



Plan d'urgence pour la veille sociale en Seine-Saint-Denis

Sous l'impulsion du réseau Interlogement93, l'ensemble des acteurs de la veille sociale de Seine-Saint-Denis s'est réuni en début d'année afin de faire un état des lieux du secteur et de ses besoins à l'échelle du département. Conscients de l'urgence de la situation et du caractère fortement sous-doté du territoire séquanico-dyonisien, ils souhaitent aujourd'hui porter une vision collective et inter-associative sur les problématiques de la veille sociale.

Troisième département francilien le plus peuplé après Paris et les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis compte 1 599 787 habitants¹. Ce territoire se caractérise par une population plus jeune que la moyenne régionale. Le poids des familles, et notamment des familles monoparentales (28%) et des familles nombreuses (30%), y est également plus important (24,3% de familles nombreuses et 24,7% de familles monoparentales en région francilienne). La Seine-Saint-Denis se démarque tout particulièrement par la précarité de ses habitants : **27,8% de la population vit sous le seuil de pauvreté, un taux de 12,4 points supérieur à la moyenne régionale**, et le taux de chômage sur le territoire s'élève à 18,5% (12,3% en région). Dans 34 des 40 communes qui composent le département, le taux de pauvreté est supérieur à la moyenne régionale. Cependant, les plus fortes proportions d'habitants vivant sous le seuil de pauvreté se concentrent dans l'Ouest du département (pour 8 communes, plus d'un tiers des habitants vit sous le seuil de pauvreté). Cette population vivant sous le seuil de pauvreté constitue le principal public cible de la veille sociale.

Le nombre moyen quotidien d'appels au numéro vert 115 du département a connu une augmentation de plus de 21% entre 2013 et 2016. Dans le même temps, **les effectifs de ce service n'ont augmenté que de 9%**. Cette forte hausse des sollicitations au 115 s'est traduite par une augmentation du temps d'attente moyen, qui a plus que doublé sur la période. Les 619 places d'hébergement créées depuis 2013 sur le territoire ne permettent pas non plus d'absorber cette explosion de la demande : **le nombre de demandes non pourvues s'élève ainsi à 8 125 (personnes) pour l'année 2016**, et le nombre de demandes de mise à l'abri atteint 17 594 personnes pour la même année.

⇒ **Les acteurs de la veille sociale de Seine-Saint-Denis souhaitent que le 115 du département soit en capacité d'offrir un service respectueux de ses usagers. A ce titre, le réseau associatif demande une augmentation des capacités du service afin de pouvoir assurer un taux de décroché supérieur à 14% des appels et un temps d'attente raisonnable.**

La Seine-Saint-Denis accueille la plus grande partie (28,7% du total régional²) du parc hôtelier destiné à la mise à l'abri via le 115 (tous départements confondus), et ce territoire absorbe une part importante de personnes provenant d'autres départements. Cela a d'importantes répercussions sur les communes accueillant ces ménages précaires. Les accueils de jour absorbent une part importante des besoins de ces familles mises à l'abri à l'hôtel, mais aussi du public isolé en situation de rue. Le département dispose de quinze accueils de jour pour recevoir ces publics, mais seuls sept d'entre eux proposent un accompagnement social. Le nombre de ces structures est largement insuffisant face aux besoins, et la couverture territoriale du département est hétérogène : la frange Est de la Seine-Saint-Denis est ainsi particulièrement dépourvue d'accueils de jour.

⇒ **Les acteurs de la veille sociale de Seine-Saint-Denis souhaitent que ce type de dispositif soit accessible partout sur le territoire.**

¹ Les données présentées ici sont issues de l'Insee, et plus exactement des données de l'état civil, du recensement de la population 2012 (FILOSoFi 2012), du fichier localisé social et fiscal (Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa) et exploitations principales des fichiers RP2008 et RP2013.

² DRIHL, recensement au 31/01/2017

Concernant les personnes à la rue, trois associations viennent à leur rencontre en Seine-Saint-Denis par le biais des équipes mobiles d'aides (dites maraudes): le Secours Islamique France, le Samu Social 93 et la Croix-Rouge Française. A l'exception des deux maraudes quotidiennes professionnelles du Samu Social 93, ces équipes sont exclusivement composées de bénévoles. Les équipes mobiles traitent tous les soirs un nombre croissant de signalements qui leurs sont transmis par le 115. Alors que le volume **de signalements aux équipes mobiles d'aide a augmenté de 93% depuis trois ans, le nombre de maraudes effectuées** (professionnelles et bénévoles confondues) **n'a crû que de 11,4%** faute de moyens. Avec deux maraudes professionnelles par jour pour un territoire de 236,2 km², ces équipes peinent à couvrir le département de manière satisfaisante.

⇒ **Les acteurs de la veille sociale de Seine-Saint-Denis souhaitent améliorer la couverture territoriale des équipes mobiles d'aide afin de raccrocher les publics les plus isolés aux dispositifs de la veille sociale.**

La veille sociale et l'hébergement en Seine-Saint-Denis : les chiffres clef

- 1 599 787 habitants
- 236,2 km² -- 40 communes
- 27,8% d'habitants vivant sous le seuil de pauvreté

Le 115

- Nombre moyen d'appels par jour en 2016: 4 375 (+ 21% depuis 2013)
- Nombre de demandes de mise à l'abri en 2016 : 17 594 personnes (+ 30,5% depuis 2013)
- Demandes non pourvue en 2016³ : 8 125 personnes (soit 4 063 ménages) (+41,7% depuis 2014)
- 8 109 nuitées hôtelières en moyenne et par jour gérées par 115-93 en 2016
- 9 232 personnes mises à l'abri sur le territoire par les 115 d'Île de France au 31/01/2017⁴

L'hébergement

- 2 628 places d'hébergement

La veille sociale

- 15 accueils de jour
- 3 associations porteuses des équipes mobiles d'aide
- dont 2 équipes mobiles d'aide professionnelle (Samu Social 93)
- 1 592 signalements du 115-93 aux équipes mobiles d'aide en 2016 (+ 93% depuis 2013)
- 1 056 maraudes en 2016⁵ (+ 11,4% depuis 2013)

