligne en 2015, ce site avait pour objectif initial la mise à disposition des utilisateurs de contenus pédagogiques, des supports de formation au logiciel SI-SIAO.

Aujourd'hui il est largement utilisé non seulement en tant qu'alternative au guide utilisateur officiel mais également pour l'inscription aux sessions de formation, la diffusion des documents publiés par le SIAO 78 comme le bulletin trimestriel et le rapport d'activité.
La charte graphique d'EQUALIS a été appliquée au site dans un style minimaliste, bien plus ergonomique et beaucoup plus rapide à l'affichage.



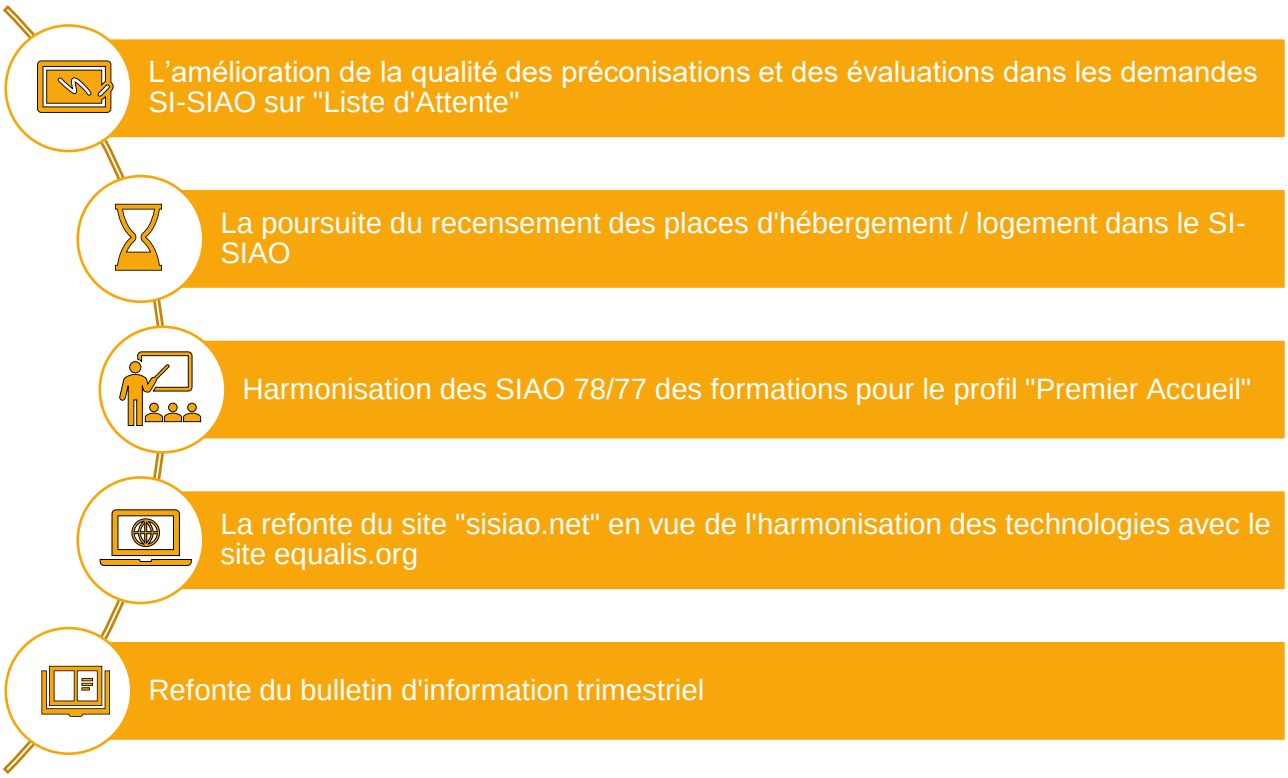
SISIAO.net en quelques chiffres

19371 pages ont été consultées cette année, soit environ 1700 pages pour 739 visites par mois.

Les utilisateurs du site sont répartis géographiquement de la manière suivante :

Le rayonnement du site est national, il est donc essentiel que les contenus soient maintenus à jour. SISIAO.net est un outil d'aide au déploiement, de communication et de conduite du changement. Sa notoriété contribue à l'harmonisation des pratiques.

4. Axes d’améliorations



VI. CONCLUSION

L'année 2019 aura été très dense en termes de nouveaux dossiers, d' orientations et de projets : la mise en place de l'Opération ciblée, la nouvelle collaboration avec le PHRH, la création du GFRH, la mise en œuvre de nouvelles conventions (expulsion, victimes de violences conjugales et intrafamiliales, …), en sont quelques exemples.

Si les missions du SIAO78 sont particulièrement encadrées du fait du cadre législatif, les missions « satellites » et les nouvelles orientations politiques nécessitent une adaptation continuelle ainsi que des ajustements permanents dans l'organisation de l'établissement.

