

SIAO VAL DE MARNE

DOCUMENT INTERNE | NOM DE L'ENTITÉ | C1 PUBLIC, C2 INTERNE, C3 CONFIDENTIEL, C4 SECRET

■ N R S | DESTINATAIRES :

VERSION : 01 | DATE D'APPLICATION : JJ/MM/AAAA | DATE DE RÉVISION: JJ/MM/AAAA

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2021



SOMMAIRE

- 1 • Présentation de la Croix-Rouge Française
 - 2 • Présentation du Pôle Lutte contre les exclusions du 94
 - 3 • Présentation du SIAO du Val de Marne
 - Budget du SIAO
 - Organisation du SIAO
 - Ressources Humaines
 - 4 • Les services du SIAO 94
 - Les Équipes Mobiles d'Urgence Sociale
 - Le 115, numéro d'appels d'urgence
 - Le service d'accompagnement des personnes réfugiées
 - Pôle Orientation
 - L'Observatoire Social
 - 5 • Faits marquants de l'année 2021
 - 6 • Enjeux et perspectives 2022
- 

PRÉSENTATION DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

- **Origine de l'association, valeurs et projet associatif**

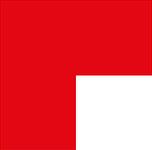
La Croix-Rouge française est une association loi 1901, fondée en 1864 et reconnue d'utilité publique depuis 1945.

Les Principes Fondamentaux constituent le fondement du Mouvement. Ils fixent son orientation, son éthique, sa raison d'être et sa nature particulière. Ils garantissent la cohésion interne du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dont le rayonnement est universel. Ces sept principes constituent idéalement et logiquement un tout cohérent. Dans leur globalité ils sont la "*charte*" caractérisant le Mouvement et constituent sa spécificité, voire son caractère réellement unique. (*Hans Haug "Humanité pour tous"*). Elle s'inscrit dans le mouvement national et international de la Croix-Rouge du Croissant-Rouge et agit selon les principes fondamentaux suivants :

HUMANITÉ : Prévenir et alléger en toutes circonstances les souffrances des Hommes, protéger la vie et la santé ainsi qu'à faire respecter la personne humaine, favoriser la compréhension mutuelle, l'amitié, la coopération et une paix durable entre tous les peuples.

IMPARTIALITÉ : Secourir les individus à la mesure de leur souffrance et subvenir aux détresses les plus urgentes, sans aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale et d'appartenance politique.

NEUTRALITE : S'abstenir de prendre part aux hostilités et, en tout temps, aux controverses d'ordre politique, racial, religieux et idéologique, afin de garder la confiance de tous.



INDEPENDANCE : Conserver une autonomie qui permette d'agir toujours selon les principes du Mouvement, tout en restant un auxiliaire des pouvoirs publics dans leur activité humanitaire et en respectant les lois qui régissent son pays.

VOLONTARIAT : La Croix-Rouge est un Mouvement de secours volontaire et désintéressé.

UNITÉ : Il ne peut y avoir qu'une seule société de la Croix-Rouge ou du Croissant-Rouge dans un même pays. Elle doit être ouverte à tous et étendre son action humanitaire au territoire entier.

UNIVERSALITÉ : Le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, au sein duquel toutes les sociétés ont des droits égaux et le devoir de s'entraider, est universel.

Ces principes sont les repères qui guident l'action des établissements gérés et services proposés par la Croix-Rouge Française. La valeur défendue par la Croix Rouge Française est la personne humaine dans son intégralité. Cette valeur est réalisée concrètement par l'autonomie sociale qui rend possible l'exercice de la citoyenneté.

Ceci suppose des échanges équilibrés avec la société : cette dernière reconnaît des droits à la personne et les défend, l'individu social se reconnaît des devoirs vis-à-vis d'elle (équilibre entre les rétributions et les contributions, après intervention éventuelle des dispositifs de redistribution).

Les personnes accompagnées se retrouvent en rupture d'autonomie sociale, donc en déficit de citoyenneté : soit du fait de la société (phénomènes d'exclusion, de précarisation, de faible offre de services ou d'équipements publics sur un territoire, de discriminations, de maltraitements, de violences,...); soit du fait de l'individu (histoire familiale, comportement déviant,...); soit du fait des deux. Il y a déséquilibre dans les échanges entre l'individu et la société, voire absence d'échanges. L'association Croix Rouge permet de développer toutes actions permettant d'améliorer le statut et les conditions de vie des personnes et des familles en difficulté, de favoriser leur insertion et, de façon générale, de lutter contre toutes formes de discrimination et d'exclusion.



Domaines de compétences et champs d'intervention

La Croix-Rouge Française a organisé son action autour de cinq grands domaines : l'urgence et le secourisme, la solidarité internationale, la santé, la formation et l'action sociale. Dans le cadre de l'action sociale, elle agit auprès des personnes fragilisées par la précarité et les inégalités sociales. A travers les établissements de la filière « lutte contre l'exclusion » de sa direction de l'action sociale, elle cherche à répondre à quatre enjeux principaux de l'insertion :

- L'accueil et l'orientation
- L'hébergement
- Le logement
- L'insertion sociale et professionnelle

Pour cela, elle gère, grâce à son important réseau de bénévoles et de salariés : des accueils de jour, des services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) par le biais des équipes mobiles, des Samu sociaux, les 115 de sept départements. En matière d'hébergement, centres d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion, d'accueil pour demandeurs d'asile, mais aussi en lits halte soins santé et dispositifs d'ALT. Des places d'accueils hivernaux complètent ce dispositif. La Croix-Rouge Française a également développé une offre alternative de logement pour des personnes ne pouvant accéder au droit commun mais ne relevant pas de prises en charge éducatives lourdes : maisons relais et une résidence sociale.

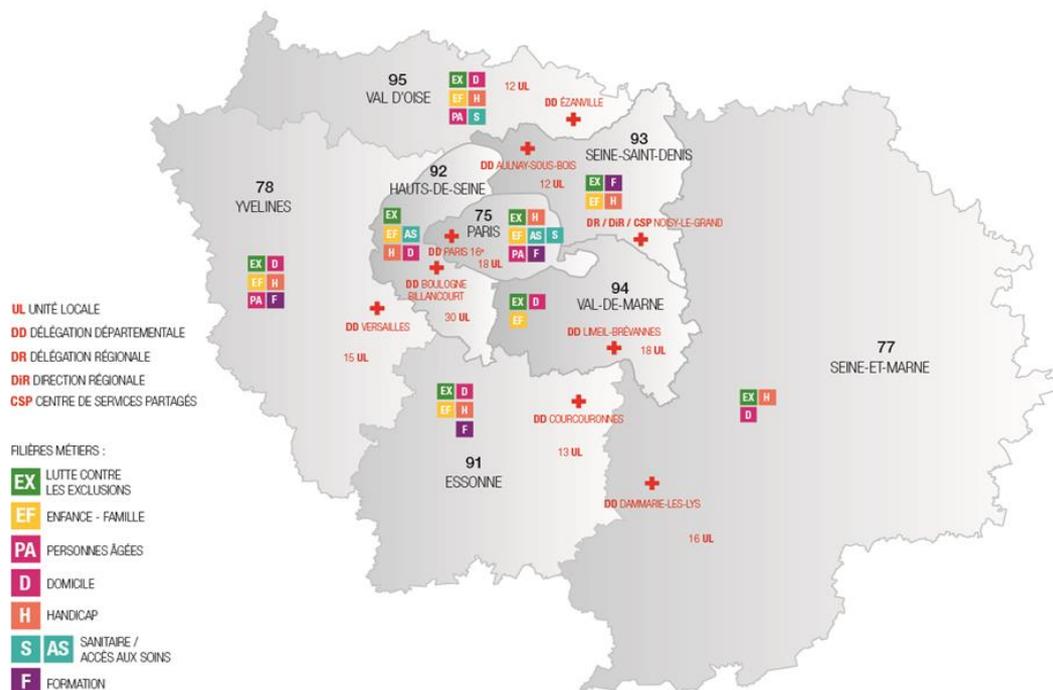
Enfin, des ateliers et chantiers d'insertion, centres de formation et services de suivi pour bénéficiaires de minima sociaux complètent le panel de réponses développées par l'association au cours des dernières années.

La Croix-Rouge française en chiffres

1 campus national
12 délégations régionales
108 délégations territoriales
1 056 implantations locales
611 établissements et services sanitaires, sociaux et médico-sociaux
12 instituts régionaux de formation sanitaire et sociale
Nombre de bénévoles : 66 275
Nombre de salariés : 18 413
Chiffre d'activité : 1 362 M€

Direction Régionale

8 500 bénévoles au sein de 135 unités locales, 8 délégations territoriales et 1 délégation régionale ;
4000 salariés au sein de 120 établissements et services sanitaires, sociaux, médico-sociaux, d'accueil du jeune enfant et de formation



2. PRESENTATION DU POLE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS DU VAL-DE MARNE

Le SAMU Social du Val-de-Marne a été créé en 1993 à l'initiative de quelques bénévoles de la Croix-Rouge Française.

Il s'est « professionnalisé » en 1998, suite à la promulgation de la loi contre les exclusions. « La lutte contre l'exclusion sociale en relation avec les autres professions et institutions compétentes en ce domaine, ainsi que les associations qui œuvrent dans le domaine de l'insertion et de la lutte contre l'exclusion dans une dynamique de réseaux » (Loi du 29/07/98).

C'est suite à la réorganisation des services de la Croix Rouge et à la régionalisation des compétences, que l'ensemble des structures du SAMU SOCIAL du Val-de-Marne sont regroupées en logique de pôle : le pôle de lutte contre les exclusions du Val-de-Marne.

Ainsi, dans le cadre de la loi du 02/01/2002 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les structures du pôle exclusion du Val-de-Marne tendent à :

« Promouvoir l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, à prévenir les exclusions et à en corriger les effets. Elles reposent sur une évaluation continue des besoins et des attentes des membres de tous les groupes sociaux, en particulier des personnes handicapées et des personnes âgées, des personnes et des familles vulnérables, en situation de précarité ou de pauvreté, et sur la mise à leur disposition de prestations en espèces ou en nature ».

Plusieurs lois sont venues régir et rénover l'action sociale et le cadre d'intervention du pôle exclusion :

- La loi n°98-657 du 29 juillet 1998 d'orientation relative à la lutte contre les exclusions

- 
- Le décret n° 2001-576 du 3 juillet 2001 relatif aux conditions de fonctionnement et de financement des centres d'hébergement et de réinsertion sociale
 - La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale
 - Le Plan d'action renforcé en direction des personnes sans abri en janvier 2007 (PARSA)
 - Loi n° 2007-290 du 5 mars 2007 instituant le droit au logement opposable et portant diverses mesures en faveur de la cohésion sociale (DALO)
 - La circulaire N° DGCS/USH/2010/252 du 7 juillet 2010 relative au service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) repris par la suite dans la loi ALUR et le CASF.

C'est à partir des personnes rencontrées, accueillies ou hébergées que sont élaborées et construites les méthodes d'action. Cette orientation fondamentale éclaire les décisions prises au cours de l'année en réponse aux besoins de la personne en grande précarité : l'accueil, l'écoute, l'orientation, l'hébergement, la nourriture, la santé.

L'accompagnement sur la voie de l'insertion en travaillant sur les notions de temps, d'espace et d'identité à acquérir ou réacquérir, par une action quotidienne : l'accès aux droits communs, la recherche d'emploi, l'accès au logement...

Toutes ces actions sont faites dans le respect de la charte des droits et libertés de la personne accueillie et des sept principes de la Croix-Rouge Française.

Le pôle exclusion du Val-de-Marne est souvent le premier lien, pour les personnes en difficulté sociale. Le large champ d'actions du Pôle de lutte contre les exclusions répond à la multitude des situations rencontrées par les personnes qui en ont besoin.

Au fil des années, le pôle exclusion a élaboré une palette de services. Chaque activité répond à un besoin ou à un public particulier. Chaque action s'insère dans un dispositif de l'urgence sociale du département. Le pôle exclusion a pour objectif de recréer des liens, d'organiser un réseau, encadrant ainsi l'utilisateur.

Ceci afin d'aboutir à un relais sanitaire et social et d'amener l'intéressé à une plus grande autonomie en travaillant avec lui les problématiques de l'hygiène, l'alcoolisme, la santé, l'errance...

La Croix rouge française dans sa filière Lutte contre les exclusions, se fixe deux objectifs :

- Mener une action de médiation (bailleurs, employeurs, services sociaux ...).
- Agir sur les capacités de la personne et/ou de la famille (accompagnement socio-éducatif)



Les actions de médiation portent sur les domaines suivants :

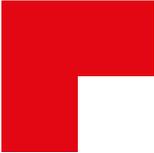
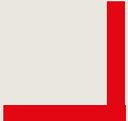
- L'hébergement ;
- L'accès aux droits et aux soins ;
- La recherche d'un logement personnel ;
- La recherche d'une activité sociale (professionnelle ou non, selon la situation ou l'état de santé des personnes).

Les capacités d'insertion visent les domaines suivants :

- La gestion des tâches de la vie quotidienne (logement inclus) ;
- L'analyse de ses aptitudes et de ses difficultés ;
- L'accompagnement vers l'autonomie ;
- L'initiative de démarches adaptées ;
- L'établissement de relations affectives, familiales et sociales stables et épanouissantes ;
- La prise en charge de sa santé et celle de sa famille.



Services supports du Pôle Lutte contre les exclusions



- **LES RESSOURCES HUMAINES**

La fonction gestion des ressources humaines est mutualisée au sein du Pôle lutte contre les Exclusions du Val-de-Marne. Ainsi, deux salariés interviennent en soutien de l'ensemble des services.

L'équipe assure ainsi la préparation du recrutement et des formalités liées à l'embauche, l'établissement des documents contractuels, la transmission des éléments de paie au service régional, le suivi administratif tout au long du contrat de travail (médecine du travail, mutuelle et prévoyance, plan de formation, temps de travail) etc.

En appui des chef(fe)s de services et de la direction qui les sollicitent, les membres de l'équipe apportent également leur appui à l'accomplissement des formalités liées à la fin des contrats de travail (rupture, solde de tout compte, procédure).

- **LA COMPTABILITE**

Le pôle lutte contre les exclusions du Val-de-Marne a pu mutualiser la fonction comptable qui est composée de quatre salariés qui apportent leur appui aux différents services du pôle pour assurer en lien avec le niveau régional le suivi budgétaire des services.

- **LA PLATEFORME TECHNIQUE ET LOGISTIQUE**

La plateforme logistique et technique mutualisée au sein du Pôle lutte contre les Exclusions du Val-de-Marne intervient en soutien de l'ensemble des services représentant 50 sites géographiques d'intervention différents.

Elle est composée de cinq techniciens qui assurent la réalisation de travaux dans divers domaines : électricité, peinture, aménagement des bureaux, décoration, plomberie, etc. Egalement, trois logisticiens sont chargés des livraisons et réceptions, ainsi que de la gestion du parc automobile.

Les sollicitations portent sur des installations, sur des travaux de réparations, ou encore sur des situations urgentes ou exceptionnelles telles que : aménagement et déménagements, maintenance des locaux et du matériel, gestion des urgences (coupure d'électricité, chauffage, travaux de serrurerie).

3. PRESENTATION DU SIAO DU VAL-DE-MARNE

| | |
|----------------------------|---------------------------------------|
| SIAO 94 | Code Structure: 2441 |
| Adresse | 46 Rue Eugène DUPUIS 94000 CRETEIL |
| Directrice de pôle | Françoise BOUSQUET |
| Directrice Adjointe | Céline LEVESQUE |
| Budget Annuel | 3 832 049€ |
| Masse Salariale | 65,91 ETP |



LES MISSIONS DU SIAO

Le SIAO est la plateforme unique départementale de coordination et de régulation du secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'accompagnement vers l'insertion et le logement des personnes sans domicile.

Erigé dans le cadre réglementaire Art.30 de la Loi Alur, de l'Art. L345-2 et suivants, du CASF et de la Circulaire du 8 avril 2010, il est financé par la DRIHL.

Le SIAO constitue à l'échelle départementale, une plateforme d'accueil, d'évaluation et d'orientation des ménages sans abri et sans logement personnel.

Le SIAO met en adéquation l'ensemble de l'offre disponible et des demandes, en matière d'hébergement d'urgence, de stabilisation, d'insertion ou de logement. Il s'agit pour le SIAO de réaliser une évaluation de la situation, d'un point de vue social permettant de déterminer le degré de vulnérabilité de la situation, pour orienter au mieux l'utilisateur sur le dispositif le plus adapté.

