

# RAPPORT D'ACTIVITÉ

# 2018

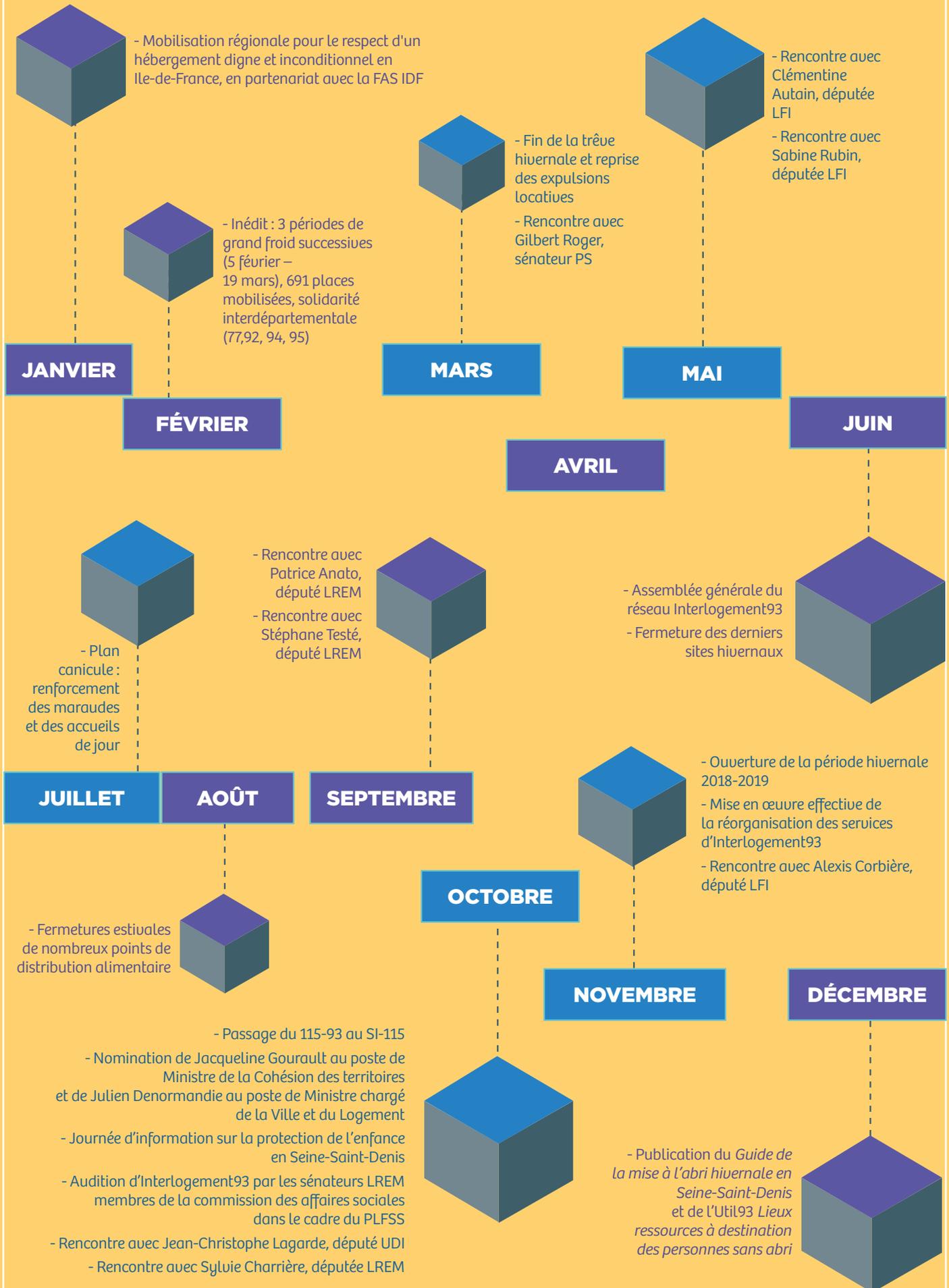


Interlogement93





# ÉVÉNEMENTS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2018



## **RÉSEAU** .....5

1. Animation réseau
2. Communication
3. Plaidoyer
4. Représentation

## **OPÉRATEUR** .....21

### **SIAO** .....24

### **OBSERVATION SOCIALE ET SYSTÈMES D'INFORMATION** ..... 25

1. Déploiement et aide à l'utilisation des outils
2. Traitement des demandes  
d'hébergement/logement d'insertion
3. Observation sociale

