

RAPPORT D'ACTIVITE 2022

SIAO 94



SOMMAIRE

1. Présentation de la CRF
 2. Présentation du Pôle de Lutte contre les Exclusions du Val-de-Marne
 3. Présentation de l'établissement
 4. Ressources Humaines
 5. Budgets
 6. Pôle Urgence
 7. Pôle Insertion
 8. Missions transversales
 9. Observatoire
 10. En bref
 11. Enjeux, Perspectives
 12. Contacts
- 
- 

Présentation de la CRF

PLUS D'UN SIECLE D'HISTOIRE

Témoin de la bataille de Solferino, un citoyen suisse, **Henry DUNANT**, improvise des secours avec le concours des populations civiles locales. L'aide humaniste apportée aux soldats des deux camps sans discrimination est l'acte fondateur de la Croix-Rouge.

« Avec le temps, notre œuvre trouvera des applications de tous genres et des développements aussi précieux qu'inattendus ». Ainsi se prononçait Henry Dunant le 25 mai 1864 lors de la réunion de constitution de la Croix-Rouge française, sous le nom de Société de secours aux blessés militaires (SSBM).



Aujourd'hui, la Croix-Rouge est un mouvement : le Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. Ce mouvement comprend le Comité international de la Croix-Rouge (organisation humanitaire par les parties en conflit), la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (qui coordonne les actions des sociétés nationales), et 192 sociétés nationales dont la Croix-Rouge française.

UN MOUVEMENT HUMANITAIRE INTERNATIONAL

La Croix-Rouge française fait partie d'un mouvement international qui regroupe 189 sociétés nationales Croix-Rouge et Croissant-Rouge, ainsi que la FICR et le CICR, deux organes internationaux basés à Genève. L'ensemble des composantes de ce mouvement, qui rassemble près de 97 millions de personnes à travers le monde, obéit à sept principes fondamentaux : Humanité – Impartialité – Neutralité – Indépendance – Volontariat – Unité – Universalité.



Présentation de la CRF



La FICR

La Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR) est une organisation humanitaire qui coordonne et dirige des opérations internationales de secours lors de catastrophes naturelles et dans le cadre de catastrophes d'origine humaine non liées à des situations de conflit. Ses opérations de secours sont combinées avec des efforts de développement, des programmes de préparation aux catastrophes, des activités sanitaires et des campagnes de promotion des valeurs humanitaires.

Le CICR

Le Comité international de la Croix-Rouge (CICR) est une organisation neutre et indépendante qui assure une aide humanitaire et une protection aux victimes de guerres et de violences armées. En temps de conflit, le CICR est responsable des activités de secours internationales du mouvement. Il se consacre également à la promotion du droit international humanitaire et des principes humanitaires universels.

NOTRE DOUBLE IDENTITÉ ASSOCIATION-ENTREPRISE

Dans la tradition du Mouvement, la Croix-Rouge française est d'abord une association de bénévoles.

Progressivement, elle est aussi devenue un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire dans les secteurs humanitaire, sanitaire, social, médico-social et de la formation.

59 029
bénévoles*

Pour mener à bien nos missions, nous pouvons compter sur un réseau de 60 000 bénévoles et de 17 000 salariés,

17 254
salariés*
*Au 31 décembre 2021

Opérant dans 1 037 implantations locales et 600 établissements sanitaires et médico-sociaux, organismes et instituts de formation.

Cette double identité nous a permis de générer des revenus au travers de services payants dispensés dans nos établissements, organismes et instituts de formation. Elle trouve son sens en nous apportant des moyens financiers complémentaires aux dons, nous permettant ainsi d'étendre notre action humanitaire.

En même temps, elle pose un défi pour l'ensemble de nos salariés : rester performant et efficace dans tous les contextes concurrentiels de l'ESS pour pouvoir offrir des services payants compétitifs.

Présentation de la CRF



NOS SEPT PRINCIPES FONDAMENTAUX

Notre organisation est régie par sept principes :

l'**humanité** (agir pour le bien des hommes et femmes), l'**impartialité** (agir sans distinction de race ou de religion) la **neutralité** (à l'égard des différends d'ordre politique, religieux ou philosophique), l'**indépendance** (à l'égard de toute forme d'influence ou de pouvoir), l'**unité** (une seule institution Croix-Rouge par pays), l'**universalité** (l'œuvre de la Croix-Rouge s'étend à tous les hommes de la planète), et enfin le **volontariat** (la Croix-Rouge est une institution de secours volontaire et désintéressée).

UN ACTEUR UNIQUE DANS 5 DOMAINES D'ACTION

Comptant **plus de 500 établissements et services** dans ce domaine d'activité, la Croix-Rouge française s'inscrit dans une démarche visant à permettre à chacun, à tous les âges de la vie, de bénéficier d'une prise en charge. Elle propose de manière inconditionnelle une attention particulière et adaptée. Pour ce faire, elle positionne la personne au cœur de ses dispositifs.

Présentation de la CRF



URGENCE ET SECOURISME

Auxiliaire des pouvoirs publics, la Croix-Rouge française est un opérateur national majeur dans les situations de crise et au quotidien. Référence dans le domaine du secourisme, elle s'inscrit dans une démarche globale. Avec **9 000 ses secouristes bénévoles**, elle est en mesure de secourir et protéger les personnes dans les toutes les situations (90 000 prises en charge par an). Les actions se répartissent en **quatre types d'activités** : la réponse aux situations d'exception ; les secours au quotidien ; les formations secouristes et les initiations aux gestes qui sauvent ; la préparation des citoyens aux catastrophes exceptionnelles ou du quotidien.



FORMATION

Précurseur dans le domaine de la formation sanitaire, sociale et médicosociale, la Croix-Rouge française propose des **formations initiales et continues**, sur l'ensemble du territoire. L'association offre aux étudiants (20 000 chaque année), professionnels et demandeurs d'emploi de nombreuses opportunités de se former tout au long de leur vie. Elle s'engage aussi à les accompagner en construisant des parcours personnalisés. L'association regroupe 72 établissements, comprenant 160 unités de formation initiales, dans 19 instituts régionaux de formation sanitaire et sociale. Ce dispositif est complété par 24 centres régionaux et départementaux de formation professionnelle.



ACTION SOCIALE

Avec un million de personnes accueillies et accompagnées chaque année, la Croix-Rouge française rencontre et reçoit, sans aucune forme de discrimination, toutes les personnes exclues, démunies et en situation de précarité, quel que soit leur situation. Elle place l'accueil, l'écoute et l'orientation au cœur de toutes ses actions de proximité. L'association œuvre aussi en amont pour prévenir les précarisations mono et plurifactorielles. Les actions se répartissent en quatre types d'activités : les réponses aux situations de grande exclusion ; la lutte contre la précarité et le maintien de l'intégration sociale ; l'accompagnement des familles, des enfants et des personnes âgées fragilisés ; le rétablissement des liens familiaux



ACTION INTERNATIONALE

En plus des soins nécessaires à la santé et au bien-être, les équipes de professionnels veillent à apporter le meilleur accompagnement dans 5 types de dispositifs : les établissements sanitaires ; l'accompagnement des personnes en situation de handicap ; l'accompagnement et les soins aux personnes âgées en établissement ou à domicile ; la petite enfance



SANITAIRE, SOCIAL ET MÉDICO-SOCIAL

Grâce à son expérience, sa technicité et son appartenance à un mouvement international, la Croix-Rouge française offre des réponses multiples dans ses interventions à l'étranger, que ce soit sur le court, moyen ou long terme. Les axes majeurs de son engagement sont l'urgence, l'aide au développement, l'action médicalisée et la santé. S'y ajoutent la construction de la résilience des populations, le renforcement des sociétés nationales sœurs et l'accompagnement des pouvoirs publics. L'action médicalisée représente en moyenne 40 % des projets (santé primaire, soins hospitaliers...) et 30 % des projets concourent à une meilleure santé des populations (eau et assainissement, sécurité alimentaire...).

Présentation de la CRF

1^{ER} INTERVENANT ASSOCIATIF DU SECTEUR MEDICO-SOCIAL, SOCIAL ET SANITAIRE EN FRANCE

Active à la fois dans le social, l'offre hospitalière, la médecine de proximité, la petite enfance, l'accompagnement des personnes en situation de handicap et des personnes âgées, la formation..., **la Croix-Rouge est le premier opérateur associatif en France pour le sanitaire, le médicosocial et le social.**

Ses exigences de qualité sont rigoureuses et sont doublées d'un ancrage profond dans ses principes et valeurs. Parce que le premier de ses principes est l'humanité, l'ensemble des approches intègre, à la source, le respect, l'écoute et la bienveillance. Cela complète harmonieusement les pratiques innovantes qui sont promues dans tous les domaines.

Un tel positionnement permet de concevoir des réponses dépassant les clivages traditionnels et de proposer des solutions construites autour des besoins des personnes et de leurs parcours, tout au long de la vie. Cette vision globale est au cœur de l'engagement de la Croix-Rouge française.

L'ATOUT D'UNE PRESENCE TERRITORIALE A LA FOIS ETENDUE ET DE PROXIMITE

Avec une implantation de ses **634** établissements et services dans **100** départements hexagonaux et d'Outre-mer, l'offre Croix-Rouge est accessible sur l'ensemble du territoire. Cette couverture exceptionnelle répond à l'exigence d'être en mesure de proposer des prestations partout où s'expriment les besoins des populations, y compris dans des lieux reculés. La Croix-Rouge française s'affirme ainsi comme un réel acteur de proximité, contribuant à l'accès de tous à des soins et à un accompagnement de qualité.





Présentation de la CRF



FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION DE L'ASSOCIATION

LES INSTANCES ET LE PILOTAGE AU NIVEAU NATIONAL

Afin d'accroître notre efficacité, les champs d'action, rôles et domaines de responsabilité ont été reprecisés. La **gouvernance**, cœur de la mission des dirigeants élus de l'association, fixe le cap et contrôle la **conformité des résultats** au regard des **objectifs** initialement fixés. Le **management** exerce pleinement sa **responsabilité de direction et de gestion** avec une meilleure marge de manœuvre, dans le respect des directives et consignes données par la gouvernance.

En déconcentrant le fonctionnement de l'association-entreprise, notre objectif a été de donner davantage de latitude aux régions en suivant un **principe de subsidiarité**, ainsi que de regrouper certaines activités sur une région pour une meilleure efficacité. Cette réforme a été essentielle et nous permet d'être plus réactifs sur le terrain.

Domicile, Personnes âgées, Personnes en situation de handicap, Enfants et familles, Sanitaire, Formation, Lutte contre les exclusions : nous avons fait le choix de structurer les activités de nos établissements en 7 métiers. L'objectif : **renforcer notre capacité d'expertise et d'action** grâce aux interactions essentielles entre les filières. Cette organisation nous permet une meilleure approche des problématiques sanitaires et sociales en France.

Les instances nationales définissent la politique de l'association, fixent le cadre général de sa mise en œuvre et la contrôlent. Le principe de séparation entre gouvernance et management se décline à l'échelle territoriale.

LES INSTANCES DECISIONNAIRES

L'assemblée générale délibère sur les grandes orientations, les comptes annuels, les budgets prévisionnels et le rapport d'activité.

Le conseil d'administration administre l'association, et est responsable devant l'Assemblée Générale.

Le bureau national délibère sous le contrôle du Conseil d'Administration, sur des questions ne nécessitant pas d'être portée devant lui.

Le président national conduit la politique de l'association et la représente auprès des pouvoirs publics ainsi qu'au niveau international.

Le comité éthique et scientifique est chargé de préciser et faire vivre les principes et valeurs de l'association, en lien avec la doctrine du Mouvement, pour les bénévoles, les salariés, les volontaires et les étudiants.

Présentation de la CRF

LE DIRECTEUR GENERAL

Le directeur général de l'association est nommé par le président national sur avis conforme du conseil d'administration. Dans le cadre de la délégation de pouvoir qui lui est confiée, le directeur général prépare et exécute les décisions et les orientations arrêtées par les instances nationales de l'association. Il a autorité sur l'ensemble du personnel salarié par délégation du président.

LE SIEGE

Par délégation du président, et sous l'autorité de la direction générale, le siège prépare et met en œuvre les décisions des instances nationales. Il assure également un rôle de pilotage stratégique des activités, de portage des activités internationales et de certaines grandes opérations nationales. Le siège assure la gestion courante de l'association, en apportant soutien et conseil aux délégations, unités et établissements.

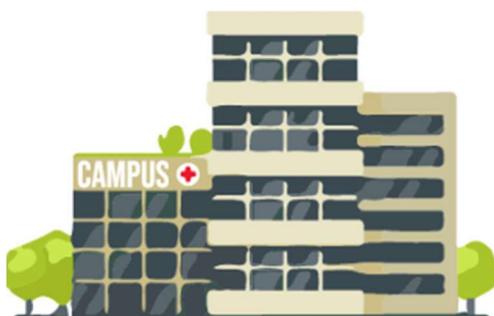
Par délégation du président national et sous l'autorité de la direction générale, le siège prépare et met en œuvre les décisions des instances nationales.

Il assure, d'une part, un rôle de **définition du cadre général** et de **pilotage stratégique des activités**, d'autre part, une **fonction de soutien opérationnel au service des établissements et des délégations** par l'intermédiaire de ses différentes directions supports ou métiers.

Le management régional est structuré en huit directions régionales. Les directions régionales sont des composantes du siège sur le territoire.

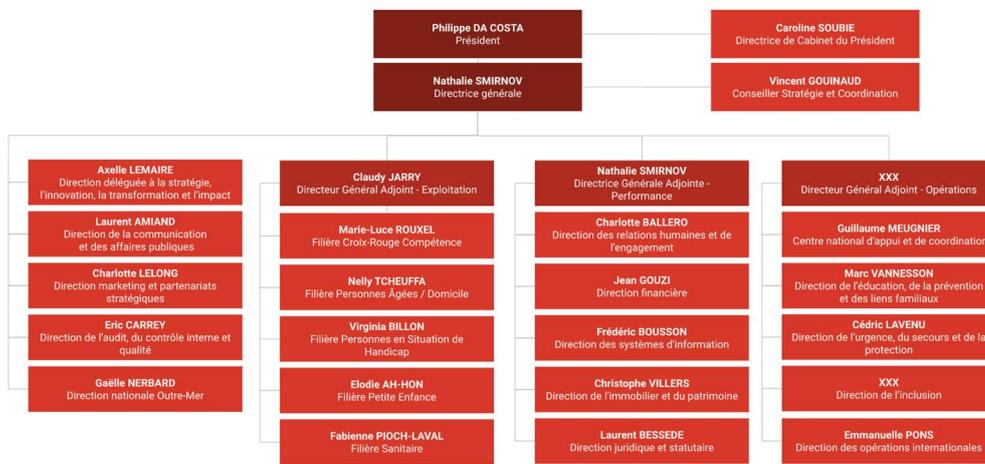
Le siège est composé de **quatre directions opérationnelles** : Activités bénévoles et engagement, Urgence et opérations, Formation, Opérations Internationales et **sept directions supports** : Ressources Humaines, Finances, Communication et Développement des Ressources,

Systèmes d'Information, Immobilier et patrimoine, Affaires juridiques et contentieux, Audit contrôle interne et qualité.



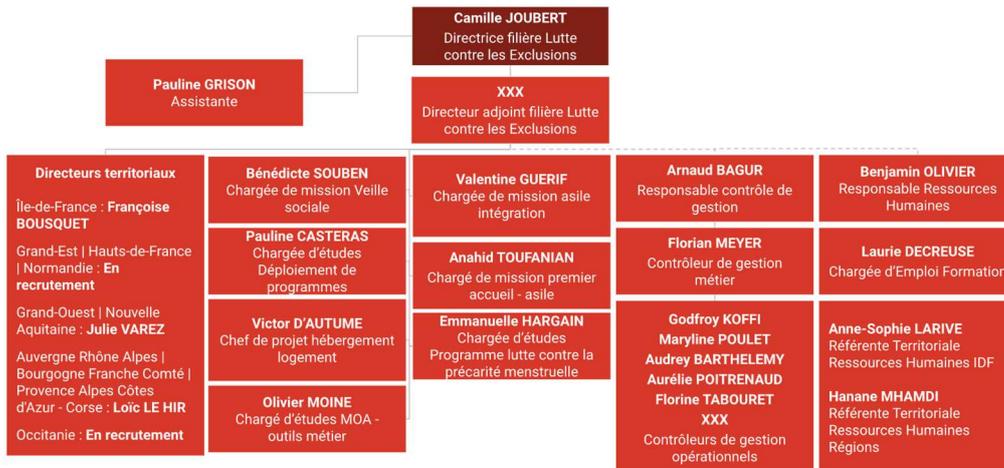
Présentation de la CRF

L'ORGANIGRAMME



LA FILIERE LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS

Au national



Présentation de la CRF

Lutter contre les effets de la précarisation grandissante de la société

Toutes les actions de la Croix-Rouge française visent à accompagner les personnes en situation de fragilité, à témoigner sur les réalités de l'exclusion, à développer les dispositifs et à contribuer ainsi à l'évolution des politiques publiques.

En proposant **un accompagnement individualisé sur la durée**, nos équipes travaillent au quotidien pour préserver le lien social et favoriser la réinsertion de chaque bénéficiaire.

En plus d'une action ciblée, la Croix-Rouge française vise **une approche globale de la personne**. Grâce à un large éventail de services, celle-ci intègre toutes les dimensions de la vie des bénéficiaires : mettre à l'abri, proposer un lieu de vie, alimenter, donner accès à l'hygiène et aux premiers soins, domicilier, écouter, soutenir, informer, orienter, aider à élaborer un projet de vie, ouvrir accès aux droits, à l'emploi, au logement, à la culture, aux sports, accompagner la gestion du quotidien, la parentalité, etc. C'est **en apportant aux personnes un accompagnement personnalisé que nous pouvons favoriser leur retour à l'autonomie**.

Une démarche menée dans le respect de la dignité des bénéficiaires, dans un souci permanent d'humanité et d'inconditionnalité de l'accueil.

Dans ce contexte, **notre implantation territoriale unique et notre réseau de bénévoles et salariés de l'action sociale** nous permettent d'être au plus près des personnes fragiles et de nous adapter aux spécificités des territoires, en nous implantant là où les manques se font sentir, en complémentarité avec les autres associations.

LUTTE CONTRE LES EXCLUSIONS

Veille sociale

- > 217 Samu sociaux dans 76 départements : plus de 50 000 personnes rencontrées en une année ; 9 700 bénévoles engagés dans l'activité ; 75 % des équipes tournent toute l'année
- > 35 lieux d'accueil de jour
- > 15 SIAO (service intégré d'accueil et d'orientation), dont 11 en gestion propre

Hébergement

- > 121 dispositifs d'hébergement de droit commun, dont : 2 903 places en CHU (centre d'hébergement d'urgence) ; 609 places en CHRS (centre d'hébergement et de réinsertion sociale) ; 372 places en CHS (centre d'hébergement de stabilisation)

Asile et intégration

- > 4 SPADA (service de premier accueil des demandeurs d'asile), dont 3 en Outre-mer
- > 1 permanence d'assistance et d'urgence humanitaire, 157 places
- > 15 CADA (centre d'accueil de demandeurs d'asile), 1 361 places
- > 22 HUDA (dispositif d'hébergement d'urgence des demandeurs d'asile), 2 957 places
- > 1 CHU (centre d'hébergement d'urgence) pour migrants de 100 places

Six autres activités

- > 95 000 kits hygiènes distribués, 30 points hygiène
- > 2 restaurants sociaux
- > 2 plateformes alimentaires

Logement accompagné

- > 43 dispositifs de logement accompagné, dont : 307 logements en pension de famille ; 44 logements en résidence sociale ; 870 mesures d'accompagnement (ASLL/AVDL/ALT) ; 213 mesures d'intermédiation locative
- > 1 service de gestion locative

Structures médico-sociales

- > 16 dispositifs de logement, dont : 89 places en lits halte soins santé (LHSS), 25 places en lits d'accueil médicalisés (LAM) ; 3 appartements de coordination thérapeutique (ACT) ; 1 antenne de premier accueil médicalisé ; 1 centre de prévention santé/précarité ; 1 centre de santé

- > 2 CPH (centre provisoires d'hébergement) de 116 places
- > 2 dispositifs d'accueil de réfugiés réinstallés de 60 places
- > 2 plateformes départementales d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle
- > 3 services d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle pour 61 personnes
- > 1 service d'accompagnement à l'hôtel pour 180 personnes

- > 1 tiers lieux pour l'alimentation des personnes à l'hôtel
- > 1 dispositif d'accompagnement des familles Rom
- > 2 groupes d'entraide mutuelle

Nombre de salariés : 1 914

Total des produits : 216,1 M€

Présentation de la CRF

Une priorité : la qualité de l'accueil et de l'accompagnement

L'engagement de la Croix-Rouge française pour la qualité est inscrit dans ses orientations stratégiques.

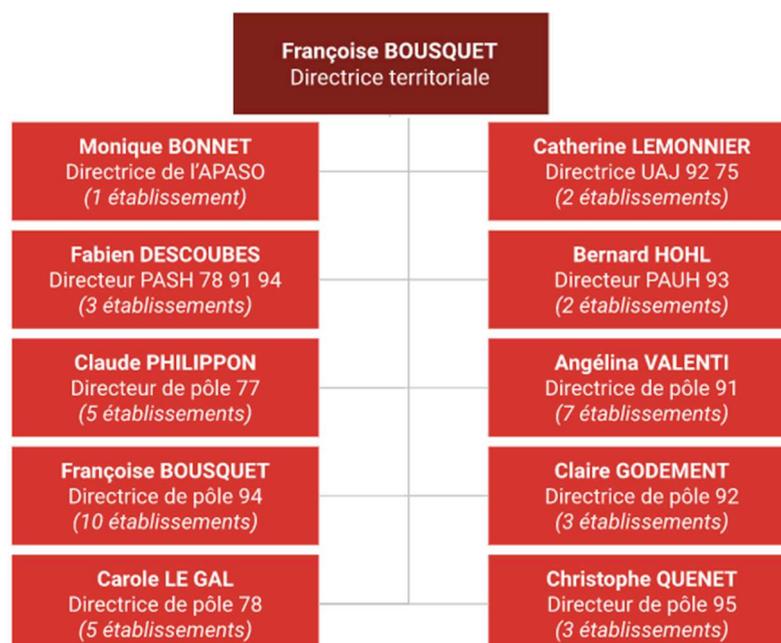
La politique qualité de la Croix-Rouge trouve ses fondements dans les principes et les valeurs qui l'animent et englobe la qualité de son organisation et des services rendus, ainsi que la maîtrise des risques.