1. La mise à l'abri via le 115-93 : une demande complexe à évaluer et en forte augmentation face à des moyens constants pour le 115

a. Etat des lieux de la mise à l'abri par le 115 séquano-dyonisien

- ***Une augmentation du nombre de demandes de mise à l'abri et un allongement des durées de prise en charge hôtelière qui impactent fortement le service du 115***

Le service 115 fonctionne vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept. Les missions de ce dispositif départemental sont de recueillir et de traiter les demandes de mises à l'abri exprimées par les personnes sans domicile, les informer et les orienter vers les différents lieux ressources et dispositifs sociaux du territoire, traiter les signalements de personnes en détresse et réguler l'activité et le

³ Chiffre exprimé en personnes différentes

⁴ DRIHL, recensement au 31/01/2017

⁵ Maraudeurs bénévoles et professionnelles confondues

déploiement territorial des équipes de maraudes qui vont au contact de personnes en situation de rue avérée.

Le nombre moyen quotidien d'appels au 115 du département a connu **une augmentation de plus de 21% entre 2013 et 2016, passant de 3 600 à 4 375⁶**, dans le même temps **le nombre de demandes de mise à l'abri a augmenté de 30,5%**. Sur la même période, le taux moyen d'appels décrochés a chuté de 13,8% à 7,4%. Sur la même période, le temps d'attente moyen a plus que doublé (passant de 13 à 30 minutes) : ce temps d'attente est cependant sous-estimé car il ne prend pas en compte l'ensemble des appels raccrochés après trois heures d'attente (le logiciel de traitement du 115-93 raccroche en effet automatiquement les appels mis en attente depuis plus de trois heures). Cette hausse du nombre d'appels doit également être mise en lien avec **l'allongement des durées de prises en charge hôtelière**, engendrant une surcharge de travail importante pour ce service (doléances diverses sur les conditions de prise en charge et l'état des hôtels, conflits et problèmes de réservations, doutes sur l'occupation des chambres, demandes de certificats d'hébergement multiples en lien avec les nombreux changements d'hôtels et de territoires...).

- ***Des équipes du 115 en sous-effectif***

Ce service apparaît donc fortement sous-doté face à l'évolution de l'activité, **ses effectifs n'ont en effet augmenté que de 9%** sur les trois dernières années. *A titre de comparaison, le pôle urgence du SIAO séquano-dyonisien dispose de 27 équivalents temps plein (ETP), auxquels s'ajoutent 10 ETP durant la période hivernale (dont 5 pour le plateau 115), alors que le SIAO urgence parisien dispose de 70 ETP plus 12 durant la période hivernale⁷*. Le recrutement temporaire au mois de décembre 2016 et pour la période hivernale 2016-2017 de 6 ETP pour le 115 de Seine-Saint-Denis a permis une nette amélioration du taux d'appels décrochés, qui s'élevait pour le mois de décembre 2016 à 10,2% contre 5,6% en juin 2016, et une chute de la durée d'attente moyenne, de 39 minutes en juin 2016 à 15 minutes en décembre. Cette amélioration de la qualité de service 115 et de la joignabilité de ce dispositif est saluée par l'ensemble des partenaires du territoire.

- ***Une offre de mise à l'abri insuffisante par rapport à la demande***

En Seine-Saint-Denis, 8 109 nuitées hôtelières en moyenne sur l'année 2016 ont été mobilisées tous les jours par le 115 du département. Sur la journée du 31 janvier 2017, 9 232 personnes ont été mises à l'abri sur ce territoire⁸, soit **28,7% des nuitées d'Ile-de-France**. Ce même jour, 46 % des personnes ancrées en Seine-Saint-Denis mises à l'abri l'ont été dans un autre département. A l'inverse, ce département absorbe une partie importante des orientations d'autres 115 franciliens : **49% des capacités hôtelières séquano-dyonisiennes ont été destinées à mettre à l'abri des personnes provenant d'un autre département** (presque exclusivement orientées par le 115 parisien) en date du 31 janvier 2017. Il existe donc un enjeu important de relocalisation des ménages mis à l'abri par les différents 115 sur leur territoire d'ancrage.

La forte demande de mise à l'abri constatée induit également, dans un contexte de saturation croissante du parc hôtelier et de volonté politique de limiter l'expansion des nuitées, **un niveau élevé et croissant de demandes dites non pourvues**. Le nombre de ces demandes non pourvues s'élève en effet à **8 125 sur l'année 2016**, soit une augmentation de **41,7% depuis 2014**.

L'hébergement et la mise à l'abri pendant la période hivernale 2016-2017

Entre le 1^{er} novembre 2016 et le 28 janvier 2017 :

- 3 662 demandes de mise à l'abri (**+ 38%** par rapport à la période hivernale 2015-2016)

⁶ L'augmentation du nombre d'appel est également liée aux ménages pris en charge à l'hôtel qui contactent le 115 pour des renouvellements de mise à l'abri, des démarches administratives ou des demandes diverses liées à la mise à l'abri à l'hôtel.

⁷ Pour une moyenne, à Paris, de 1 331 appels quotidiens et un taux de décroché de 30,2% en 2015 : cf. Rapport d'activité 2015 du Samu Social 75.

⁸ DRIHL, recensement au 31/01/2017

> 30,6% de ces demandes concernent des hommes isolés, 16,5% concernent des femmes isolées, 2,2% des couples sans enfants et 50,6% des familles.