Ce dispositif a vocation à favoriser la fluidité des parcours au sein et entre chaque dispositif. Il participe à la coordination, l'animation et le développement du réseau d'acteurs locaux de l'accueil, de l'hébergement et du logement. Le SIAO régule le secteur de l'hébergement et de l'accès au logement à travers trois principes fondamentaux :

- La continuité de la prise en charge des personnes ;
- L'équité de traitement face au service rendu ;
- L'adaptabilité des prestations aux besoins des personnes.



Cadre juridique du SIAO 94

La Stratégie de Prise en Charge des Personnes Sans-Abri ou Mal-Logée de 2008-2012 instaura dès 2009 les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation en tant que solution d'accueil et d'orientation vers un hébergement/logement adéquat.

La mise en place et le financement des SIAO furent confiés à la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL), un gestionnaire d'État créé en 2010 afin de construire et rénover des logements pour tous ainsi que mettre à l'abri, héberger et loger les plus démunis. La DRIHL pilote et finance les politiques régionales AHI et supervise le travail des opérateurs sur les territoires. La désignation du SIAO Unique relève de la compétence du Préfet, responsable de la veille sociale sur le département, et leur forme juridique reste à la discrétion des territoires.

Les SIAO furent consacrés juridiquement le 24 mars 2014 avec la loi ALUR (Accès au Logement et à un Urbanisme Rénové) qui vient modifier le Code de l'Action Sociale et des Familles pour y préciser les missions du SIAO Unique :

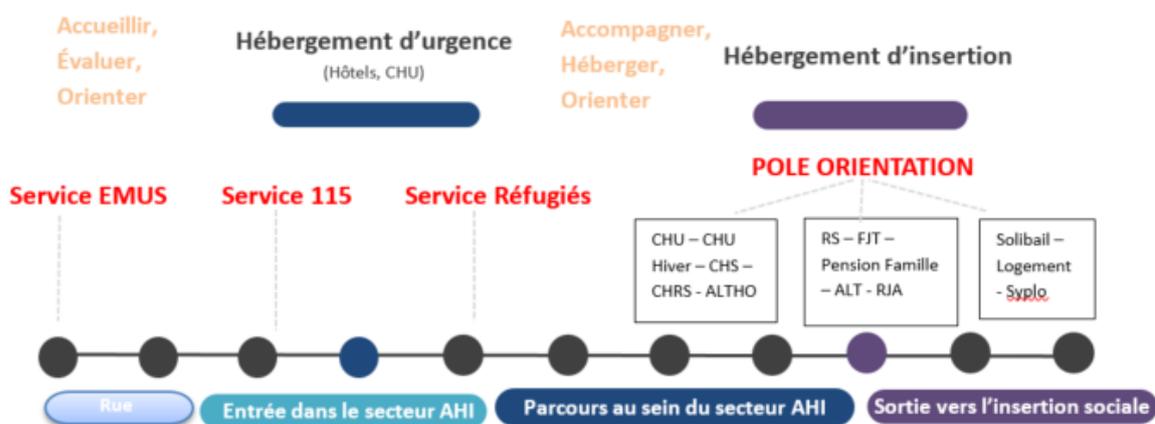
«Le SIAO a pour finalité [...] d'assurer le meilleur traitement de l'ensemble des demandes d'hébergement et de logement formulées par les personnes ou familles sans domicile ou éprouvant des difficultés particulières, en raison de l'inadaptation de leurs ressources ou de leurs conditions d'existence, pour accéder par leurs propres moyens à un logement décent et indépendant et d'améliorer la fluidité entre ces deux secteurs [...]».

Articles L. 345-2 et L. 345-2-4 du code de l'action sociale et des familles.

Présentation des services et chiffres clés

Une logique de parcours de l'utilisateur, de la rue au logement

Le SIAO 94 a une vision élargie de la problématique du mal logement et des dispositifs qui s'y rapportent. Le SIAO dans son organisation transversale et en étant au côté des partenaires du territoire, travaille selon une logique de parcours d'hébergement des usagers de la rue à l'accès au logement.



La plateforme téléphonique 115 est un numéro d'appel d'urgence destiné à toutes personnes se trouvant sans solution d'hébergement.

Ce service est ouvert 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Les écoutants de la plateforme répondent aux appels, réalisent un diagnostic social et évaluent le degré de vulnérabilité de la situation. Ils ont un rôle d'accueil, d'écoute, de conseils et d'orientations. Ils peuvent notamment orienter vers un accueil de jour, un accompagnement social et selon les besoins évalués et les disponibilités, ils orientent vers les dispositifs permettant une mise à l'abri en structure d'hébergement ou en hôtel.

Les équipes mobiles d'urgence sociale sont constituées de maraudeurs qui sillonnent le département et l'aéroport d'Orly, selon une organisation sectorisée, afin d'aller à la rencontre des personnes en situation de rue.

Ils instaurent un lien de confiance avec elles, apportent une aide alimentaire et le nécessaire d'hygiène. L'équipe réalise une évaluation qui permettra, selon les besoins de la personne, une orientation vers les dispositifs adéquats (hébergement, accueils de jour, hôpitaux, CAF, CCAS, EDS, etc...). Les équipes se déplacent également sur les signalements de partenaires, de particuliers, ou des usagers eux même, enregistrés par le 115.



Elles sont renforcées par des équipes bénévoles de la Croix-Rouge Française une fois par semaine et pendant les épisodes de grand froid ou de canicule.

Le Pôle insertion / Orientation est chargé de centraliser, gérer et organiser la demande et l'offre d'hébergement d'insertion et de logement de transition du contingent de l'Etat. Cette action est effectuée à travers l'outil de gestion et de renseignement de l'activité du Système d'information SI SIAO. Le travailleur social prescripteur, en accord avec l'utilisateur, émet une demande d'orientation via le SI SIAO, basé sur une évaluation sociale. Après réception de la demande par le Pôle orientation, celui-ci étudie l'évaluation reçue et valide la préconisation.

L'observatoire social a pour mission de contribuer à l'amélioration de l'adéquation entre l'offre et la demande en matière d'hébergement et de logement, par sa connaissance de l'offre départementale disponible et l'analyse des besoins des personnes en demande. Il répond aux sollicitations et enquêtes demandées par les services de l'Etat et les partenaires. Il participe aux groupes de travail franciliens d'autres instances telles que : la FNARS, la DGCS, la DRIHL région, l'OFPRUH (l'Observatoire francilien des personnes à la rue ou hébergées). L'observatoire assure également la formation des utilisateurs du SI et participe à l'évolution de l'outil.

Les services temporaires du SIAO 94

Le Service d'accompagnement des Personnes Réfugiées a pour objectif la mise en place d'un accompagnement social global, à destination d'un public bénéficiaire d'une protection internationale hébergé en hôtel. Cet accompagnement social doit principalement permettre une insertion socio-professionnelle du public, et favoriser une fluidité des parcours d'hébergement et de logement. Ce service a été mis en place en septembre 2019 et se voit depuis reconduit chaque année.

La missions Isolés a vu le jour en décembre 2021. Elle a pour vocation d'évaluer, et orienter l'ensemble des personnes isolées, prise en charge par le 115 dans le contexte du confinement de mars 2020.

Ces personnes isolées représentent aujourd'hui 520 personnes pour lesquels les services de l'Etat et le SIAO, n'ont que très peu de visibilité quant à leur situation sociale, deux ans après le confinement. Ainsi, à la demande de la DRIHL, le pôle Lutte contre les Exclusion de la Croix Rouge Française, par l'intermédiaire du SIAO, met en place une action visant à identifier les personnes isolées, prises en charge en hôtel, ne bénéficiant pas d'accompagnement social dans l'objectif de les orienter vers les dispositifs de proximité et travailler à leur orientation vers un hébergement plus stable ou leur permettre l'accès au logement.



BUDGET du SIAO 94



BUDGET GLOBAL VOLET URGENCE et INSERTION

| | |
|----------|------------|
| DEPENSES | 3 832 049€ |
| RECETTES | 3 832 049€ |

BUDGET par SERVICE, dont NUITEES HOTELIERES

| SERVICES | BUDGET DE FONCTIONNEMENT |
|--------------------|--------------------------|
| EMUS | 835 474 € |
| 115 | 1 268 728 € |
| 115 RENFORTS HIVER | 63 118 € |
| REFUGIES HOTEL | 190 782 € |
| ADP | 224 152 € |
| EMUS RENFORT HIVER | 65 000 |
| SIAO | 1 184 795€ |



Organisation du SIAO 94



Depuis septembre 2016, le SIAO 94 est géré par l'Association Croix-Rouge Française. Il prend sa place au sein de la Filière Lutte contre les Exclusions du Val-de-Marne, qui assure la gestion de structures médico-sociales, d'hébergement ou d'accueil de jour. Dès lors, la volonté d'unifier le volet urgence et insertion a été initiée.

Cependant, cette logique d'unification a pris du temps à se mettre en œuvre.

Le volet urgence assurait la régulation de l'ensemble des places d'hébergement d'urgence et du dispositif hôtelier, le lien avec les familles hébergées en hôtel via le pôle hôtelier et la gestion ainsi que la coordination des maraudes professionnelles du Val-de-Marne.

Le volet insertion assurait la régulation de l'ensemble des places d'hébergement d'insertion et de logement de transition.

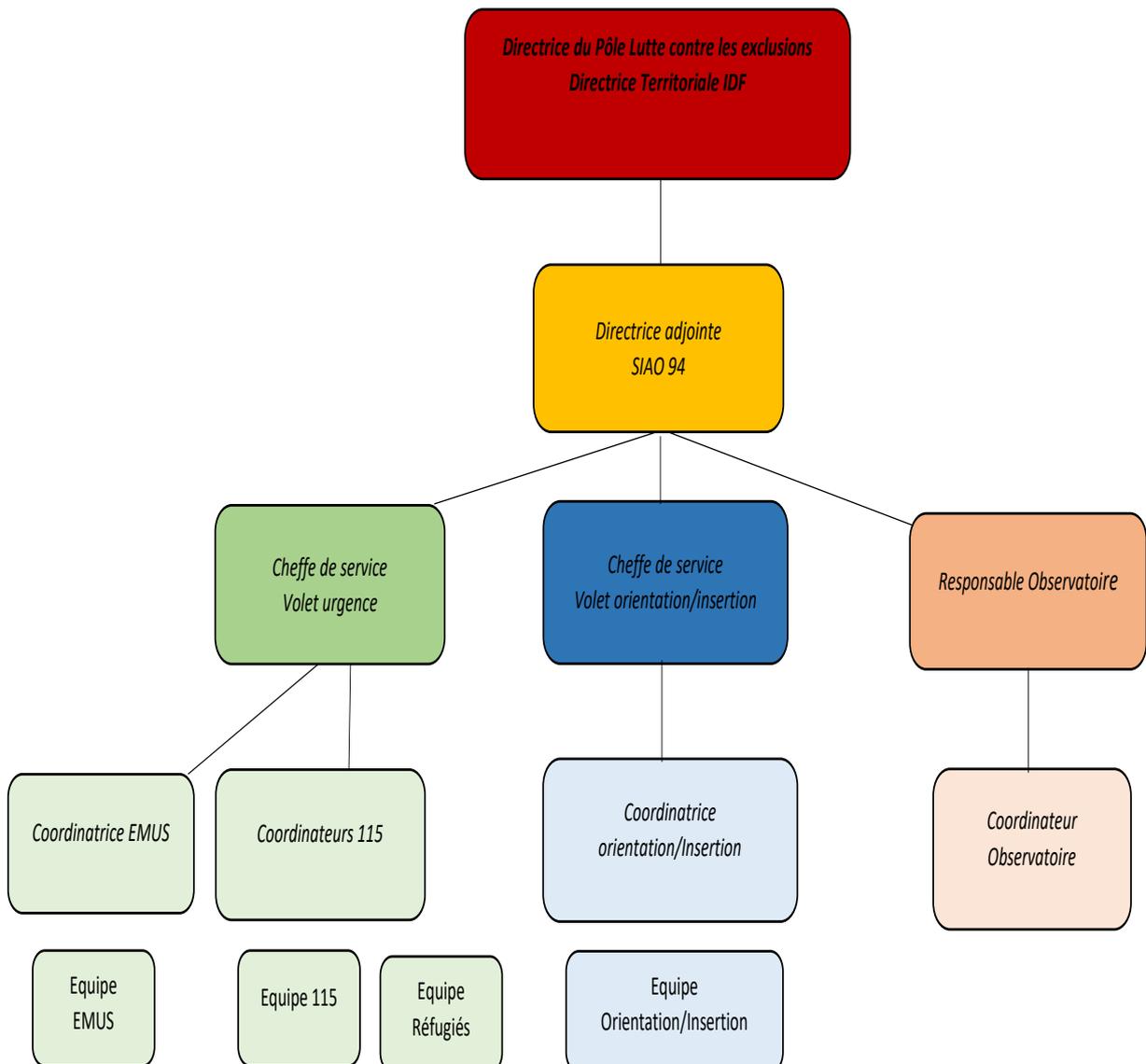
Jusqu'en début d'année 2020 le SIAO assurait une mission d'accompagnement vers et dans le logement (AVDL) pour les ménages DALO et hors DALO.

Si l'année 2020 a été marquée par la réorganisation du SIAO 94 afin de répondre aux orientations déterminées en interne et faire face aux éléments de contexte externe, 2021 a permis de consolider cette organisation, de trouver une nouvelle synergie et d'asseoir une culture commune, propre aux SIAO.

Par ailleurs, outre ses missions d'information et d'orientation, le SIAO a également une mission d'animation et de mise en lien du réseau partenarial. Ainsi, le premier axe développé a été d'organiser, en interne, l'identification et la mise en place de professionnels référents sur les thématiques spécifiques personnes victimes de violences et périnatalité.

Ces professionnels, identifiés auprès des partenaires et des acteurs de terrain, apportent un soutien à la réflexion dans le cas de situations complexes, procèdent aux évaluations et orientations vers les places dédiées, participent aux comités de suivis et de pilotage, apportant un regard affiné, sur la situation de ces personnes, à l'échelle du territoire.

ORGANIGRAMME DU SIAO 94



- **Les effectifs**

| EQUIPE SIAO | | EQUIPES SUPPORT MUTUALISEE | |
|-------------------------|--------------|-----------------------------------|--------------|
| Personnel de soin | 0,64* | Services et moyens généraux | 1,76 |
| Observatoire social | 1,21 | Service comptabilité | 1,99 |
| Socio éducatif | 39,3 | Service secrétariat RH | 6,99 |
| Administratif appui TS | 1,02 | Direction | 1,13 |
| Direction et management | 6,06 | | |
| Total | 48,23 | Total | 11,87 |

Sur l'année 2021, nous avons comptabilisé 28 CDD et 67 CDI. Parmi les CDD, nous avons proposé 10 CDI

Les équipes sont majoritairement jeunes : la moyenne d'âge des équipes du SIAO est de 35 ans.

.

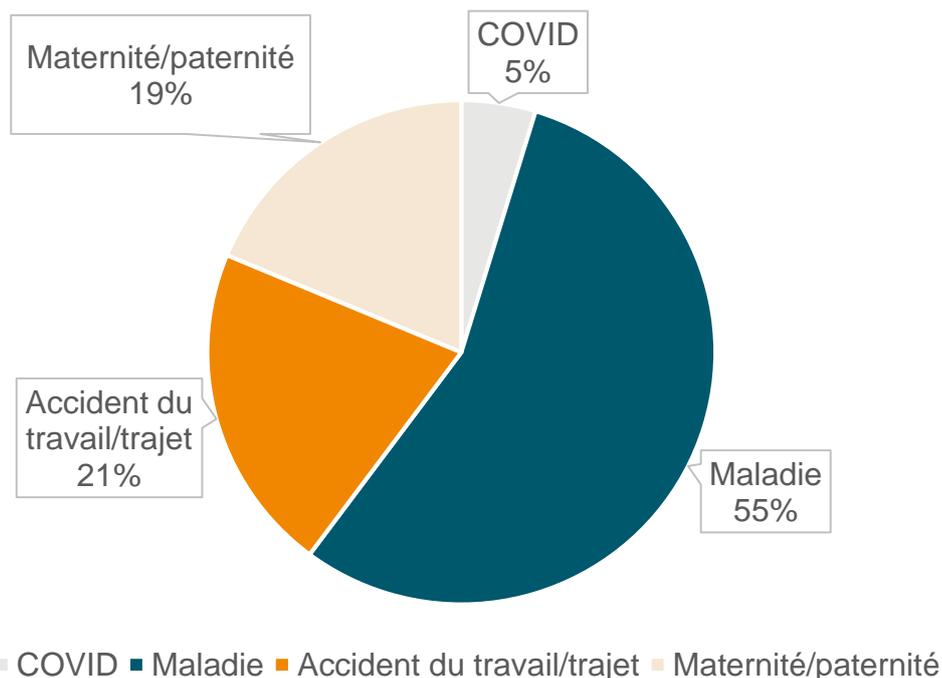
* En ETP

- **Les recrutements**

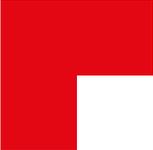
L'année 2021 fut de nouveau marquée par un turn-over important des équipes, puisqu'il a été comptabilisé 29 départs et 36 recrutements. Même si ce chiffre est moindre, en comparaison de celui de l'année précédente (66% de turn over en 2020), il nécessite une réadaptation constante des équipes. Cette situation est conjoncturelle et contextuelle, reflet de l'état du « marché » du travail social allié à la difficulté des missions sur le long terme.