Elle découle de la stratégie 2020, « faire plus et mieux », et met l'accent sur la garantie de la qualité et la sécurité des accompagnements, soins et aides pour tous les publics bénéficiaires des services de la Croix-Rouge française. L'application des méthodes, des outils et les démarches d'évaluation de nos activités permettent l'amélioration de nos modes d'actions et garantissent efficacité, qualité et éthique.

La lutte contre les exclusions au niveau régional IDF et départemental 2022

La filière Lutte contre Les Exclusions dans la région Ile de France s'engage à veiller à la qualité d'accueil et des prestations proposées, de proposer des réponses adaptées aux besoins des différents territoires, allant de la grande exclusion au logement, avec des dispositifs médico-sociaux.

En 2022, la filière comprend 850 ETP



Présentation de la CRF



EXPERTISE DES EQUIPES :

- La qualité du savoir-faire.
- L'accueil inconditionnel et attentif.
- Le caractère social des projets.
- La valorisation des innovations.
- La diversité des offres de services.
- L'implantation territoriale de proximité étendue.
- La promotion de la bienveillance.
- La transversalité des approches.
- Le décloisonnement des activités.
- La grande mixité sociale.

DES INTERVENTIONS GUIDÉES PAR 4 ENGAGEMENTS :

- Une démarche qualité déployée dans l'ensemble de nos établissements et services (accompagnement personnalisé, professionnalisme des équipes dédiées, suivi régulier de la satisfaction des résidents et usagers).
- La proximité grâce à un ancrage local fort qui est une composante essentielle de notre identité.
- L'expertise de nos équipes, composées de professionnels qualifiés qui mettent leurs compétences au service d'un accompagnement sur mesure, coordonné et de qualité.
- L'humanité qui se traduit par la relation de respect, d'écoute et de bienveillance que nous entretenons avec les personnes que nous accompagnons et leurs proches.

Nos dispositifs



Les dispositifs en Ile de France



Présentation du Pôle de 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
- 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.

Présentation du Pôle de Lutte contre les Exclusions du Val de Marne

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.



Présentation du Pôle de Lutte contre les Exclusions du Val de Marne



Services supports

- **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).

Présentation de l'établissement

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. Ce dispositif a vocation à favoriser la fluidité des parcours au sein et entre chaque dispositif.

<u>NOM du dispositif</u>	<u>SIAO 94</u>
Code structure	2441
Adresse	46 rue Eugène DUPUIS
	94000 CRETEIL
Directrice de Pôle	Mme BOUSQUET Françoise
Directrice Adjointe	Mme LEVESQUE Céline
Budget annuel	SIAO 3 577 980
	SIAO renforts hiver 238 750
	Réfugiés DRIEETS 93 728
	Mission Isolés 552 813
Masse salariale	70,41



Financements

DRIHL/DRIEET/ADP

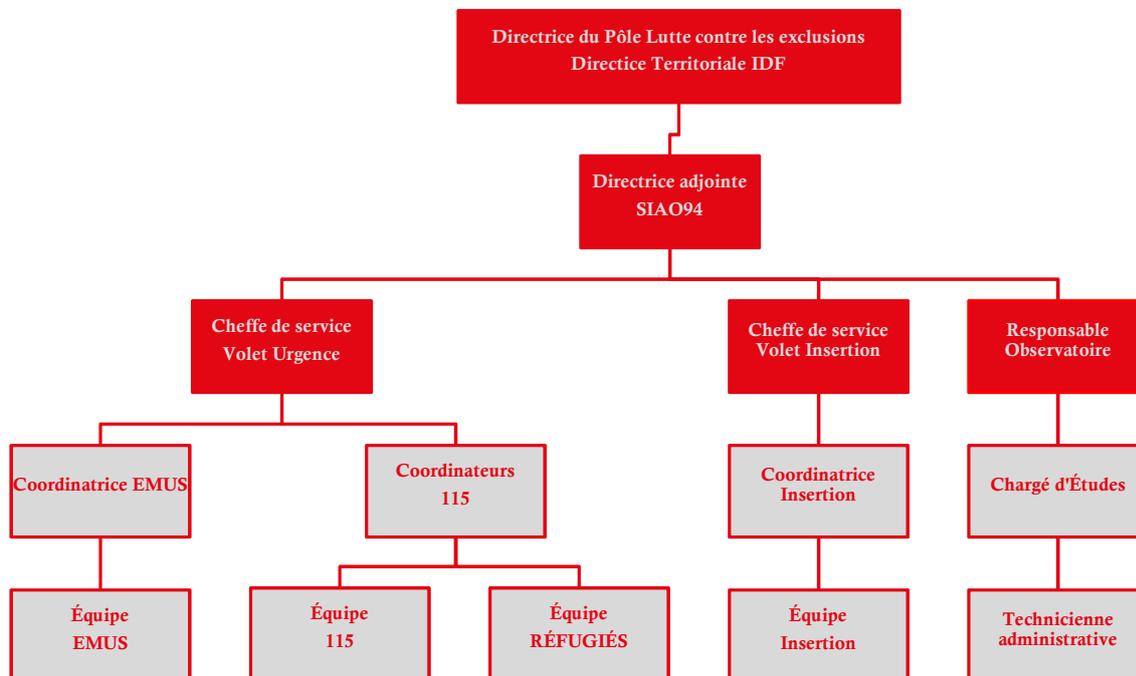


Cadre réglementaire

Art.30 de la Loi Alur, de l'Art. L345-2 et suivants, du CASF et de la Circulaire du 8 avril 2010

Présentation de l'établissement

Organigramme





Présentation de l'établissement



La Stratégie de Prise en Charge des Personnes Sans-Abri ou Mal-Logée de 2008-2012 instaure 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 de l'établissement

Organisation



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

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.

Le Pôle insertion 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.

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.



Présentation de l'établissement



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

Dans cette optique, le SIAO du Val de Marne, a consolidé, en 2022, la démarche de réorganisation des services, initiée en 2020 avec la mise en œuvre du SIAO unique et en lien avec les recommandations du Rapport IGAS et l'instruction gouvernementale du 31 mars 2022 relative aux missions des SIAO pour la mise en œuvre du service public de la rue au logement.

Dans ce contexte, et au regard du cadre de sa mission réglementaire de suivi des parcours, le SIAO est amené à organiser des revues périodiques de situation avec les gestionnaires de structures (hébergement, logement adapté temporaire), les acteurs de la veille sociale et les acteurs de l'accompagnement.

En outre, partant du principe que l'évaluation systématique de la situation des personnes sans domicile et la mise en place d'une commission unique d'examen sont des leviers indispensables pour favoriser l'accès au logement, le SIAO 94 s'est vu réadapter le principe de ces commissions uniques en commissions de situations complexes afin d'initier une réflexion de suivi de parcours, avec les acteurs du secteur, pour lever les points de blocages pouvant freiner l'accès au logement. La mise en œuvre de commissions thématiques s'inscrit ici aussi, dans cette logique de suivi puisque qu'elle permet la mise en lumière des différents dispositifs spécifiques existants sur le territoire et la mise en lien nécessaire à la compréhension de problématiques complexes et vecteur de leviers.

La construction ou le renforcement de partenariats avec les bailleurs sociaux et opérateurs de logement adapté viennent compléter les processus permettant un accès facilité à un logement. C'est ce vers quoi s'est orienté le SIAO 94 pour l'année 2022 par le biais de rencontres avec les bailleurs sociaux autour de la prévention des expulsions locatives et donc, en participant aux CAPEX, par l'organisation d'une commission thématique autour de l'accès au logement et du savoir habiter, en simplifiant et développant la communication autour du SYPLO.

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, périnatalité, personnes placées sous-main de justice, publics jeunes.

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.

Les ressources humaines

L'équipe est composée de **61** salariés dédiés pour le SIAO, **10** dédiés aux missions transverses.

71,83%

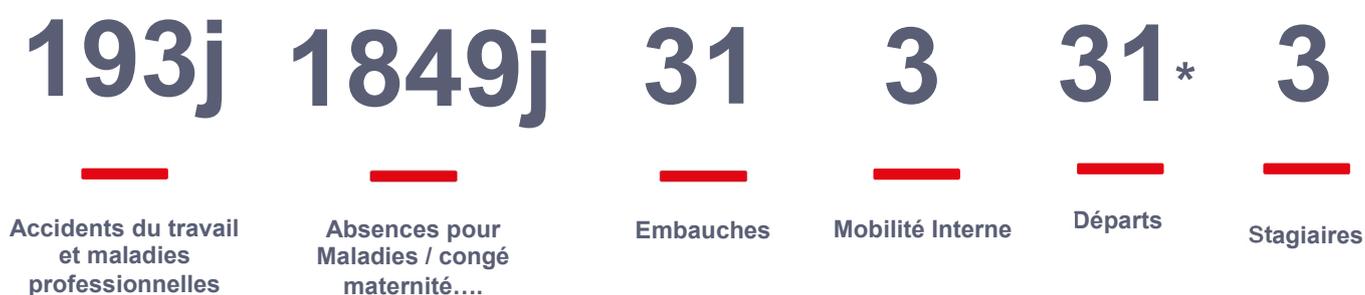


26,76%

Catégorie professionnelle	ETP	Nature du contrat	Diplôme
TIUS	33	CDD/CDI	Sans condition de diplôme
Assistants Administratifs	7	CDI	Sans condition de diplôme
Techniciens administratifs	1	CDI	Bac + 2/3
Travailleurs sociaux	16	CDI	Bac + 3
Moniteurs éducateur	2	CDI	Bac + 2
Professeur de FLE	1	CDI	
Responsable d'équipe	5	CDD/CDI	
Chargé d'étude	1	CDI	
Chefs de services	3	CDI	
Direction Adjointe	1	CDI	

Les ressources humaines

En 2022...



* Focus sur les départs :

Nombre de démissions 14

Nombre de fin de CDD 7

Nombre de licenciement pour inaptitudes 0

Nombre de licenciement pour abandon de poste 5

Nombre de licenciement pour faute grave (disciplinaire) 1

Nombre de rupture conventionnelle* 0



728 bénévoles CRF sont intervenus au cours de l'année 2022, aux côtés des équipes du Samu Social, dans le cadre des maraudes départementales ;

109 en renfort des équipes du Samu Social, en période de « pics froids » ou « canicule ».

La formation

Nous avons accueilli 3 stagiaires sur l'année 2022. Pour chacun d'entre eux un tuteur choisi parmi les salariés volontaires accompagne, en plus de ses missions habituelles, le stagiaire.

Le temps consacré est d'environ 5h par salarié et par semaine de stage.

Les ressources humaines

NOTE DE SERVICE

Le 15 juin 2022

Emetteur : Madame Françoise BOUSQUET, Directrice Territoriale Lutte contre les Exclusions IDF

A : Salariés de la Filière exclusion IDF



FORMATION PROFESSIONNELLE CONTINUE : ORIENTATIONS REGIONALES 2023 – FILIERE EXCLUSION IDF

La structuration de nos activités reste un enjeu majeur des établissements de la filière lutte contre les exclusions, avec une organisation promue en pôles d'établissements, comme la contractualisation pluriannuelle d'objectifs et de moyens (dont l'obligation a été reportée au 31 décembre 2024). Cet axe stratégique amène les directeurs d'établissement à monter en compétence sur la conduite de projet, les diagnostics territoriaux, les partenariats, la recherche de financement et l'évaluation notamment.

Dans l'organisation de pôles d'établissements, l'appropriation du référentiel managérial apparaît comme un outil majeur en soutien à la fonction de direction; il conviendra d'insister sur l'animation participative des actions, et la mobilisation de l'analyse des pratiques comme outil d'accompagnement des professionnels. Les formations proposées par la DRH en appui aux fonctions de direction et de management intermédiaires, sont également à privilégier.

Par ailleurs, la succession des contextes de crise témoigne du besoin de former les équipes de direction et d'encadrement aux méthodes et modalités de management en gestion de crise, comme à celle de répondre à leur enjeu d'animation d'un projet territorial répondant à la déclinaison d'une stratégie nationale. Cet élément a été mis en lumière dans la stratégie 2030 et devra être mieux approprié dans le cadre de la structuration de nos actions et dans les projets d'établissements ou de pôles.

Ces situations de crise, et plus généralement les orientations stratégiques 2030 de l'association, encouragent le développement des synergies entre bénévoles et salariés.

La politique publique du 'Logement d'abord' impacte les pratiques professionnelles des travailleurs sociaux de la filière en concevant le logement comme préalable à l'accompagnement; un besoin de professionnalisation émerge sur la capacité à produire des évaluations des besoins d'accompagnement de la personne à la rue et à potentialiser les ressources du territoire. Elle interroge aussi dans les évolutions professionnelles, l'articulation du parcours de la personne et de la nécessité d'évoluer vers des compétences de coordination des parcours.

Du fait de la diversification des besoins de prise en charge des personnes accueillies et accompagnées, les thématiques suivantes constituent des axes de développement de compétences :

- Les problématiques de santé mentale, notamment en lien avec les situations d'addiction et de cumul de problématiques sociales,
- La gestion des situations de violence en établissements, et le recours à l'ensemble des actions destinées à apaiser les situations de tensions, savoir comment agir face à la violence des hébergés notamment dans les accueils de jour,
- La réduction des risques associés à la consommation de substances psychoactives, dans la lignée des actions proposées par le projet national,
- La réglementation relative aux droits et libertés des personnes – loi 2002.2 nouvelle réglementation ANESM,
- Le droit des étrangers, en vue d'élargir les possibilités de soutien et d'accompagnement à l'insertion socio-professionnelle des personnes en situations administratives complexes,
- Le droit d'asile,
- L'amélioration de la qualité et en particulier l'appropriation de référentiels métier, apparaît comme un outil indispensable en appui à la réflexion sur le sens de l'accompagnement, comme la participation des personnes accompagnées,
- Engager des actions préventives et d'aide à la parentalité,
- Actions de prévention et d'écoute auprès des personnes victimes de violences intra familiales,
- Les écrits professionnels des travailleurs sociaux,
- La visite à domicile en appartement diffus,
- Faits religieux, laïcité en contexte professionnel,
- Confronté souvent à une méconnaissance des univers culturels dont sont issus les publics accueillis, questionner et enrichir ses pratiques professionnelles au travers d'une sensibilisation à l'ethnopsychiatrie,
- Accueillir et entrer en relation avec un public en grande précarité,
- Mettre en place des référents Sauveteurs Secouristes du Travail (SST),
- Encourager l'adoption des gestes et postures ergonomiques,
- Ecoute sociale,
- Fluidité des parcours d'urgence au logement,
- Le surendettement des publics rencontrés.

Le déploiement des systèmes d'information de la filière (SIFLEX), en lien avec l'équipe métier et les responsables territoriaux SIB, demeure un enjeu majeur pour le pilotage de l'activité au niveau local comme national.

Un Diplôme Universitaire Technicien d'intervention d'urgence sociale mobile maraudeur (DU TIUSMM), a conjointement été créé par la Direction Territoriale Lutte contre les Exclusions IDF, l'IRFSS IDF de la Croix-Rouge française et l'Université Evry-Val d'Essonne. Ce DU vise à développer les compétences des maraudeurs professionnels et à leur donner la possibilité d'acquies une certification dans ce domaine. Cette formation est aussi ouverte aux écoutants, agents d'accueil...

Enfin, la promotion d'actions globales communes au niveau des collaborateurs en vue de promouvoir une démarche RSO s'inscrit dans les enjeux portés par la CRF: Eco conduite; gestion des déchets; optimisation des bâtiments, etc.

Au cours de l'année 2022, 17 salariés ont bénéficié de Formations professionnelles représentant 294 heures de formations.

- Ecoute sociale pour les écoutants du 115 : 3 salariés
- Les astreintes professionnelles : 1 salarié
- Pack Office découverte : 1 salarié
- Les fondamentaux du droit des étrangers : 4 salariés
- Ethnopsychiatrie : 1 salarié
- Aide à la parentalité dans un contexte d'interculturalité : 2 salariés
- Violences conjugales étape 1 et 2: 5 salariés



Budget



BUDGET GLOBAL VOLET URGENCE et INSERTION

DEPENSES	4 463 271,00 €
RECETTE	4 463 271,00 €

BUDGET par SERVICE

EMUS	844 432,00 €
115	1 293 728,00 €
EMUS-ADP	210 653,00 €
POLE INSERTION	1 229 167,00 €
115 RENFORTS HIVER	125 000,00 €
EMUS RENFORT HIVER	113 750,00 €
REFUGIES HOTELS- BOP 104	93 728,00 €
MISSION ISOLES HOTELS	552 813,00 €



Pôle Urgence



Le SIAO urgence du Val de Marne regroupe les activités d'accueil, d'information, et de réponse aux besoins des personnes sans-abri.

Composé des équipes mobiles d'urgence sociale (EMUS) et du 115, numéro d'urgence pour les personnes sans-abri, le pôle urgence assure une évaluation et une orientation individualisée aux besoins de la personne.

Renforcé de professionnels intervenants sur deux thématiques phares, les personnes victimes de violences conjugales ou intrafamiliales, et les publics en lien avec la périnatalité trouveront une réponse adaptée à leurs besoins.

LES EQUIPES MOBILES D'URGENCE SOCIALE (EMUS)

1- Présentation:



365
jours par an
de 10h à 02h

Les maraudes sont le premier maillon du dispositif de veille sociale. Les équipes mobiles composées de professionnels jouent un rôle primordial en allant à la rencontre des personnes à la rue pour leur apporter une écoute, une aide de premier secours et pouvoir amorcer un parcours d'insertion.

Les équipes mobiles d'urgence sociale (EMUS) sillonnent l'ensemble du Val de Marne. Composées de 13 maraudeurs professionnels aux profils et compétences variées (techniciens d'urgence sociale, éducateurs spécialisés, moniteurs éducateurs), les EMUS sont épaulées par une coordinatrice sociale. En cas d'urgence, les EMUS sont renforcées et appuyées par les bénévoles de la Croix-Rouge Française (activation du plan grand froid par exemple).

La priorité des équipes est d'aller à la rencontre des personnes à la rue et de maintenir, voire recréer un lien social. En relation avec les différents acteurs de la veille sociale présents sur le territoire, les EMUS travaillent en partenariat afin d'apporter une réponse la plus adaptée possible aux besoins de la personne, avec le souci de la rapprocher du droit commun.

Les équipes mobiles de la Croix-Rouge Française interviennent essentiellement selon quatre modalités d'action, déclinées ci-après, et toutes guidées dans une logique « d'aller-vers ».



Pôle Urgence



- **Les signalements :**

Qu'ils soient à l'origine du 115, ou bien des partenaires, les signalements sont prioritaires sur l'activité des EMUS.

Les partenaires peuvent contacter la coordinatrice sociale, ou bien directement les équipes pour leur signaler la présence d'une personne à la rue. Ces derniers se rendent alors à sa rencontre, dans l'optique d'effectuer une évaluation sociale, et feront un retour circonstancié à la personne à l'origine du signalement.

Les riverains souhaitant signaler la présence d'une personne à la rue peuvent contacter le 115. Les écoutants feront alors le lien avec les EMUS pour leur transmettre la localisation de la personne en vue d'une rencontre.

Les écoutants du 115 peuvent demander aux EMUS d'aller à la rencontre d'une personne qu'ils viennent d'avoir en ligne, et pour laquelle ils ont une inquiétude, ou besoin d'un complément d'information qu'ils ne peuvent obtenir par téléphone.

Enfin, les personnes qui souhaitent le passage de la maraude à leur intention peuvent également se signaler par le biais du 115.

- **La maraude :**

Dans une logique d'aller-vers, les maraudeurs se déplacent en binôme sur tout le département du Val de Marne. Une sectorisation hebdomadaire est établie à la fois en fonction des lieux de vie repérés, mais également dans l'optique de couvrir l'ensemble du territoire, en maraude exploratoire. L'objectif est alors d'aller à la rencontre de personnes encore non-identifiées.

La maraude, cœur de métier des équipes, demande une grande connaissance des lieux et des comportements des personnes afin de pouvoir entrer en contact et de créer une relation avec la personne rencontrée.

Pôle Urgence

- **La veille sociale :**

Les équipes vont à la rencontre des personnes qui sont connues et qui ne sont pas forcément signalées ou en demande de soutien. Ce sont des personnes qui peuvent être à l'abri des regards dans des lieux où le passage est moindre.

Ces personnes nécessitent une vigilance particulière des équipes et le maintien d'un lien afin de pouvoir à terme travailler une solution de sortie ou de rapprochement du droit commun. Il existe un listing des personnes connues et rencontrées afin que personne ne soit oublié lors des interventions des équipes. Sur ce listing figurent également les personnes refusant de donner leur identité, de manière à permettre le repérage et de poursuivre la création de lien. Il est fait une description de la personne tant physiquement que sur le plan vestimentaire, et surtout est indiqué le lieu où elle peut être rencontrée. Nos équipes respectent la décision des personnes de rester anonyme.

Enfin, les EMUS assurent une veille plus soutenue, et donc plus régulière pour les personnes identifiées en équipe comme étant particulièrement vulnérables, que ce soit en raison de leur âge, de leur état de santé, ou de leur éloignement des dispositifs d'aide.

3 visites
hebdomadaires
pour les plus
vulnérables

- **Les transports et accompagnements :**

Les équipes accompagnent physiquement les personnes vers des lieux d'hébergement adaptés à leur demande via le 115 du Val de Marne (en fonction de la disponibilité du département).

En dehors de ces transports, des accompagnements dans le cadre de démarches administratives, médicales, peuvent être effectués en journée (travailleurs sociaux, soins médicaux, accueils de jour, démarches administratives...).



Pôle Urgence



2- Données chiffrées

En 2022, ce sont **8198 rencontres** qui ont eu lieu entre les équipes mobiles et les personnes en rue. Cela représente une **augmentation de 32%** par rapport à l'année précédente au cours de laquelle 5558 rencontres ont été recensées.

Cette augmentation est en partie liée à une réorganisation des équipes initiée en 2022, qui a permis une meilleure couverture du territoire. En effet, la sectorisation mentionnée supra a été affinée pour conduire à une couverture plus adaptée du département. En 2022, on dénombre **185 nouvelles personnes** rencontrées pour la première fois par les EMUS.

Par ailleurs, la fin des mesures sociales (par exemple, reprise des expulsions locatives) mises en place pour répondre à la crise sanitaire a eu une incidence sur la précarité de la population générale. Sans surprise, cette augmentation de la précarité s'est ressentie sur l'activité des EMUS.