L'amélioration notable de la qualité de service de la Plateforme 115, la mise en œuvre d'une nouvelle procédure pour améliorer la prise en charge des personnes victimes de violences conjugales et/ou intrafamiliales (VVC/VIF), les efforts persistants pour le traitement de la validation des évaluations en temps réel, démontrent une dynamique et une volonté clairement affirmée d'améliorer en continu les services rendus par le SIAO78.

La stratégie du Logement d'Abord est au cœur des missions du SIAO78.
Cet objectif constitue la priorité pour le SIAO, dans son rôle de facilitateur de fluidité.

L'année 2020 s'annonce tout aussi dense. Nous serons très attentifs aux résultats de la nouvelle procédure « Syplo » qui consiste à faciliter l'accès au logement social des ménages hébergés, rendus prioritaires grâce à la loi ALLUR. L'évolution de la participation des établissements à cette procédure est en progression constante et la collaboration dynamique mise en place entre le SIAO78 et la mission Logement de la DDCS78 s'annonce réellement prometteuse.

La phase succédant à l'Opération ciblée fera l'objet d'un appel à candidature pour lequel le SIAO78 prévoit de déposer sa candidature. Quel qu'en soit le résultat, ceci impliquera une nécessaire réorganisation de l'établissement pour laquelle chaque salarié aura la possibilité de s'exprimer et d'être force de proposition.

Un objectif récurrent mais toujours aussi vital est l'amélioration de l'utilisation du SISIAO par les établissements : il s'agit de notre unique outil de pilotage de l'établissement et l'optimisation de son utilisation est cruciale. L'année 2020 va voir apparaître une nouvelle version dans laquelle le SI115 et le SISIAO seront fusionnés. Si une période d'adaptation s'avère nécessaire et inévitable, nous espérons une prise en main rapide et efficace par l'ensemble des utilisateurs avec des fonctionnalités améliorées notamment sur la question des extractions.

Ces quelques chantiers ne sont que quelques exemples d'une future année qui s'annonce tout aussi dynamique que la précédente !

VII. GLOSSAIRE

ACT : Appartements de Coordination Thérapeutique
AEMS : Antenne d'Ecoute Médico-sociale
AGDV : Accompagnement des Gens Du Voyage
AI : Association Intermédiaire
AME : Accueil Mères-Enfants
ARS : Agence Régionale de Santé
ASLL : Accompagnement Social Lié au Logement
ASE : Aide Sociale à l'Enfance
AVE : Service d'Accompagnement Vers l'Emploi
CADA : Centre d'Accueil pour Demandeurs d'Asile
CAF : Caisses d'Allocations Familiales
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CDAPL : Commission Départementale des Aides Publiques au Logement
CE : Comité d'Entreprise
CESAF : Cellule d'Ecoute, de Soutien et d'Accompagnement des Familles
CHRS : Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHS : Centre d'Hébergement de Stabilisation
CHSCT : Comité d'Hygiène et de Sécurité des Conditions du Travail
CHU : Centres d'Hébergement d'Urgence
CHUM : Centre d'Hébergement d'Urgence pour Migrants
CJM : Contrat Jeune Majeur
CPH : Centre Provisoire d'Hébergement
CPOM : Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens
CVS : Conseil de la Vie Sociale
DAF : Directeur Administratif et Financier
DDCS : Direction Départementale de la Cohésion Sociale
DDT : Direction Départementale des Territoires
DG : Directeur Général
DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi
DP : Délégués du Personnel
DRIHL : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement
EAPN : European Anti Poverty Network
EMPP : Equipe Mobile Psychiatrie Précarité
FAPIL : Fédération des Associations pour la Promotion et l'Insertion par le Logement
FNARS : Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale
FNASAT : Fédération Nationale des Associations Solidaires d'action avec les Tsiganes et les Gens du Voyage
GFRH : Groupement Francilien des Réservations Hôtelières
GIP HIS : Groupement d'Intérêt Public Habitat et Intervention Sociale
GPMC : Gestion Prévisionnelle des Moyens et Compétences
HDAD : Hébergement pour Demandeurs d'Asile sous procédure Dublin
HUDA : Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile
LHSS : Service Lits Halte Soins Santé
MDS : Maisons Départementales des Solidarités
MNA : Mineurs Non Accompagnés
PHRH : Pôle Hébergement et de Réservation hôtelière
SAAJ : Service d'Accompagnement à l'Autonomie des Jeunes
SASH : Service d'Accompagnement Social à l'Hôtel
SAO : Service d'Accueil et d'Orientation
SIAO : Service Intégré d'Accompagnement et d'Orientation
SP : Sortant de prison
SYNEAS : Synergie d'employeurs associatifs au service de l'action sociale et santé
UDHIL : Union Départementale Habitat Insertion Logement
UNIOPSS : Union Nationale Interfédérale des Œuvres et Organismes Privés Sanitaires et Sociaux

Retrouvez l'ensemble de nos activités sur :

Equalis.org

et sur notre page **LinkedIn**