### **MISE À L'ABRI** ..... 28

1. La demande
2. Les réponses
3. L'entrée dans le parcours

### **HÉBERGEMENT/LOGEMENT D'INSERTION** .....46

1. La demande
2. Les réponses

### **LOGEMENT** ..... 62

1. L'accès au logement
2. L'accompagnement vers et dans le logement

## **Dispositifs hors SIAO** .....70

1. Opérateur Solibail
2. Dispositifs d'accompagnement social  
liés au logement
3. Logement d'abord

# Réseau



# Réseau

## IMPLANTATION DES ASSOCIATIONS DU RÉSEAU



**La Marmite**  
ET  
**Soliha Est Parisien**  
ont rejoint le réseau  
*Interlogement93!*

### LES ADHÉRENTS D'INTERLOGEMENT93 EN 2018

ACSC Cité Myriam - ADEF - ADEPT - AEF 93/94 - AEPC-Concorde - AISPJA - ALJ - ALJM - ALJT - Amicale du Nid 93 - Arrimages - ASMAE La Chrysalide - ATD Quart Monde - Aurore - AVVEJ - CASP / ARAPEJ 93 - Droits D'enfance Les nouveaux cèdres - Coallia - COS Les Sureaux - Devenir - Emmaüs Alternatives - Emmaüs Solidarité - Empreintes - Essor 93 - France Horizon - France Terre d'Asile - Hôtel Social 93 - Ikambere - La Main Tendue - La Marmite - Le chantier d'insertion des Restos du Cœur - Le Refuge - Métabole 93 - MIEJ 4-93 - Mission Locale de la Dhuy - Mission Locale de la Marne aux Bois - Rues et Cités - Sauvegarde 93 - Secours Catholique - Soliha Est Parisien - SOS Femmes 93 - Groupe SOS Solidarités - Taf et Maffé - Toit Accueil Vie - Ville et Avenir

# RAPPORT MORAL

Si Interlogement93 était une association ordinaire, l'assemblée générale aurait eu de bonnes raisons d'être satisfaite de l'exercice 2018 : le projet « Logement d'abord », lancé en 2017, en partenariat avec le Conseil départemental, a été retenu et c'est même le seul projet retenu en Ile-de-France !

Le travail de fond engagé depuis deux ans pour la réorganisation interne de nos instances et services est enfin abouti avec au cœur du projet le demandeur. Il bénéficie du traitement de ses besoins selon une structure dont Interlogement93 était le précurseur : elle organise et renforce un SIAO qui intègre l'urgence et l'insertion sans distinction. C'est devenu la référence sur tous les territoires. Par ailleurs, en conséquence des nouveaux statuts de l'association, il est désormais lancé un processus original de concertation avec les personnes accueillies ou accompagnées par les adhérents du réseau. Ils composent des « groupes d'usagers » appelés à échanger avec le Conseil d'administration.

Enfin, on fait le constat que les services au complet fonctionnent à plein régime et que l'association est plus solide qu'hier au plan financier.

Mais cette forte activité révèle encore le niveau des difficultés que supportent les publics éloignés du logement en Seine-Saint-Denis. Il interroge comment l'attache à ce territoire devient un marqueur aggravant d'exclusion sociale.

Pour faire entendre cette véritable discrimination territoriale, 18 parlementaires ont été invités, 4 d'entre eux ont compris ces injustices sociales et porté des questions auprès du gouvernement. Si nous devons rester des relais des politiques publiques, pourquoi faut-il qu'on se batte pour que le droit ordinaire s'applique ?

Des exemples regrettables ne manquent pas en 2018 puisqu'il aura fallu :

- Veiller que la Comed 93 ne pénalise pas les ménages hébergés en structure ou logés en logement de transition au motif d'une inscription trop récente dans Syplo. Aucun territoire n'applique ces critères, par ailleurs abusifs ;
- Intervenir pour que les nouvelles Cil ne réduisent pas l'accès au logement des ménages économiquement faibles, à mesure de la diminution des programmes de logements sociaux dans le 93, au motif de servir les objectifs de mixité sociale du Grand Paris, et exiger de savoir alors où seront situés les logements accessibles à ces ménages ailleurs dans la région ;
- Réagir quand les restrictions budgétaires gouvernementales s'appliquent plus sévèrement en Seine-Saint-Denis qu'ailleurs. En effet, les résultats excédentaires sont systématiquement repris par les financeurs, ce qui asphyxie les associations gestionnaires déjà fragilisées ;
- Signaler des outils inadaptés ou insuffisants pour conduire nos missions de service public. Interlogement93 gère en volume le second 115 de France. Le nouveau SI-115 qu'il faut utiliser est rapide... tant il est incomplet pour traiter les appels. Une moindre

qualité du traitement, ce sont moins de décrochés qualifiés, moins de mises à l'abri, et... moins de données pertinentes disponibles pour mesurer les besoins des plus exposés à la rue ;