760 signalements ont été transmis aux EMUS en 2022, contre 802 en 2021. Cette légère baisse s'explique par l'accessibilité du 115, qui était moindre en 2022 comparée à 2021. L'incidence sur les signalements est directe, car les riverains, qui sont généralement à l'origine des signalements, prennent moins le temps d'attendre et d'insister sur les lignes du 115 lorsque ces dernières sont saturées.

De façon générale, la majorité des signalements transmis en soirée sont le fait des particuliers, ou bien des personnes qui s'auto-signalent auprès du 115 pour demander le passage des EMUS. En journée, les signalements émanent principalement des partenaires (accueils de jours, CCAS, maraudes bénévoles etc...)

563 évaluations sociales ont été réalisées par les EMUS. Ce nombre correspond peu ou prou au nombre de personnes différentes ayant été rencontrées par les EMUS en 2022.

Ce sont **485 accompagnements** effectués par les EMUS en 2022. La majorité d'entre eux, environ **80%**, concernent des conduites vers des centres d'hébergements d'urgence. En effet, l'implantation des structures d'hébergement d'urgence sur le Val de Marne est disparate, mais difficilement accessible par les personnes non véhiculées, faute de transports en commun. Cela explique également le nombre de **refus aux propositions d'hébergement** formulées par le EMUS, qui s'élève à **1696** en 2022.

Les **20%** restants des accompagnements concernent des soins d'hygiène, des accompagnements vers des accueils de jour ou bien vers tout autre espace pour effectuer des démarches administratives.

Pôle Urgence

Enfin, l'année 2022 a été l'occasion pour les équipes de procéder à **5062 actes de distributions** matérielles (bonnets, cache-cou, gants, duvets, repas, café, collations etc.) Ce nombre devrait diminuer en 2023 avec la fin de la dotation exceptionnelle au 31/12/2022. En effet, celle-ci avait été accordée aux EMUS en 2020, pour répondre à la fermeture des lieux de distribution alimentaire durant la crise sanitaire. Ce sont donc **1917 colis alimentaires** qui ont été distribués en 2022 aux usagers en rue, contre 2684 au cours de l'année 2021.

Cette baisse d'environ **30%** s'explique par la réouverture des lieux de distribution et d'accueil. Après les périodes de restriction, les EMUS ont concentré l'action alimentaire sur les personnes les plus ancrées en rue et sur les publics nouvellement en rue. Cela a permis de faire face à la disparité géographique des lieux d'accueil et à la difficulté d'accès liée aux transports sur le territoire.

3- Observation sociale

Le nombre de rencontre réalisée est équivalent entre la journée et la soirée, et ce pour tous les publics.

TYPOLOGIE 2022	JOUR	NUIT	CUMUL
Nombre total	3714	3600	8198
Femmes seules	397	369	766
Hommes seuls	3253	3179	6432
Couples	32	26	58
Familles	27	41	68

De façon générale, on constate une prépondérance d'hommes seuls. Il s'agit du public majoritairement rencontré par les EMUS, à hauteur de **80%**. A l'inverse, très peu de familles sont vues. Elles représentent moins de **1%** des ménages rencontrés.

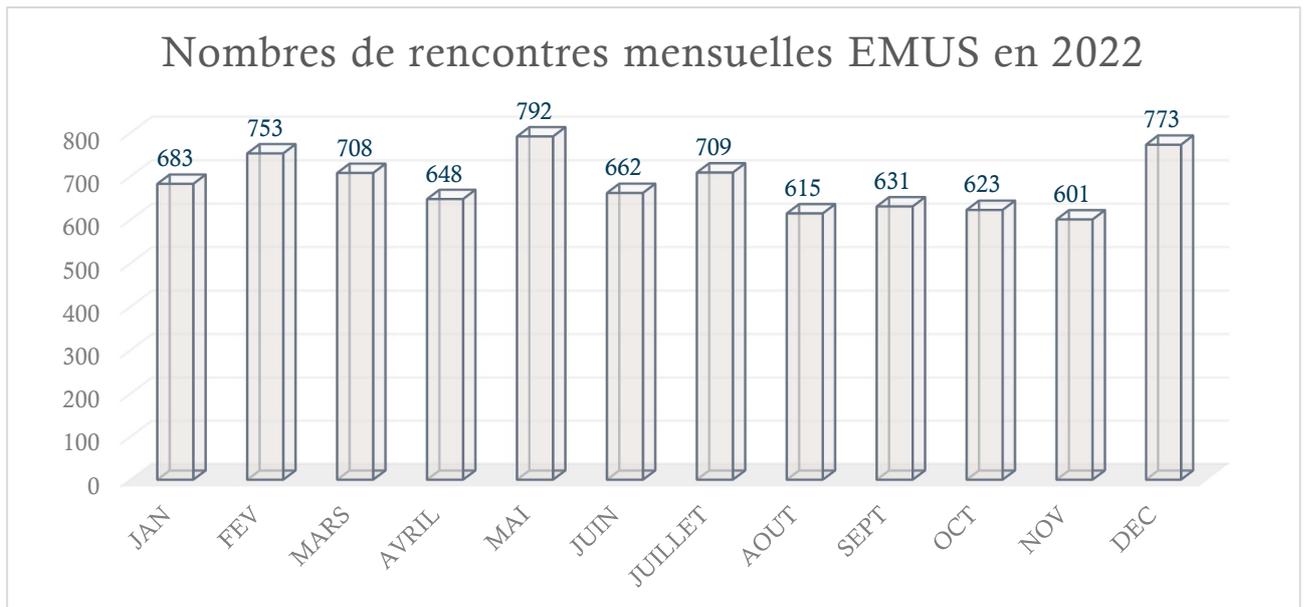
Pôle Urgence

Localisation
des personnes

<u>Villes</u>	<u>Nombres de personnes</u>
Créteil	115
Vitry-sur-Seine	43
Vincennes	40
Ivry-sur-Seine	37
Champigny-sur-Marne	33
Le Kremlin-Bicêtre	28
Saint-Mandé	28
Thiais	28
Saint-Maur-des-Fossés	24
Choisy-le-Roi	22
Villeneuve-Saint-Georges	18
Fontenay-sous-Bois	17
Bonneuil-sur-Marne	15
Maisons-Alfort	15
Alfortville	14
Charenton-le-Pont	13
Villejuif	11
Nogent-sur-Marne	10

NB : Ne figurent dans le tableau ci-dessus que les villes au sein desquelles ont été recensées a minima 10 personnes.

Pôle Urgence



Là encore, on constate une régularité dans l'activité des EMUS. Il y a en moyenne **610 rencontres par mois**. Le mois de mai 2022 a connu une recrudescence d'activité, concomitante avec la fin de la trêve hivernale.



Pôle Urgence



4- Faits marquants

L'année 2022 a été marquée par plusieurs **épisodes climatiques** ayant engendré un surcroît d'activité pour les EMUS. Météo France indique que l'année 2022 a été la plus chaude jamais enregistrée en France. Cela s'est notamment vérifié cet été, où les fortes chaleurs ont été un risque accru pour les personnes en rue. L'été est habituellement la période où la population des personnes sans-abri souffre le plus de leur condition, comme le démontre les enquêtes publiées chaque année par le **Collectif des Morts de la Rue**.

Cet été 2022, qui a connu des températures très élevées, et plusieurs épisodes caniculaires, a nécessité de la part des EMUS une vigilance accrue sur les personnes sans-abri. Ainsi, toutes les personnes identifiées comme étant vulnérables étaient visitées par les équipes une fois par jour a minima, afin de veiller sur elles et d'alerter les secours le cas échéant.

Les équipes ont également été fortement mobilisées au mois de décembre 2022, où cette fois-ci les températures ont commencé à chuter. Un pic de froid important a notamment eu lieu entre le 12 et le 19 décembre.

A chaque épisode climatique notable, les bénévoles de la Croix-Rouge Française, et notamment les unités locales du Val de Marne sont venues en renfort des EMUS pour assurer un soutien indispensable.

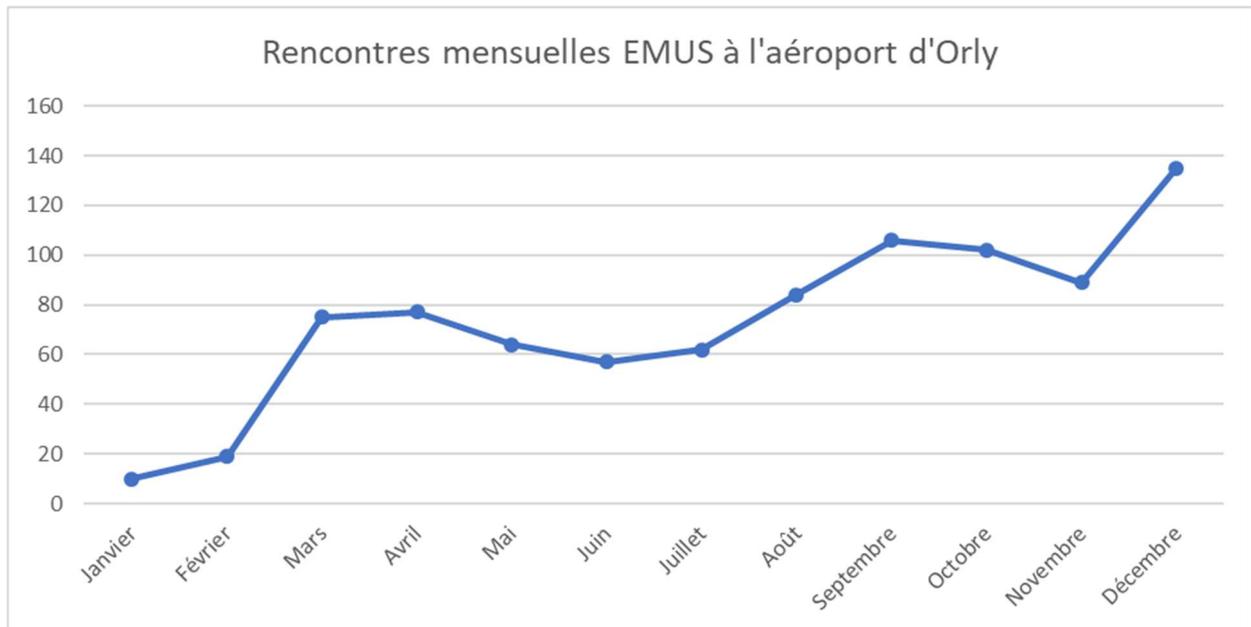
Au-delà des températures, l'année 2022 a également signé **la fin des mesures sanitaires et de restrictions** mises en place pour répondre à la pandémie du Covid-19.

L'incidence la plus notable sur l'activité des EMUS se caractérise par la réouverture, le 2 février 2022, de l'ensemble des terminaux de l'Aéroport d'Orly au public non voyageur. Une convention lie le Samu social du Val-de-Marne et l'Aéroport de Paris qui finance quatre postes sur les quatorze constituants l'équipe de maraudeurs. A ce titre, les EMUS interviennent à fréquence soutenue dans l'aéroport, afin d'identifier et d'établir le contact avec les personnes sans-abri qui viennent y trouver refuge.

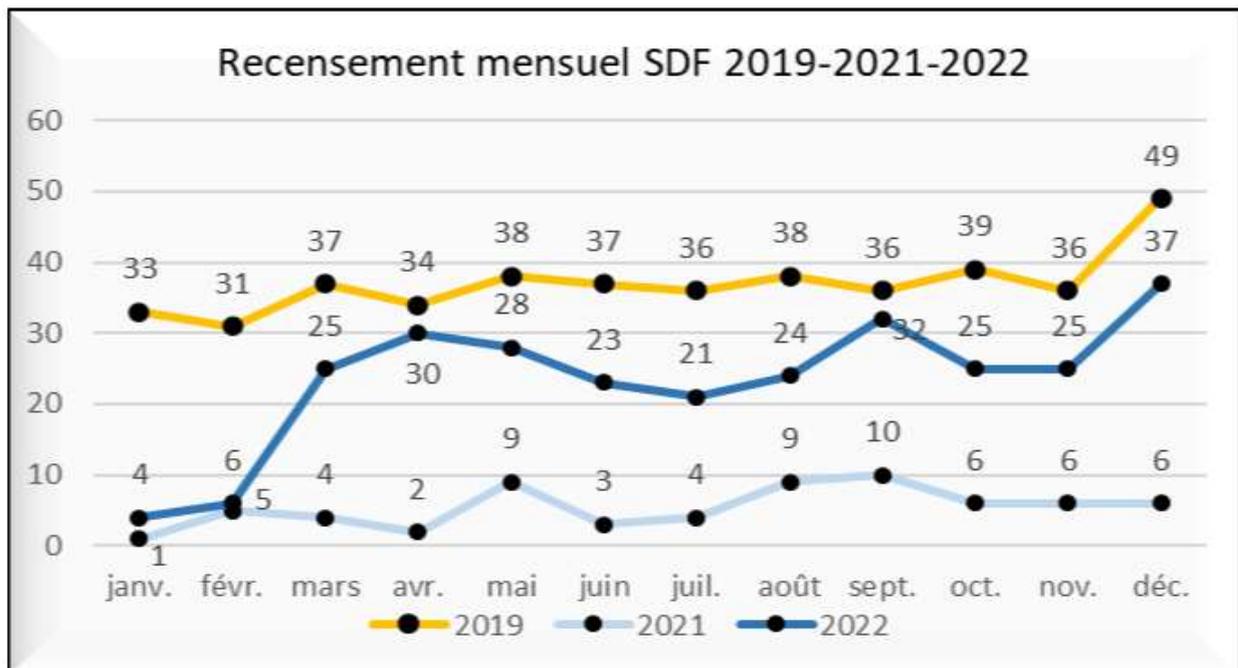
Les aéroports étant fermés au public non voyageur, les EMUS effectuaient deux passages par semaine en 2021. En février 2022, avec la réouverture de l'espace public de l'aéroport à tous, les EMUS ont repris le rythme normal des interventions, à savoir un passage quotidien (en journée ou en soirée).

Là où moins de 70 rencontres ont été recensées en 2021, ce sont près de **900 rencontres** qui ont eu lieu en 2022 sur le site de l'aéroport.

Pôle Urgence



*Rencontres en nombre de personnes sur les années précédentes.



*Schéma transmis par l'aéroport de Paris.



Pôle Urgence



Enfin, l'année 2022 a été marquée par l'établissement d'un **partenariat** renforcé entre les EMUS et l'équipe mobile sanitaire de la Croix-Rouge Française, le **LHSS mobile**. Les EMUS repèrent les personnes en besoin d'évaluation sanitaire et/ou de soins, et vont, ensemble, à leur rencontre. Dès mai 2022, et à raison d'une intervention commune mensuelle, ces actions conjointes ont permis une approche pluridisciplinaire à destination des personnes en rue. Des relais ont pu être établis également avec l'**ESSIP** (équipe spécialisée de soins infirmiers précarité) pour la réalisation de soins quotidiens auprès de personnes très ancrées en rue, repérées par les EMUS et évaluées par le LHSS mobile.

Ce travail en partenariat a ainsi conduit à sortir quelques personnes historiquement ancrées en rue vers des LHSS fixe, leur permettant ainsi d'accéder à un lieu d'hébergement adapté à leur problématique de santé.

5- Perspectives

L'année 2023 visera à consolider le partenariat, déjà engagé, avec les acteurs majeurs de la veille sociale (les cinq accueils de jour du département, les EMPP...). Il s'agira également de développer les liens avec les nouveaux acteurs sanitaires mobiles du département (ACT hors les murs, dispositif périnatalité...) ainsi qu'innover par des interventions au plus près de la partie de notre public la plus éloignée des dispositifs de droit commun. Ainsi, des interventions conjointes avec le véhicule d'accueil de jour mobile (équipé d'une douche et d'un espace bureau), porté par la Maison de Karim seront programmées.

Le public en rue est mobile sur la région parisienne grâce à la densité du réseau de transport en commun, nous visons donc à créer des liens avec les partenaires de la veille sociale des départements voisins. Ce partage de pratique et de connaissance du public vise à apporter, à la part de notre public le plus fragilisé, des réponses spécifiques et adaptées, hors les notions de territorialité administrative.

Le quotidien de l'activité des EMUS est impacté par la fin, logique, de la dotation alimentaire « COVID ». Une réflexion interne, soutenue par des groupes d'analyse des pratiques et par l'écoute de l'encadrement hiérarchique, est engagée pour adapter notre pratique.

Nous poursuivons notre analyse mensuelle des lieux de rencontres et profils des personnes vues afin d'adapter nos parcours de maraude. Ce travail d'analyse et d'échange, réalisé en équipe, nous permet de suivre l'évolution du public et d'ainsi adapter notre action pour être au plus proche de la réalité des besoins du public en rue.



Pôle Urgence



115, NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SANS-ABRIS

1- Présentation

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.



Pôle Urgence



Fonctionnement du 115 du Val de Marne

La plateforme du 115 est joignable 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, 365 jours par an. Ainsi, 17 **TIUS** (Techniciens d'Intervention d'Urgence Sociale) se relaient afin d'assurer une continuité de service. Durant la période hivernale 2022-2023, l'équipe a été renforcée par deux salariés.

Trois assistantes administratives assurent le suivi des hébergements, le lien avec DELTA concernant le suivi qualité et les médiations. Une référente MHL (Mission Hébergement Logement) est chargée du suivi des demandes faites par le 115 auprès du Conseil Départemental du Val de Marne. Une référente périnatalité réalise les orientations vers les CHU dédiés.

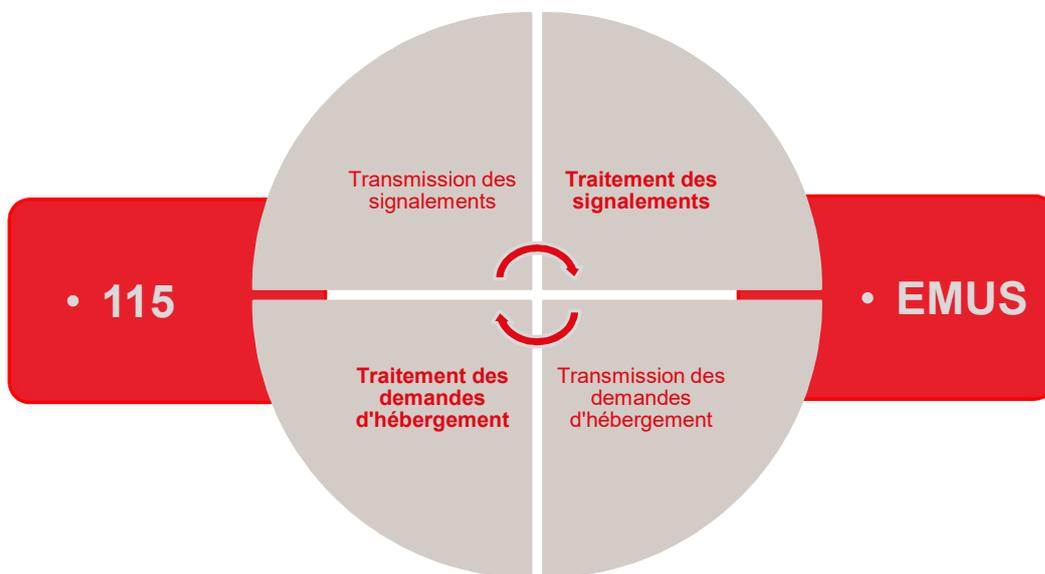
Deux coordinateurs sont également présents aux côtés des écoutants et assurent le lien avec les partenaires, les **PASH** (Plateforme d'accompagnement social à l'hôtel) et procèdent aux orientations vers les places pérennes.

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

Chaque personne qui contacte le 115 se voit proposer la création d'un dossier nominatif sur le logiciel national des SIAO, le **SI-SIAO**. Ce dossier, complété par les écoutants sociaux sur le déclaratif de la personne, permet, à travers l'évaluation sociale faite d'orienter vers les dispositifs d'aide qu'appelle la situation de la personne. C'est également ce dossier qui sera au cœur du suivi de parcours de la personne, car il servira non seulement à suivre son évolution, mais également au référent social de formuler une demande d'insertion.

Pôle Urgence

Le 115 fonctionne également en étroite collaboration avec les EMUS.



2- Données chiffrées

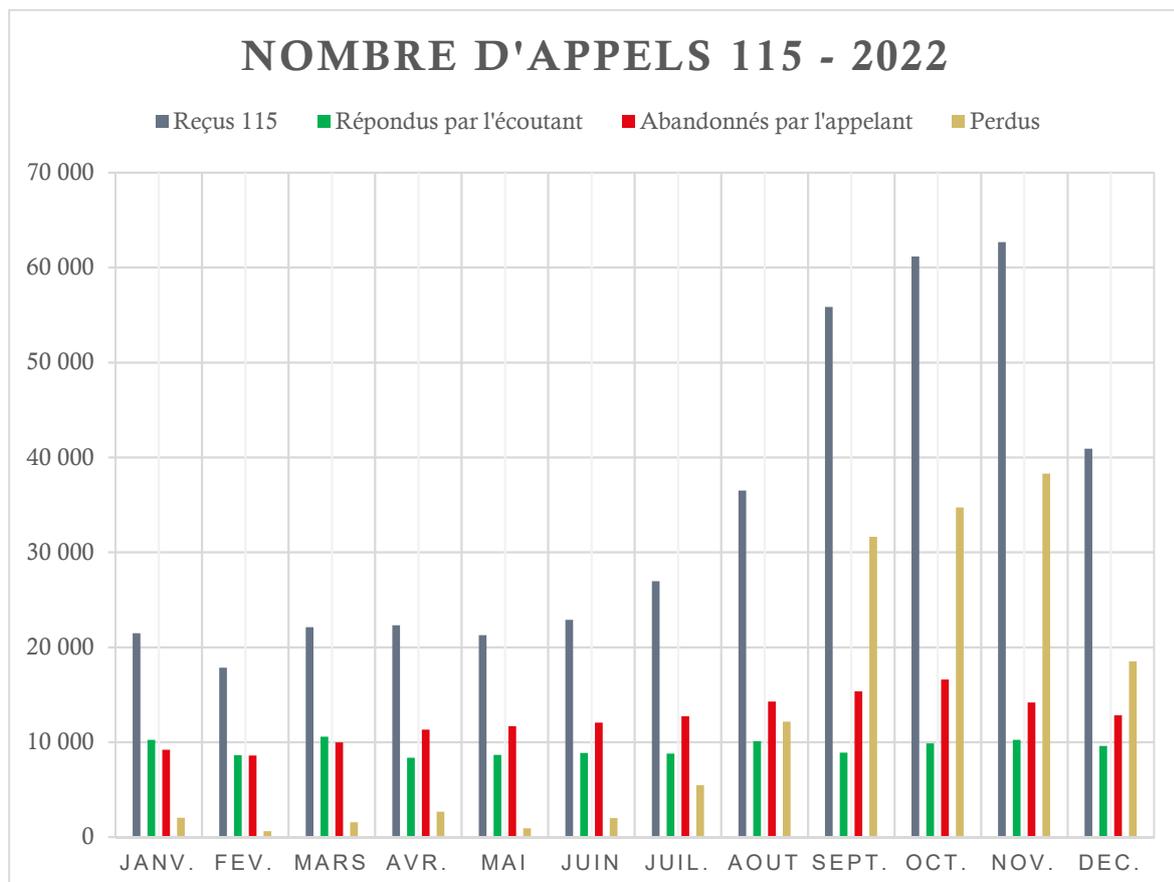
- **Volumétrie téléphonique :**

L'année 2022 a été marquée par une forte activité sur les lignes du 115. En effet, les appels ont augmenté de **38%** entre 2021 et 2022, passant de **254 873** appels émis vers le 115 du Val de Marne à 411 861, soit **156 988** appels supplémentaires. Ce sont **17 591** appels qui ont été décrochés en plus en 2022 comparé à 2021, ce qui équivaut à environ **deux mois** de décrochage en plus.