- **1 109 demandes non pourvues (+ 112,5% depuis la période hivernale 2015-2016)**

> 47,3% concernent des hommes isolés, 24% concernent des femmes isolées, 4,6% concernent des couples sans enfants et 24% concernent des familles

b. La mise à l'abri : un besoin complexe à quantifier en raison du non recours

Le nombre d'appels au 115 reste un indicateur très partiel du besoin d'hébergement d'urgence sur le territoire : les difficultés à joindre le numéro d'urgence sociale, comme l'absence de solutions de mise à l'abri (en particulier pour les isolés ces dernières années), constituent des facteurs de découragement pour une partie non négligeable du public en situation de vulnérabilité, et *in fine* de non recours. A l'heure actuelle, ce non recours ne permet pas aux SIAO d'évaluer le réel besoin de veille sociale et d'hébergement d'urgence sur chaque territoire, et ce besoin apparaît complexe à quantifier faute d'indicateurs pertinents.

Une enquête en cours auprès des quinze accueils de jour séquanodionisien permet d'ores et déjà de prendre la mesure de ce phénomène de non-recours. Sur les 610 personnes ayant fréquenté les cinq structures ayant répondu à l'enquête les 22 et 23 février 2017, 138 se trouvaient en danger de rue avéré (vivant à la rue ou en abri de fortune). **Seul 2% de ces personnes en danger de rue avaient fait appel au 115 dans la semaine écoulée⁹.**

c. Nos demandes

2017

Objectifs :

- Un temps d'attente respectueux des utilisateurs du service et un nombre d'appels décrochés supérieur à 12% du total des appels¹⁰
- Assurer une présence sept jours sur sept avec des horaires adaptés, notamment en journée, d'un personnel dédié pour l'activité de régulation des équipes mobiles d'aide, consolider la dynamique partenariale et améliorer la connaissance du public et sa localisation sur le territoire afin d'en assurer une meilleure couverture
- Assurer les activités annexes (annonces des demandes non pourvues et demandes de certificats d'hébergement, assurer des liens partenariaux de proximité avec le Pôle hébergement et réservations hôtelières et les dispositifs du territoire tels que les accueils de jour, poursuite de la participation à l'expérimentation du « Mieux vivre » en lien avec le Samu social de Paris et les actions alimentaires en lien avec la Banque Alimentaire de Paris et d'Ile-de-France)
- Créer une ligne spécifique pour les renouvellements hôteliers (Back-office)

Demande :

- **8 ETP d'écoutes pour assurer une présence conséquente sur le plateau téléphonique,**
 - 2 ETP pour renforcer l'équipe de la gestion hôtelière
 - 0,5 ETP pour pérenniser sur l'année entière le poste de renfort hivernal dédié au volet urgence du SIAO 93
 - 0,5 ETP pour renforcer la régulation des équipes mobiles d'aide
- ⇒ **+ 11 ETP**

|

2018

Objectifs :

⁹ Ces résultats sont temporaires, et amenés à varier avec la consolidation des résultats de l'enquête.

¹⁰ Le calcul des objectifs à atteindre en termes d'appel décrochés est calculé en prenant en compte l'évolution future du nombre d'appel au 115, évaluée à une hausse annuelle de 7% (soit +21% pour la période 2017-2019).

- Un temps d'attente respectueux des utilisateurs du service et un nombre d'appels décrochés supérieur à 13% du total des appels

Demande :

- Des moyens techniques adaptés : Nombre de postes de travail, surface, services support en rapport
- **+ 4 ETP**

|

2019

Objectifs :

- Un temps d'attente respectueux des utilisateurs du service et un nombre d'appels décrochés supérieur à 14% du total des appels

Demande :

- Moyens techniques adaptés : nombre de postes de travail, surface, services support en rapport
- **+ 4 ETP**

II. Les équipes mobiles d'aide : un surcroît d'activité directement lié à la hausse des sollicitations du 115 qui impacte négativement les grands exclus

a. Etat des lieux des équipes mobiles d'aide (EMA) sur le territoire

Trois associations portent les équipes mobiles d'aides qui vont quotidiennement à la rencontre des publics à la rue en Seine-Saint-Denis (de 19h à 1h environ) : le Secours Islamique France, le Samu Social 93 et la Croix Rouge Française, complétées par des distributions de prestations alimentaires des Restos du Cœur. Le 115 assure chaque soir la mission de régulation territoriale des équipes mobiles d'aide du département - bénévoles et salariées - et ce, par l'intermédiaire d'une ligne dédiée. Le plateau téléphonique reçoit, traite et transmet également les signalements concernant des personnes à la rue en détresse ou en demande de prestations, exprimées par les personnes elles-mêmes ou par des tiers. A l'exception des deux EMA professionnelles du Samu Social 93, elles sont exclusivement composées de bénévoles, ce qui complexifie notablement le travail de suivi et de coordination. Les maraudes professionnelles sont les seules à proposer des évaluations sociales et sanitaires, rattachant ainsi les publics rencontrés à un suivi social permettant de rétablir l'accès aux droits. Les maraudes bénévoles, elles, proposent des prestations alimentaires et matérielles ainsi qu'un lien social.

- **Une hausse des sollicitations du 115 qui impacte le travail des équipes mobiles d'aide**

Les signalements et les maraudes de la période hivernale 2016-2017 (du 1/11/2016 au 19/02/2017)

906 signalements dont 34,3% de femmes et 65,6% d'hommes
 Plus de 75% des signalements ont été traités par des maraudes professionnelles
 20,9% des signalements ont été fait par des particuliers et 63% par l'utilisateur lui-même
 25% des personnes signalées n'ont pas été trouvées par les maraudes
 122 personnes ont été accompagnées vers des structures

Le nombre de signalements aux équipes mobiles d'aide a augmenté de 93% depuis 2013 (1 592 signalements transmis en 2016) alors que dans le même temps **le nombre de maraudes effectuées** (professionnelles et bénévoles confondues) **n'a crû que de 11,4%**. Les signalements ne sont normalement traités que par les équipes mobiles professionnelles, mais face à leur multiplication, les équipes bénévoles ont dû en traiter 25% depuis le début de la période hivernale. Cette explosion du nombre de signalements engendre également des déroutages plus fréquents (c'est-à-dire des déviations du parcours initialement prévu par la maraude pour aller à la rencontre des personnes installées durablement à la rue, au profit du traitement

des signalements). En septembre 2016, le Samu Social 93 a ainsi dû effectuer 68 déroutages sur un total de 59 maraudes (soit plus d'une fois par maraude), et 126 au mois de janvier 2017 pour 78 maraudes (soit 1,6 fois par maraudes) : en raison de l'étendue de la superficie du territoire, ce nombre croissant de déroutage induit un temps de trajet et donc un délai d'intervention significatif.