- Prendre en compte les besoins des plus isolés, ceux qui bénéficient un peu des places saisonnières supplémentaires mais qui trop rarement peuvent espérer disposer d'un hébergement inclusif, plus durable, sur le territoire où ils ont des attaches aussi précieuses qu'elles sont ténues ;
- Rappeler aux pouvoirs publics l'évidence de ne laisser jamais une mère sortant de maternité dans le risque de rester à la rue avec son nourrisson, faute de place d'accueil ;
- Démontrer que réduire les places en ALT aura de lourdes conséquences pour la jeunesse qui doit pouvoir être accompagnée après la majorité chaque fois que nécessaire, d'autant que le TGI de Bobigny doit faire face à l'accueil d'un grand nombre de MNA, public qui justifiera de larges besoins pour son inclusion rapide ;
- Engager nos intérêts dans une approche de concentration régionale, prudente, complexe, tactique, pour élargir l'actuelle gestion des réservations hôtelières mais peut-être aussi pour l'avenir des SIAO franciliens. Il faut veiller à ce que les besoins des publics précaires en Seine-Saint-Denis ne soient pas minorés dans une redistribution territoriale mal taillée.

2019 ne se présente pas sous de meilleures auspices puisque les projets actuels en matière de répartition des places pérennisées entraîne un nouveau décrochage de la Seine-Saint-Denis (où à peine plus de 15% des places hiver seraient pérennisées quand la moyenne régionale et nationale se situe à 40%). Nous pouvons comprendre qu'on ne veuille plus de créer de places d'hébergement sur la Seine-Saint-Denis mais pas avant de disposer de capacités d'accueil concrètes dans d'autres départements.

Cela est inacceptable pour nos adhérents et devrait nous conduire à une mobilisation d'autant plus forte, à laquelle nous gagnerions à associer les personnes accueillies elles-mêmes : l'un des premiers enseignements des « groupes usagers » montre que les intéressés ne demandent qu'à s'impliquer. Je vous appelle donc à rejoindre en nombre les commissions d'Interlogement93, à participer aux événements réseau pour faire évoluer les politiques publiques à l'œuvre sur notre territoire. J'invite les employeurs, nos adhérents, à vous en donner mandat pour que cela soit possible.

Avec les administrateurs, nous tenons à remercier ici, pour toute cette activité de l'année écoulée et pour leur mobilisation constante, l'ensemble des acteurs d'Interlogement93, les salariés, les adhérents impliqués dans nos différents comités et instances, avec une pensée toute particulière pour tous ceux qui ont quitté le CA en 2018 : Philippe Martel, Anne-Laure Joly, Marc Noël et Christine Pernot.

**GÉRARD BARBIER**

Président



# RAPPORT FINANCIER

L'examen des comptes annuels 2018 montre à nouveau la qualité du travail effectué au jour le jour par les équipes d'Interlogement93.

A quelques mois de son départ de notre association, je tiens à remercier vivement notre Directeur général, Jean-Jacques Merlin, pour la qualité du travail réalisé ces dernières années, en particulier pour le suivi des comptes et des finances de notre association, dans un contexte tendu au niveau des subventions accordées par les pouvoirs publics.

Ce travail n'aurait pas pu être mené à bien sans le professionnalisme et l'engagement des salariées plus précisément chargées de cette tâche de suivre nos finances, à savoir Audrey Laumonier, Françoise Bellot et Asma Guessar.

Par ailleurs, je tiens également à saluer le travail réalisé par le cabinet SLG (Marion Bolze et Victor Fongang), qui a révisé les comptes, et par le cabinet Jeggard (Franck Naccache et Sandrine Rogières), qui les a contrôlés.