Pour autant, le taux de décrochage a baissé, passant de **37%** à 27% en 2022. En effet, les effectifs étant restés stables entre les deux années, il était impossible pour les écoutants d'apporter plus de réponse qu'ils ne l'ont fait face à l'augmentation constante des appels en 2022.

Cette augmentation a été croissante toute l'année comme en témoigne le graphique ci-dessous.

Pôle Urgence



- **Demandes d'hébergement :**

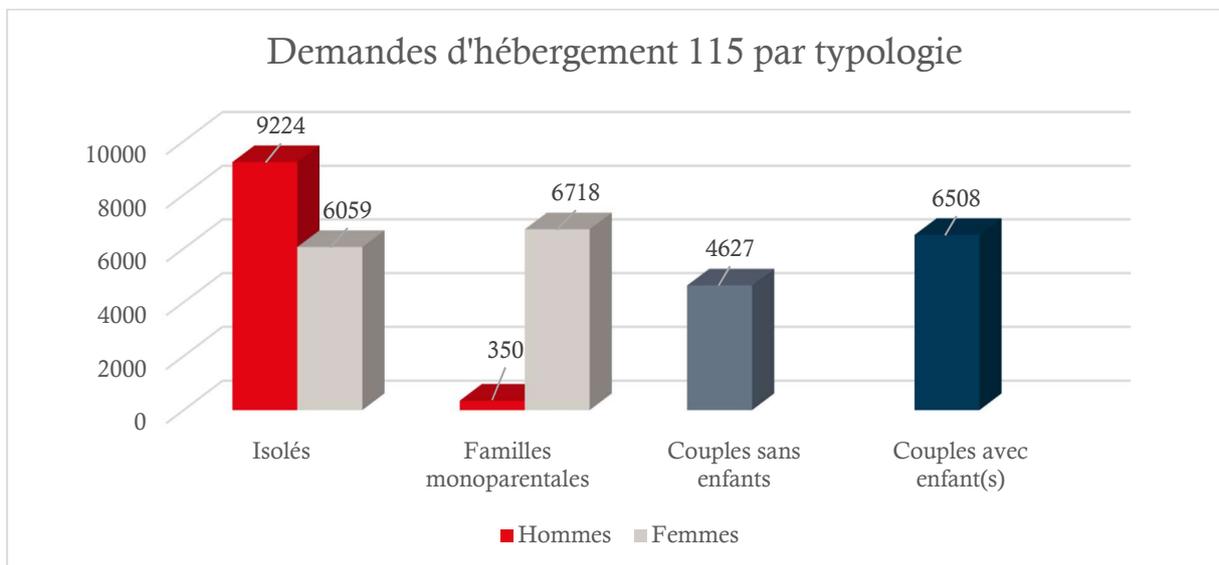
En corrélation avec le nombre d'appels, le nombre de demandes d'hébergement a également fait l'objet d'une augmentation. Ce sont **33 603 demandes d'hébergement** qui ont été formulées en 2022 sur les lignes du 115, ce qui représente **65 784 personnes différentes**. L'augmentation des demandes d'hébergement se quantifie à **38%** de plus entre 2022 et 2021.

Pôle Urgence

- **Public :**

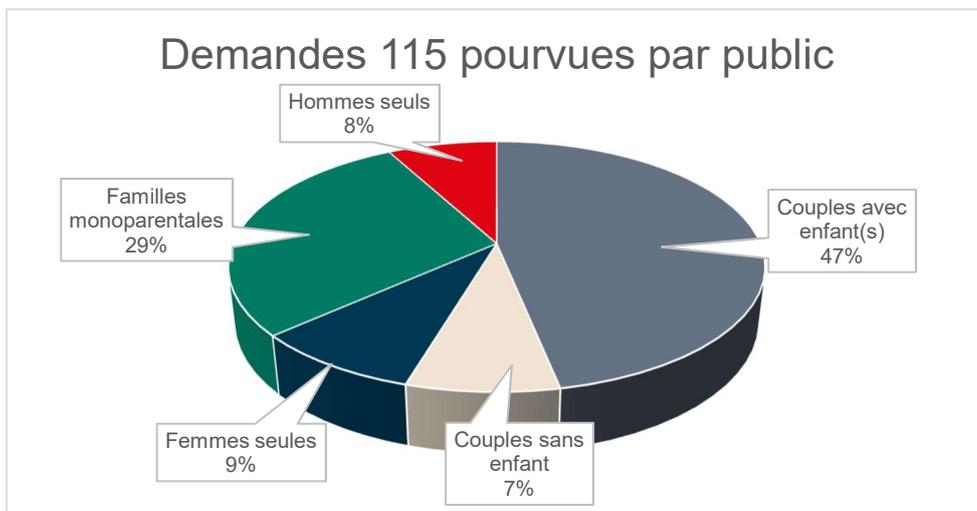
Bien que le public concerné soit disparate, ce sont majoritairement les hommes seuls qui sont en demande d'hébergement sur les lignes du 115. C'est pourtant un public pour lequel l'offre d'hébergement est peu présente. En effet, si les places pour **les personnes isolées** (hommes et femmes confondus), représente **25%** de l'offre d'hébergement d'urgence régulée par le SIAO urgence, ce pourcentage tombe à **4% si on y inclut l'hébergement hôtelier auquel les personnes seules ne sont pas éligibles**.

C'est également la raison pour laquelle ils sont surreprésentés dans les demandes. A défaut de réponse adaptée à leurs besoins, ils réitèrent leurs appels à plusieurs reprises, et passent plus de temps à la rue. A l'inverse, les publics pour lesquels les moyens sont mis en œuvre pour les héberger, notamment les familles, trouvent une réponse rapide à leur demande, et sollicitent donc le 115 pour un délai plus court.

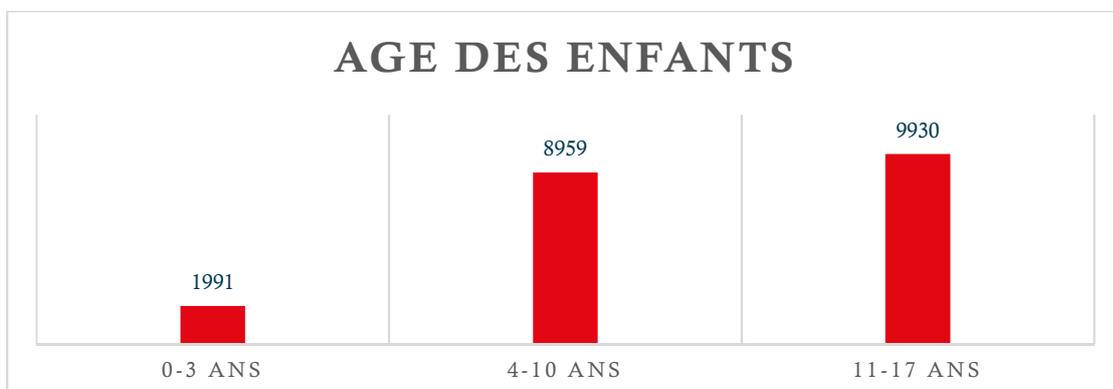


Pôle Urgence

En 2022, en cohérence avec les places d'hébergement d'urgence financées par public, **75%** des demandes d'hébergement **pourvues** concernent des ménages avec enfants mineurs.



Enfin, notons que près de **20 880 enfants** sont concernés par une demande d'hébergement formulée au 115. La présence d'enfants de moins de trois ans permet, sous certaines conditions, une prise en charge assurée par le Conseil Département. C'est la raison pour laquelle ils sont minoritaires dans les familles qui contactent le 115 comme en témoigne le graphique ci-dessous.





Pôle Urgence



Hébergement hôtelier

Depuis juillet 2021, le 115-94 doit procéder à une baisse des nuitées hôtelières. Conséquence des mises à l'abri imposées par le confinement de mars 2020, qui a mené à une augmentation massive de ces nuitées jusqu'à atteindre le chiffre de 6200 nuitées.

Depuis janvier 2022, le plafond de nuitées hôtelières quotidien est fixé à **5479**. Le seuil fixé n'a pas pu être atteint, puisque **5635 personnes** étaient hébergées par le 115 du Val de Marne le 31 décembre 2022.

Pour tendre vers ce chiffre, il a néanmoins 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'écouter 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.

Au total en 2022, ce sont **2 116 018 nuitées hôtelières** qui ont été consommées.



Pôle Urgence



3- Faits marquants

En 2022, **237 places** en centres d'hébergement ont fermé, nécessitant pour le SIAO urgence de procéder aux réorientations des personnes qui étaient accueillies sur celles-ci. En parallèle, ce sont **95 places** généralistes qui ont ouvert (hors places dédiées à l'accueil d'un public spécifique type victime de violences ou périnatalité). En conséquence, nombreuses sont les places libérées sur les CHU qui ont été utilisées pour y orienter les personnes déjà hébergées en structure mais dont celle-ci fermait. Dès lors, l'accès à l'hébergement stable pour les personnes sans solution d'hébergement s'en trouve ralenti, allongeant ainsi leur parcours à la rue.

L'année 2022 a également été marquée par de nombreuses fins de partenariats entre les hôteliers et Delta, opérateur de gestion de l'offre hôtelière à vocation sociale en Ile de France. Les motifs de ces fins de partenariats sont multiples. Elles peuvent être liées soit à des raisons sécuritaires, soit à une volonté politique (plafonnement des entrées sur certaines communes/certains départements), soit à de nouvelles directions prises par les hôteliers, soit, enfin, à une volonté de Delta. Ainsi, au 1^{er} décembre 2022, Delta estimait un risque de pertes de partenariats étendu à **40 établissements**, représentant **1537 personnes** à réorienter. Pour le SIAO 94, cela concernait **142 ménages**. Ces fins de partenariats ont, elles aussi, une incidence sur l'accès à l'hébergement hôtelier pour les primo-demandeurs, puisque les places libres sont captées pour réorienter les familles qui doivent être réorientées dans le cadre de la fermeture de leur hôtel.

Ainsi, l'augmentation générale du nombre de demandes d'hébergement formulées au 115, en corrélation avec les fermetures, a mécaniquement fait augmenter le nombre de demandes non pourvues en 2022.



Pôle Urgence



4- Perspectives

Plusieurs travaux de réflexions ont été engagés afin d'harmoniser les pratiques, et les outils, entre le pôle urgence et le pôle insertion dans l'optique d'assurer la transversalité entre les services et être dans une logique de parcours de la personne.

Dans cet objectif, est prévu en 2023 de procéder à la réorganisation de la régulation des places en CHU. Jusqu'à présent, les demandes d'accès en CHU étaient formulées via les lignes du 115, et ce quelle que soit la situation du demandeur. Or, le SI-SIAO permet aux travailleurs sociaux, en accord avec la personne accompagnée, de formuler une demande d'admission en CHU, sans que la personne ait à contacter le 115.

Il s'agit alors de libérer au maximum les lignes du 115 pour les réserver aux personnes à la rue en besoin d'une mise à l'abri en centre d'hébergement d'urgence, et d'inviter les travailleurs sociaux des personnes en demande d'admission vers un CHU fixe via le logiciel SI-SIAO. **Toute personne en besoin ayant droit à une demande SIAO**, et ce indépendamment de sa situation administrative, cela permettra également un meilleur suivi du parcours de la personne par le SIAO, dans ses deux volets.



Pôle Urgence



Focus

Personnes victimes de violences

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.**

Contexte et principe :

Le 115 du Val de Marne prend en charge de manière immédiate les personnes appelant le 115 pour des faits de violences au sein du domicile et souhaitant s'en extraire. Notre mission est alors de protéger la personne, et éviter le maintien ou le retour au domicile avec le conjoint ou le membre de la famille violent.

Le 115 agit, dans ce contexte, de manière à prendre en charge l'urgence. Ainsi, dans cette volonté de protection, toutes personnes déclarant faire l'objet de violences conjugales ou intrafamiliales récentes sont immédiatement prises en charge.

Pour garantir la meilleure prise en charge de ces ménages, les écoutants du 115 sont formés aux problématiques de violences. Chaque personne qui contacte le 115 dans ce contexte se voit proposer la constitution d'un dossier, axé sur un diagnostic social fondé sur le principe du déclaratif. Aucune démarche, qu'elle soit administrative, judiciaire ou juridique, n'est exigée pour bénéficier d'une prise en charge 115 au titre des violences.

En soutien des écoutants, une travailleuse sociale est chargée du suivi des orientations de ce public au SIAO Urgence. La référente du public victime de violences réceptionne, évalue, oriente et réalise le suivi relatif à l'hébergement de toute personne sollicitant le 115 dans le cadre de violences conjugales et/ou intrafamiliales lorsqu'elle est présente. En son absence, la continuité de l'accueil téléphonique et la mise à l'abri est assurée par les écoutants sociaux du 115. La référente prendra de nouveau attache en aval avec la personne mise à l'abri. Enfin, la travailleuse sociale référente du public victime de violences est en charge du maillage partenarial sur cette thématique, permettant une réponse pluridisciplinaire et adaptée aux situations individuelles.



Pôle Urgence



Trois structures d'hébergement d'urgence spécialisées sur cette thématique, et sur l'accueil des victimes sont ouvertes dans le Val de Marne. Portée par trois associations différentes (Tremplin94, AUVM, Croix-Rouge Française), dans trois localisations différentes, selon des niveaux de sécurité différents, et des modalités d'accueil différentes (semi-autonome, collectif, diffus), elles permettent à toute personne victime une réponse adaptée à ses besoins. Les écoutants et la référente évaluent la structure la plus appropriée à accueillir la personne en besoin de mise en sécurité.

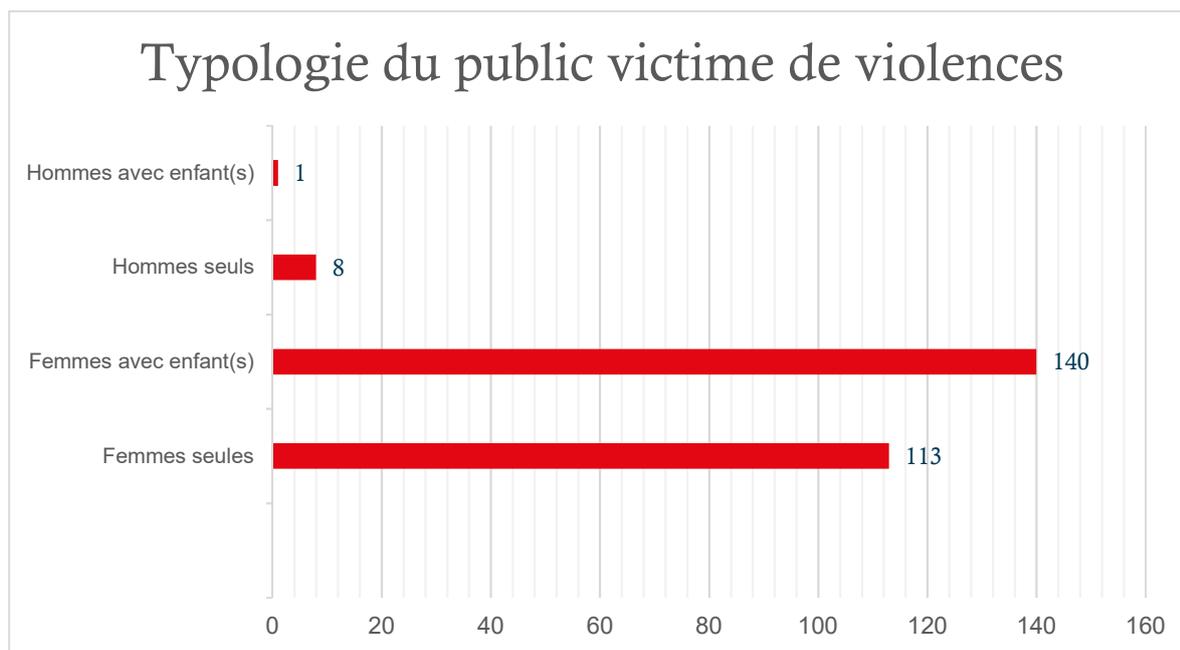
En parallèle, une demande d'hébergement à hôtel est systématiquement initiée dans l'éventualité d'un manque de disponibilité sur ces dispositifs dédiés.

Chiffres clefs :

En 2022, ce sont **262 ménages** soit **529 personnes** qui ont formulé une demande de prise en charge au titre des violences conjugales ou intrafamiliales. Cela représente une diminution d'environ **50%** par rapport à l'année précédente et s'explique par deux raisons. D'une part, là où les confinements avaient entraîné une augmentation des violences, et donc des besoins de mise à l'abri, leur cessation a *de facto* engendré une diminution des sollicitations. D'autre part, les écoutants et la référente ont affiné leurs connaissances sur la thématique des violences conjugales. Ainsi, **4%** des évaluations ont conclu que la situation ne relevait pas du protocole de mise en sécurité au titre de violences conjugales/intrafamiliales, mais plutôt de conflits conjugaux, de violences passées, etc...

L'essentiel des demandes d'hébergements formulées au titre des violences concernent des femmes. A **53%**, ce sont des femmes avec enfants, qui contactent le 115 pour s'extraire des violences. Il est à noter que 102 des 267 enfants concernés ont moins de trois ans. A ce titre, le travail partenarial et d'articulation avec les services du Conseil Départemental est précieux, puisqu'il permet d'envisager un relai par la DHFV (ex-MHL). En deuxième intention, les femmes seules sont représentées à **43%**. Enfin, **4%** des requérants sont des hommes, pour qui l'orientation en structure dédiée n'est pas possible, puisque l'accueil n'est pas mixte. Ainsi, seules des orientations à l'hôtel sont proposées aux hommes concernés.

Pôle Urgence



A l'issue de l'évaluation, **41%** des orientations sont effectuées vers les CHU spécialisés en première intention, ce qui représente **58 ménages**. **48%** des orientations sont faites à l'hôtel en première intention, et **21%** font l'objet d'une réorientation rapide vers l'un des CHU dédiés. Au total en 2022, ce sont donc **97 ménages** qui ont été pris en charge en CHU FVV au cours de l'année.

Enfin, **6%** des appels n'ont pas abouti vers une orientation car les personnes se sont maintenues au domicile conjugal, ou ont trouvé une solution personnelle.

Pôle Insertion

1- Présentation

Le Pôle Insertion 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 via le Système d'Information SIAO (**SI-SIAO**). Le travailleur social (*prescripteur*), en concertation avec l'usager, émet une demande basée sur une évaluation sociale.

Le Pôle insertion s'organise en 3 service :

- **Hébergement**
- **Logement accompagné**
- **Intermédiation locative.**

Chiffres Clés 2022

4 173 nouvelles demandes d'insertion reçues

1 768 demande inscrites sur liste d'attente

Ses missions principales sont de recueillir les demandes transmises par les **prescripteurs** et d'orienter vers les **places d'hébergement et de logement** disponibles en fonction de la situation du ménage au moment de la demande.

A ce titre, le Pôle insertion se fixe les objectifs suivants :

- Assurer une adéquation entre la demande et l'offre dans l'optique d'une solution d'hébergement pour le demandeur.
- Participer à la fluidité des structures et des parcours des ménages.
- Positionner le SIAO comme acteur majeur, dans un objectif de Service Public « de la rue au logement »
- Assurer les missions de mise en réseau et de coordination des acteurs intervenant auprès des personnes sans domicile.

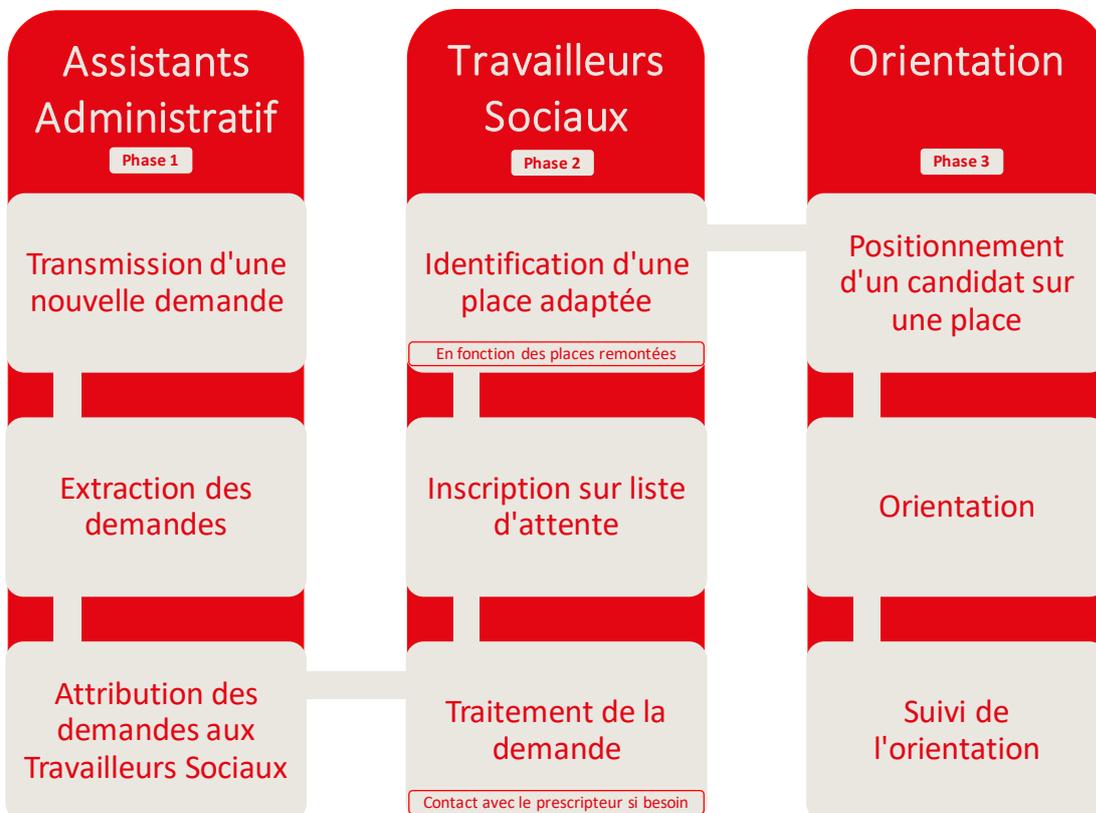
Pôle Insertion

2- Fonctionnement du service

Les demandes transmises quotidiennement au service, via le SI- SIAO, sont enregistrées par les **assistants administratifs** et étudiées par les **travailleurs sociaux**, tout public et dispositif confondu.