- **L'absentéisme**

Nombre de jours calendaires d'absence par motif
(Hors congés payés)



L'année 2021 a comptabilisé un nombre total de jours d'absence de 2 032. Les absences sont principalement liées à des arrêts maladies et accidents de travail ou de trajet.



- **La formation**

Le pôle lutte contre les exclusions du Val-de-Marne rassemble l'ensemble des salariés dans le cadre d'un plan de formation mutualisé qui permet d'offrir aux salariés une formation tout au long de leur parcours professionnel. Les salariés peuvent ainsi perfectionner leurs connaissances, en acquérir de nouvelles mais également échanger avec d'autres professionnels du secteur exerçant dans d'autres types de structures. L'année 2021 a pu maintenir, malgré le contexte sanitaire encore prégnant, 224h de formation dans les domaines suivants:

- La fonction de coordination d'équipe : 42h
- Les fondamentaux du droit des étrangers : 56h
- Secret professionnel et partage d'informations : 14h
- Sensibilisation aux troubles du comportement et pathologies psychiatriques : 21h
- Violences conjugales étape 1 : 42h
- Violences conjugales étape 2 : 42h
- Formation accompagnant salarié en VAE : 7h

- **Télétravail**

Dès les premières semaines de crise sanitaire, le SIAO 94 s'est équipé des moyens nécessaires pour permettre aux équipes de télétravailler dès lors que les missions le permettaient.

A l'issue de cette période, une convention a été mise en place au sein de la Croix-Rouge Française, permettant aux salariés éligibles d'effectuer une journée hebdomadaire à distance.



LES EQUIPES MOBILES D'URGENCE SOCIALE (EMUS)

L'Équipe Mobile d'Urgence Sociale (EMUS) intervient 365 jours par an de 10h15 à 2h du matin. Composée de 14 salariés, dont une coordinatrice, l'équipe tire sa richesse de la multiplicité de ses professionnels : Techniciens d'Intervention d'Urgence Sociale, Educateurs spécialisés, Moniteurs Educateurs. Les maraudeurs se déplacent en binômes sur le département selon une sectorisation prédéfinie à la fois en fonction des lieux de vie repérés mais aussi dans l'optique de couvrir l'ensemble du territoire, en maraude exploratoire, permettant la rencontre de personnes encore non identifiées.

Au-delà de cette organisation, l'intervention des équipes est prioritaire sur les signalements via le service du 115 de tout riverain, partenaire, ou des usagers appelant eux-mêmes le 115.



Mission spécifique sur l'Aéroport d'Orly

Un partenariat est engagé avec l'Aéroport de Paris qui finance quatre postes sur les 14 constituants l'équipe de maraudeurs. L'EMUS réalise des maraudes quotidiennes en apportant écoute, soutien et accompagnement aux personnes présentes au sein de l'aéroport d'Orly.

Limitée dans ces interventions, du fait de la fermeture de l'aéroport durant la crise sanitaire en 2020, celles-ci ont pu reprendre progressivement, depuis octobre 2021, sur le rythme antérieur d'un passage par jour.

En 2021, 23 personnes différentes ont été rencontrées et seules cinq ont été vues régulièrement sur le site alors que ce chiffre était de plus de 130 en janvier 2020. En effet, la contrainte forte qui pesait alors sur le trafic aérien, la fermeture des espaces de restauration et d'accueil sont des mesures qui ne permettaient pas l'installation et la survie du public habituellement rencontré.

Chiffres clés EMUS 2021

5 558 rencontres ont été recensées pour l'année 2021, soit une baisse de 11 % par rapport à l'année 2020. Ce chiffre s'explique par le maintien des prises en charge pour un grand nombre de personnes, mises à l'abri dans le cadre de la crise sanitaire et maintenues au sein des structures, hôtels ou abris de nuit ouverts dans ce contexte de confinement.

802 Signalements ont été transmis à l'EMUS. La très grande majorité des signalements est faite en soirée, soit par les personnes elles même soit par des riverains. En journée, les signalements sont plus le fait de partenaires (Accueils de jour institutionnels ou bénévoles, CCAS, maraudes bénévoles...). **521 personnes** ont ainsi été rencontrées soit **65%** des signalements.

360 Évaluations sociales ont été réalisées.

362 Accompagnements ont été effectués :

- 318 vers des structures d'hébergements, accueils de jour (pour un accès douches, domiciliation...) ou directement auprès de services sociaux et/ou administratifs (CCAS, organismes tutélaires, etc.)
- 24 vers des structures de soins (PASS, spécialistes...). Bien évidemment, les urgences médicales restent du domaine du SAMU ou des pompiers qui sont sollicités au moindre doute.

2 417 Refus d'hébergement d'urgence: Ce nombre demeure très élevé malgré le déploiement (en terme de période d'ouverture sur l'année) de dispositifs d'hébergement en lien avec la crise sanitaire. Ceci peut s'expliquer par le fait d'un public très ancré en rue qui ne peut accepter un hébergement, souvent collectif, avec toutes les difficultés qui s'y rapportent (promiscuité, règlement...).

Par ailleurs, l'ancrage en rue dit souvent également construction d'un lieu de vie, élaboration d'un lieu repère. De ce fait, aller vers un hébergement signifie laisser ses maigres possessions avec le risque de leur disparition.

La localisation des lieux d'hébergement et les réseaux de transport sont aussi un frein aux propositions de mise à l'abri. En effet, pour certains, le retour sur leur lieu de vie, après une seule nuit passée à l'abri, peut prendre plusieurs heures.

3 926 Distributions de boissons, collations et d'aide alimentaire (mise en place pour faire face aux limitations de capacité d'accueil des lieux ressources).

1 050 Distributions de matériel ou de vêtements (duvets, kits hygiène, bonnets, gants, tours de cou) auxquels s'ajoutent environ **1 800** sous-vêtements.

Le nombre significatif des distributions (de matériel ou de collations) met en évidence les besoins accrus dans cette période de crise sanitaire.

| Activité EMUS sur l'année 2021 | 2020 | Part dans les Rencontres | 2021 | Part dans les Rencontres |
|---|-------------|---------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Rencontres | 6239 | | 5558 | |
| Rencontres issues de signalements | 834 | 13.37 % | 802 | 14.43 % |
| Accompagnements | 385 | 6.17 % | 362 | 6.51 % |
| Évaluations sociales | 811 | 13 % | 360 | 6.48 % |
| Distribution de matériel | 1358 | 21.77 % | 1051 | 18.49 % |
| Distribution collation/aide alimentaire | 4249 | 68.10 % | 3926 | 70.64 % |

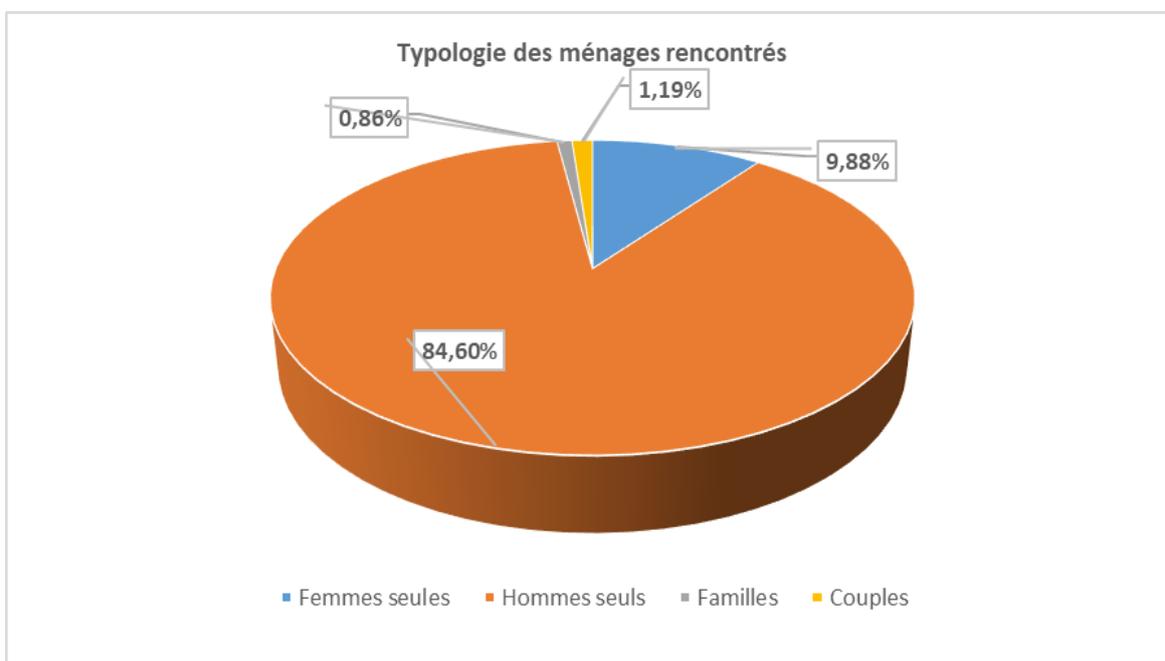
Le chiffre des rencontres est en légère baisse par rapport aux chiffres 2020. Les mises à l'abris inconditionnelles qui ont eu lieu dans le contexte des confinements au plus fort de la crise sanitaires.

Le Public rencontré et accompagné par le service EMUS

- Typologie des ménages rencontrés

En 2021, la typologie des ménages rencontrés est demeurée inchangée. Les hommes isolés restent notre public très majoritaire puisqu'il représente **84,6 %** des rencontres.

On note une baisse notable du nombre des familles rencontrées (moins de 1%).



Type de demandes formulées auprès du service EMUS

La majorité des personnes à la rue sollicite avant tout de l'écoute et du soutien. Réinscrire la personne dans un lien social, lui redonner une place au sein de la société est le premier de ses droits. C'est là le cœur du métier des équipes mobiles d'urgence sociale.

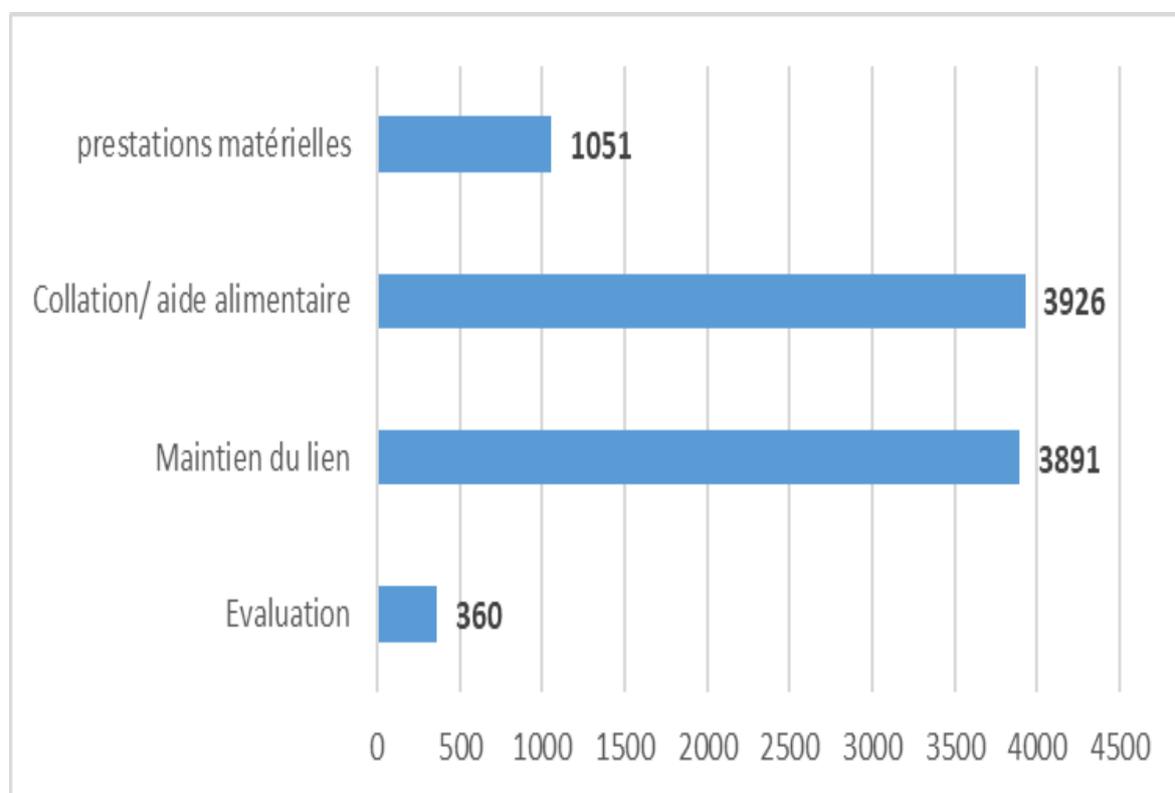
Cette place, que les maraudeurs professionnels redonnent aux personnes, est le premier pas vers la construction du lien de confiance. Initier et construire ce lien demande du temps, de la patience et du respect.

Cette entrée en relation va permettre de réaliser un diagnostic social global, d'évaluer le degré de vulnérabilité et construire avec la personne les axes de travail. Ainsi, peut se construire le lien vers d'autres acteurs sociaux et médicaux-sociaux.

L'équipe place la personne au centre de son accompagnement. Elle respecte son rythme, ses choix et accepte donc ses refus.

L'équipe maintient ainsi un lien avec de nombreuses personnes ; il s'agit d'une mission de veille auprès des plus vulnérables, des plus éloignés des dispositifs.

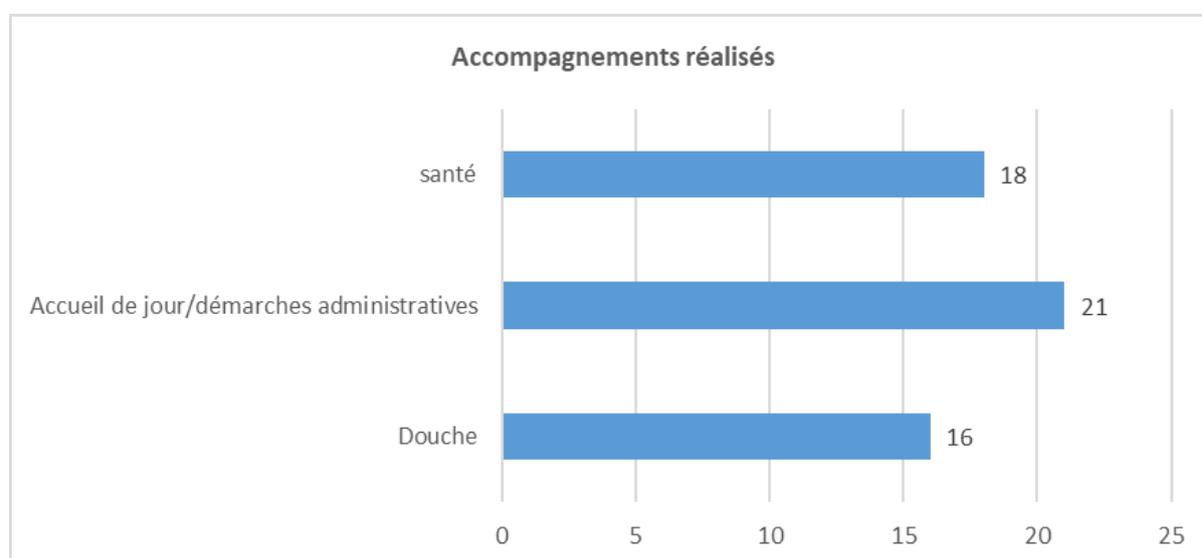
La distribution de denrées et d'aide matérielle, bien qu'elle ne soit pas une fin en soit, est un moyen de faciliter la prise de contact et de favoriser la création du lien.