L'examen détaillé des comptes 2018 montre que :

1 Les projets SIAO, Hôtel SAS et AVDL sont à l'équilibre : ils affichent un léger excédent comptable qui est affecté en fonds dédiés.

Les subventions de la Drihl 93 ont augmenté en 2018, notamment pour couvrir le coût des postes supplémentaires créés fin

2017 et pour faire face au déploiement du SI-115. Nous saluons ces efforts réalisés par les services de l'Etat, efforts qui doivent se poursuivre au vu de l'étendue très importante des besoins non-satisfaits.

2 Les autres projets, notamment ceux qui sont partiellement engagés, sont pour la plupart à l'équilibre ou très légèrement excédentaires : ASLL, prévention des expulsions, Solibail, Logement d'abord, renfort hivernal.

Suite au redressement de l'activité Solibail, une attention soutenue doit continuer d'y être portée pour garantir la pérennité économique de ce projet dans la durée.

Le versement bien ordonné des subventions par nos financeurs nous a permis de passer l'année sans difficultés de trésorerie. Qu'ils en soient remerciés.

Le résultat comptable définitif est de 25K€. Il est proposé à l'Assemblée générale de l'affecter en report à nouveau.

**Antoine Fenayon,**  
Trésorier

## Membres du Conseil d'administration par collèges au 31.12. 2018

Associations accompagnant ou hébergeant des adultes de plus de 26 ans

AFCHAIN Sandrine, *Aurore*  
AVEZ Philippe, *Le Refuge*  
BARBIER Gérard, *La Main Tendue*  
BERREBY Joseph, *La Sauvegarde 93*  
BONHOMME Christophe, *ACSC Cité Myriam*  
RENAUD Yann, *SOS Solidarités*  
GIANCATARINA Florence, *France Horizon*  
PERNOT Christine, *SOS Femmes 93*  
SOULEYREAU Jean, *Emmaüs Solidarité*

Associations accompagnant ou hébergeant des jeunes de moins de 26 ans

FENAYON Antoine, *ALJT*  
BRETON Monique, *Empreintes*  
JOLY Anne-Laure, *ASMAE La Chrysalide*  
LEGER Patricia, *Amicale du Nid 93*  
CORAZZA Jean-Claude, *Essor 93*  
MONTALBAN AROCA Vicent, *COS Les Sureaux*  
MASSE-LE GOANVIC Gaëlle, *Devenir*  
NOMINET Laurence, *AEPC*  
TESSAUD Sophie, *AVVEJ*

Personnes physiques

ALBERT Bruno  
MOULIN Bernard  
FLEURY Patrice

### MEMBRES DU BUREAU

BARBIER Gérard, *Président*  
BERREBY Joseph, *Vice-président*  
LEGER Patricia, *Vice-présidente*  
FLEURY Patrice, *Secrétaire*  
AFCHAIN Sandrine, *Secrétaire adjointe*  
PERNOT Christine, *Secrétaire adjointe*

FENAYON Antoine, *Trésorier*  
ALBERT Bruno, *Trésorier adjoint*  
MOULIN Bernard, *Trésorier adjoint*  
AVEZ Philippe  
MONTALBAN-AROCA Vicent

2018

8  
CONSEILS  
D'ADMINISTRATION

7  
BUREAUX

1  
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

ET

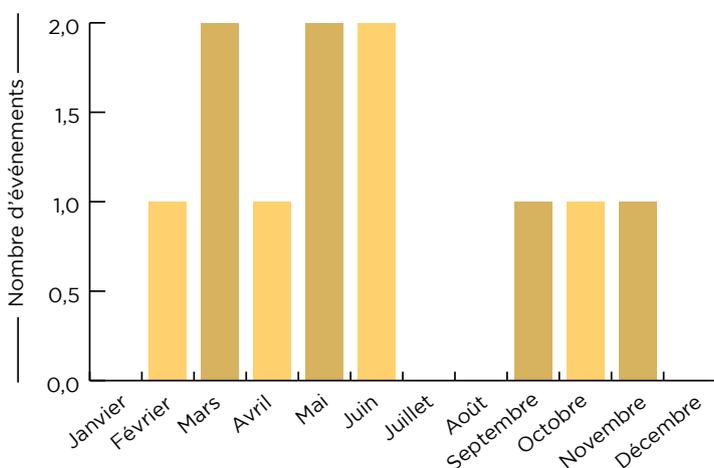
1  
ASSEMBLÉE GÉNÉRALE  
EXTRAORDINAIRE

# ANIMATION RÉSEAU

Pilier fondateur de l'association qui fédère, depuis près de 29 ans, plus de 40 associations du département, l'animation réseau favorise la connaissance et la compréhension mutuelle des acteurs locaux de l'hébergement et du logement. Elle contribue en outre à fluidifier la coopération et le travail partenarial entre les différents acteurs de la lutte contre l'exclusion sociale sur le territoire.