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

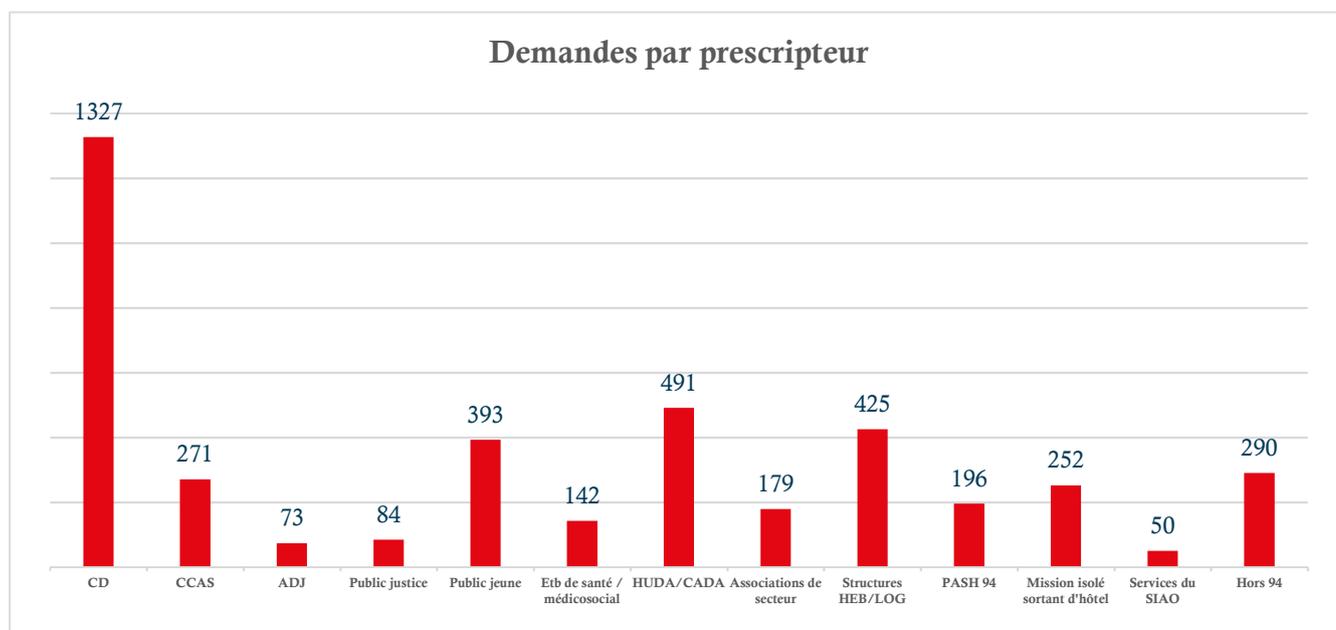
Ce fonctionnement en guichet unique permet une réactivité dans le traitement des demandes et des orientations, puisque la charge de travail est répartie entre l'ensemble des collaborateurs.



Pôle Insertion

3- Parcours de la demande SI SIAO

Les **4173** demandes pour **6749** personnes ont été transmises par des services sociaux prescripteurs, répartis en 13 grands groupes. Ces groupes, ainsi que le nombre de demandes associées, sont présentés ci-dessous.



Le nombre de demandes transmises est en baisse par rapport à l'année précédente dont le nombre s'élevait à 4854. La fin des mesures mises en place dans le cadre de la crise sanitaire a engendré un rebond des demandes d'hébergement.

Par conséquent l'année 2022 s'inscrit dans un contexte normalisé de la demande mais tout de même significatif si l'on se réfère au contexte normalisé de la demande en 2019 (3331 demandes).

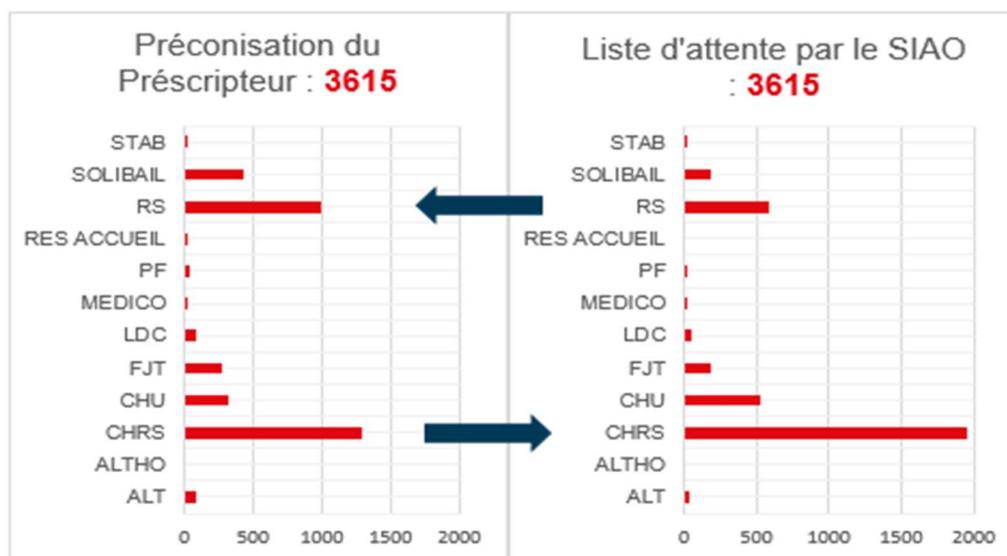
Comme les années précédentes, force est de constater que le **Conseil Départemental du Val-de-Marne** est le principal prescripteur de demandes SI-SIAO, avec **1327** demandes soit **31,79%** des demandes totales pour l'année 2022.

Pôle Insertion

Le traitement de la demande

Les demandes sont étudiées par l'équipe de travailleurs sociaux du SIAO Insertion en vue d'une inscription sur liste d'attente. L'instance de décision concernant les orientations réalisées par le Service Insertion est la **Commission d'Orientation**.

Lorsque la préconisation du prescripteur ne semble pas adaptée les travailleurs sociaux du pôle prennent contact avec le prescripteur afin de trouver consensus sur l'orientation la plus adéquate possible. Les autres demandes sur lesquelles prescripteur et SIAO Insertion sont en accord, sont automatiquement validées en commission et ne nécessitent pas d'échanges particuliers.



Un grand nombre de préconisations de logement adaptés ne sont pas validés par la commission du SIAO (**400 demandes RS par exemple**). La grande fragilité du public demandeur et les critères d'éligibilité de plus en plus stricts amènent à réévaluer la préconisation conduisant à une inscription sur autre liste d'attente notamment celle de CHRS (+ **660 demandes**).

Pôle Insertion

Inscription en liste d'attente

Concernant l'inscription sur liste d'attente **42%** sur les **4173** demandes d'insertions reçues y sont inscrites.

En effet, lors du traitement de la demande il apparait que certaines d'entre elles necessitent des interventions supplémentaires de la part des prescripteurs, pour d'autres, elles font l'objet d'une finalité différente (*releve du logement de droit commun, réorientation vers le médico social etc.*).

Les éléments manquants concernent le plus souvent : l'autonomie des personnes, la procédure de divorce ou de garde d'enfant, ainsi que les parcours résidentiels et professionnels. Ces manques de données ne permettent pas à la commission de statuer. Ainsi les demandes sont mises en attente, le temps de recevoir les compléments d'information. Les demandes qui ne sont pas complétées ne peuvent pas être traitées par la Commission d'Orientation (*sans renseignements une préconisation adéquate n'est pas identifiable*) et finissent classées sans suite par manque d'éléments.

Si l'on s'attarde sur la typologie des publics en demande, il apparait que **40.7%** des demandes concernent des **hommes seul**, **26,6%** des **publics spécifiques** (*public jeune, les réfugiés, les sortants de prison par exemple*).

4- Les Places déclarées et les Orientations

Le nombre total déclarées est de **875 remontée de places** sur l'année **2022** lorsque dans le même temps, le pôle insertion a positionné **1305 ménages**. La raison expliquant cet écart, est qu'en moyenne sur l'ensemble des dispositifs, pour une place déclarée, nous proposons **2 à 3** candidats.

875

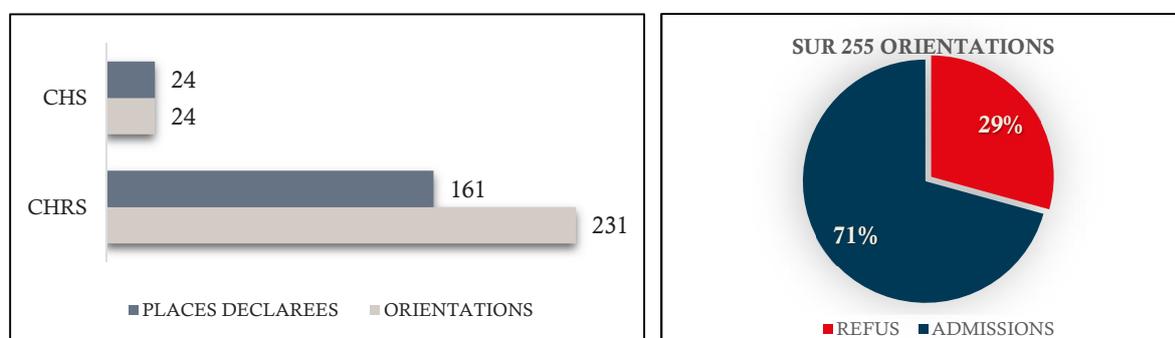
places
déclarées par
les opérateurs

1305

ménages
positionnés
sur ces places

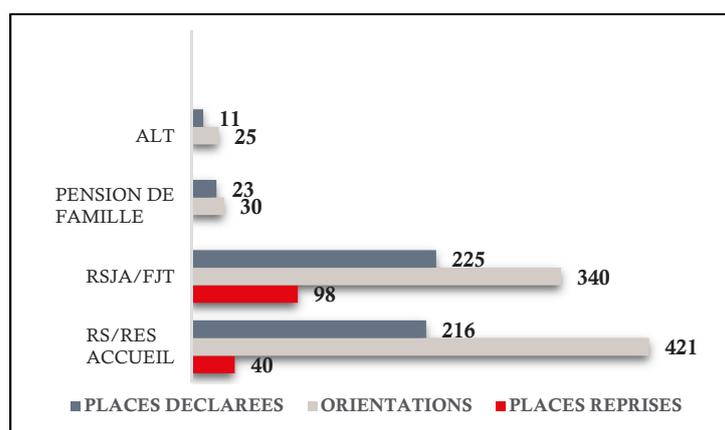
Pôle Insertion

Concernant les dispositifs d'hébergements **CHRS** et **CHS**, nous avons reçu **185** remontées de places vacantes au cours de l'année 2022 sur lesquelles le SIAO a dû orienter **255** ménages afin de répondre à ces 185 vacances de places. Certaines de ces orientations ont fait l'objet d'un refus de la part de l'opérateur ou de la part du ménage portant le taux d'admission sur ces 255 ménages à **71%**.



Concernant les dispositifs de **logement adaptés**, nous avons reçu **475** déclaration de places vacantes **tout dispositif confondu** (*Résidence Sociale, Foyer Jeune Travailleur, Pension de Famille*)

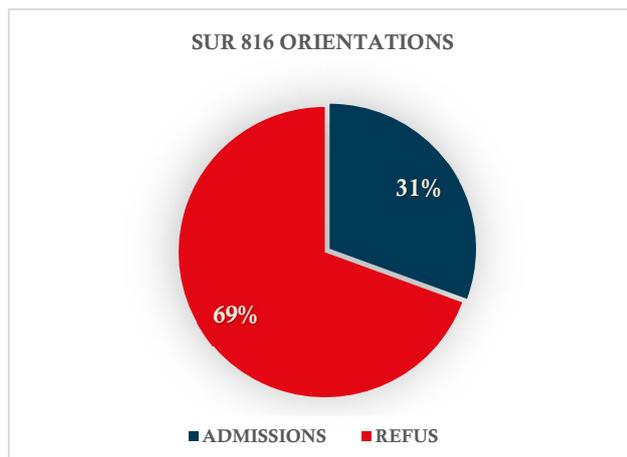
Ceux-ci regroupent un ensemble de formule et de services destiné à répondre aux besoins des ménages qui ne remplissent pas temporairement ou durablement les conditions pour accéder à un logement autonome. Cependant, **les conditions d'accès se rapprochent sensiblement du logement de droit commun engendrant une multiplicité de critères difficilement accessibles** au public représenté dans les demandes transmises.



Pôle Insertion

816 ménages orientés pour **233 admissions (31%)** et **528 refus (69%)**.

Il est important de relativiser ces durcissements de critères et de considérer l'évolution des contraintes pesant sur les structures. Certains opérateurs du logement accompagné ont également fait le choix de modifier leurs critères afin de s'adapter aux changements des dispositifs de garantie.



5- Dispositif d'intermédiation locative

Le dispositif SOLIBAIL

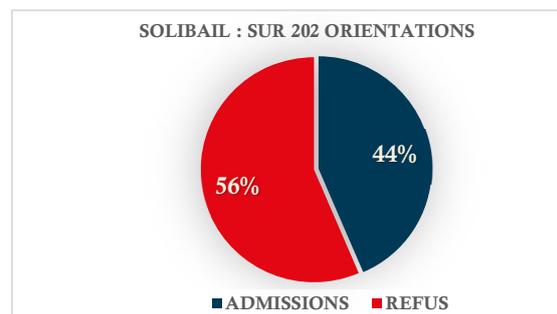
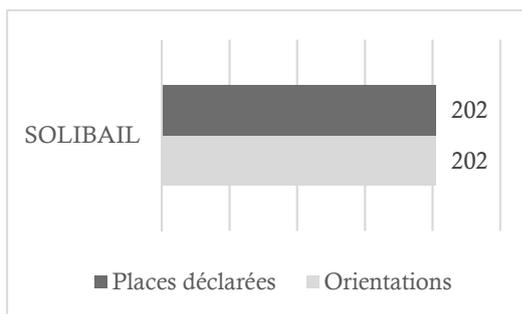
Logements-passerelles, gérés selon le principe de l'intermédiation locative. Il s'agit d'un parc de logements appartenant à des propriétaires privés. Le SOLIBAIL est un dispositif de sous-location financé par l'état depuis 2008, qui s'inscrit dans le cadre de la politique du logement d'abord.

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. Les orientations pour le dispositif SOLIBAIL s'effectuent vers le GIP HIS selon une procédure définie entre le SIAO94 et le GIP.

La répartition géographique des places est plus dispersée que pour d'autres dispositifs car dépendant de propriétaires privés. Ce facteur influe également la nature des logements proposés. Or, une inadéquation récurrente apparaît entre la typologie des logements et la composition des ménages. Les familles de moyennes et grandes compositions sont majoritaires, alors que les logements sont très régulièrement de type T1 ou T2.

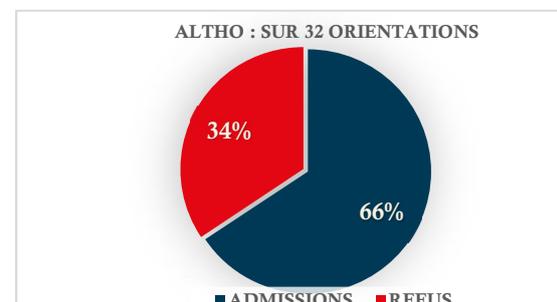
Pôle Insertion

Nous constatons qu'il y a eu **202** places déclarées en **SOLIBAIL** pour **88** admissions. Alors qu'en 2021, il y a eu **197** places déclarées pour **117** admissions.



Le dispositif Alternative à l'Hôtel

Ce dispositif a été mis en place dans le cadre du plan pluriannuel **PINEL** en **2015**. L'objectif est de limiter l'augmentation du nombre de nuitées hôtelières. A cet effet, les ménages à l'hôtel identifiés comme proches du logement sont orientés à partir des évaluations actées par le SIAO. Les critères d'accès à ce dispositif sont proches de ceux de SOLIBAIL. Les personnes qui y accèdent bénéficient alors d'une période de transition leur permettant une stabilisation avant l'entrée définitive dans un logement. Ce dispositif permet également de mettre le ménage en situation réelle d'occupation et de gestion du logement.





Pôle Insertion



6- L'accès au logement des publics prioritaires

Les demandes de labellisation via le **Système Prioritaire au Logement (SYPLO)** ou par le **Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hebergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD)** sont transmises au pôle insertion, elles sont enregistrées quotidiennement par les assistantes administratives. La labellisation SYPLO ou via le PDALHPD a pour objectif de prioriser les ménages vers un accès au logement du droit commun sous condition d'une demande de logement sociale active.

La labellisation SYPLO

Sur l'année 2022, **2069** ménages ont acquis la labellisation SYPLO contre 1739 labellisation en 2021. Sur ces **2069** ménages labellisés, **11** l'ont été via la fiche PDALHPD rédigé par un travailleur social de secteur pour un ménage non pris en charge en hôtel ou en structure.

Propositions de logements

Les propositions de logement contingent Etat, sont transmises au Pôle Insertion du SIAO 94 par les bailleurs, opérateurs et services de l'Etat. Le SIAO 94 a reçu **383 propositions de logement sur l'année 2022** contre 326 en 2021. Le SIAO n'est pas orienteur sur ces propositions de logement, Il reste toutefois en soutien technique si nécessaire auprès de la structure, du ménage et du bailleur.



Pôle Insertion



7- Faits marquants 2022

Commission d'orientation

Reprise des commissions d'orientation en **présentiel une fois par mois**, **ouvert à l'ensemble des partenaires du territoire**. Favorisant ainsi le travail collaboratif entre le SIAO et ses partenaires. Ces commissions permettent à chacun d'appréhender au mieux les éléments nécessaires à la complétude d'une évaluation sociale transmise au SIAO 94.

Ces commissions ont pour vocation d'apporter un soutien en échangeant sur des situations complexes dont la continuité de la prise en charge des ménages peut être remises en question pour diverses raisons (*santé ; situation d'handicap ; perte de ressources*) et de favoriser ainsi le travail collaboratif entre le SIAO et ses partenaires.

Ateliers thématiques

Ces ateliers **ont pour objectifs d'échanger** autour de l'insertion du public afin de faciliter les échanges partenariaux et **avoir une réflexion globale sur les difficultés rencontrées en fonctions des thématiques** (*public jeune ; santé, situation d'handicap ; droits des étrangers ...*)

Ces rencontres permettent également de connaître les missions de chaque partenaire. Cela favorise la mise en lien entre les acteurs du secteur facilitant la prise en charge et l'accompagnement de situations spécifiques



Pôle Insertion



Lien avec le SPIP

Continuer le développement des référents thématique, notamment concernant les personnes placées sous-main de justice et l'accès au logement. Le partenariat avec la Maison d'arrêt de Fresnes et le SPIP en milieu ouvert a été repris en 2022.

Ainsi, l'un des travailleurs sociaux du SIAO Insertion est en charge du lien avec le SPIP 94 afin d'accompagner au plus proche les sortie d'incarcération et ainsi s'inscrire dans la lutte contre la récidive.

- **SPIP Milieu fermé : Maison d'arrêt de Fresnes**
 - Echange pluridisciplinaire sur les pratiques du SIAO et du SPIP pour évaluer la marche à suivre pour les candidatures
 - Participation à une journée d'immersion et présence lors d'entretiens avec le CPIP au sein du quartier des nouveaux arrivants
 - Participation aux commissions d'hébergement
 - Mise en place de formations SI-SIAO à destination des CPIP

- **SPIP Milieu Ouvert : Créteil**
 - Visite des locaux
 - Echanges sur les pratiques professionnelles et mise en place de la coordination SPIP/SIAO
 - Journée de découverte : participation aux entretiens individuels auprès du Conseiller Pénitentiaire d'insertion et de probation (CPIP)
 - Renforcer les connaissances de l'outil SI-SIAO pour l'équipe CPIP

Travail au développement des « viviers » par pôle

L'enjeu de fluidité des dispositifs d'hébergement et de logement accompagnés nécessite des délais d'orientation le plus court possible. Ainsi afin d'assurer une réactivité efficiente lors de la déclaration d'une vacance de place il a été réfléchi et mis en œuvre la création de « viviers » de ménages en demande correspondant à chaque dispositif. Ces listes sont alimentées chaque mois par les nouvelles demandes arrivées sur le logiciel SI, par les travailleurs sociaux.



Pôle insertion



8- Perspectives 2023

- Le Gouvernement a souhaité renforcer le cadre du droit à l'accompagnement des jeunes en difficulté et confrontés à un risque d'exclusion professionnelle en instaurant le contrat d'engagement jeune (CEJ). Dans cette perspective en 2023 au sein du Pôle insertion, **le travailleur social dédié au public jeune** participera au **dispositif national Contrat d'Engagement des Jeunes pour les Jeunes en Rupture (CEJ JR)**, porté par différents opérateurs et par les missions locales pour l'emploi. Ainsi, Le travailleur social du Pôle Insertion, facilitera le parcours des jeunes vers le logement au travers de l'identification et de la mobilisation des solutions existante mais aussi de sa contribution à la montée en compétence des acteurs de terrain.
- En 2023 le Pôle insertion renforcera la coopération et le travail partenarial entre les acteurs médico-sociaux, par des rencontres partenariales thématiques en autre afin, de mettre en lien les différents acteurs du territoire. (*Santé, psychiatrie, vieillesse, handicap, droit des étrangers, insertion professionnelle ...*) Ainsi nous poursuivrons, **le développement des référents thématique.**
- Maintenir et améliorer la qualité de nos actions, cet effort continuera en 2023. Les nombreuses évolutions récentes dans les outils employés ont nécessité une adaptation de 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 Pôle Insertion.**
- Depuis 2017, le **référentiel Solibail** est mise en œuvre au niveau régional. Il vise à préciser un certain nombre de points quant au public éligible au Solibail, dont le GIP HIS assure la coordination des entrées et sorties. En 2023, le référentiel d'accès SOLIIBAIL va être actualisé, le SIAO 94 et plus spécifiquement le Pôle insertion participe à plusieurs groupes de travail en ce sens sur les thématiques suivantes : (*Situation administrative et familiale, Autonomie et maitrise de la langue, situation administrative et familiale, processus d'orientation.*)



Missions Transversales



1- Accompagnement des réfugiés hébergés à l'hôtel

La question de l'intégration des bénéficiaires d'une protection internationale (BPI), rassemblés sous le terme "réfugiés", est devenue prégnante au gré de l'évolution du phénomène migratoire. Ce service d'accompagnement des réfugiés pris en charge à l'hôtel a pour mission de mettre en œuvre un accompagnement social global auprès des ménages bénéficiaires d'une protection internationale (BPI), hébergés en hôtel par le SIAO 94.