Les accompagnements physiques vers les dispositifs de droit commun que sont entre autres, les lieux de soin, de mise à l'abri, composent une partie de l'activité de l'EMUS.

Il s'agit essentiellement pour ce public d'une grande vulnérabilité, d'amorcer l'aller vers les dispositifs de droit commun, alors même que leur situation engendre un accès encore difficile.

Les raisons qui freinent cet accès peuvent être multiples (non-maîtrise de la langue, addictions, troubles psychologiques ou psychiatriques, accès au numérique, méconnaissance des dispositifs...).



Accompagnement vers les structures de mise à l'abri

Les EMUS disposent de plusieurs places de mise à l'abri à la nuitée. Ces places, qui permettent d'accueillir aussi bien des hommes que des femmes, sont proposées par les EMUS lorsqu'ils évaluent la pertinence d'une mise à l'abri en structure d'hébergement. Elles offrent à la personne un répit physique et psychique.

LE 115, NUMÉRO D'APPELS D'URGENCE

Outil de premier accueil, de diagnostic et d'orientation dans le cadre de la gestion de l'urgence sociale, le 115 permet d'assurer de manière immédiate et inconditionnelle un accueil et une écoute à tout appelant.

Missions du 115

- L'accueil, l'écoute et l'information : Le 115 accueille et informe sur l'accès aux droits, sur les dispositifs de droit commun et sur les dispositifs d'urgence sociale.
- L'évaluation et l'orientation : Le 115 évalue la nature et le degré de l'urgence de la demande au regard de la situation de vulnérabilité. Il recherche une réponse adaptée à la situation des personnes. Le 115 est également en charge de l'orientation vers des services sociaux référents.
- La gestion et la régulation des places d'hébergement d'urgence. Le 115 assure le suivi de la disponibilité des places au sein des structures d'hébergement d'urgence.
- La coordination des acteurs sociaux présents autour des situations individuelles.
- La participation à l'observation sociale grâce à la production de statistiques concernant la connaissance du public, des demandes d'hébergement ainsi que des orientations.

Les chiffres clés du Pôle 115 :

254 873 appels reçus par le 115 sur l'année, soit une diminution de 45 % par rapport à 2020.

95 144 appels traités sur l'année. Soit une augmentation de 44 % par rapport à l'année passée.

37% de taux de décrochage en 2021 Celui-ci était de 14 % l'année précédente.

24 289 demandes d'hébergement formulées par les lignes du 115.

2 077 041 nuitées hôtelières, soit une augmentation de 34 % entre 2020 et 2021.

42 % des demandes d'hébergement pourvues concernent des ménages avec enfants mineurs.

Fonctionnement du 115

La plateforme du 115 est joignable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, 365 jours par an. Ainsi, 17 Techniciens d'Intervention d'Urgence Sociale (TIUS) se relaient afin d'assurer une continuité de service. Durant la période hivernale 2021 – 2022, l'équipe a été renforcée par 2 salariés. Trois assistantes administratives assurent le suivi des hébergements, le lien avec DELTA concernant le suivi qualité et les médiations, ainsi que l'élaboration de statistiques. Une référente MHL (Mission Hébergement Logement) en charge du suivi des demandes faites par le 115. Une référente périnatalité en charge des orientations vers les CHU dédiés

Deux coordinateurs sont également présents aux côtés des écoutants et assurent le lien avec les partenaires, les PASH et procèdent aux orientations vers les places pérennes.

Le 115 fonctionne selon un principe d'inconditionnalité. Cependant, la saturation des dispositifs d'hébergement entraînent une nécessité d'évaluer le degré de vulnérabilité et de hiérarchiser les demandes.

Depuis juillet 2021, le 115-94 doit procéder à une baisse des nuitées hôtelières. Conséquence des mises à l'abris imposées par le confinement de mars 2020, une augmentation massive de ces nuitées jusqu'à atteindre le chiffre de 6200 nuitées. L'objectif au 31 décembre 2021 étant d'atteindre 5858 nuitées.

Le seuil fixé a été atteint en temps voulu. Pour ce faire, il a été nécessaire de prioriser certaines prises en charge, notamment concernant le public victime de violences conjugales ou intra familiales, les femmes enceintes de plus de 3 mois ou sortantes de maternité. Il a également fallu affiner nos évaluations et nos critères de vulnérabilité, tout en respectant la dignité de la personne.

En priorité, l'écoutant du 115 recherchera une place en structure d'hébergement. Si aucune disponibilité ne correspond à la demande, une place en hébergement hôtelier pourra alors être recherchée pour les situations les plus vulnérables.

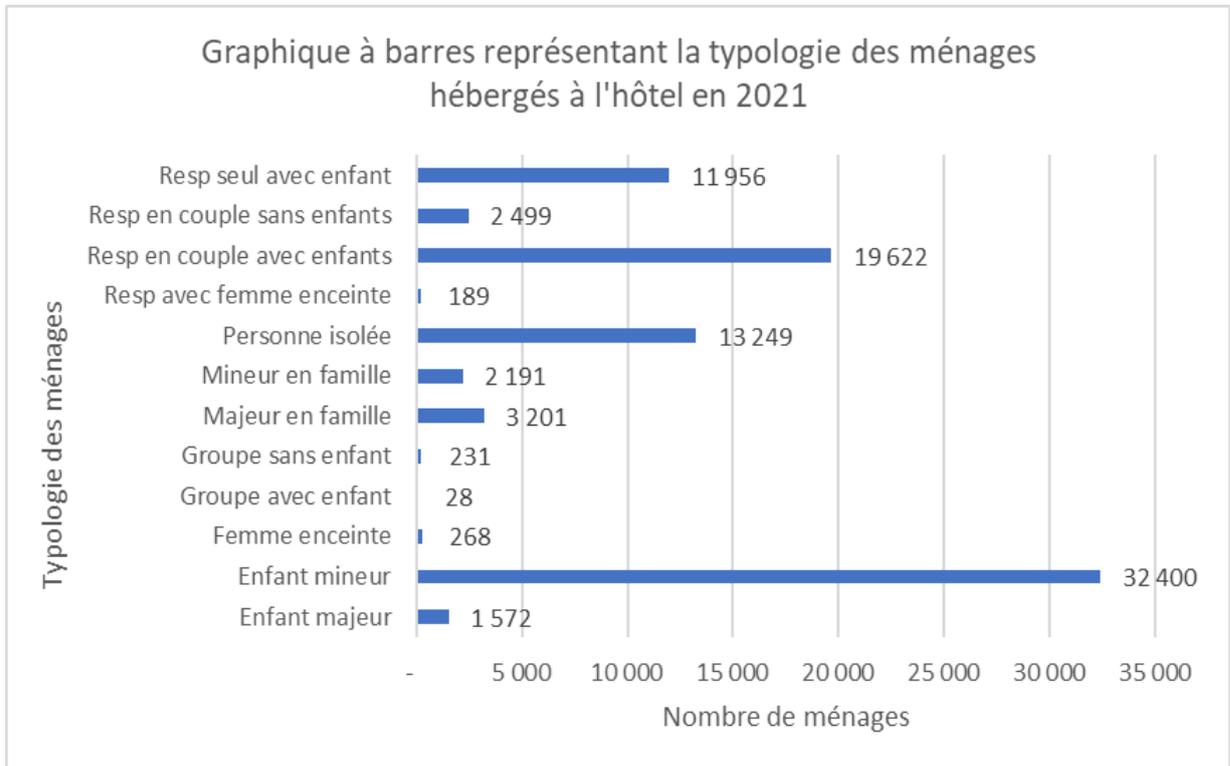
24 289
Demandes
d'hébergement

254 873
appels reçus

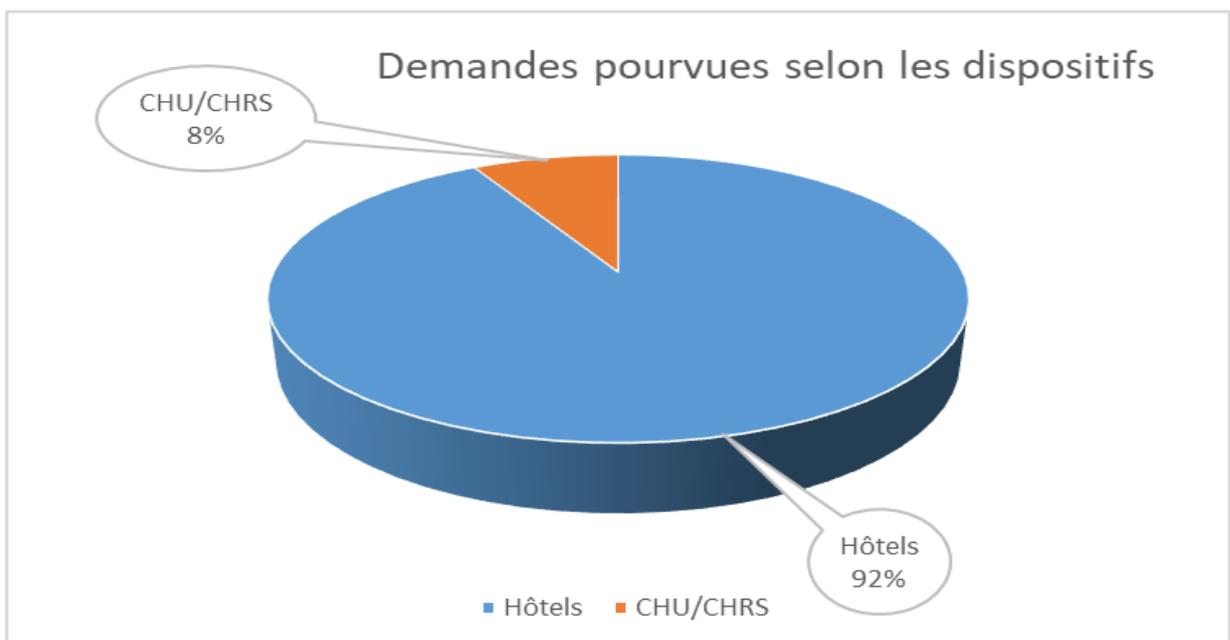
Le traitement des demandes d'hébergement

Selon les données de prise en charge rapportées par DELTA, sur l'année 2021, les enfants représentent plus d'un tiers des personnes concernées par une prise en charge hôtelière.

Il est à souligner le nombre important de personnes isolées prises en charge au sein des hôtels. Ce chiffre est conséquent aux mises à l'abri massives, survenues au titre de la crise sanitaire et qui se sont poursuivies sur l'année 2021, conformément aux directives de la circulaire du Ministre DE NORMANDIE.



Sur l'année 2021, le nombre de nuitées hôtelières a augmenté de 34 % par rapport à 2020, passant de 1 544 750 à 2 077 041 nuitées. Au cours de l'année, nous dénombrons encore 16 308 prises en charge à l'hôtel au motif de la crise sanitaire.



Le traitement des appels au 115

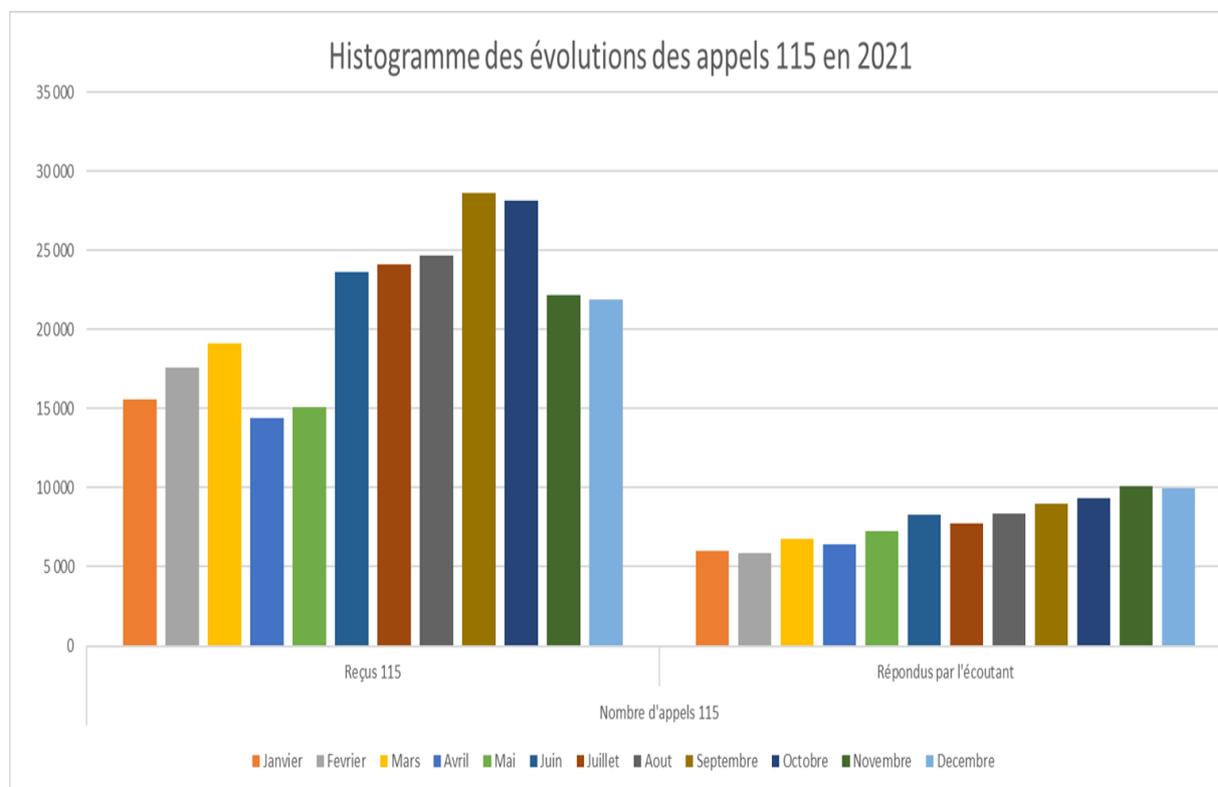
Alors que nous avons observé une augmentation de 3 % du nombre d'appels entre 2018 et 2019 et une hausse de 11 % entre 2019 et 2020, la tendance s'inverse entre 2020 et 2021, passant de 461 009, à 254 873 appels, soit une baisse du nombre d'appels de 45 %.

Cet écart est en partie expliqué, par le nombre considérable d'appels reçu durant l'année 2020, frappé de plein fouet par la crise sanitaire, entraînant une précarisation accrue de publics en situation de fragilité économique, professionnelle et sociale.

Nous observons toutefois, qu'avec un nombre d'appels reçus cette année, moins conséquent, nous avons un nombre d'appels traités plus important. 95 144 appels traités en 2021, contre 66 225 l'année passée. Par ailleurs, les équipes du 115 ont pu être renforcées, en 2021, d'un ETP supplémentaire en coordination ainsi que de deux ETP en renfort sur la période hivernale.