## 1. LES ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS PAR LE RÉSEAU INTERLOGEMENT93

ORGANISATION DES ÉVÉNEMENTS RÉSEAU EN 2018



### Les petits-déjeuners découverte en 2018



- **Février** : L'école diplômante de français Thot
- **Mars** : Le conseil en mobilité Wimoov
- **Avril** : La Coloc' Solidaire de l'association Aux captifs la libération
- **Mai** : Les solutions d'hébergement modulaire de Unity Cube
- **Juin** : Le lancement du Soliguide 93
- **Septembre** : Le caarud/centre de stabilisation d'Aurore à Aulnay-sous-Bois
- **Novembre** : La MIA (Mobilisation pour une inclusion active) avec l'association Acina

### Les matinées de présentation d'Interlogement93



- **Mars**
- **Mai**

### Les réunions réseau en 2018



- **Juin** : Assemblée générale du réseau
- **Octobre** : Journée d'information sur la protection de l'enfance en Seine-Saint-Denis (organisée avec le soutien du Conseil départemental)

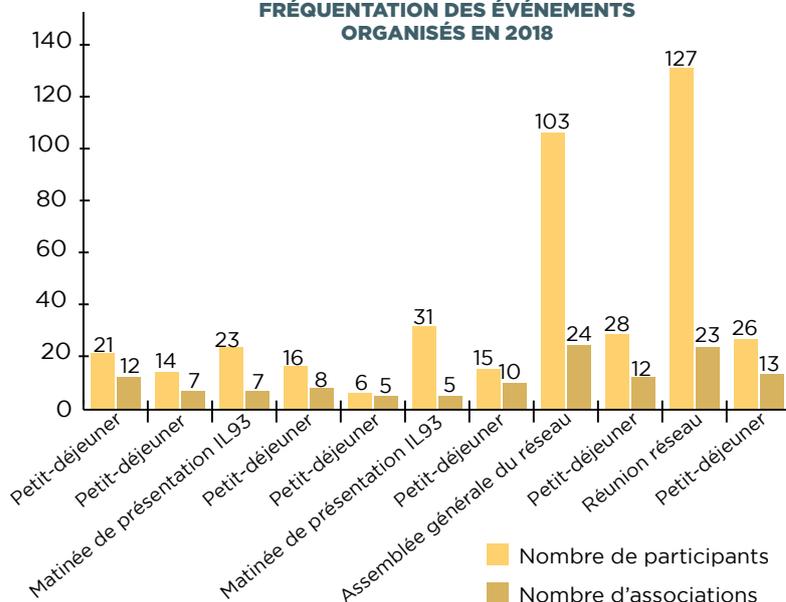
En 2018, Interlogement93 a organisé **11 événements sous 3 formats différents** :



Le nombre d'événements organisés en 2018 est effectivement **inférieur de près de 50% par rapport à 2017**. Cela s'explique notamment par l'organisation des matinées de présentations d'Interlogement93 sur le 1er semestre exclusivement en raison de la réorganisation de l'association qui n'était alors pas stabilisée ainsi que par l'absence de formations dans le programme 2018.

Néanmoins, l'ensemble de ces événements aura permis de réunir **410 participants (335 personnes différentes) au cours de l'année 2018**.

FRÉQUENTATION DES ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS EN 2018



L'année 2018 confirme le **succès des petits-déjeuners découverte**, format désormais phare de l'animation du réseau Interlogement93. En moyenne, ils accueillent 18 participants et 9,5 associations y sont représentées (près de 21%). Très apprécié par les professionnels du réseau, le format court, conjugué à des contenus variés, est perçu comme un espace d'information et de rencontre essentiel. L'attrait pour ce format séduit même au-delà des frontières du réseau : plusieurs associations ont souhaité disposer de plus d'informations sur le réseau Interlogement93 après avoir entendu parler des petits-déjeuners découverte.