- *Les équipes mobiles d'aide détournée de leur public cible, les grands exclus*

Le profil des personnes signalées par le 115 diffère de celui des personnes connues par les maraudes et rencontrées hors signalement. Les personnes signalées sont le plus souvent des primo-arrivants et des femmes, parfois avec enfants, généralement en situation de rue depuis peu. En termes de localisation, 39,5% des signalements se concentrent dans 3 communes du département (Aubervilliers, Montreuil et Saint-Denis). Au contraire, les personnes connues des maraudes mais moins signalées correspondent davantage au profil des grands exclus et sont durablement installées à la rue, un public ne faisant que très peu appel au 115 et pour lequel les équipes mobiles d'aide sont parfois le seul lien avec les dispositifs de la veille sociale. Une grande partie de ce public est rencontrée par les maraudes dans l'Est du territoire séquano-dyonisien. Entre le 1^{er} novembre 2016 et le 21 février 2017, le Samu Social 93 a en effet effectué 43% de ses rencontres hors signalement du 115 sur onze communes du pourtour Est du département. La multiplication des signalements aux équipes mobiles d'aide génère un surcroît de travail qui diminue d'autant la capacité de ces équipes à s'adresser aux grands exclus, ceux-là même qui constituent le public cible de ce dispositif « d'aller vers ». De plus, l'absence de maraudes diurnes ne permet ni de répondre aux signalements du 115 reçus en journée, ni de repérer et d'accompagner les personnes marginalisées visibles en journée mais pas toujours repérables la nuit. **Après le détournement du service du 115, initialement prévu pour la mise à l'abri des personnes isolées mais désormais presque exclusivement réservé aux ménages avec enfants, l'action des équipes mobiles d'aide est à son tour d'être déviée vers des familles, au détriment des grands exclus.**

- *Des problématiques de santé prégnantes au sein du public de la veille sociale*

Cette couverture du territoire séquano-dyonisien est complétée par une équipe mobile d'aide médicale portée par le Samu Social 93, comprenant un médecin bénévole et une chargée de mission santé. 38 maraudes médicales ont pu être effectuées par cette équipe en 2017, avec 114 rencontres sur 24 communes du département et plusieurs structures. Cette initiative a permis de mettre en avant le **besoin prégnant d'associer quotidiennement le secteur médical à celui de la veille sociale** et *a fortiori* à celui de l'hébergement. Ce constat a été confirmé par une enquête effectuée en Seine-Saint-Denis et réalisée durant la veille saisonnière 2015-2016 par le SIAO 93, période durant laquelle l'augmentation des capacités de mise à l'abri permet le retour de la demande des personnes isolées ne faisant quasiment plus appel au 115 le reste de l'année. D'après les résultats de cette enquête, **48% des personnes accueillies en structure souffraient de troubles médicaux d'ordre somatique, psychiatrique ou encore d'addiction**. Ces résultats démontrent bien la prégnance des problématiques de santé chez les personnes sans domicile. L'adjonction de personnel médical dans les équipes de veille sociale permettrait d'anticiper la prise en charge médicale de ces personnes pour qui à l'heure actuelle, l'attribution d'une place de mise à l'abri dans le cadre de la veille sociale représente parfois le premier maillon de la chaîne les rattachant au droit commun. Ceci soulagerait ainsi le personnel des structures d'hébergement qui se retrouvent souvent bien démunis face à des situations de santé dégradées dont la prise en charge dépasse souvent largement leur domaine de compétence ainsi que leurs capacités matérielles.

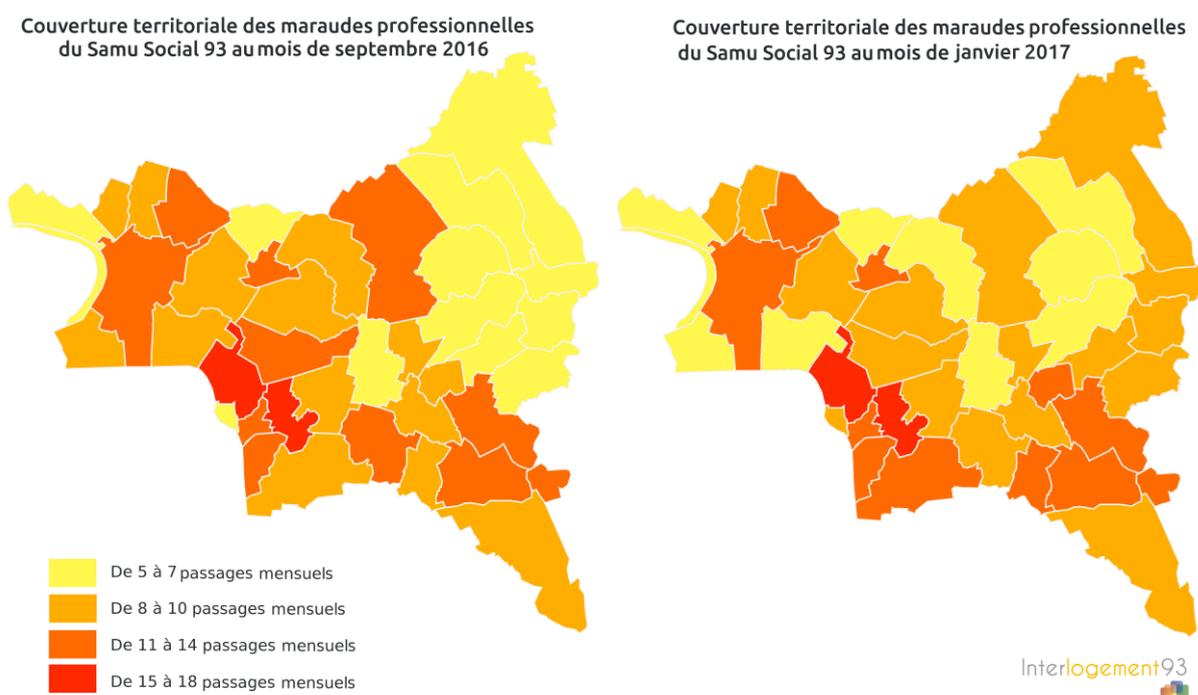
- *Une couverture territoriale insuffisante pour le suivi des publics en situation de rue*