Le projet, financé par la DRIEETS du Val de Marne, a pour objectif de permettre une fluidité des parcours d'hébergement et de logement et favoriser une insertion socio-professionnelle de ce public, en lui apportant les clés de la compréhension de notre société afin de lui permettre d'accéder aux droits communs. La mise en œuvre de cette mission est assurée par deux travailleurs sociaux et un professeur de Français Langue Etrangère (FLE) à temps partiel.

Bien que la mission soit dédiée à l'accompagnement des personnes statutaires, celui-ci ne peut se faire indépendamment des liens familiaux. Pour une cohérence et une efficacité de l'accompagnement, la personne doit être prise en compte au sein de sa sphère familiale. Ainsi, les équipes de la mission réfugiés assurent l'accompagnement social de toutes les personnes hébergées avec la personne réfugiée, et ce quel que soit leur droit au séjour.

Durant l'année 2022, **611 ménages** ont été accompagnés. De façon plus précise, ce sont **1112 personnes réfugiées** qui ont composé la file active de travailleurs sociaux en 2022, dont **139 nouveaux** entrants dans la file active. Depuis la mise en place de l'action en 2019, la file active n'a cessé d'augmenter, années après années. A noter qu'en 2021, ce sont 118 ménages qui avaient fait l'objet d'un accompagnement social par cette équipe.

L'insertion socio-professionnelle est régulièrement rendue inaccessible sans la maîtrise de la langue française, et constitue le frein majeur à la sortie des personnes des dispositifs d'hébergement d'urgence.

Bien qu'il existe plusieurs possibilités de cours de français sur le département, leur accès peut être limité, en raison du grand nombre de demandes. C'est d'autant plus compliqué d'y accéder en cours d'année car les inscriptions ont lieu essentiellement en septembre. Enfin, il est aussi impossible pour les mamans de suivre ces cours sans garde pour leurs tout jeunes enfants. Les cours dispensés par la professeure de la « mission réfugié » **permettent aux parents qui n'ont pas de mode de garde de venir avec leurs enfants** qui ne sont pas en âge d'être scolarisés. Ainsi, au cours de l'année 2022, ce sont **15 femmes** qui ont assisté au cours avec leurs enfants en bas-âges, soit la moitié des participants.



Missions Transversales



D'autre part, les personnes ont également du mal à franchir seules le pas vers l'intégration à des cours. Les personnes nécessitant des cours de français sont repérées en amont par les travailleuses sociales de la « mission réfugiés » qui en échantent avec la professeure avant contact. Le lien entre équipe sociale et professeur de FLE permet d'ajuster les cours au plus près des besoins du public grâce à la connaissance de chaque situation. Puis, lors d'entretiens individuels, la professeure évalue précisément les besoins et le niveau des futurs stagiaires.

Pour chaque groupe de niveau, des objectifs langagiers sont déterminés et une approche pragmatique de l'apprentissage de la langue est utilisée, le plus souvent par des mises en situations et à l'aide de documents authentiques. Ces cours doivent permettre aux stagiaires d'acquérir une autonomie dans leur vie quotidienne et d'appréhender le monde du travail en France, ainsi que le fonctionnement des institutions, des systèmes social et scolaire français etc.

En 2022, **30 réfugiés** statutaires ont suivi avec assiduité les cours de français langue étrangère.

- **6** personnes en **alphabétisation**
- **4** personnes en **post alphabétisation**
- **5** personnes au **niveau A1.1**
- **12** personnes au **niveau A1 vers A2**
- **3** personnes au **niveau A2 vers B1**

Quel que soit le niveau des participants, on peut constater que ces cours contribuent à les positionner dans une dynamique de projet d'insertion et de projet professionnel, avec la volonté de progresser en français pour s'en sortir. C'est une activité hebdomadaire régulière et constante qui les mobilise et contribue à leur donner confiance en eux et en leurs capacités.



Missions Transversales



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 transitoire du département et en maîtrise les principes d'orientation.

TYPE DE DISPOSITIF	NOMBRE DE MENAGES
Logement de droit commun	1 ménage
Solibail	24 ménages
ALTHO	0 ménage
CHRS	8 ménages
CHU	23 ménages
Résidence sociales	3 ménages
Sorties volontaires	11 ménages
Total des sorties du dispositif	76

Le nombre de sorties est en légère hausse comparé au 66 sorties effectuées en 2021. A noter que le dispositif Solibail reste celui vers lequel les ménages sont le plus orientés.

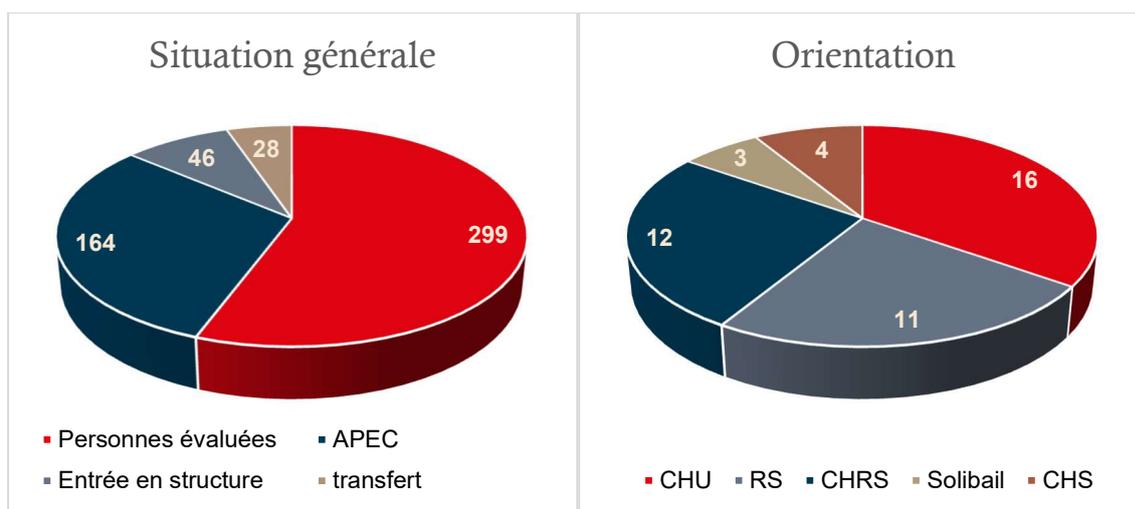
Missions Transversales

2- Mission isolés

Celle-ci a vu le jour en décembre 2021. Cette mission a pour vocation d'évaluer et orienter l'ensemble des personnes isolées, prise en charge par le 115 du Val-de-Marne dans le contexte du confinement de mars 2020. En effet, les mesures sanitaires mises en place dans le cadre de la pandémie du Covid-19 ont engendré la mise à l'abri de la totalité des personnes dépourvue d'hébergement. Deux années plus tard, avec la fin de ces mesures et dans un contexte de nécessité de baisse de nuitées hôtelières, les services de l'État ont souhaité mener une opération d'évaluation des personnes isolés hébergés à l'hôtel dans le contexte mentionné.

Ainsi, à la demande de la DRIHL, le pôle lutte contre les exclusions de la Croix-Rouge Française, par l'intermédiaire du SIAO, met en place une action visant à identifier les personnes isolées, prises en charge à l'hôtel, ne bénéficiant pas d'accompagnement social dans l'objectif de les orienter vers les partenaires de proximité et travailler à leur orientation vers un hébergement stable ou leur permettre l'accès au logement.

Sept travailleurs sociaux et une coordinatrice ont ainsi procédé aux **537** diagnostics sociaux nécessaires pour mener à bien cette mission.



Sur l'année 2022, comme le montre le diagramme ci-dessus, les évaluations de ces ménages ont permis une réorientation vers des dispositifs dédiés : BPI, PVV etc. Par ailleurs, **164** APEC ont du être prononcés pour absence de l'hôtel ou refus de propositions d'orientation adaptées. A la demande de l'État cette mission sera reconduite en 2023 et étendu a l'ensemble des personnes isolées prises en charge a l'hôtel par le 115 du 94.



Observatoire



1- Présentation

L'observation sociale est une mission constitutive du SIAO. Cette mission se définit comme **la contribution à une connaissance précise et actualisée du public demandeur** (*nombre, profil, parcours, problématiques...*) et de l'offre départementale d'hébergements / de logements (*nombre de places, type de structures, public accueilli, localisation...*) et ce afin d'adapter au mieux l'offre aux besoins.

La finalité est donc de questionner l'efficacité des réponses apportées aux personnes en situation de précarité et de les ajuster.

Cette mission est assurée, en collaboration avec les autres services, par l'Observatoire social. Ce dernier, a donc un rôle transversal d'appui à l'ensemble des services du SIAO 94 ainsi qu'aux différents partenaires extérieurs.

En vue de réaliser au mieux ses missions, l'Observatoire du 94 a connu une véritable refonte organisationnelle et fonctionnelle, avec l'arrivée **d'un chargé d'études** et la délimitation des missions **de la technicienne administrative**.

En effet, il a été nécessaire de réfléchir à l'efficience de ce service pilote du SIAO, tant en interne qu'en externe. L'objectif est d'inscrire l'observatoire du SIAO comme une référence départementale du secteur AHI à l'échelle du territoire.

Pour ce faire, il a été important de **dimensionner ses actions et intervention** dans une visée réglementaire d'observation sociale, fondement du Service Intégré d'Accueil et d'Orientation. L'effectivité de cette réorganisation et de ce redimensionnement, a permis, avec le soutien des services de l'Etat, d'impulser une dynamique cohérente avec les missions d'observation sociale d'un SIAO.

Observatoire

2- Organisation du service

Responsable de l'Observatoire

*Pilote les actions de l'observatoire
Lien avec les observatoires franciliens
Mène des actions en réponse aux observations du service*

Chargé d'étude

*Collaboration et appui aux missions du responsable
Coordination des suivis de parcours
Création d'outils de suivis et d'indicateur d'activité
Etude d'observation sociale et veille statistiques*

Technicienne administrative

*Formation SI-SIAO
Déploiement du système sur le département
Suivi des évolutions du SI-SIAO
Soutien technique aux opérateurs et prescripteurs*

L'outil SI-SIAO

La mission du déploiement de l'application **SI-SIAO** est parallèle à la mission de l'observation sociale. Le SI-SIAO 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 financées par l'État.

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 met tout en œuvre afin que tous ses utilisateurs en aient une pratique optimale.

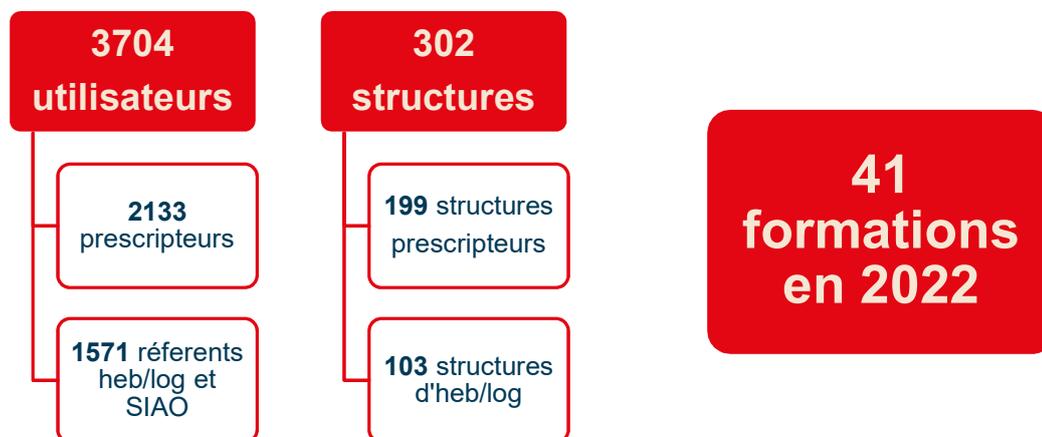
Observatoire

3- Formations

- **Prescripteurs des demandes**

L'Observatoire social assure des formations à l'utilisation du SI SIAO à destination **des prescripteurs de demandes** ainsi qu'une aide, de proximité, aux **structures d'hébergement** pour la mise à jour de leurs données.

L'année 2022 a été marquée par la reprise des **formations en présentiel**. Ces formations se déroulent au sein de nos locaux à Créteil et sont assurées par notre technicienne du SI-SIAO.



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
- 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...*).

La communication établie autour de l'utilisation du SI en insistant sur la notion de suivi de parcours de la personne mais aussi d'accompagnement dans le cadre du service public de la rue au logement a généré une recrudescence des demandes de formation à l'outil.

Observatoire

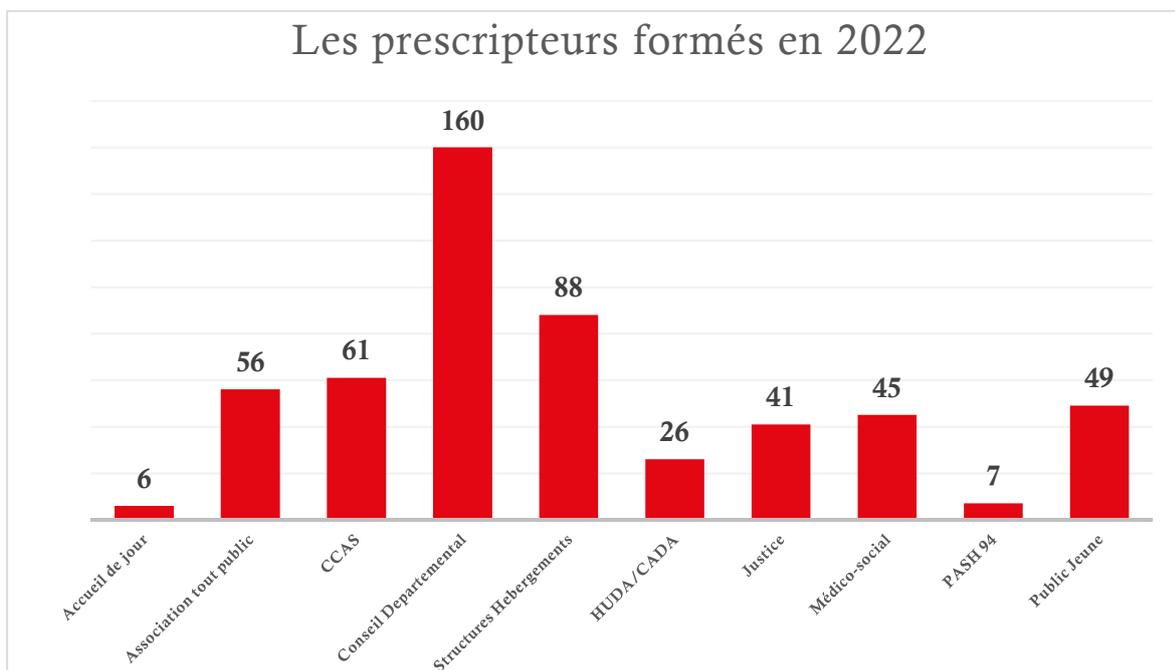
Au total sur l'année 2022 ce n'est pas moins de **539** prescripteurs qui ont bénéficiés d'une formation à l'utilisation du SI-SIAO.

Il est intéressant de noter que depuis l'arrivée de notre référente SI-SIAO en septembre 2022, c'est **240** prescripteurs qui ont été formés en seulement 4 mois (44% du total de l'année). Cela montre de manière très nette le besoin croissant sur notre département d'une assistance physique et personnelle sur le SI-SIAO, pour un apprentissage global et détaillé de l'utilisation de l'outil. De la création de la demande à la sortie des dispositifs d'hébergement.

Ces formations techniques en présentiel sont destinées à l'ensemble des prescripteurs de demandes d'insertion et ont pour but de faciliter les différentes manipulations, par les travailleurs sociaux, mais aussi d'assainir la base de données.

Le Conseil Départemental, avec un taux de **26,9%** de professionnels formés en 2022, reste notre premier partenaire sur la question de l'instruction de demandes. Nous remarquons néanmoins **une recrudescence d'associations d'insertion** qui se forment pour instruire des demandes afin de pallier la saturation des dispositifs d'accompagnement social de droit commun. Ces acteurs représentent **15,9%** des professionnels formés.

20,8% des personnes formées en 2022 sont issues des **structures d'hébergement**. Ce chiffre met en exergue le travail de réorientations mené par les acteurs du secteur et la prise en compte des évolutions de parcours.





Observatoire



- **Opérateurs hébergement**

Depuis le mois de septembre et l'arrivée de notre référente SI-SIAO, il nous a semblé nécessaire de reprendre des formations à destination des **structures d'hébergements** afin de les accompagner dans la mise à jour de leurs données et nous permettre **une visibilité fine de l'occupation de leurs places**.

L'accompagnement des structures dans la mise à jour de leurs données sur le SI-SIAO se fait dans les circonstances suivantes :

- La création d'une nouvelle structure régulée par le SIAO
- La création d'accès aux nouveaux professionnels
- A l'initiative de l'observatoire lorsque sont identifiées des difficultés dans la gestion des données par une structure.

Ces accompagnements peuvent s'étaler sur plusieurs jours en fonction du nombre de places de la structure.

Dans le cas d'une création de structure, la référente SI appuie le gestionnaire de la structure dans la création des logements du contingent État 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 bâti : 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 ou urgence et des pseudo-demandes pour les logements repris.
- Notification des refus, des entrées et sorties.

Au terme de cet accompagnement, les données de la structure sur le SI SIAO sont à jour et conforme à l'existant. Ces formations nous permettent également d'instaurer une communication de proximité avec l'ensemble des partenaires.



Observatoire



4- Les autres sollicitations

- **Sollicitations des partenaires**

Grace à la communication et à la visibilité donnée au SIAO, nous recevons de plus en plus de **sollicitations spontanées**. Certaines sollicitations émanent d'opérateur ou de prescripteurs connu par le SIAO mais nous voyons émerger **de nouveaux intervenants répondant à de nouveaux publics en demande**.

Nous prenons dans ce cas attache avec ces nouveaux intervenants afin de leurs expliquer le fonctionnement du SIAO et parfois la réalité du secteur AHI. Il s'agit alors d'évaluer ensemble si la démarche ne se fait pas dans l'optique de dépasser la saturation des dispositifs d'accompagnement social faisant ainsi doublon avec un suivi de secteur.

- **Assistance téléphonique et 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.

- **Participation à la mise en place et à l'évolution du SI**

L'Observatoire social est activement impliqué auprès de la DIHAL et des autres SIAO sur le sujet des évolutions du SI.

A ce titre, des groupes de travail sont régulièrement mis en place afin de déterminer et de décider des changements à venir sur le logiciel.

Malgré les efforts soutenus des différents SIAO et de la DIHAL, de nombreuses anomalies et bugs sont toujours présents encore aujourd'hui. Ce faisant le SI n'est toujours pas stabilisé et fait l'objet de mises à jour régulières de la part de la DIHAL.

De ce fait, **le SIAO 94 a fait le choix de créer des outils tiers en complément des possibilités que donne le SI-SIAO** afin d'avoir une visibilité fine du suivi d'activité et une meilleure réactivité opérationnelle.

- **Harmonisation des outils**

L'Observatoire tend également à **harmoniser les outils tiers des différents services** en leurs faisant subir fusions et refontes afin de pouvoir, en plus de l'utilisation quotidienne des équipes du SIAO, **les utiliser comme source d'analyse fine afin de fiabiliser les données statistiques extraites du SI-SIAO**.

Ce chantier d'harmonisation permet selon nos premières constatations de pointer des sujets qui remontent naturellement d'outils alimentés par l'activité quotidienne des équipes. **Cela contribue à alimenter la réflexion et la compréhension de phénomène sociaux permettant la visibilité des enjeux du territoire.**

Observatoire

Focus

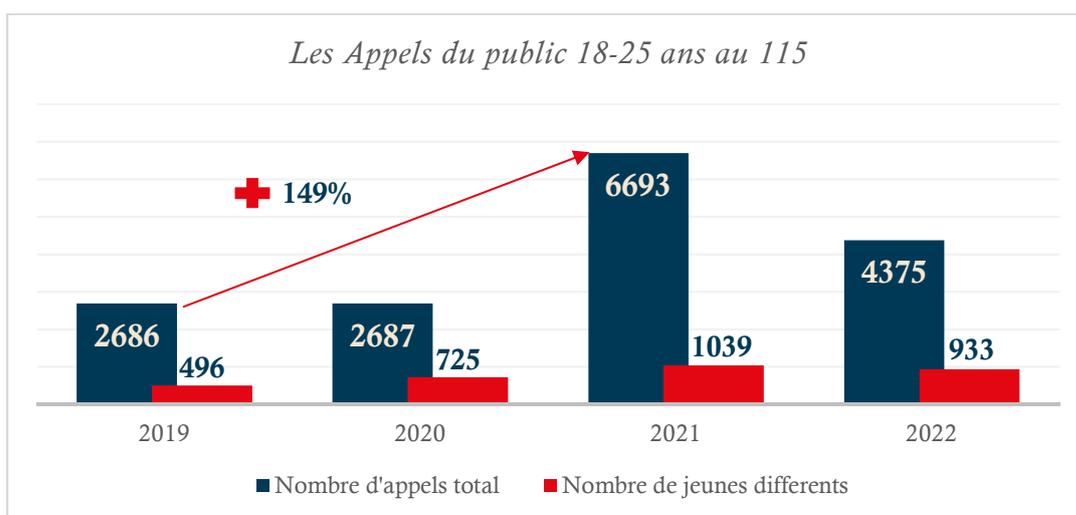
Le public jeune

Tout au long de l'année 2022 l'Observatoire du SIAO a été régulièrement sollicité par différents partenaires du secteur AHI au sujet d'un public en particulier : les 18-25 ans en précarité d'hébergement.