Les réunions réseau, quant à elles, continuent de rassembler un **grand nombre de participants (> 100 personnes par événement)**. Si la journée d'information a accueilli moins de professionnels que les réunions réseau organisées en 2017, elle a permis d'accueillir des salariés d'associations jusqu'ici moins présentes dans les instances du réseau. L'assemblée générale du réseau a accueilli un nombre globalement équiva-



**Au total, au cours de l'année 2018, ce sont**

**35**

**ASSOCIATIONS**

qui ont été représentées au moins une fois, soit 78% des associations adhérentes (+4%)



Sans surprise, comme l'an dernier, **Interlogement93 est l'association dont les salariés fréquentent le plus les événements organisés**. En 2018, ce sont 45 salariés sur les X que compte l'association qui ont investi ces espaces de rencontres et d'échanges.

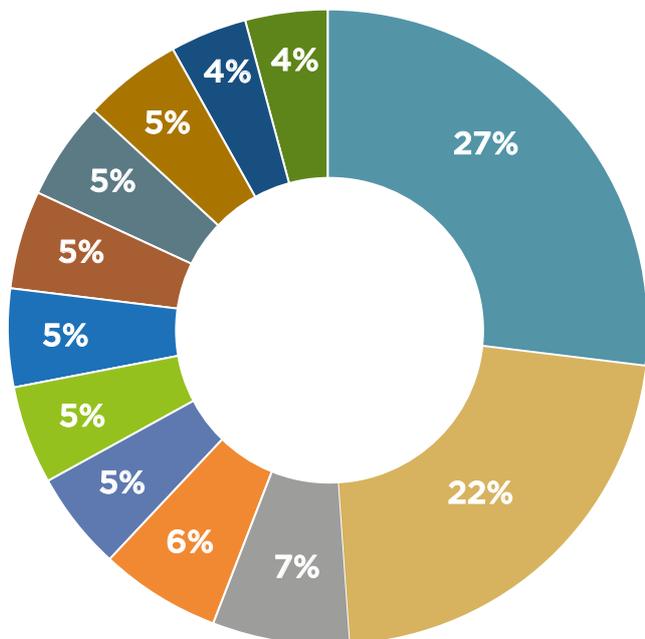
Si c'est légèrement moins qu'en 2017, cela s'explique notamment par une **meilleure distribution de la participation entre les associations adhérentes**. 22 associations sur les 45 adhérentes au réseau (soit près de 50%) ont été représentées 5 fois et plus au cours de l'année, ce qui est très encourageant, et participe au brassage des professionnels du territoire, objectif essentiel de l'animation réseau.

On remarque notamment **l'implication plus forte d'adhérents jusqu'alors peu présents** tels que AEF 93/94, AEPC Concorde ou La Sauvegarde93. Celle-ci peut être attribuée à l'organisation de la journée technique d'information sur la protection de l'enfance, champ de l'action sociale peu traité au cours des années précédentes.

Parmi les *outsiders* de l'animation réseau, on remarque aussi **Solih Est Parisien, nouvellement adhérent et qui s'impose d'ores et déjà comme un acteur présent dans les instances réseau**.

On regrettera en revanche que les associations de taille importante soient prédominantes cette année encore et de manière plus prégnante qu'en 2017. Il faut possiblement mettre cette évolution en regard de la réduction des crédits du BOP177 qui a durement touché les petites associations ainsi qu'à la dégradation des situations sociales qui a entraîné une charge de travail plus importante pour les travailleurs sociaux.

**PARTICIPATION DES ASSOCIATIONS DU RÉSEAU AUX ÉVÉNEMENTS ORGANISÉS EN 2018**



- |                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| Autres associations du réseau | Hotel Social 93    |
| Interlogement93               | AEPC Concorde      |
| Aurore                        | La Main Tendue     |
| Essor 93                      | La Sauvegarde 93   |
| Coallia                       | AEF 93/94          |
| Cos Les Sureaux               | Solih Est Parisien |

## 2. LES COMMISSIONS DU RÉSEAU INTERLOGEMENT93

Afin de donner un sens concret à notre action fédérative, des commissions composées de salariés des associations adhérentes se réunissent chaque mois pour partager leurs pratiques et élaborer des projets, outils ou propositions. Elles alimentent la réflexion du conseil d'administration d'Interlogement93 et contribuent à la vitalité du réseau.