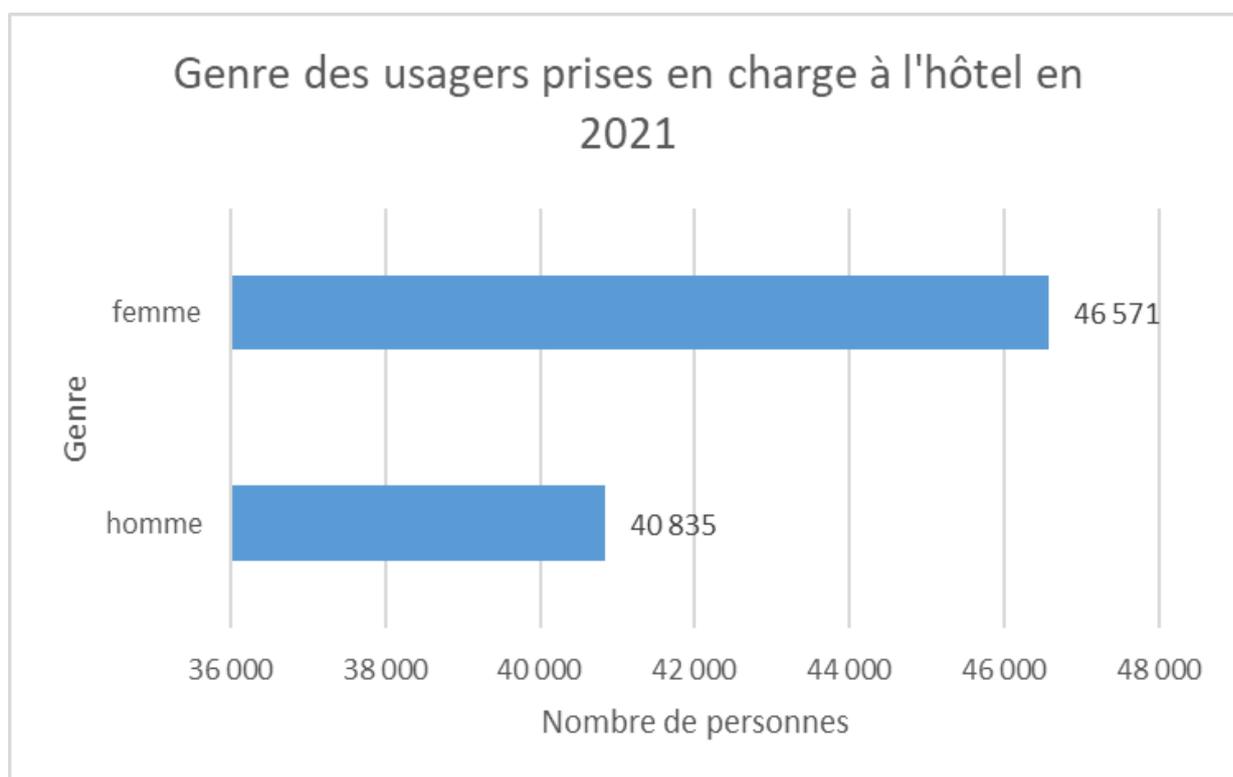
En conclusion, le taux de décrochage, équivalent au nombre d'appels traités sur le nombre d'appels reçus est de 37 % cette année. Il était de 14 % sur l'année 2020.

Le temps d'attente moyen pour joindre un écoutant est de 28 minutes sur l'année 2021.



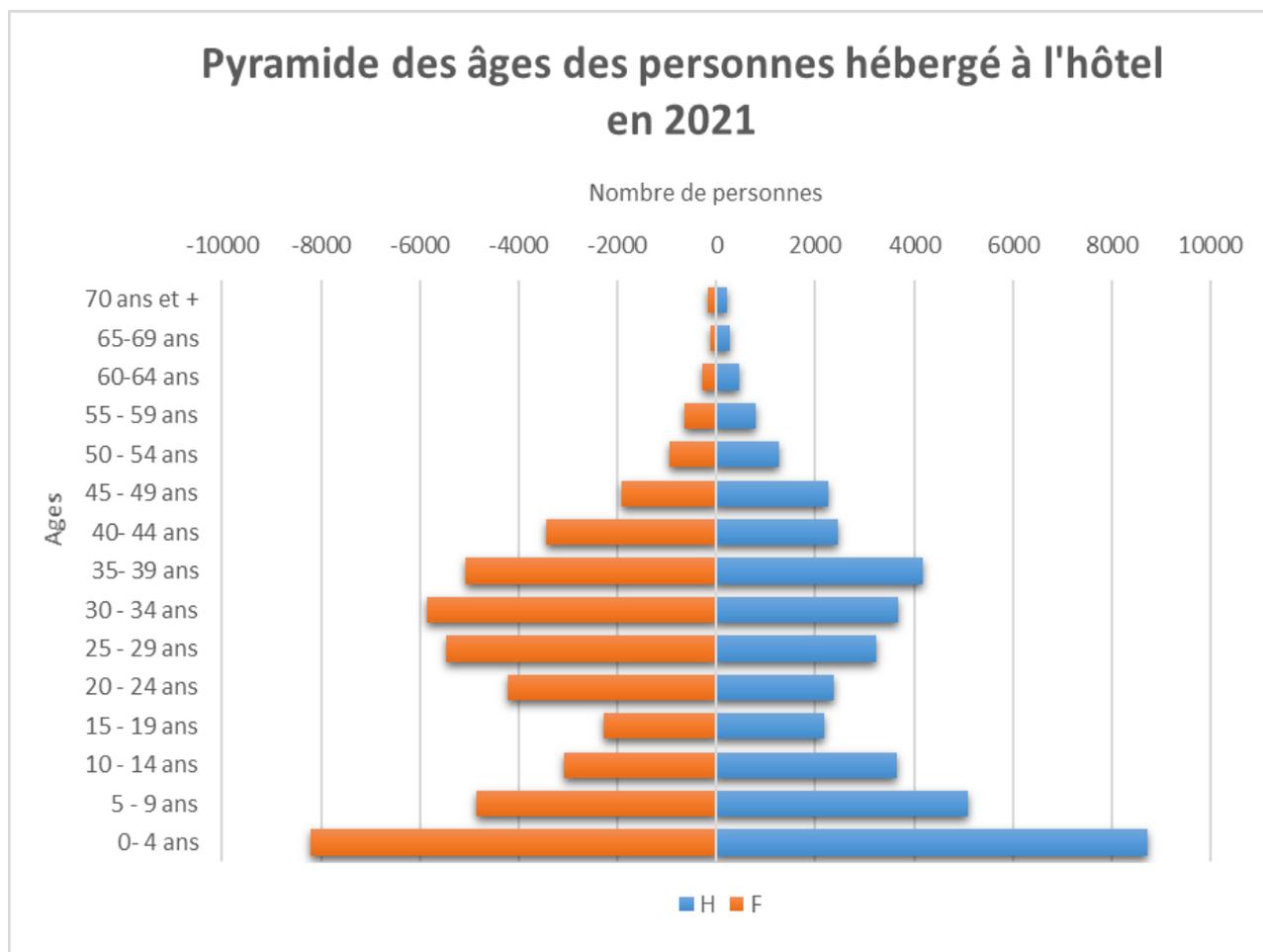
Le Public à l'hôtel

- Le genre



Les femmes sont plus nombreuses à l'hôtel sur l'année 2021, puisqu'elles représentent plus de 53 % des personnes hébergées, soit 46 571 femmes.

- Les âges



Cette pyramide des âges des personnes prises en charge à l'hôtel met en évidence la prépondérance d'enfants entre 0 - 4 ans. Pour le public hommes, les usagers de 70 ans et plus sont les moins présents à l'hôtel.

La moyenne d'âge des femmes à l'hôtel est de 23 ans et 7 mois, quand celle des hommes est de 22 ans et 8 mois.

Nous observons donc, que le public hébergé à l'hôtel est relativement jeune. En effet, 50 % des femmes prises en charge, ont au maximum 25 ans et 75 % ont au maximum 35 ans. Cette tendance est sensiblement la même pour les hommes, puisque 50 % ont au maximum 21 ans et 75 % ont au maximum 36 ans.

Personnes victimes de violence

Face à l'urgence que représentent ces situations de violences conjugales et intrafamiliales, les équipes du 115 mettent tout en œuvre pour agir le plus rapidement sur ces situations qui sont considérées comme prioritaires. Pour garantir la meilleure prise en charge possible de ces ménages, le 115 dispose d'un travailleur social référent.

Ainsi, pour chaque personne, déclarant une situation de violences conjugales ou intrafamiliales, un dossier est instruit en vue d'une prise en charge sur une structure d'hébergement d'urgence (à savoir le CHU Marielle Franco géré par l'AUVM et le CHU Olympe de Gouges géré par la Croix-Rouge Française). En parallèle de ce dossier, une demande de prise en charge en hôtel est systématiquement initiée dans l'éventualité d'un manque de disponibilité sur ces dispositifs.

Rôle de la référente PVV au 115 :

La référente public victime de violences au 115 réceptionne, évalue, oriente et réalise le suivi relatif à l'hébergement de toute personne sollicitant le 115 dans le cadre du protocole PVV.

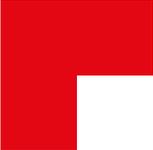
Elle est également un soutien aux écoutants dans le cas de situations complexes, et est en charge du maillage partenarial sur cette thématique

La référente public victime de violences est présente du lundi au vendredi sur des horaires de journée. Le reste du temps, l'ensemble de l'équipe des écoutants du 115 réalise la continuité de l'accueil téléphonique et la mise à l'abri. L'évaluation est faite en aval par la référente.

Les missions attendues sur le poste requièrent une formation et des connaissances sur le sujet des mécanismes de la violence, mais aussi sur l'articulation des partenariats nécessaires à cet accompagnement spécifique. De nombreux professionnels interviennent ainsi dans l'accompagnement des personnes victimes de violences. Une bonne connaissance du territoire, des structures partenaires est indispensable.

La création de ce poste a été motivé par la Politique Départementale en la matière .

Le département du Val-de-Marne (EDS, MHL), les associations et structures spécialisées locales (CIDFF, Tremplin 94, CHU AUVM, CHU Croix-Rouge) sont actuellement les principaux interlocuteurs du 115 dans l'accompagnement du public victime de violences. D'autres partenariats sont en cours de création, notamment les structures faisant partie du schéma départemental d'aide aux victimes comme l'APCARS SAJIR et APCE94.



Chiffres clés 2021 PVV:

578 familles ont été prises en charges sur le département ce qui représente **1045 personnes**.

Prises en charge à l'hôtel des femmes victimes de violences : **505 familles pour 885 personnes**. Ces données nous ont été fournies par DELTA, qui depuis janvier 2021 est en charge des réservations hôtelières.

73 familles pour 160 personnes ont pu être orientées sur les structures d'hébergements d'urgences dédiées, Olympe de Gouges et Marielle Franco.

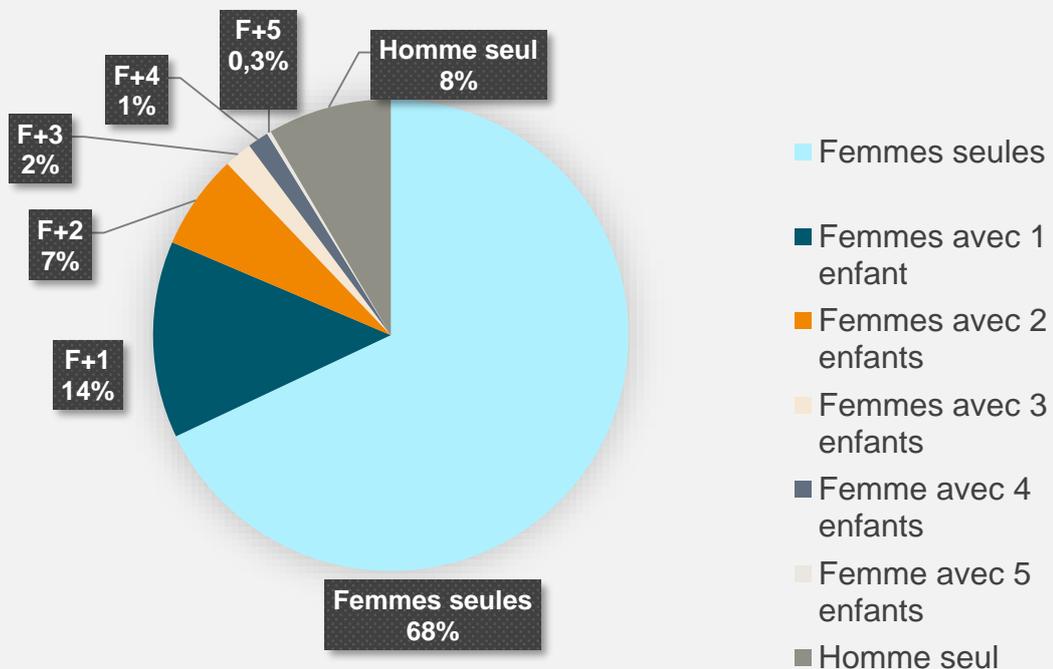


En 2021, l'essentiel des demandes d'hébergements pour des femmes victimes de violences concernent des femmes seules ou avec enfant(s).

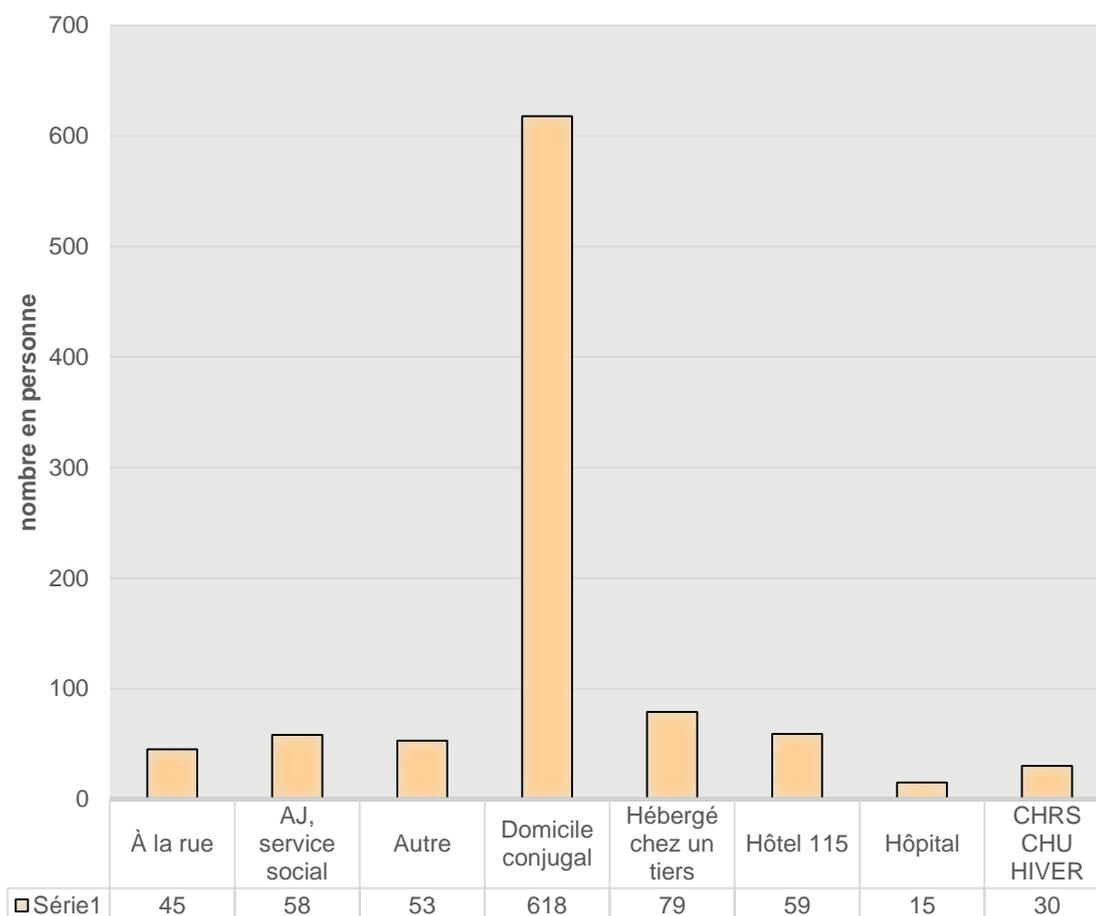
En effet, sur les 1045 PEC, 710 concernent des femmes seules et 247, des femmes avec enfants

| | |
|------------------|-------------|
| Femmes seules | 710 |
| Femmes 1 enfant | 141 |
| Femmes 2 enfants | 68 |
| Femmes 3 enfants | 20 |
| Femmes 4 enfants | 15 |
| Femmes 5 enfants | 3 |
| Hommes seuls | 88 |
| TOTAL | 1045 |

Composition des ménages PVV 2021

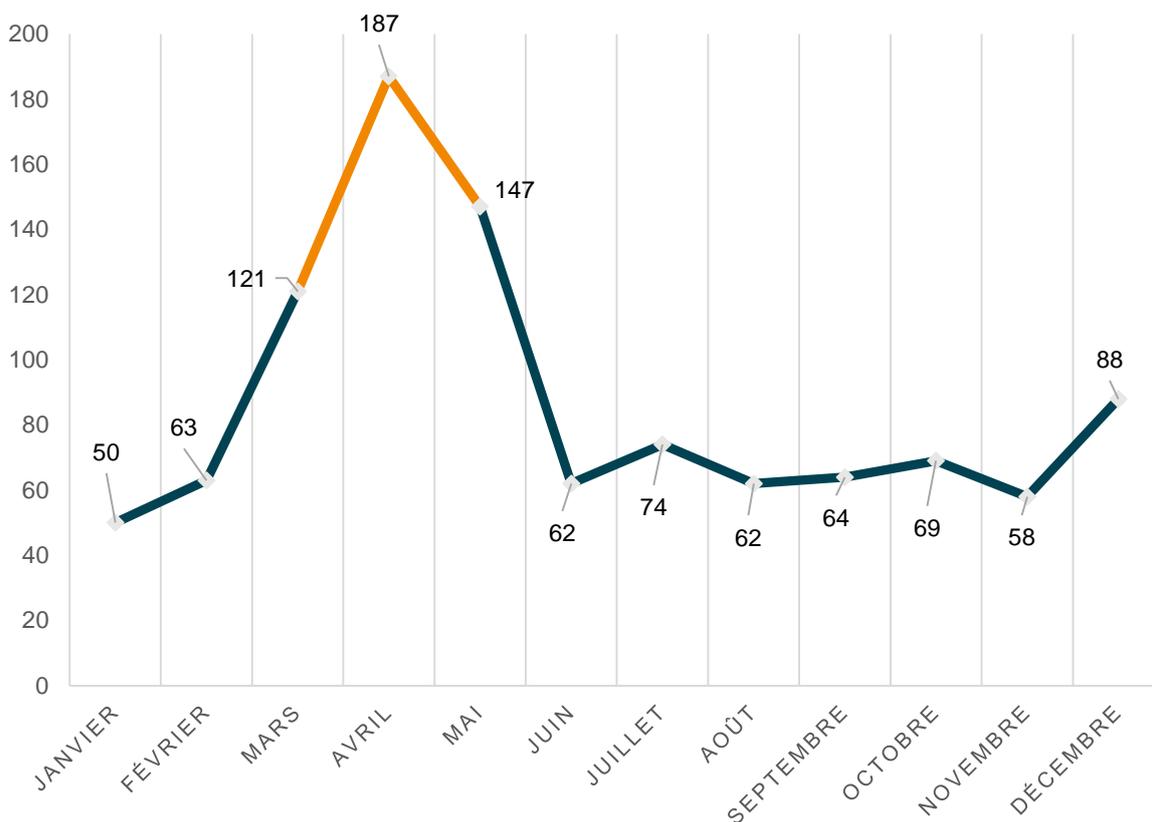


Situation au moment de la demande d'hébergement



Fort est de constater 65% des personnes sollicitant le 115 au titre des violences l'on fait dans une volonté de quitter le domicile conjugal. Il est donc primordial que nos équipes soient réactives dans la prise en charge et l'évaluation de ces situations dans un souci de protection, puis afin d'éviter le retour au domicile.