Il s'agit d'un sujet de politique publique et sociale qui, depuis la crise COVID, a pris une importante place dans l'actualité du SIAO 94. Il apparaît donc logique et opportun pour notre pôle de livrer une analyse de ce public, autant sur le volet de l'urgence, soit de la mise à l'abri, que sur les possibilités d'insertion par l'hébergement.

⇒ La mise à l'abri

Depuis la crise COVID nous-constatons un accroissement de la précarité du public jeune 18-25 ans sur notre territoire. Si l'on regarde l'année 2021 par exemple, elle a été marquée par un bond faramineux des appels émanant de ce public :





Observatoire



Nous constatons que le même nombre de jeunes en situation de grande précarité d'hébergements ont plus souvent appelés le 115 après la crise qu'ils ne le faisaient avant la crise COVID.

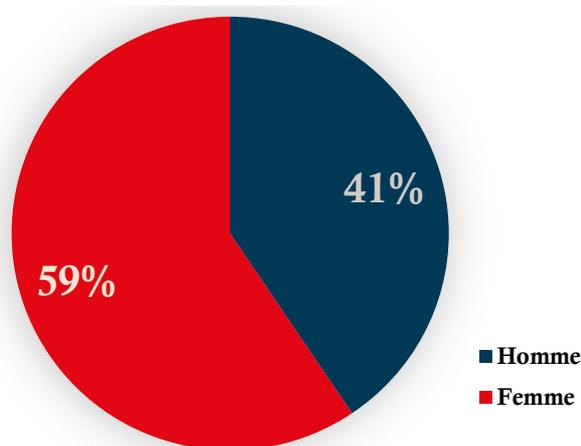
En effet, le nombre d'appelant a augmenté. Il faut ici comprendre qu'une personne peut être amenée à rappeler le 115 plusieurs fois. Il faut donc faire la distinction entre « *un appel* » et « *un appelant* » il semblerait logique de penser que les appels, et donc leurs répétitions, ont augmenté proportionnellement. Cependant, lorsque l'on analyse plus finement ces chiffres, on constate qu'entre 2019 et 2021, le nombre d'appelants a doublé alors que le nombre d'appels a presque triplé.

En 2022, le nombre d'appels au 115 en provenance de ce public a fortement diminué : **4375 appels**. Cependant on reste sur le même nombre d'appelants différents qu'en 2021 ! 933 jeunes qui ont appelés. La saturation de notre plateforme du 115 est un facteur explicatif de la diminution des appels puisque seuls les appels ayant aboutis sont comptabilisés.

Le 115 a continué de prendre en charge un maximum ce public démunie de tout soutien : **208** jeunes ont bénéficié d'une entrée sur un dispositif d'hébergement, sur les **933** qui ont appelés. Nous restons sur un taux d'entrée équivalent à celui des années précédentes, **22%**.

Observatoire

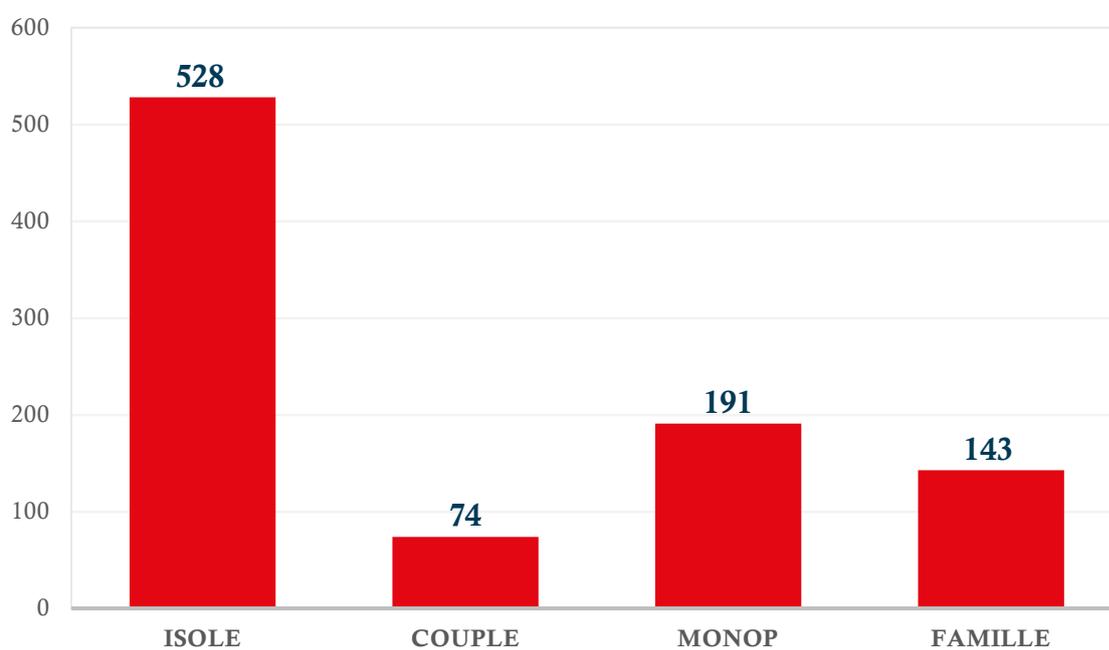
Typologie du public : des jeunes femmes à la rue



Cette donnée peut paraître surprenante au vue du grand nombre d'hommes isolés à la rue, tous âges confondus. Cependant il faut noter ici que cette répartition ne peut pas être interprétée indépendamment de la réalité des appels traités au 115.

A la lecture des évaluations sociales effectuées par les écoutants du 115, nombre de jeunes femmes se retrouve à la rue à la suite de la découverte de leur grossesse, de faits de violence intra familiales. Certaines femmes doivent parfois fuir leur pays pour éviter un mariage forcé et se retrouve sans solution d'hébergement.

Composition familiales



La grande majorité du public jeune 18-25 ans en rue sont des personnes isolées.

Observatoire

⇒ La demande d'insertion

L'autre porte d'entrée afin d'accéder à un hébergement régulé par le SIAO est la demande d'insertion transmise par un professionnel du secteur AHI sur le territoire.

Nous avons donc cherché à savoir au cours de l'année quelle était la proportion entre le nombre de jeune en situation de rue qui sollicitaient notre pôle insertion et ceux qui étaient hébergés chez des tiers. Est-ce que l'accroissement de la précarité lié à l'hébergement pour ce public se révélait aussi par le nombre de demande d'insertion ?

2019 : 481 demandes transmises

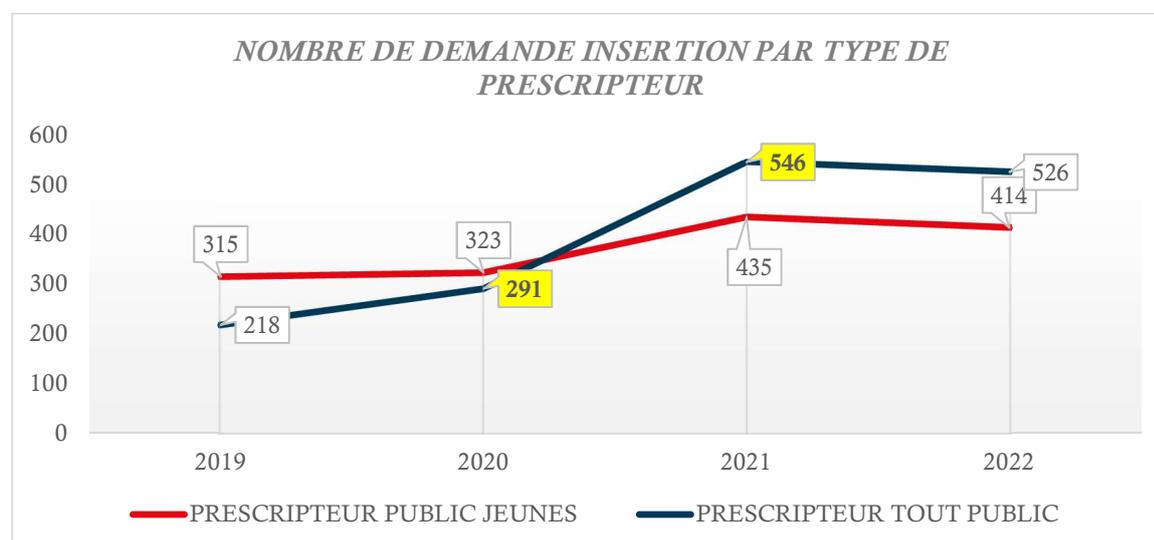
2020 : 531 demandes transmises

2021 : 872 demandes transmises

2022 : 831 demandes transmises

Les prescripteurs de demande ont eux aussi subis nécessairement le contexte sanitaire en 2020, dans la mesure où certains d'entre eux sont restés fermés durant une longue période. Pourtant on note une forte hausse des demandes transmises pour les jeunes 18-25 ans à partir de 2021.

Il y a donc bien eu un accroissement des demandes d'insertion pour ce public. Mais ce qui est encore plus intéressant à observer est la provenance de ses demandes. Nous nous sommes appuyés sur deux variables pour étudier l'origine des demandes insertion. L'objectif était de vérifier, au vue de la forte augmentation du nombre de demande reçue ces dernières années, quel type de prescripteur avait subi cette croissance : les dispositifs dédiés à ce public ou les dispositifs généralistes ?



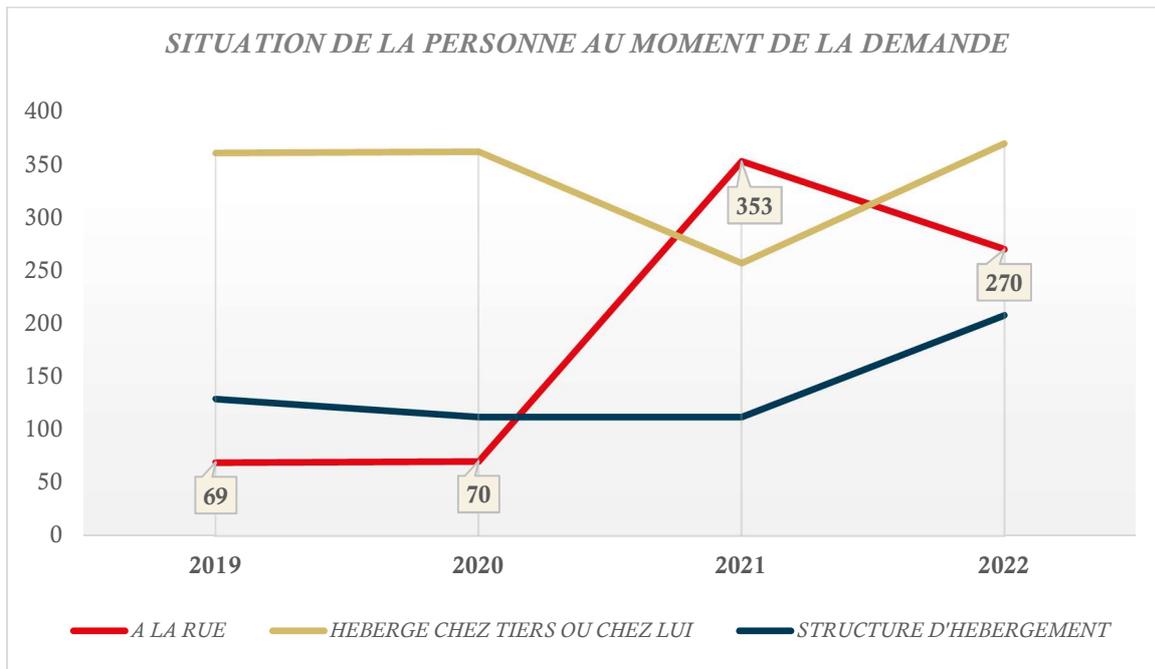
Observatoire

Les résultats de notre observation démontrent que ce sont **les dispositifs généralistes** du secteur qui ont été le plus sollicité. On constate une augmentation entre 2020 et 2021 de **88%** de demandes transmises par ces derniers.

Plusieurs facteurs d'explications : l'accroissement de la précarité enduré par ce public les ont amenés à se rapprocher de services prescripteurs différents de leur suivi régulier.

Autre explication plausible, l'urgence du besoin des jeunes en rue, qui ont pu vivre la brutalité d'une rupture d'hébergement sans pouvoir se prémunir et anticipé celle-ci.

Et puisque l'on évoque la rupture d'hébergement, matérialisée par l'appel au 115 notamment, celle-ci peut apparaître comme un motif de demande insertion. Toujours dans cette idée d'observer cette fragilité rencontrée par les jeunes au cours de cette période post COVID, nous avons pu relever une sérieuse augmentation des demandes insertion pour le motif d'absence d'hébergement, variable sans doute la plus parlante et concrète de notre analyse :

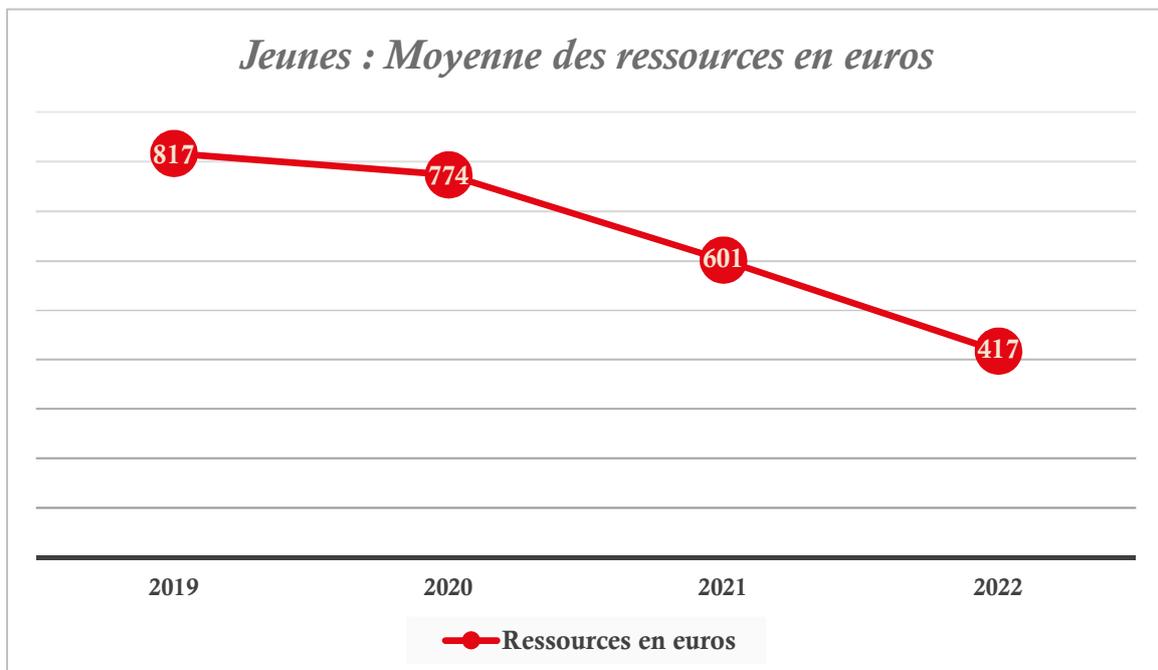


Observatoire

Il faut mettre en parallèle cette variable avec les données relevées qui concernent les appels reçus par la plateforme du 115. Plus de jeunes en situation de rue, donc plus d'appels. Malgré tout, depuis l'année 2021, on constate une augmentation des demandes issues de jeunes hébergés chez des tiers. On peut y voir sans doute, en période de crise sanitaire et économique, le signe d'un renforcement des solidarités familiales et communautaires. Une étude spécifique permettrait de tester et d'investiguer davantage cette hypothèse.

Enfin nous trouvons pertinent de considérer une autre variable comme élément de réponse légitime pour notre étude : **les ressources des jeunes 18-25 ans**. Nous ne pouvons pas faire l'impasse de cette donnée, puisqu'elle peut être un élément explicatif de la précarité de ce public, sans doute encore plus depuis la crise sanitaire.

Nous avons donc fait une moyenne des ressources de ces jeunes sur l'ensemble des demandes insertions transmises pour ce public, par année.





Observatoire



L'étude des demandes concernant les 18-25 ans sur les quatre années sus mentionnées laisse apparaître une forte baisse du niveau de ressources moyen de ce public avec une diminution de **46%** de celui-ci. Soit une baisse de **357 euros** en moyenne entre 2020 et 2022.

Pour conclure, ces éléments non exhaustifs nous ont permis d'avoir une vision éclairée de ce que nous pensons être la réalité de la situation du public jeune sur la question de la précarité liée à l'hébergement.

Aussi nous avons pu répondre aux sollicitations de notre UD-DRIHL sur ce sujet, conduisant à appuyer et motiver notamment un appel à projet pour une ouverture **de places CHRS dédiée aux jeunes 18-25 ans**.

Il va de soi que la mise au jour de ces éléments qui seront approfondis dans le cadre de prochaines étude, permettra de développer la réflexion sur ce sujet et conduira vers des prises de décisions en faveur de ce public, extrêmement présent sur le territoire du Val de Marne.



Observatoire



5- Les faits marquants 2022

L'Observatoire social du SIAO 94 a connu de nombreux changements au cours de l'année 2022. Sous l'impulsion d'une nouvelle direction, nous avons pu répondre plus largement à nos missions afin d'avoir une vision globale de notre activité, mais aussi une présence plus importante auprès de nos **partenaires du secteur AHI**.

- L'arrivée de notre **référente SI-SIAO** a permis de centraliser l'ensemble des missions rattachée à l'outil. Nous avons pu développer les sessions de formations à destination des opérateurs hébergements, et multiplier les sessions sur le volet prescripteur de demandes.
- Nous avons également vu l'arrivée de notre **chargé d'étude** depuis le mois d'octobre qui nous fait bénéficier de son expertise et son analyse sur les différentes problématiques rencontrées en lien avec le public demandeur. Ses missions ont permis d'affiner notre regard sur l'activité du SIAO, qu'il s'agisse de la forte hausse des appels 115 et des demandes qui en découlent ou de l'assainissement de nos listes d'attentes en vue d'orientation en structure. Ce poste constitue une réelle plus-value dans la réflexion et la prise de décision notamment sur la nécessité d'adaptation de notre organisation en lien avec l'accroissement de notre activité.

Le déploiement de notre pôle nous a également permis de répondre à de **nombreuses sollicitations** des financeurs et des partenaires opérateurs du secteur AHI.

- A la demande de notre UD-DRIHL nous avons produit un document d'analyse sur la thématique des 18-30 ans. Cette observation s'est faite dans le cadre de **La journée Départementale à l'Égalité des Chances**.
- L'observatoire a participé aux différents ateliers de travail mené par la DIHAL au sujet des évolutions futures du SI-SIAO. Qu'il s'agisse de faire remonter les anomalies rencontrées, ou encore d'anticiper le devenir de l'outil. Ces rendez-vous permettent de mettre en cohérence les besoins des différents SIAO sur le territoire national.
- En tant qu'Observatoire social du SIAO 94, nous avons participé à différents groupes d'analyses des pratiques aux côtés des autres observatoires Croix-Rouge. L'idée étant, à l'avenir, de produire un rapport commun aux différents départements, s'inscrivant comme un état des lieux des dispositifs d'hébergement et de logement.



Observatoire



6- Perspectives

L'Observatoire tend encore à se développer au cours des années à venir. Nous sommes davantage sollicités par des acteurs du secteur nouvellement implanté sur le territoire.

- Ces nombreuses requêtes nous amèneront à prévoir **davantage de sessions de formations sur le SI-SIAO**, notamment sur le volet **opérateur hébergement**.
- Il nous faut aussi développer de nouveaux outils de partage d'informations au sujet du logiciel. **Une documentation post formation axé sur le volet social** de la demande transmise par les prescripteurs.

L'Observatoire est un service pilote et central du SIAO 94. Il s'agira donc, dans les années à venir d'inscrire le pôle comme référence départemental sur la question de l'hébergement du secteur AHI.

- Nous avons pour projet de développer **plusieurs études** sur le public. La question **des jeunes** mérite une attention particulière, et nous comptons approfondir cette analyse dès 2023.
Aussi d'autres publics feront l'objet d'une analyse chiffrée. **Les hommes isolés** à la rue, qui représente **une vaste majorité de nos demandeurs** en situation de rue, seront l'un des sujets centraux d'observation de notre pôle.
- La création **d'une cartographie de nos structures** d'hébergements et logements adaptés. Il nous semble nécessaire de partager cette vision géographique des places financées par l'État.
- La poursuite de l'harmonisation des indicateurs de suivi d'activités interne.
- Continuer de développer les échanges avec **l'ensemble des observatoires** franciliens dans l'objectif d'avoir une vision globale du secteur AHI à l'échelle régionale.



Démarche qualité



La démarche Qualité de la Croix-Rouge française, engagement pour une amélioration continue des pratiques

L'engagement de la Croix-Rouge française pour la qualité est inscrit dans ses orientations stratégiques. La politique qualité de la Croix-Rouge française trouve ses fondements dans les principes et les valeurs qui l'animent et englobe la qualité de son organisation et des services rendus, ainsi que la maîtrise des risques.

Les professionnels de la Croix-Rouge française interviennent dans le cadre des Recommandations de Bonnes Pratiques (RBP) de l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm) et en application de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale.

D'un point de vue opérationnel, la politique qualité de la Croix-Rouge française se décline à travers les éléments suivants :

Une démarche institutionnelle: conduite du changement dans les pratiques managériales et organisationnelles ;

Un pilotage et un suivi national de la gestion des risques à travers une organisation structurée dans la réponse aux crises pour appuyer les structures et minimiser les risques ;

Une production nationale d'outils formalisés pour accompagner les établissements dans cette évolution, à l'appui d'une démarche de prévention (référentiels d'évaluation interne, outils 2002-2, protocoles...).

Une procédure nationale de gestion des événements indésirables.

Le département qualité

Le département qualité national assure une fonction d'appui, de conseil, d'animation de réseau et de contrôle en matière de qualité, audit et contrôle interne et d'évolution de la réglementation et des politiques publiques. Cette fonction se décline en plusieurs missions réalisées par les référents qualité nationaux et régionaux dans le domaine de la qualité, de la gestion des risques et de la bientraitance qui comprennent :

La définition et l'accompagnement à la mise en œuvre de la politique qualité de la Croix-Rouge française ;

Un cadrage des projets d'accréditation /certification/ évaluation ;

Les diagnostics et évaluations organisationnels des établissements avec élaboration de recommandations ;

La politique nationale de prévention-lutte contre la maltraitance ;

Le dispositif national de signalement des événements indésirables ;

L'aide à la conception et validation de documents-types ;

Le pilotage de la politique de prévention et de gestion des risques.