### Les commissions en 2018

En 2018, près de la moitié des associations adhérentes du réseau avaient mandaté leurs salariés et ce sont donc 36 participants qui se sont impliqués tout au long de l'année au sein des trois commissions, ce qui nous fait noter une baisse importante de la représentation et de la fréquentation. Celle-ci peut en partie être imputée à la disparition de la commission Communication qui a laissé place début 2018, avec l'assemblée générale extraordinaire, au comité plaidoyer dont les modalités de mise en oeuvre restent à définir. On relève néanmoins un taux de renouvellement satisfaisant des participants aux commissions, démontrant que l'intérêt pour ce format de rencontres et d'échanges persiste malgré tout.

Les trois commissions (Jeunes, Logement et Précarité) se sont réunies 40 fois en 2017-2018, ce qui représente un total de 157 heures de travail.

Cette année, seules trois réunions des délégués, coordinateurs de la dynamique des commissions, ont en outre été organisées pour suivre et garantir le bon avancement des travaux. Toutefois, les délégués des commissions ont été largement sollicités pour contribuer, aux côtés des administrateurs de l'association, aux travaux de préparation de l'assemblée générale extraordinaire qui ont consacré la place des commissions au sein du réseau Interlogement93.

**3** commissions  
Logement  
Jeunes  
Précarité

**36** participants

**19** associations représentées

**40** réunions

**157** heures de travail

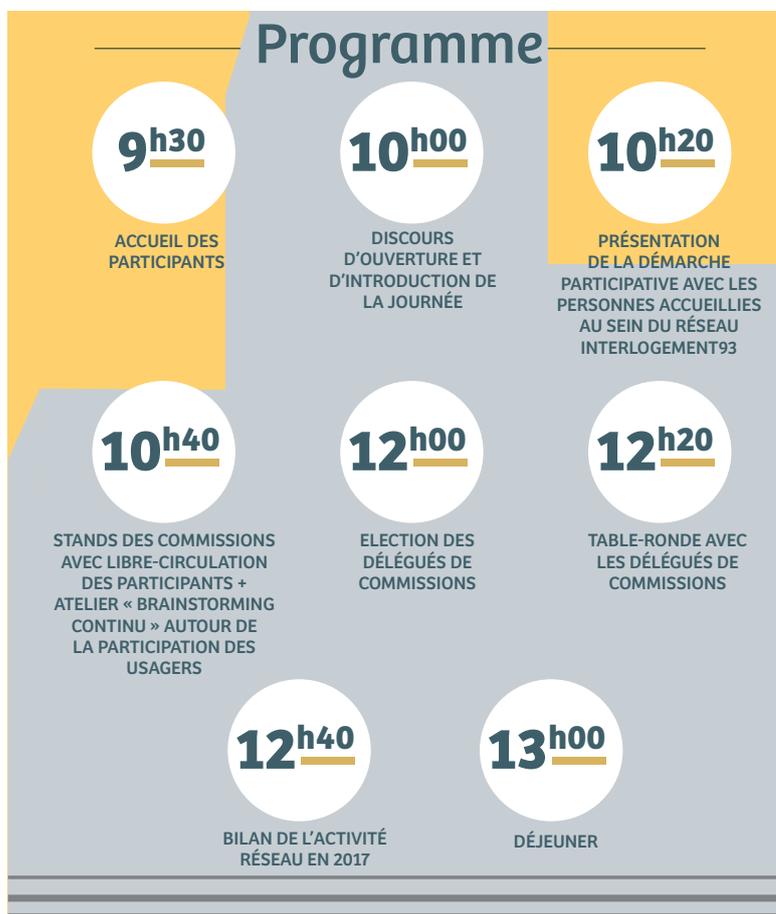
### L'Assemblée générale du réseau 2018

Suite à l'Assemblée générale extraordinaire du 15 mars 2018, AG des Coms et AG statutaire d'Interlogement93 ont fusionné en un seul et même événement : l'Assemblée générale du réseau.

En 2018, le thème de la participation des personnes accueillies était au cœur de cette assemblée générale du réseau puisqu'il s'agit du changement majeur introduit dans les nouveaux statuts de l'association suite à l'assemblée générale extraordinaire. Une présentation de la démarche participative par le prestataire conseil Transfer ainsi qu'un « brainstorming continu » avec les participants aura permis de planter le décor.

Cet événement a toutefois laissé une place importante aux commissions et à leurs travaux que la centaine de professionnels présents a pu découvrir sur les stands qui avaient été installés ce matin-là à la Cité Myriam qui, cette année encore, nous a gracieusement accueillis.