Demandes d'hébergements par mois



On remarque ici la forte hausse des demandes (et donc des violences) pendant le trimestre mars-avril-mai. Ces hausses s'inscrivent dans un nouveau contexte de confinement, mais aussi de communication importante en matière de prévention.

Périnatalité

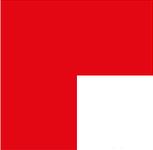
Les inégalités sociales ont tendance à s'accroître. Plusieurs études ont mis en évidence un lien entre la situation sociale, la santé et l'accès aux soins, tant pour la population générale que pour les femmes enceintes. En ce qui concerne ces dernières, des soins plus souvent insuffisants et en inadéquation avec les recommandations ont été relevés, ainsi qu'une plus grande fréquence de complications de la grossesse, telles que la prématurité et les troubles de la croissance fœtale.

Près de 30 % des femmes en situation de précarité n'ont pas bénéficié des huit consultations prénatales recommandées (celles-ci étaient principalement assurées par un professionnel de santé du secteur public ou travaillant dans un service de Protection maternelle et infantile [PMI]) et moins de 19 % n'ont pas eu d'entretien prénatal précoce, alors que ce dernier peut permettre de repérer précocement des problématiques médico-psychosociales pour proposer la prise en charge la mieux adaptée aux besoins de la femme et/ou du couple (*Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm), Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees). Enquête nationale périnatale. Rapport 2016*)

Face à ce constat, désignant les situations de précarité comme un facteur de risque médical supplémentaire, l'Etat, ainsi que les professionnels des secteurs sanitaire et social ont souhaité développer une réflexion autour de la prise en charge des femmes enceintes ou sortant de maternité, permettant un repérage, via le 115, des vulnérabilités constitutives de ces situations dans leur pratique quotidienne.

Sur le Département, 39 places spécifiques, dédiées à ce public, ont été créées et un poste de référente périnatalité, financé au sein du 115 en octobre 2021. Outre, le cadre de mise à l'abri d'urgence, dans un premier temps, au sein des hôtels sociaux, ce dispositif se devait d'inscrire ces familles, dans un parcours d'accompagnement et de stabilisation de l'hébergement.

Par conséquent, le référent périnatalité, assure l'étude des dossiers transmis par le 115, le suivi des orientations vers les structures dédiées, puis le suivi des sorties de ces dispositifs vers les structures adaptées aux situation familiales.



Il existe deux structures spécialisées dans l'accueil de public Femmes enceintes et Femmes sortantes de maternité (FE et FSM) sur notre département du Val-de-Marne :

- CHU COALLIA à Villeneuve Saint Georges, Valenton, Créteil et Villejuif (16 places)
- CHU UFSE à Cachan (23 places)

Sur le derniers trimestre 2021, ce sont 13 ménages qui ont été orientés sur le CHU UFSE et 3 ménages sur le CHU COALLIA. Les orientations se font au fil de l'eau, en fonction des ouvertures progressives des places dédiées.

D'après les données fournies par Delta, en 2021, 1 110 familles (2 447 personnes) ont été prises en charge à l'hôtel, au titre de la périnatalité (femmes enceintes ou femmes sortantes de maternité).



Accompagnement des réfugiés (BPI) pris en charge en hôtel

Ce service d'accompagnement des réfugiés (BPI) pris en charge à l'hôtel, a pour mission de mettre en œuvre un accompagnement social global auprès de 80 ménages bénéficiaires d'une protection internationale, hébergés en hôtel par le SIAO 94.

Le projet, financé par la DDCS du Val de Marne a pour vocation de renforcer l'inclusion de ce public dans la cité, en lui apportant les clés de la compréhension de notre société afin de lui permettre d'accéder aux droits communs.

Cette action est menée par deux travailleurs sociaux, particulièrement attentifs à la fluidité des parcours résidentiels et à la sortie du dispositif hôtelier, et d'une professeur de FLE.

304 personnes
accompagnées
118 ménages réfugiés

Durant l'année 2021, 118 ménages, ont été accompagnés, soit un total 304 personnes.

En effet, bien que la mission soit dédiée à l'accompagnement des personnes statutaires, celle-ci ne peut être considérée comme un acteur individuel, indépendamment de ses liens familiaux. Au contraire, pour une cohérence et une efficacité de l'accompagnement, la personne doit être prise en compte dans sa globalité, c'est-à-dire, au sein de sa sphère familiale.

Fonctionnement

Rencontre & Accompagnement Individualisé - Le premier entretien est organisé à l'hôtel. Par la suite, les entretiens individuels ont lieu, soit à l'hôtel soit au bureau au sein des locaux du SIAO 94. Les familles sont rencontrées une fois par mois à minima, dans le cadre d'entretien individuel ou d'accompagnement pour réaliser des démarches particulières (CAF, préfectures, mairies, associations diverses).

Un **contrat d'engagement réciproque** permet de négocier et déterminer avec le ménage les objectifs réalisables vers lesquels tendre au travers de l'accompagnement social. La durée de prise en charge sur ce dispositif n'est pas limitée dans le temps. Cet accompagnement prend fin lors de la fin de prise en charge de l'hébergement par le 115.



La personnalisation de l'accompagnement est un véritable enjeu pour les professionnels. Derrière des similitudes telles que la provenance du même pays, des récits de vie souvent jalonnés de ruptures, de deuils, de séparations, chaque trajectoire de vie d'une famille est unique. L'accompagnement se doit de l'être aussi afin de permettre de valoriser les potentialités de chaque personne et de la placer au centre de son projet.

Apprentissage de la langue française - La problématique récurrente de la langue française nous a conduit à développer l'activité du service par le recrutement d'un professeur de Français Langue Etrangère. Ceci dans l'objectif de lever les freins à l'insertion sociale et professionnelle. Environ une quinzaine de personnes ont bénéficié de l'accompagnement cette année.

Un partenariat fort et à développer – Cette action prend appui sur le développement de partenariats institutionnels : CAF, CPAM, Préfecture, DRIHL, OFII, mais également sur des partenaires associatifs.

Nous sommes en lien avec action-emploi réfugiés et AGIR, le but étant de favoriser l'insertion professionnelle qui est actuellement le frein à l'insertion le plus important que nous rencontrons.

Freins à l'insertion

De nombreux freins à l'insertion, apparaissent au cours de ces accompagnements, tels que l'insertion professionnelle, le mode de garde, l'isolement, la situation familiale, la situation administrative, la santé, les ressources et la barrière de la langue.

L'insertion professionnelle reste néanmoins le frein le plus conséquent lors de nos accompagnements. Il est important de noter dans la plupart des situations, certaines de ces problématiques se surajoutent. Elles sont donc plus ancrées et nécessitent une véritable énergie et mobilisation du ménage pour les résorber.

Sorties du dispositif et orientations

L'emplacement de cette action au sein du SIAO 94 est un atout majeur pour l'équipe qui a une connaissance précise des dispositifs d'hébergements d'urgence, d'insertion et de logement du département et maîtrise le principe d'orientation. Outre son travail pour lever les freins récurrents à l'accès au logement, elle est en lien permanent avec les équipes du 115 et du pôle orientation du SIAO 94 et peut les solliciter directement en cas de besoin.



Outre cet ancrage dans le fonctionnement même du SIAO 94, l'accompagnement social de proximité est un levier très important pour lever les freins à l'insertion sociale des personnes.

Ainsi, en 2021, l'accompagnement social mené et la mobilisation de chaque ménage dans une dynamique d'insertion a permis d'orienter 66 ménages vers des dispositifs d'hébergements, d'insertion ou de logement. C'est en SOLIBAIL que ces ménages sont le plus orientés, avec près de la moitié des orientations totales.

| TYPE DE DISPOSITIF | NB DE MENAGE ORIENTES |
|---------------------------|------------------------------|
| Logement de droit commun | 8 |
| Résidence sociale | 0 |
| SOLIBAIL | 31 |
| ALTHO | 4 |
| CHRS | 12 |
| CHU | 4 |
| RHVS | 3 |
| Sortie volontaire | 4 |
| TOTAL | 66 |

Le Pôle Orientation

Le Pôle Orientation est chargé de centraliser, gérer et organiser la demande et l'offre d'hébergement d'insertion et de logement de transition du contingent de l'Etat.

Cette action est effectuée à travers l'outil de gestion et de renseignement de l'activité par le biais du Système d'Information SIAO. Le travailleur social (prescripteur), en concertation avec l'utilisateur, émet une demande d'orientation via le SI SIAO basée sur une évaluation sociale.

Après réception de la demande par le pôle orientation, une attestation est remise au demandeur et le référent social informé.

Le dossier est ensuite vérifié en vue de son passage en Commission d'Orientation.

Cette commission permet une étude collégiale de la demande afin de préconiser une orientation en structure (opérateur) adéquate. Le demandeur et son référent sont alors informés de l'orientation définie en commission. La demande reste active jusqu'au positionnement de l'utilisateur sur une place adaptée.

4854 demandes insertion reçues correspondantes à 5936 personnes.

3875 demandes ont été validées en commission d'orientation en 2021

2609 demandes sont inscrites en liste d'attente sur les dispositifs insertion (CHRS, FJT, Résidence sociale, résidence accueil, pension de famille),

595 places déclarées sur les structures existantes

1379 ménages (1746 candidats) ont été orientés vers les structures déclarant des places.

380 ménages admis en structure soit 28 % d'admission.

1731 labellisations SYPLO effectives après examen.

258 ménages ont été admis dans ces logements (soit 18 % de plus qu'en 2020).



Missions du Pôle Orientation

Le pôle orientation a pour mission de centraliser, traiter les demandes et assurer l'adéquation entre l'offre et la demande d'hébergement insertion et de logement du contingent Etat. Le pôle se fixe les objectifs suivants :

- Assurer une adéquation entre la demande et l'offre, dans l'optique d'une solution d'habitat alternative ou pérenne pour le demandeur ;
- Tendre à la fluidité des parcours des ménages ;
- Positionner le SIAO comme acteur majeur, dans un objectif « de la rue au logement ».

Fonctionnement du Pôle Orientation

Les demandes SI SIAO, de labellisation SYPLO, demandes PDALHPD transmises au service sont enregistrées quotidiennement par les assistantes administratives et étudiées par les travailleurs sociaux, tout public et dispositif confondu.

Il s'agit également de recevoir et enregistrer quotidiennement les déclarations de places transmises par les structures d'hébergement.

Ce fonctionnement en guichet unique permet une réactivité dans le traitement des demandes et des orientations, puisque la charge de travail est répartie entre l'ensemble des collaborateurs.

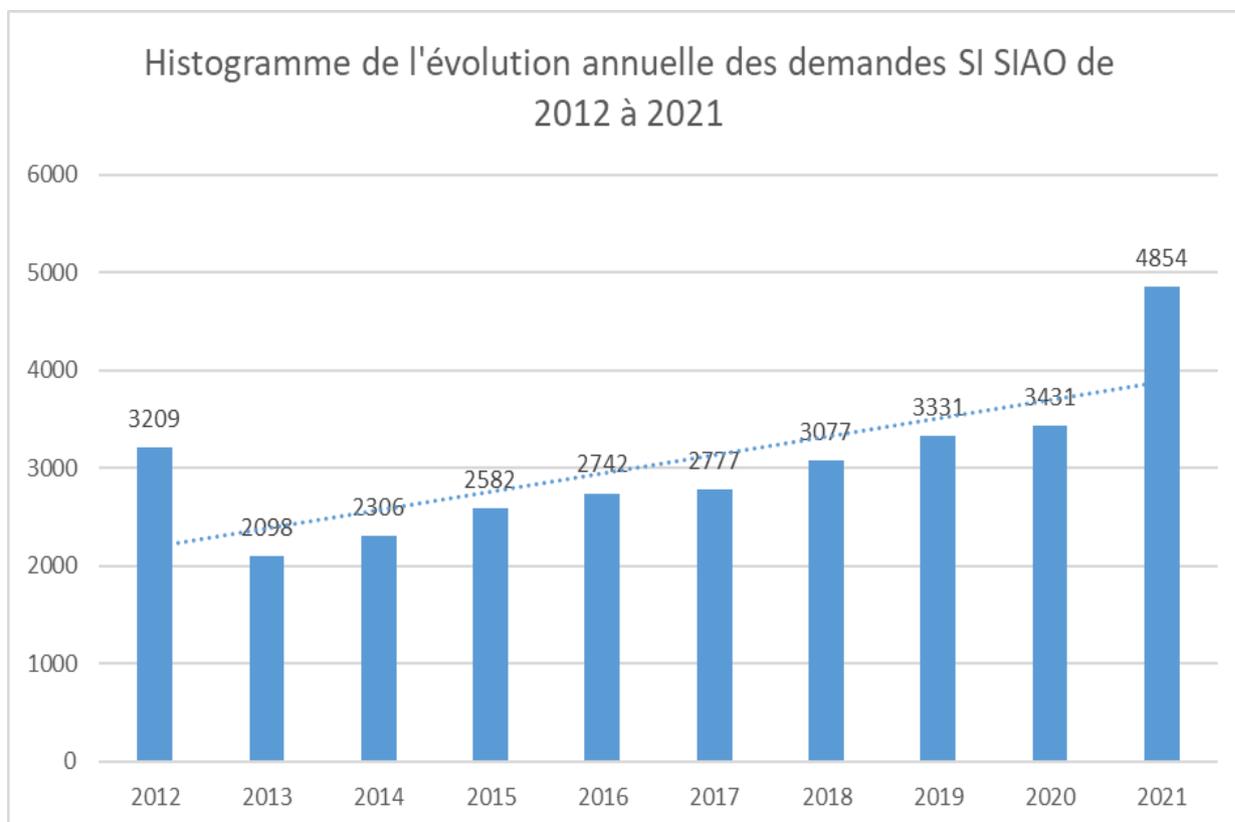
Pour mener à bien cette mission, ce service se doit de fluidifier et renforcer leurs échanges avec les prescripteurs et structures.

Le SIAO se positionne ainsi comme un acteur soutenant auprès des acteurs du secteur.

Une fois le traitement de la demande SI SIAO, le dossier est traité en commission d'orientation. Ces commissions ont lieu mensuellement, sont co-animées avec la DRIHL 94 et sont ouvertes à l'ensemble des partenaires du secteur AHI qui sont invités selon un planning prédéfini. Une fois le dossier traité dans cette commission, la préconisation est validée. Le dossier est alors positionné en liste d'attente, sur le dispositif adéquat.