Les équipes mobiles d'aide séquano-dyonisiennes doivent donc faire face à un surcroît important d'activité, et couvrir un vaste territoire avec un nombre restreint de maraudes. *A titre de comparaison, le département séquano-dyonisien dispose de deux équipes mobiles d'aide professionnelles (14,65 ETP auxquels s'ajoutent 3 ETP en période hivernale) pour couvrir un territoire de 236,2 km² (soit un **taux de couverture par maraude de 118 km²**), alors que Paris compte neuf équipes mobiles d'aide (44 ETP et 16 ETP supplémentaires en période hivernale) (soit un taux de couverture de 11,7 km² par maraude).* Ce faible taux

de couverture territoriale par les équipes de Seine-Saint-Denis **rallonge les délais d'intervention sur signalement, et nuit à l'efficacité de la maraude**. En effet, plus l'équipe intervient tard après le signalement, plus grandes seront les probabilités de ne plus trouver la personne signalée. Ainsi, sur la période hivernale 2016-2017, 25% des personnes signalées par le 115 n'ont pas été trouvées par les maraudes.

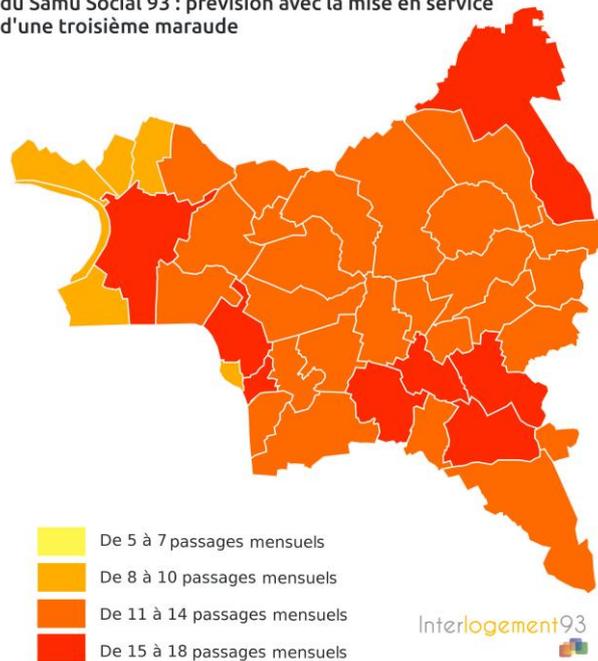
Le Samu Social 93 porte deux maraudes quotidiennes professionnelles ainsi que deux à quatre maraudes bénévoles hebdomadaires. Cette association a augmenté le nombre de ses maraudes (de 59 en septembre 2016 à 78 en janvier 2017) grâce à une hausse de ses effectifs bénévoles, mais également à l'expérimentation d'une troisième maraude professionnelle dédiée à la veille sociale et non au traitement des signalements émis par le 115. Cette dernière est mobilisée ponctuellement pour aller à la rencontre des grands exclus. Cette augmentation d'activité a permis l'amélioration de la couverture territoriale, l'augmentation de la fréquence de passage des maraudes (passant de moins d'un passage tous les trois jours à un peu moins d'un passage tous les deux jours pour chaque commune) et un meilleur suivi des personnes durablement installées à la rue. En dépit de ces effets vertueux, cette troisième maraude ne peut pour le moment être pérennisée faute de moyens.

Les cartes ci-dessous représentent le nombre de passages des maraudes professionnelles du Samu Social 93 dans chaque commune aux mois de septembre 2016 et de janvier 2017. Elles permettent d'observer l'impact de la mise en service ponctuelle de la troisième maraude dédiées aux grands exclus, permettant notamment une meilleure couverture de la zone nord-est du territoire.



La carte ci-après représente à titre indicatif le nombre prévisionnel de passages (mensuels) dans chaque commune, qui pourrait être obtenu avec la mise en service permanente d'une troisième maraude professionnelle. Cette carte permet d'observer l'importante homogénéisation de la couverture territoriale qui découlerait de cette troisième mise en service, Il convient cependant de noter que le nombre de passages par communes reste bien en deçà du besoin.

Couverture territoriale des maraudes professionnelles
du Samu Social 93 : prévision avec la mise en service
d'une troisième maraude



b. Nos demandes

2017

Objectifs :

- Améliorer la couverture territoriale et le lien avec les personnes les plus éloignées des dispositifs de veille sociale avec une couverture de 80 km² par maraude
- Répondre dans des délais raisonnables aux demandes d'intervention venant du 115
- Permettre la présence d'infirmiers diplômés d'Etat dans au moins une équipe de maraude quotidienne
- Renforcer la coordination entre les maraudes professionnelles et bénévoles et les autres intervenants

Demande :

- Trois maraudes professionnelles sept jours sur sept et toute l'année (avec des départs échelonnés pour une couverture plus large (16 h / 19 h / 22 h) : + 6 ETP + moyens adaptés
- Investissement : renouvellement des 2 camions de 2005 + acquisition 3ème camion
- Renforcer le pôle jour pour le bureau mobile : + 2 ETP

➤ **+ 8 ETP**

|

2018

Objectifs :

- Affiner le travail et le suivi des personnes rencontrées
- Améliorer la couverture territoriale à raison de 60 km² par maraude
- Accompagner le nombre de signalements 115 liés à l'augmentation des moyens du 115