Démarche qualité



Le référent qualité

Un référent qualité sera désigné en interne et formé. Il aura pour mission de piloter la démarche d'amélioration continue de la qualité conformément à la législation en vigueur dans le respect des orientations propres à l'établissement et en collaboration avec les services internes et externes :

Faire l'interface avec le référent qualité national et régional ainsi que les équipes de l'établissement.

Préparer et animer des groupes qualité.

Élaborer des tableaux de bord de suivi de la qualité avec des indicateurs de suivi.

Assurer le suivi et le contrôle de la mise en œuvre des actions et procédures qualité au sein des services notamment à travers la pratique d'audits.

Élaborer des documents qualité et des procédures et s'assurer de leur mise à jour.

Diffuser les orientations et procédures qualité.

A. Une démarche continue d'amélioration de la qualité de service

Le SIAO 94 est très impliqué dans le développement de sa démarche qualité.

En tant qu'établissement, nous mettons tout en œuvre pour garantir la qualité de nos actions via un soutien des professionnels et une amélioration continue des compétences. La proposition de formations à l'ensemble du personnel pour l'année 2022 a été une priorité.

A l'issue d'un diagnostic commun, fruit d'échanges et de groupes de travail avec les équipes pluridisciplinaires, il est apparu certains écueils liés à des procédures complexes, chronophages ainsi qu'au cloisonnement encore trop présent entre urgence et insertion.

Soucieux d'assurer une démarche continue d'amélioration de la qualité de service mais aussi de répondre au cadre réglementaire des SIAO tout en répondant à l'évolution du secteur AHI, la réorganisation du SIAO 94 s'est poursuivie et consolidée grâce à une démarche participative.

Notre objectif a été de véritablement s'inscrire dans une logique d'équité de traitement des demandes, de gestion de flux, tout en prenant en compte la singularité de chaque situation. Mener ce travail fut parfois complexe, touchant à des aspects techniques mais également à des questions de fond, à des questions de droit.

Cela a nécessité la collaboration active et l'investissement de l'ensemble des équipes, en plus de l'engagement qu'ils donnent au quotidien, dans un contexte de fortes tensions en terme d'accès à l'hébergement et au logement.

Ce changement de paradigme doit nous permettre de tendre à une meilleure qualité du service rendu et de redonner du sens à nos pratiques en incarnant notre position de coordinateur et en maintenant la communication avec l'ensemble des acteurs du secteur dans une démarche commune de lutte contre les exclusions.



Démarche qualité



B. La politique de gestion des risques et des événements indésirables

Une gestion rigoureuse et transparente de la qualité implique de prendre en considération les événements indésirables que nous pourrions rencontrer. Pour cela, des procédures ont été élaborées.

La Croix-Rouge française dispose d'une procédure nationale de gestion des événements indésirables, communiquée à tous les directeurs d'établissements sociaux et médico-sociaux de la Croix-Rouge française et diffusée auprès des équipes.

Les objectifs de cette procédure sont les suivants :

- Aider à tracer l'évènement en le décrivant de manière circonstanciée ainsi que les actions immédiatement entreprises
- Catégoriser l'évènement afin de le situer et d'en faire une analyse statistique annuelle
- Analyser l'évènement en indiquant sa criticité, ses causes et des actions correctrices.

Le Directeur est responsable de l'organisation du traitement et de l'analyse de l'évènement indésirable ainsi que de la remontée éventuelle de l'information aux différents échelons de l'association. Pour ce faire, il désigne un référent « évènement indésirable » au sein de l'établissement et en informe l'ensemble du personnel (professionnel et bénévole).



Démarche qualité



C. La gestion documentaire

La Croix-Rouge française, via son pôle Qualité, a mis en place une base de données répertoriant l'ensemble des procédures qualité de la Croix-Rouge français et facilement consultable et téléchargeable par les Directeurs sur le réseau intranet. Voici la liste des procédures et documents qualité disponibles pour la filière exclusion :

- **Management**

Trame projets d'établissements

- **Amélioration continue de la qualité**

Outils d'auto-évaluation des pensions de famille

Évaluation interne CHRS

Évaluation interne CADA

Cahier des charges de l'évaluation externe : annexe 3-10 CASF

Anesm : synthèse et abrégé d'évaluation

Calendrier des évaluations obligatoires

Questionnaires de satisfaction et outils d'analyse Hébergement et pension de famille

Trame plan d'Action Qualité

- **Equipes mobiles et SAMU Sociaux**

Guide de montage et d'aide à l'action

Fiches réflexes

Référentiel de missions et d'évaluation

- **Gestion des risques**

Procédure et outils de remontée des évènements indésirables

Trame de consolidation des évènements indésirables

Trame de procuration pour dépôt de plainte à l'attention des Directeurs régionaux

Procédure de gestion des armes et du coffre

Conduite à tenir en cas de gale

Sécurisation du médicament

Trame plan bleu

Canicule

Gastro-entérite aiguë

Grippe saisonnière

Infection respiratoire

Toxi-infection alimentaire

Tuberculose

Défaillance énergétique

Aléas naturels

Grand froid

Neige

Radicalisation et terrorisme : Instruction du 4 juillet 2017



Démarche qualité



D. Notre DUERP et ses mises à jour en 2022

L'instruction ministérielle du 7 mai 2021 prévoit une obligation générale pour tous les employeurs d'intégrer dans le DUERP les risques liés à de fortes chaleurs ou à des situations de canicule ainsi qu'un plan d'action y associé.

Dans ce contexte, nous avons inscrit les situations à risque liées aux fortes chaleurs ou aux situations de canicule dans l'unité de travail "Risques transversaux".

Famille : Risques ambiants et rayonnants

Facteur : Température extrême

Situation à risque : Exposition à une température > 30°C (postes administratifs) ou > 28°C (postes en extérieur ou sollicitant physiquement)

Mesures de protection collective (techniques et organisationnelles) **à mettre en œuvre en priorité :**

- Aménager les horaires de travail en période de fortes chaleurs en favorisant les heures les moins chaudes de la journée ;
- Limiter le temps d'exposition du salarié à la chaleur en effectuant des rotations de personnel si possible ;
- Augmenter la fréquence des pauses de récupération, dans des lieux frais ;
- Permettre au salarié d'adopter son propre rythme de travail pour réduire sa contrainte thermique ;
- Limiter ou reporter le travail physique pour réduire la production de chaleur métabolique ;
- Prévoir des sources d'eau potable à proximité des postes de travail et des aires de repos ombragées ou climatisées ;
- Éviter le travail isolé, pour permettre une surveillance mutuelle des salariés et une intervention rapide si besoin ;
- Former et informer les salariés sur les risques liés à la chaleur, les signes d'alerte du coup de chaleur et les mesures de premier secours.
- Prendre en compte la période d'acclimatation nécessaire (au minimum sept jours d'exposition régulière à la chaleur), en particulier pour les intérimaires, les nouveaux embauchés, les salariés de retour après une absence.

Mesures de protection individuelle :

- Porter des vêtements amples, de couleur claire, favorisant l'évacuation de la sueur ;
- Se protéger la tête et les yeux contre le soleil en cas de travail en extérieur ;
- Boire régulièrement de l'eau sans attendre la sensation de soif ;
- Éviter les repas copieux, les boissons alcoolisées ou riches en caféine ;
- Éteindre le matériel électrique non utilisé de façon à éliminer toute source de chaleur supplémentaire.



Démarche qualité



E. Démarche RSO

La norme ISO 26 000 définit la responsabilité sociétale comme la « responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et de ses activités sur la société et sur l'environnement, se traduisant par un comportement transparent et éthique qui :

- contribue au développement durable y compris à la santé et au bien-être de la société,
- prend en compte les attentes des parties prenantes,
- respecte les lois en vigueur et est compatible avec les normes internationales,
- et est intégré dans l'ensemble de l'organisation et mis en œuvre dans ses relations ».

En tant qu'acteur engagé de l'économie sociale et solidaire, la Croix-Rouge française veut promouvoir un modèle différenciant qui renvoie à des principes de gouvernance et de gestion propices à créer les conditions d'une éthique au quotidien, fondée sur des comportements exemplaires, en terme de respect des principes de déontologie, de lutte contre la corruption, de transparence, et de respect des droits de l'homme.

Parce qu'ils interviennent sur tous les terrains de crise, les acteurs de la Croix-Rouge française sont bien souvent les premiers témoins des conséquences directes ou indirectes de la dégradation de l'environnement, des changements climatiques, de risques sanitaires accrus, ou encore de l'accroissement des inégalités et la précarisation d'un nombre ne croissant de personnes.

Prévenir l'occurrence de ces crises revient à se positionner comme un acteur irréprochable et exemplaire, attentif à promouvoir le développement durable de ses activités, autrement dit à prendre soin à la fois des Hommes et de leur environnement, en alliant progrès sociaux, respect de l'environnement et performance économique.

Pour ce faire, la dimension de responsabilité sociétale doit être largement partagée et irriguer l'ensemble des décisions, des processus et des dispositifs internes de notre organisation.

La Croix-Rouge française se dote d'une stratégie RSO (responsabilité sociétale de l'organisation) qui fixe les orientations et les objectifs communs pour les prochaines années. Chaque entité du groupe a vocation à les décliner en plans d'action spécifiques à son activité.

La pertinence de la stratégie RSO sera régulièrement évaluée dans une dynamique d'amélioration continue et elle pourra le cas échéant être réajustée en fonction des nouveaux enjeux ou besoins émergents.



Démarche qualité



F. Procédures mises en place et groupes de travail

Dans un souci d'amélioration continue de la qualité, de nombreux groupes de travail, sont organisés au sein du SIAO 94.

Ainsi, l'année 2022 a vu l'organisation de plusieurs groupes de travail :

- Redéfinition des commission d'orientation avec la mise en place de commissions « situations complexes » ;
- Création de commissions thématiques ;
- Régulation et traitement des demandes « Urgence » ;
- Bilan feuille de route SIAO 2022 et construction feuille de route 2023 ;
- Sectorisations et maraudes exploratoires des équipes mobiles d'urgence sociale

G. RGPD

Depuis le 25 mai 2018, le règlement européen général sur la protection des données personnelles (RGPD) est applicable en France comme dans tous les pays de l'Union européenne.

Le SIAO 94 s'inscrit pleinement dans cette protection des données, étant un acteur coordinateur de l'action du secteur AHI et donc centralisant une quantité et une diversité conséquentes d'informations.

Pour ce faire, les services supports de la Croix-Rouge Française coordonnent l'action des établissements, nous apporte un soutien méthodologique et technique.

Notre méthode s'est appuyée sur un recensement de l'ensemble des données reçues, traitées et transmises par le SIAO. Cela a pris la forme d'un document synthétisant l'ensemble de ces données. Ces données ont ensuite vocation à être inscrite sur un registre local géré par la Croix-Rouge Française.



Démarche qualité



H. Réunions de synthèse et d'amélioration du fonctionnement

Les Réunions de fonctionnement sont organisées de la façon suivante :

- 115 : Un fois par mois ;
- EMUS : Une fois par mois ;
- Insertion : Une fois toutes les deux semaines.

Par ailleurs, des temps d'échanges sont organisés, de façon hebdomadaire, entre les chefs de services et les coordinateurs.

De la même manière, des « briefing », permettant de faire le point sur la semaine passée, de préparer la semaine à venir et de transmettre des informations, ont lieu chaque lundi matin, entre les cadres du SIAO.

Ces temps sont indispensables au bon fonctionnement du service. Ils permettent un niveau d'information commun mais aussi une aide à la décision et à l'organisation.

De plus, des rencontres bi mensuelles sont organisées avec chaque corps de métier ou référents de publics spécifiques, par les chefs de service.

I. Supervision

Les supervisions d'équipes sont mises en place au sein du SIAO 94 dans une vocation, en s'appuyant sur des situations concrètes et quotidiennes, d'offrir la possibilité de réfléchir sur le fonctionnement professionnel afin de mieux en gérer les exigences.

La supervision a pour objectif l'amélioration des compétences professionnelles en lien avec les prestations offertes, le contexte, les relations avec les bénéficiaires et l'équipe de professionnels.

La supervision vise le développement professionnel et personnel ainsi que l'acquisition de compétences psychosociales.

Elle amène les équipes à s'interroger sur ses attitudes, ses paroles, ses perceptions, ses émotions et ses actions. Elle aide à développer la lucidité et la prise de distance afin de mieux gérer les situations complexes.

Elle favorise ainsi l'intégration de l'expérience et l'assimilation des apports théoriques dans un processus de réflexion.

Afin qu'un travail de conscientisation, de maturation puisse avoir lieu, les supervisions se déroulent mensuellement, sur le principe de la libre participation.

Dans ce contexte de fin de crise sanitaire, celles-ci ont pu reprendre en présentiel, reprenant ainsi tout leur sens et suscitant, de nouveau, l'intérêt participatif des équipes.



En bref...



L'année 2022 a été globalement marquée par un accroissement significatif de l'activité du SIAO et plus spécifiquement sur son volet urgence. En effet, le 115-94 a dû faire face à une augmentation de plus de **38%** de son nombre d'appels et **38%** de demandes d'hébergement. Plusieurs éléments de contexte nous permettent d'expliquer cet accroissement d'activité :

- La gestion de la fermeture des places hiver, maintenues ouverte pendant deux années consécutives, a engendrer la mobilisation de places mises à disposition et ont impactées les possibilités de réponses aux personnes formulant des demandes d'hébergement sur les lignes du 115. Ce sont ainsi **237 places fermées**, sur le volet urgence.
- La reprise massive des expulsions locatives avec une accélération les derniers mois avant la trêve hivernale a fortement mobilisé les équipes du 115 et accru le nombre de demandes non pourvues.
- La mise en œuvre de plusieurs évacuations de campements et squats, occupés par nombre de ménages présentant d'importantes vulnérabilités a nécessité une priorisation de prise en charge au titre des OMA.
- La recrudescence de primo arrivants sur les départements de la petite couronne.

Cet état de fait s'est inévitablement inscrit dans notre travail de déploiement et de réorganisation interne, afin d'apporter une réponse en cohérence avec l'évolution des demandes mais aussi des publics et de permettre le maintien de la qualité de service.

Bien que la problématique de l'inadéquation des dispositifs d'hébergement et de logement avec un public de plus en plus fragilisé ai déjà été mis au jour ces dernières années, celle-ci a été mise en exergue par la fin des mesures sanitaires liées au COVID 19. Par ailleurs sur le volet insertion, les objectifs de fluidité, imposés au gestionnaire dans le cadre des CPOM, notamment, engendre des refus d'admission de plus en plus important.

Le manque d'autonomie, la barrière de la langue, le fait d'être trop éloigné de l'emploi ou encore d'être marié sans démarche de divorce engagée deviennent des freins à l'accueil des ménages. Les difficultés à orienter certaines typologies de ménages, comme les grandes compositions familiales (5 personnes et plus), les personnes vieillissantes sans droit au séjour et / ou sans ressource restent prégnantes.

L'augmentation des troubles psychologiques et les difficultés de prise en charge inhérentes à ces troubles sont des difficultés fréquemment remontées par différents gestionnaires. Cependant, la mise en place des équipes mobiles santé dans le cadre du Ségur mesure 27 a permis d'établir un maillage territorial, comme soutien aux gestionnaires, Samu Sociaux PASH etc.... dans l'évaluation et la prise en charge des public en proie à des problématiques physique et psychique.



En bref...



Ainsi, une coordination et une articulation des acteurs AHI et médico sociaux, par ce biais, ont permis la mise en place de solutions adaptées.

Au niveau des structures de logement adapté, beaucoup de refus sont émis du fait de l'élévation des critères d'admission, notamment celui de l'insertion professionnelle. Les candidats au RSA, sans démarche d'insertion justifiable, ont de plus en plus de difficultés à intégrer les résidences sociales ou les FJT.

Un travail important sur le sujet des refus a été initié avec l'UD DRIHL dans une démarche de compréhension et de réflexion sur le profil des publics et l'adaptabilité des critères de l'offre. Celui-ci pendra corps, au cours de l'année 2023.

Sur le volet observatoire, le déploiement et la centralisation de celui-ci a permis de contribuer à l'amélioration du traitement des demandes reçues par le SIAO, tant dans l'organisation de ses différentes instances et formations que dans l'assistance aux utilisateurs ou dans l'optimisation des outils utilisés par les équipes.

Altérée par le contexte sanitaire, les rencontres et les liens avec les partenaires se sont renouvelées. Ainsi, le SIAO s'est efforcé de développer sa communication avec l'ensemble des opérateurs. Nombre de rencontres ont pu être organisées, permettant une compréhension des enjeux et des difficultés de chacun et, par conséquent, d'assurer une cohérence de nos actions, en perpétuelle évolution.

Tout au long de l'année 2022, le SIAO s'est donc attaché à structurer son activité, harmoniser ses outils pour une meilleure réactivité et traçabilité permettant de soutenir et d'accompagner les acteurs du secteur, d'être dans son rôle de plateforme unique départementale de coordination et de régulation du secteur AHI afin de s'inscrire concrètement dans les politiques de logement d'abord.

Enfin, le SIAO 94, en développant la notion de référent unique a permis un dialogue personnalisé en vue d'identifier les ménages prioritaires et d'échanger autour de situations complexes. Aujourd'hui, ces interlocuteurs sont définis en fonction de publics spécifiques, en lien avec le SPIP, les dispositifs de périnatalité, ou encore les bénéficiaires de la protection internationale. Ces références ont été très appréciées de nos interlocuteurs et ont pu montrer leur efficacité, notamment sur le volet traitement de la demande. Le développement de ces références devra encore se réfléchir et faire l'objet d'une organisation adaptée, dans le cadre du déploiement du SIAO.



En bref...



Au niveau régional, la mission IGAS, issu du contexte de saturation des dispositifs, a été conduite, en 2021, auprès des 8 SIAO Franciliens, afin d'évaluer la possibilité d'une organisation plus unifiée des SIAO en Ile de France.

Les disparités départementales que cette mission a mises en exergue, ainsi que le repérage des bonnes pratiques ont conduits à des préconisations travaillées, avec la DRIHL, tout au long de l'année 2022. L'objectif est d'identifier des axes de régionalisation concomitantes à certaines missions réglementaires communes à l'ensemble des SIAO mais aussi de tendre vers une réponse homogène aux personnes y ayant recours.



Enjeux et perspectives



2023 s'inscrira, pour le SIAO 94, dans une poursuite d'organisation opérationnelle pour rendre encore plus efficace son implication auprès des acteurs du secteur. Les partenariats déjà engagés en 2022 devront être consolidés, voire, pour certains, formalisés, en concertation avec l'UD 94.

Le travail de réflexion autour de notre organisation, dans cette volonté de consolider la proximité avec les acteurs du secteur, reste notre feuille de route permanente pour mener à bien notre ambition commune envers les publics les plus précaires et ceux engagés dans un parcours vers l'accès au logement.

Nos actions et projections, devront également converger vers l'objectif du plan pour le Logement d'abord pour lutter contre le sans-abrisme. Cette politique portée par l'État avec le SIAO se poursuivra en matière d'accompagnement.

Issu des constats faits en 2022, face au nombre croissant de logements repris par les gestionnaires de logements accompagnés, des temps d'échange vont être organisés ou poursuivis. L'objectif est d'améliorer le processus d'admission en vue de réduire le temps de vacance, tout en réaffirmant les missions et publics « cibles » des résidences sociales et FJT. En effet, il reste primordial que l'intégralité du contingent État soit attribué aux publics en demande par le SIAO.

Porter une attention particulière aux publics jeunes (18/25 ans) en rupture d'hébergement et de logement, est un objectif de déploiement du SIAO. La création des référents « contrat d'engagement jeunes- jeunes en rupture », initié par la DRIEET, au sein des SIAO, permettra d'engager une réflexion sur la question de l'accès au logement de ce public, fortement représenté en 2022. De plus, cette initiative permettra aux acteurs dédiés à ce public, de s'inscrire dans une démarche d'accompagnement vers l'insertion par l'emploi ou la formation mais aussi par le logement.

La Coordination de Veille Sociale sera au centre de nos actions 2023. En effet, altérée par la crise sanitaire puis les changements de directions, celle-ci nécessite une opérationnalité plus effective en lien avec les acteurs de terrain. Les retours d'expériences et les « bonnes pratiques » seront recherchés afin de construire des solutions et des réponses aux besoins constatés.

Toujours dans cette volonté de renforcer notre communication à destination des acteurs du secteur mais aussi de rendre notre activité plus accessible et ouverte vers l'extérieur, le SIAO-94 va se doter d'un site internet. Celui-ci offrira une visibilité de notre activité et des mouvements au sein de l'AHJ, permettant une vision éclairée de la situation du sans-abrisme sur notre territoire et des actions à l'œuvre ou en réflexion.



Enjeux et perspectives



Enfin, et de façon plus large, le SIAO94 devra, en 2023, répondre à des objectifs structurants comme favoriser l'accès au logement et être garant d'un accès immédiat et inconditionnel à un hébergement d'urgence pour toutes personnes sans abri. Telles sont les attentes de l'Etat, réaffirmées au travers l'instruction du 31 mars 2022 relative à la mise en œuvre du service public de la rue au logement, dont les SIAO doivent être la « clé de voute ».

Pour atteindre ces objectifs, le SIAO rendra sa participation à l'observation sociale plus active afin de renforcer ses missions à destination des publics.

CONTACTS

- **Françoise BOUSQUET**

Directrice Territoriale Filière lutte contre les exclusions IDF
Directrice du Pôle Lutte contre les Exclusions 94

francoise.bousquet@croix-rouge.fr

- **Céline LEVESQUE**

Directrice Adjointe SIAO94

celine.levesque@croix-rouge.fr

- **Morgane BURO**

Cheffe de servie Pôle Urgence

Morgane.buro@croix-rouge.fr

- **Nathalie LE FLOCH**

Cheffe de servie Pôle Insertion

Nathalie.lefloch@croix-rouge.fr

- **Nicolas FLORENTIN**

Responsable Observatoire

Nicolas.florentin@croix-rouge.fr

- **Shane CARRÉ**

Chargé d'étude a l'Observatoire

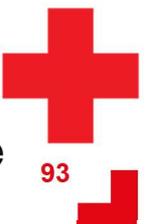
Shane.carre@croix-rouge.fr

SIAO 94

46 Rue Eugène Dupuis

94000 Créteil

croix-rouge française



93