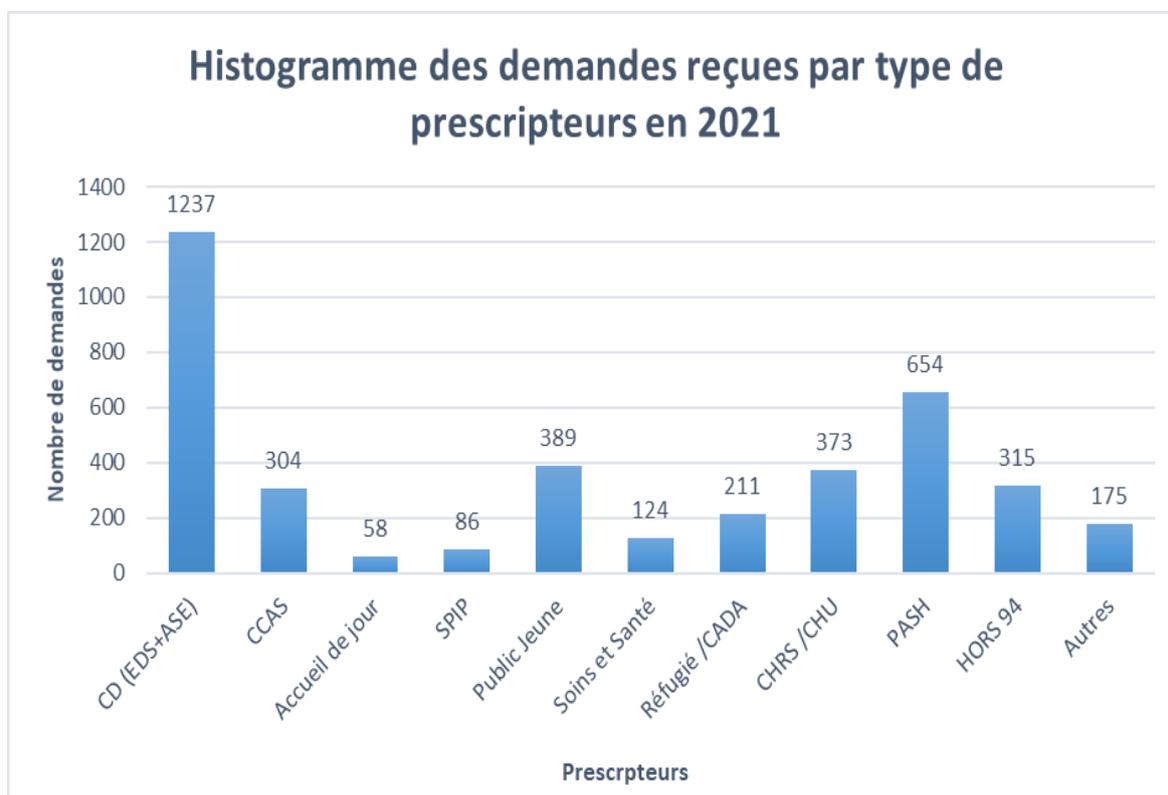
Demandes SI SIAO :



A la lecture de cet histogramme, nous pouvons constater que le nombre de demandes d'orientations reçues par le SIAO a évolué de façon significative entre 2020 et 2021 alors qu'il était, auparavant, plutôt progressif, voir stable.

L'année 2021 marque un rebond des demandes, 41 % d'augmentation par rapport à 2020, certainement dû à une reprise d'activité concentrée sur un temps donné, à l'issue des gros confinements survenus entre mars 2020 à mars 2021. Par ailleurs, la mise en œuvre des PASH a permis une visibilité de proximité des situation des ménages pris en charge à l'hôtel, engendrant, ainsi, l'évaluation fine de leurs situations et de leurs besoins.

Prescripteurs des demandes SI SIAO :



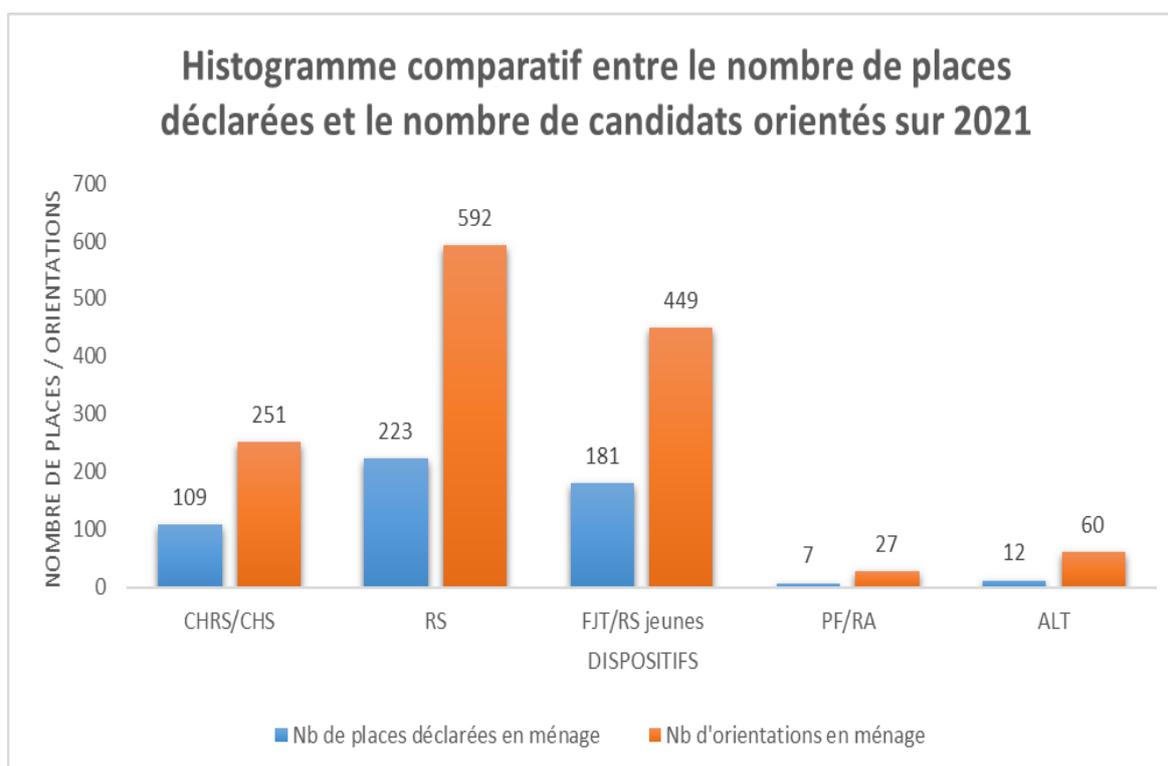
Nous constatons sur cet histogramme que le Conseil Départemental du Val-de-Marne est le principal prescripteur de demandes SI SIAO, avec 1 237 demandes équivalentes à 32 % des demandes totales pour l'année 2021.

Il est à noter que les demandes pour les publics spécifiques tel que les personnes rencontrant des pathologies (Établissements de santé) et les personnes sortantes de détention (SPIP) représentent 5,3 % des demandes. Le public jeune représente quant à lui 10 % des demandes et 5,4 % concernent des personnes réfugiées.

Ces « publics spécifiques » représentent presque 21 % du total des demandes.

Les orientations :

Le graphique ci-dessous est représentatif du rapport entre le nombre de places déclarées et le nombre de candidats orientés sur l'année 2021.

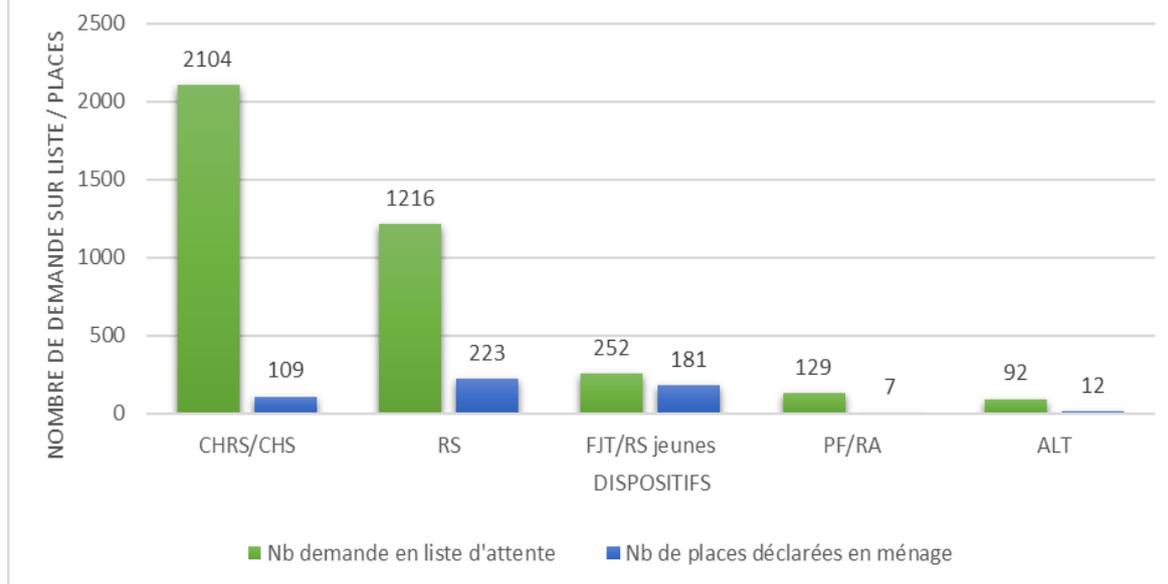


Le nombre total de places déclarées est de 532 (en ménage) sur l'année 2021. Lorsque, dans le même temps, le Pôle orientation a positionné 1 379 ménages.

En moyenne, sur l'ensemble des dispositifs, pour une place déclarée, nous proposons 2.6 orientations.

Il nous semble essentiel de mettre en évidence le comparatif entre le nombre de demandes en **liste d'attente, et le nombre de places déclarées, par dispositif**. Ceci permet une lisibilité précise des durées moyennes d'attente avant orientation, selon les dispositifs et, par conséquent, l'état de la fluidité d'hébergement sur le Département.

Histogramme comparatif entre le nombre de demandes en liste d'attente et le nombre de places déclarées



De manière générale, nous pouvons constater un décalage important entre les vacances de place et les demandes en liste d'attente, tous dispositifs confondus.

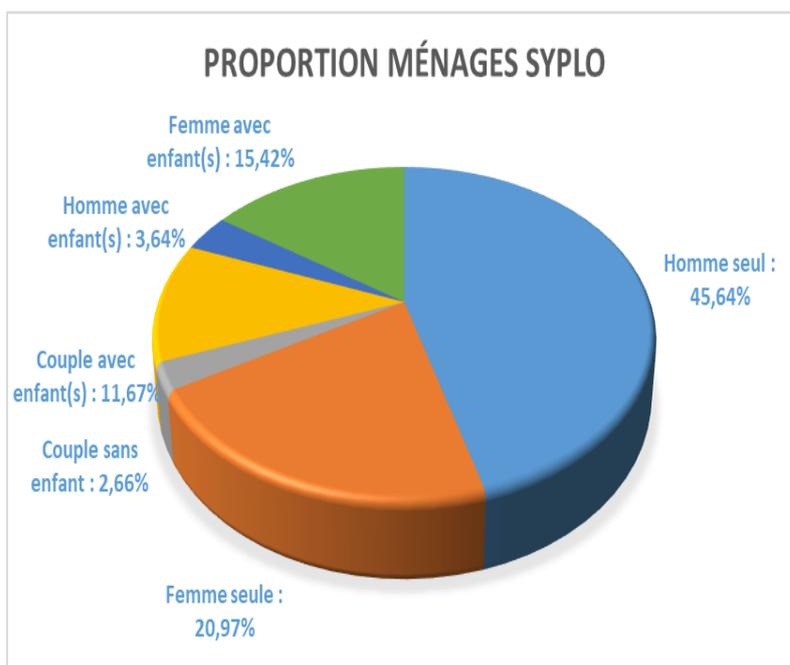
La labélisation SYPLO

Sur l'année 2021, 1 731 ménages (soit 3 000 personnes) ont acquis la labellisation SYPLO contre 711 labellisations en 2020.

Sur ces 1 731 ménages labellisés, cinq l'ont été via la fiche prioritaire PDALHPD rédigé par un travailleur social de secteur et non pas le travailleur social qui suit la famille en hôtel ou en structure d'hébergement.

Les hommes seuls représentent la plus grande part des labellisations en ménage sur l'année 2021.

Les femmes seules, constituent un peu plus de 20 % des labellisations sur l'année.



Propositions de logements

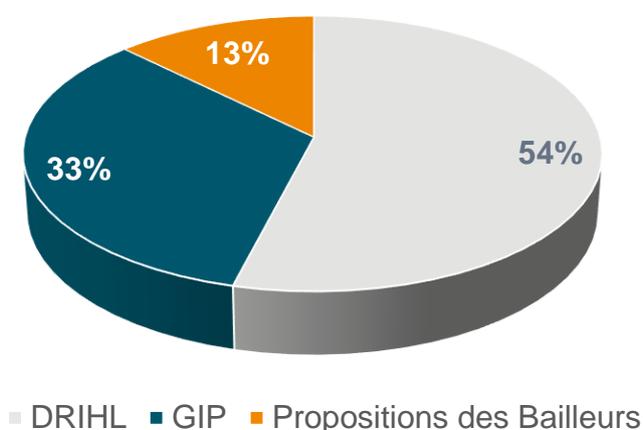
Les propositions de logement contingent Etat, sont transmises au Pôle Orientation du SIAO94 par les bailleurs, opérateurs et services de l'Etat.

Le SIAO94 a reçu **326** propositions de logement sur l'année 2021.

Il reste en soutien technique si nécessaire auprès de la structure, du ménage et du bailleur.

Sur les 326 propositions de logements reçus cette année, nous avons eu la confirmation de 182 baux signés, les 144 autres sont à ce jour sans retour d'informations.

Pour rappel le SIAO ne positionne pas directement sur les logements de droit commun, de ce fait nous ne sommes pas en mesure aujourd'hui d'assurer le suivi de l'effectivité des entrées des ménages sur les logements.



Le dispositif SOLIBAIL

Ce dispositif correspond à des logements-passerelles, gérés selon le principe de l'intermédiation locative. Ils permettent 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. Il s'agit d'un parc de logements appartenant à des propriétaires privés.

Le SOLIBAIL est un dispositif de sous-location financé par l'Etat depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du « *Logement d'abord* ».

Ce dispositif vise à l'insertion vers le logement de droit commun. Il s'adresse à des familles qui s'inscrivent dans un parcours « d'accès à » et « d'accompagnement vers » un logement autonome. Il a pour objectif de contribuer principalement à la résorption des nuitées hôtelières des ménages mis à l'abri par les Plateformes 115 des SIAO. La Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) a défini le référentiel de critères d'éligibilité et d'orientation.

**197 PLACES
DECLAREES**

**175
CANDIDATURES
TRANSMISES**

117 ENTREES



L'OBSERVATOIRE SOCIAL



Veiller sur notre territoire

L'observation sociale est l'une des missions du SIAO. Les travaux de l'observatoire sont en lien avec l'ensemble des pôles du SIAO.

Ils concernent principalement deux axes étroitement liés : l'identification du besoin à travers la connaissance du public demandeur (profil, problématiques, trajectoires) et la connaissance de l'offre départementale pour les dispositifs d'hébergements / logements adaptés (les types de structures, leurs localisations, le public accueilli,..)

L'Observatoire a donc un rôle transversal d'appui à l'ensemble des services du SIAO ainsi qu'aux différents partenaires extérieurs.

En 2021, l'observatoire a mené des travaux à l'échelle départementale et régionale.