Demande :

- Création d'une maraude de jour : + 3 ETP
- Création d'une quatrième maraude sept jours sur sept : + 6 ETP + moyens adaptés + service support
- Investissement : quatrième véhicule

➤ **+ 9 ETP**

|

2019

Objectifs :

- Améliorer la couverture territoriale à raison de 50 km² par maraude

Demande :

- Création d'une cinquième maraude sept jours sur sept : + 6 ETP + moyens adaptés + service support
- Investissement : quatrième véhicule
- + 6 ETP

III. Les accueils de jour : des structures indispensables pour les publics de la veille sociale à développer selon les besoins identifiés sur le territoire

a. Etat des lieux des accueils de jour sur le territoire

La Seine-Saint-Denis compte 15 lieux d'accueil de jour dont 8 sont subventionnés par l'Etat (il existe 86 accueils subventionnés par l'Etat pour toute la région, dont 22 à Paris¹¹). Ces espaces reçoivent en journée des personnes sans domicile ou mises à l'abri sur le département, et proposent des prestations très variées selon les structures. Seules sept d'entre elles proposent un accompagnement social, et seules quatre offrent des horaires d'ouverture étendus. Neuf de ces accueils sont ouverts à tous les types de public mais principalement fréquentés par des hommes isolés. Cinq accueillent exclusivement des femmes dont quatre peuvent également accueillir des enfants. Certains accueils de jour reçoivent des publics avec des problématiques spécifiques : femmes et enfants touchés par le VIH, femmes victimes de violence, femmes en situation de prostitution. En termes de couverture territoriale, ces structures se concentrent aux portes de Paris et dans le centre du département : mis à part la Boutique Solidarité à Gagny, il n'existe aucun accueil de jour dans la frange Est du territoire séquano-dyonisien. Il s'agit pourtant d'un territoire concentrant un nombre important de personnes à la rue rencontrées par les maraudes du département.

- Des structures qui absorbent les besoins croissants des familles mises à l'abri

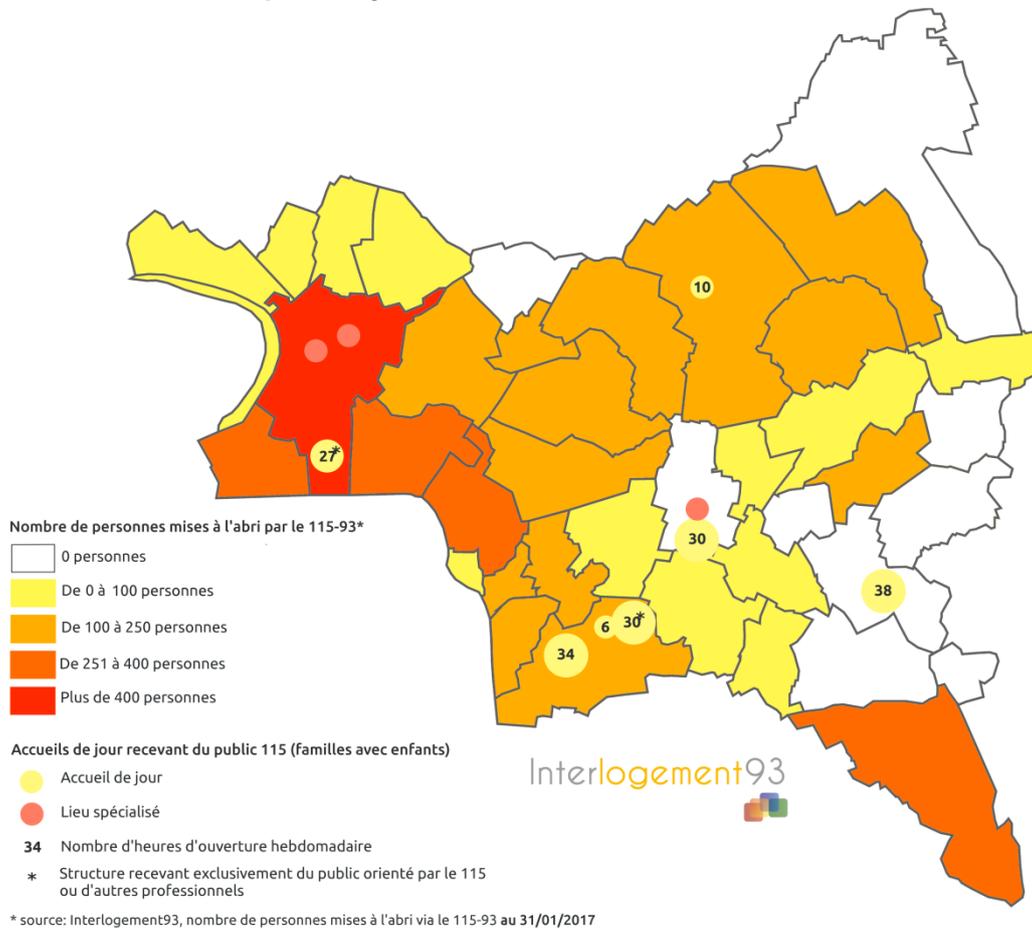
Si les résultats de l'enquête flash précédemment citée et menée auprès des quinze accueils de jour séquano-dyonisien restent à consolider, ils permettent déjà d'ébaucher plusieurs tendances. 610 personnes, soit 376 ménages, ont fréquenté les cinq structures ayant répondu à l'enquête entre le 22 et le 23 février 2017. 138 personnes se trouvaient en danger de rue avéré (c'est-à-dire vivant soit en situation de rue soit en abri de fortune) mais seules 2% d'entre elles ont eu recours au numéro vert 115 dans la semaine précédant l'enquête. **50,5% des personnes accueillies par les accueils de jour, soit 308 personnes** (160 ménages) vivaient soit à l'hôtel via la mise à l'abri par le 115, soit dans une structure d'hébergement. Ces premiers résultats permettent donc de souligner **le lien important entre les accueils de jour et le dispositif de mise à l'abri du 115**, les familles mises à l'abri venant consommer des équipements et des prestations dont elles ne disposent pas dans leur hôtel (prestations alimentaires, laveries, suivi social etc.).

b. Une couverture territoriale très insuffisante

Si les accueils de jour absorbent les besoins du nombre croissant de familles mises à l'abri via le 115, ils sont également voués à recevoir du public vivant à la rue (grands exclus). Il convient donc de distinguer ces deux publics, qui divergent en termes de besoin et de localisation sur le territoire, et qui ne peuvent pas toujours être accueillis dans les mêmes structures.

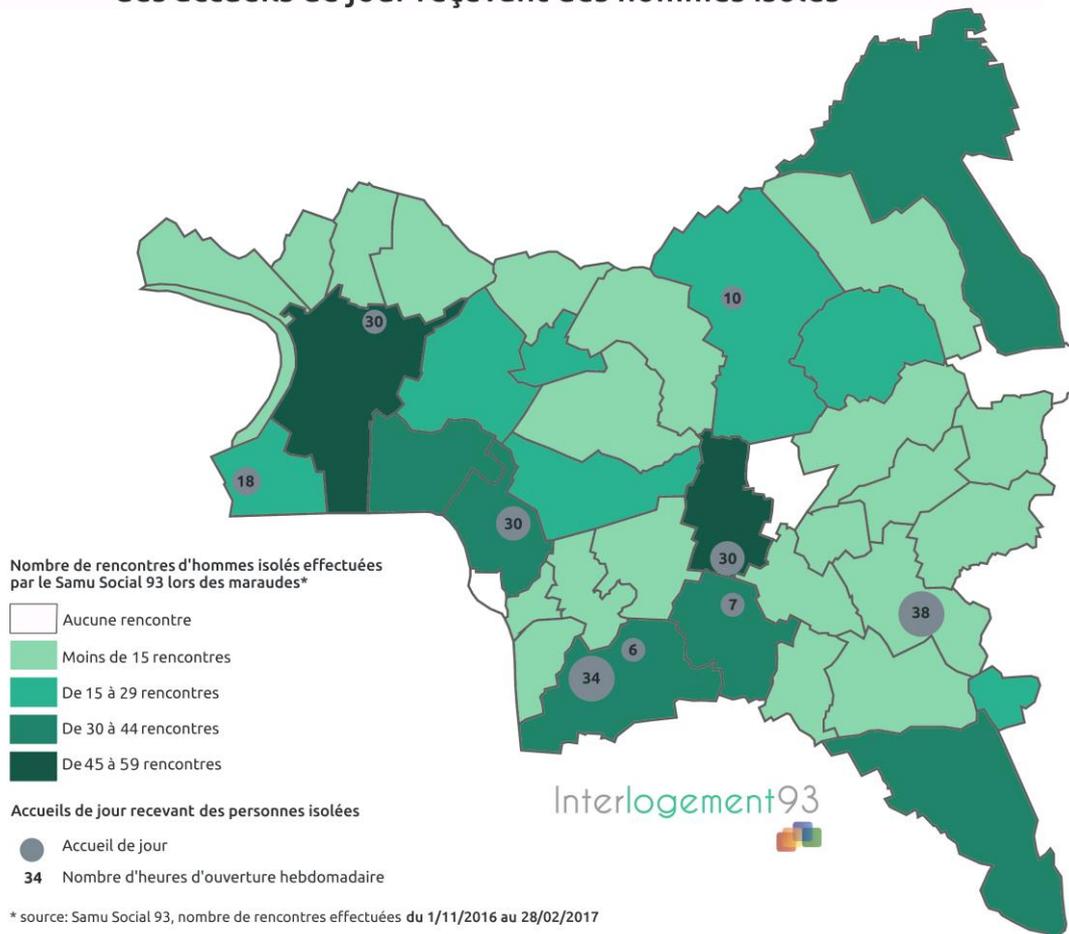
¹¹ Recensement réalisé par la DRIHL (service AHI) et la DGCS au 30 juin 2014, cité dans le Diagnostic préalable à l'élaboration du schéma régional de l'habitat et de l'hébergement – juillet 2015 - FORS – IAU

Personnes mises à l'abri par le 115-93 et emplacement des accueils de jour recevant des familles



Cette carte croise le nombre de personnes mises à l'abri via le 115 séquano-dyonisien, soit **4 629 personnes au 31 janvier 2017**, avec l'emplacement des accueils de jour recevant des familles avec enfants (dont une part importante est mise à l'abri en hôtel via le 115). Elle ne représente donc pas l'ensemble des personnes mises à l'abri sur le territoire (dans la mesure où le parc hôtelier séquano-dyonisien est également mobilisé par d'autres 115). Cette carte met en avant le caractère sous-doté du territoire en accueil de jour pour ce type de ménages, tant vis-à-vis du nombre de structures que de l'amplitude horaire d'ouverture de celles-ci. De plus, ces accueils de jour se concentrent dans cinq des quarante communes du département : le centre et la frange Est du territoire apparaissent particulièrement carencés.

Rencontres (hommes) effectuées par le Samu Social 93 et emplacement des accueils de jour recevant des hommes isolés



La carte ci-dessus croise le nombre de rencontres (hommes) effectuées par les maraudes¹² du Samu Social 93 et pendant la période hivernale 2016-2017 avec l'emplacement des accueils de jour pouvant recevoir les hommes isolés. Durant cette période, le Samu Social 93 a effectué **861 rencontres lors de ses maraudes, 71% concernaient des hommes** (pour la majorité d'entre eux isolés), 26% des femmes et 3% des enfants. Cette carte ne représente donc pas l'intégralité des rencontres réalisées par les maraudes, mais uniquement celles du Samu Social et pour le public homme. Si les accueils de jour recevant les hommes seuls sont plus nombreux que ceux qui accueillent les familles, leur nombre et l'amplitude de leurs horaires d'ouverture semblent eux aussi particulièrement insuffisants face au besoin, et le vide apparaît particulièrement flagrant au nord-ouest et au sud-ouest du territoire.

c. Nos demandes

2018

Objectifs :

- Créer trois centres d'accueil de jour sur les zones du département non couvertes
 - Créer un quatrième accueil de jour pour renforcer la zone tendue de Plaine commune
- + 20 ETP

¹² Maraudes professionnelles et bénévoles confondues.