TRAVAUX A L'ECHELLE DEPARTEMENTALE

- Elaboration du suivi de l'activité Orientation – Urgence
- Evaluation du besoin d'hébergement à travers les demandes inscrites dans les listes actives du SIAO pour transmission aux services de l'Etat
- Production d'un rapport de l'observatoire sur le public demandeur du dispositif pension de famille
- Travaux sur les indicateurs de l'activité 115
- Réponse aux enquêtes et sollicitations diverses: bilan hivernal, public jeune, demandeurs d'asile...
- Publication de cartographies et d'outils divers: carte des accueils de jour, CHR, CHU et CHS, carte des structures de logement adapté.
- Production de divers outils de communication

TRAVAUX A L'ECHELLE REGIONALE

- Participation aux groupes de travail animés par l'OFPRUH : Grille d'Observation Sociale, Durée moyenne de séjour, Refus
- Création du contingent ADOMA sur le SI-SIAO
- Travail sur les motifs de refus en vue d'une proposition d'items sur le SI SIAO et SI 115
- Participation aux ateliers thématiques de la DIHAL concernant les prochaines évolutions du SI-SIAO

Le déploiement du système d'information SI SIAO – SI 115

La mission du déploiement de l'application SI SIAO est parallèle à la mission de l'observatoire sociale. Le SI qui est depuis octobre 2021 administré par la Direction Interministérielle de l'Hébergement et l'Accès au Logement (DIHAL) est un outil qui a subi de nombreux changements. Sa bonne manipulation offre une garantie de suivi du parcours de la demande de l'utilisateur, mais assure également une fluidité de l'offre et de la demande des places d'hébergements/logements adaptés financés par l'Etat.

C'est en ce sens que l'Observatoire propose des formations à l'utilisation du SI-SIAO. Qu'il s'agisse de nouveaux utilisateurs qui n'ont jamais utilisé l'outil, ou bien d'opérateurs initiés qui ont des difficultés à saisir leur demande, l'observatoire se porte garant d'une pratique optimale du SI par tous ses utilisateurs.

➤ Formation des prescripteurs de demandes

La totalité des demandes communiquées au SIAO est transmise via l'application SI SIAO.

Dans un contexte de crise sanitaire nous avons décidé de mettre en place des sessions de formations à distance (visio). Ainsi depuis février 2021 nous proposons deux formations prescripteurs par semaine

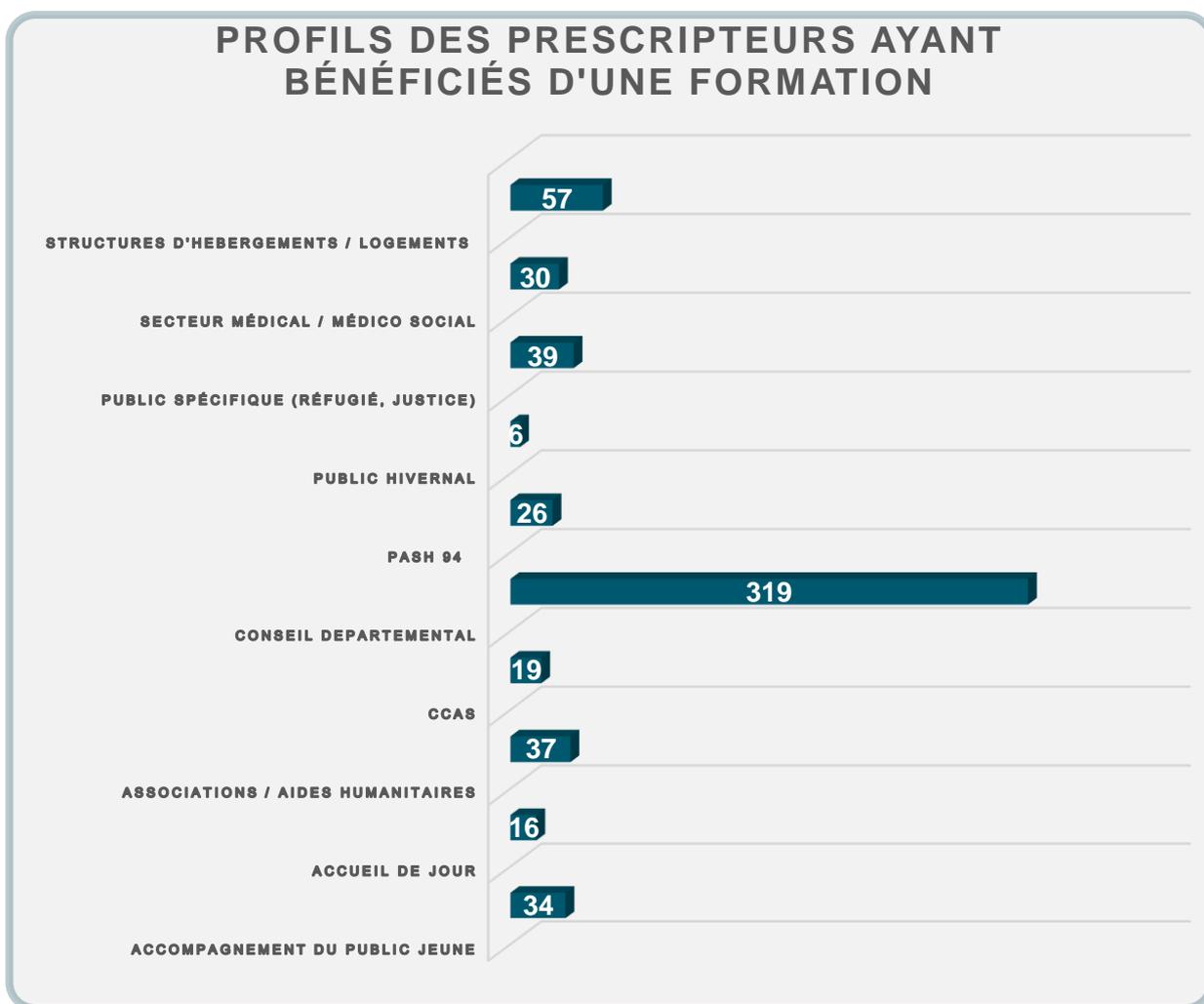
Le contenu non-exhaustif des formations est le suivant :

- Présentation générale du SIAO 94 et du SI SIAO
- Recherche / création d'un ménage
- Renseigner l'évaluation sociale
- Création et transmission d'une demande avec un regard sur les préconisations
- Gestion des retours fait par le SIAO



Au-delà de l'aspect technique de manipulation de l'outil, ces formations permettent de rappeler aux partenaires sociaux le fonctionnement du SIAO et son articulation avec le SI SIAO (préconisation, transmission et complétude de la demande, commission d'orientation, inscription en liste d'attente, délais d'orientation, offre départementale...). Ces formations représentent donc un espace de rencontre et d'échange entre le SIAO et les différents acteurs sociaux.

Au total sur l'année 2021 nous avons formés 561 prescripteurs de demandes d'insertion sur le département :



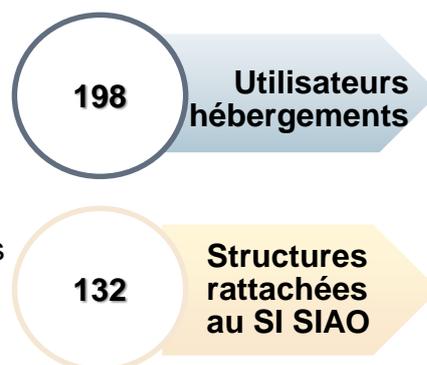
Accompagnement des structures d'hébergement-logement à la mise à jour de leurs données

L'accompagnement des structures dans la mise à jour de leurs données sur le SI SIAO est une des prérogatives de l'observatoire.

- La demande de la structure suite au départ de la personne référente du SI SIAO.
- L'initiative de l'observatoire lorsque sont identifiées des difficultés dans la gestion des données par une structure.

Dans le cadre d'une création de structure, le chargé de mission appuie le gestionnaire de la structure dans la création des logements du contingent préfectoral qui sont régulés par le SIAO. Le contenu non-exhaustif de cet accompagnement est le suivant :

- Présentation générale du SIAO et de son articulation avec le SI SIAO
- Remplissage des données relatives à la structure (informations générales, public accueilli...)
- Gestion du patrimoine : création des bâtiments et des places, modification des caractéristiques des places, suppression ou désactivation d'une place
- Peuplement des places à partir des orientations faites préalablement par le service insertion et des pseudo-demandes pour les logements repris
- Notification des refus, des entrées et sorties



➤ Assistance téléphonique et par mail

L'Observatoire social propose également une assistance aux utilisateurs du SI SIAO, que ce soit par mail ou par téléphone, afin de leur permettre de gérer leurs difficultés. Les principales difficultés concernent : la création / réactivation des identifiants, la création / transmission / modification d'une demande.

Etudes par l'observatoire du public réalisant une demande d'hébergement SI SIAO

Dans le cadre de l'observation sociale, le SIAO 94 utilise les données issues du SI SIAO. L'horizon d'analyse concerne des données relatives aux personnes/ménages ayant une demande transmise via l'application SI SIAO. Les données qui proviennent du SI SIAO sont à l'instant T.

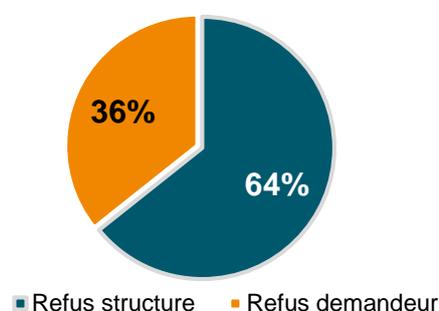
En effet, ces dernières ne sont pas figées et évoluent en fonction des actualisations apportées par le service prescripteur. Elles sont également basées sur ce que déclarent les demandeurs lors de l'appel au 115 et de leurs entretiens avec le TS du service prescripteur.

➤ Champs d'observation : les refus d'orientations des demandes d'insertion

Au cours de cette année 2021 l'Observatoire du SIAO a mené une étude afin d'identifier les raisons qui poussent le demandeur et en parallèle les structures à refuser nos orientations.

Les résultats montrent que sur l'année, 63% des orientations ont été refusées

Type de refus



- Les motifs de refus les plus fréquemment rencontrés sont «*A trouvé une solution*», «*Injoignable*» et «*Refus après rendez-vous*» pour ce qui est des refus par le demandeur.
- En ce qui concerne les refus de la structure, les motifs les plus récurrents sont «*Autre candidat retenu* », ce qui n'est pas surprenant, étant donné que les travailleurs sociaux de l'Insertion orientent trois candidats pour une place disponible, cela crée par définition des refus. Les deux autres motifs de refus sont «*Profil non adapté à la structure* » et «*Ressources insuffisantes* ».

➤ Champs d'observation : les appels téléphoniques reçus par le 115

Dans les faits nous savons que le taux de prises d'appels peut être amélioré, mais avant même de le constater il était nécessaire de le reporter.

Nous avons donc créé un outil de suivi des appels du 115. Ce document est composé de plusieurs variables informatives. Ainsi les données qui y sont renseignées quotidiennement par nos soins permettent d'avoir une vision globale, sur plusieurs temporalités, du flux d'appels reçus, manqués, leur durée et bien d'autres données. Cela nous permet donc de nous réajuster d'un point de vue organisationnel, et d'anticiper la potentielle volumétrie en fonction des événements ou aléas du terrain.

➤ Champs d'observation : la Pension de famille

Les Pensions de famille sont des structures proposant un accompagnement social, axé sur la création de liens sociaux. Un accompagnement externalisé par des services de soin et/ou des mesures de protection peuvent être complémentaires. Les Pensions de famille sont composées de logements individuels meublés dans de petites résidences.

Sur notre territoire il était intéressant d'analyser le besoin de structures de ce type face à la forte demande présente sur nos listes actives. En effet l'une des caractéristiques de ce type de structure étant la pérennité, le turn-over est peu fréquent. Ce public vieillissant a besoin d'un logement dans lequel il pourra progressivement et à son rythme retrouver l'usage d'une autonomie perdue.



En résumé, le manque de places disponibles sur ce dispositif, les temps d'attente importants, et les caractéristiques des ménages demandeurs (âge avancé et typologique du ménage), sont autant d'éléments en faveur de l'ouverture d'une Pension de famille.

FAITS MARQUANTS 2021

Pour l'Observatoire :

L'évolution des missions, effectifs et compétences de notre Observatoire s'est traduite en plusieurs actions :

Liens avec nos partenaires

- Reprise des formations SI-SIAO en visio
- Organisation, accueil et animation de réunions entre partenaires du SIAO

Suivi de l'activité de nos pôles

- Elaboration d'un nouvel outil au global afin d'assurer la traçabilité de notre activité
- Création d'un reporting mensuel pour le nouveau pôle hébergement

Pour le Pôle orientation :

- Gestion des places ALTHO et Solibail.
- Création d'un quatrième poste d'assistante administrative, en lien avec la régulation des places d'intermédiation locative.
- Maintien des commissions d'orientation en visio pendant la durée de la crise sanitaire, favorisant ainsi le travail collaboratif entre le SIAO et ses partenaires.

Pour le Pôle urgence :

- Régionalisation des nuitées hôtelières par l'intégration du SIAO 94 à Delta, plateforme de réservation hôtelière à vocation sociale.
- Réorganisation interne par la modification des modalités des réservations hôtelières.
- Baisse des nuitées hôtelières.
- Changement de logique de régulation des places par l'arrêt de la logique saisonnière et de la gestion au thermomètre.
- Création des références thématiques « périnatalité » et « personnes victimes de violences ».
- Création d'un deuxième poste de coordinateur.



ENJEUX ET PERSPECTIVES 2022



Perspectives générales internes

- Poursuivre le **décloisonnement de l'urgence et de l'insertion**, autour d'une culture commune, notre mission principale de SIAO : Nous mettrons donc en place un pôle unique de travailleurs sociaux qui permettra d'avoir cette vision globale tout en maintenant les spécificités liées aux dispositifs d'urgence ou d'insertion.
- Travailler à la réflexion opérationnelle de la **notion de parcours de l'utilisateur**, rendre effectif le principe du logement d'abord à travers notre propre organisation : Nous voulons permettre aux travailleurs sociaux des maraudes de travailler conjointement les situations avec les travailleurs sociaux du pôle orientation afin de lever les freins à l'accès aux dispositifs d'insertion.
- Consolider le **lien entre le médical et le social**, notamment au travers du service EMUS : Nous souhaitons pouvoir optimiser et valoriser les compétences des professionnels tout en étoffant l'action des maraudes sur le territoire.
- Développer les missions de **l'Observatoire** : Nous souhaitons affirmer notre position en tant que coordinateur départemental. Développer des études qualitatives à partir de nos données et observations nous permettra de mettre en évidence notre compréhension du territoire et la réalité des besoins des personnes en situation précaire sur le Val-de-Marne.
- Maintenir et améliorer la qualité de nos actions : Les nombreuses évolutions récentes dans les outils employés ont bousculé notre cadre de travail. **Une révision des pratiques et protocoles est donc essentielle** pour permettre une bonne adaptation de nos services. Dans cette optique, nous avons travaillé à la numérisation et l'optimisation de l'organisation du travail au sein du Service Insertion. Cet effort se poursuivra en 2022 sur l'urgence.
- Poursuivre le développement des référents thématique, notamment concernant les personnes placées sous main de justice et l'accès au logement.



Perspectives générales externes

- Le SIAO coordinateur du réseau partenarial : Nous souhaitons développer notre rôle de coordinateur du réseau à travers la mise en place d'un système de référents thématiques. Ces références seront complétées par des rencontres partenariales thématiques afin de mettre en lien les différents acteurs du territoire. (Santé, psychiatrie, vieillesse, handicap, femmes victimes de violence, droit des étrangers, insertion professionnelle ...)
- Faire progresser le maillage entre partenaires et la cohérence des actions transversales pour les EMUS : Développer une collaboration avec les différents acteurs de terrain du secteur médico-social dans l'objectif de déployer l'offre de service adaptée à un public en rue.
- Concevoir de nouveaux outils pour perfectionner l'action du réseau : Améliorer la communication du SIAO 94 et nos outils d'analyse de la veille sociale par le biais de la création d'un site internet.
- Participer à l'harmonisation des pratiques des SIAO en prenant part et en co-animant des groupes de travail avec l'ensemble des SIAO franciliens.

CONTACTS

Françoise Bousquet, Directrice territoriale IDF et
Directrice du Pôle lutte contre les exclusions 94

francoise.bousquet@croix-rouge.fr ; tél: 06 07 21 88 24

Céline Levesque, Directrice adjointe SIAO 94

celine.levesque@croix-rouge.fr ; tél : 06 19 82 61 08

Morgane BURO, Cheffe de service Urgence SIAO 94

Morgane.buro@croix-rouge.fr ; tél : 06 35 44 49 59

Julie Gorgibus, Cheffe de service Insertion SIAO 94

julie.gorgibus@croix-rouge.fr ; tél : 06 34 78 08 53

Stéphane Tabet, Responsable Observatoire Social

stephane.tabet@croix-rouge.fr ; tél : 06 11 96 01 26

Croix-Rouge Française

46 rue Eugène Dupuis - 94000 Créteil

TÉL. 01 45 11 69 30

www.croix-rouge.fr

croix-rouge française