Conclusion

En Seine-Saint-Denis, les dispositifs de la veille sociale ne sont pas la hauteur des besoins de la population. Le 115 du département, les équipes mobiles d'aide et les accueils de jour apparaissent tous sous-dotés face à une demande croissante du public en danger de rue avéré, vivant à l'hôtel via le 115 ou dans des centres d'hébergement d'urgence. En 2016, 8 125 personnes en danger de rue (soit 4 063 ménages) n'ont pu obtenir de mise à l'abri. Ces personnes non prises en charge engendrent un surcroît d'activité pesant sur les équipes mobiles d'aide, détournant ces dernières du suivi des grands exclus. Pour les ménages mis à l'abri, et faute de structure d'hébergement ou de logement adapté, l'hôtel devient souvent une solution d'hébergement dans la durée. Ainsi, 18% des familles mises à l'abri via le 115 du 93 vivent à l'hôtel depuis plus d'un an. Il importe donc de mesurer et de prendre en compte l'impact de ces mises à l'abri sur les services et les infrastructures des communes d'accueil, et en premier lieu sur les accueils de jour.

Cette réflexion sur la veille sociale en Seine-Saint-Denis doit donc nécessairement être remise en perspective avec un état des lieux général des dispositifs d'hébergement dans le département, indissociable des dispositifs de la veille sociale.

Autant que le nombre d'habitants, il importe de prendre en compte la population vivant sous le seuil de pauvreté, car celle-ci constitue le principal public cible de la veille sociale et de l'hébergement. Ce taux s'élève à 27,8% sur le territoire séquano-dyonisien, un chiffre particulièrement élevé par rapport à la moyenne régionale (15,4%) et nationale (14,3%)¹³. Le département compte 2 628 places d'hébergement¹⁴ financées par l'Etat en 2016. Ce nombre de places a connu une évolution de 34% depuis 2013, principalement grâce à la création de places en centre d'hébergement d'urgence (425) et sur le dispositif Alternative à l'hôtel (215). **Le taux d'équipement pour 1 000 personnes vivant sous le seuil de pauvreté, s'élève à 5,85 places pour la Seine-Saint-Denis.** Cet indicateur met particulièrement en lumière la forte sous-dotation du territoire par rapport aux besoins réels. A titre de comparaison, **ce taux d'équipement s'élevait à 12,33‰ en 2014 pour toute l'Ile-de-France**¹⁵.

Face à la multiplication des sollicitations au 115, la mise à l'abri à l'hôtel, initialement destinée aux personnes isolées, s'est progressivement restreinte à l'accueil des familles. La seule solution pérenne envisagée pour le moment pour palier à ces carences consiste à désengorger les hôtels mobilisés par le 115 en redirigeant les familles qui peuvent l'être vers des dispositifs de type Solibail et Alternative à l'hôtel. Si ces deux dispositifs ont fait la preuve de leur utilité, ils ne couvrent que très partiellement les besoins des publics en besoin d'hébergement (en particulier ceux qui disposent de faibles ressources ou qui sont en situation administrative non stabilisée). Les personnes isolées et les grands exclus sont les plus grandes victimes de la sous-dotation du territoire. En effet, ne trouvant plus de place en hôtel ni dans les centres d'hébergement, ces personnes se détournent progressivement des dispositifs de la veille sociale. Les équipes mobiles d'aide et les accueils de jour ne sont pas non plus en mesure d'absorber les besoins de ce nombre croissant de personnes, difficiles à recenser car elles n'ont plus recours aux différents dispositifs d'aide.

Au-delà de l'amélioration de la couverture territoriale et de la qualité des services proposées aux personnes en situation de précarité, le renforcement des capacités des dispositifs de la veille sociale en Seine-Saint-Denis permettra aux différents acteurs de participer à une réelle définition des besoins sur le territoire. Les pouvoirs publics seront ainsi en mesure de déployer les moyens *ad hoc* en terme de dispositifs de veille sociale, d'hébergement et de logement intermédiaire et adapté, dans une logique de correspondance entre l'offre et la demande.

¹³ Insee-DGFIP-Cnaf-Cnav-Ccmsa, Fichier localisé social et fiscal

¹⁴ 943 places en centre d'hébergement d'urgence, 261 places en centre de stabilisation, 1209 en CHRS et 215 places sur le dispositif ALTHO – sources : DRIHL, Présentation du PDALHPD - 21/02/2017

¹⁵ Ce chiffre a été calculé sur la base du nombre de place d'hébergement en région issu du recensement réalisé par la DRIHL (service AHI) et la DGCS au 30 juin 2014, et cité dans le Diagnostic préalable à l'élaboration du schéma régional de l'habitat et de l'hébergement – juillet 2015 - FORS – IAU

Des moyens ambitieux doivent donc être mobilisés pour rattraper significativement le déficit que présente ce territoire concernant les dispositifs de veille sociale. Le tableau ci-dessous résume les effectifs nécessaires : ils représentent une augmentation de près de 150% des moyens actuellement consacrés à la veille sociale en Seine-Saint-Denis. Ce plan, qui s'intègre dans une dynamique de rééquilibrage territorial à l'échelle régionale, nécessite donc le soutien de l'ensemble des institutions concernées à tous les échelons territoriaux et ne saurait être porté uniquement par le niveau départemental.

Effectifs demandés en ETP supplémentaires pour la Seine-Saint-Denis

	2017	2018	2019	TOTAL
115	11	4	4	19
Equipes mobiles d'aide	8	9	4	23
Accueils de jour		20		20
TOTAL	19	33	8	62