Les représentants des associations adhérentes, les membres de la délégation unique du personnel ainsi que des salariés d'Interlogement93 ont ensuite assisté à la présentation du rapport d'activité de l'association.



Par ailleurs, le règlement intérieur, voté lors de l'AGE du 15 mars, confère un nouveau statut aux délégués des commissions. Ceux-ci siègent désormais en qualité d'invités permanents au conseil d'administration d'Interlogement93 pour sa partie « vie associative ». Ils ont été élus par les salariés membres des commissions, mandatés par leur direction, au cours de l'assemblée générale du réseau.

## Les délégués des commissions élus lors de l'assemblée générale du réseau 2018

**Commission logement :** Lucille Rosset (Aurore) et Marie-Thérèse Mendy (Essor 93)

**Commission précarité :** Ouardia Ait-Haddi (Aurore) et Myriam Bailly (Empreintes)

**Commission jeunes :** Sébastien Daumont (Aurore)

## Commission JEUNES

Riche de nombreuses années d'existence, la Commission pour le Logement des jeunes (dite « Com' Jeunes ») continue son travail au sein du réseau Interlogement93. Ce fut encore une belle année productive pour la commission. Le groupe s'est étoffé de quatre nouveaux membres, suite à l'AG des commissions 2017, qui ont abondé de nouvelles idées permettant de maintenir la dynamique. Trois projets sont en cours de réalisation.

Le jeu « Carte en main » a pris forme et a pu être testé auprès du public jeune (FJT Rosny, Service de suite des Gauvaches et à Essor 93) avec grand succès. Il ne reste plus qu'à le présenter lors de la prochaine AG et à le diffuser par la suite dans le réseau.

Le sous-groupe Logement s'est inspiré d'une production d'Essor 93 afin de conceptualiser un futur Util93 accès logement. Ce serait un guide pour donner des informations, des conseils et des contacts en cas de problèmes lors de l'accès à un logement.

Le sous-groupe Droit du travail est en pleine réflexion et conception d'un Util93 sur le droit du travail à destination des jeunes accédant au marché de l'emploi. Les membres sont partis du constat de la méconnaissance des jeunes qui impacte leur accès au logement : les erreurs à éviter, les droits et devoirs du salarié ... De plus, nous avons eu la chance de pouvoir rencontrer l'association laVita qui propose une prise en charge psychologique globale et des orientations,

adaptées en fonction des besoins de chacun, pour les jeunes en mal-être de 15 à 25 ans et leur entourage.

Le contexte politique et économique de nos associations a et va beaucoup impacter nos pratiques. Ces changements ont pris une place importante lors de nos échanges autour de l'évolution du champ social (réductions de budget, fin de contrat jeune majeur, politique migratoire ...).

Pour conclure, les acteurs de la Com' Jeunes sont ravis de posséder un lieu où ils peuvent discuter, rencontrer, découvrir, échanger ... avec d'autres salariés du champ social. C'est cet ensemble qui fédère et qui rassemble au sein de la commission. C'est un espace où il y fait bon vivre le temps des commissions.

La Com' Jeunes souhaite persévérer sur sa dynamique. Elle désire continuer de développer le jeu et elle est prête à venir le tester chez différents partenaires dans le but de le rendre accessible au plus grand nombre.

Les membres de la Com' aspirent à développer la création d'outils à la disposition des usagers ainsi qu'aux professionnels. La création est un des moteurs de cette commission.

Nonobstant, les membres ambitionnent de pouvoir réaliser de nouvelles rencontres en son sein avec des acteurs méconnus des travailleurs sociaux dans le but de s'enrichir sur le plan professionnel mais aussi d'en faire profiter le réseau Interlogement93.





## Commission **LOGEMENT**

Depuis sa création, la Commission Logement remplit une mission d'information continue sur les dispositifs d'Etat. La présence des membres du Service accès logement d'Interlogement93 a été l'occasion de faire évoluer les pratiques des professionnels et faire des propositions qui ont été entendues par la DriHL. Cela s'exprime notamment par le développement de l'offre de logement ainsi qu'une meilleure articulation des acteurs.

Le renforcement des liens entre le Service Accès logement d'Interlogement93 et la Commission Logement a permis de mettre en place collectivement des outils de formation continue. Ce sont les réunions de présentation et formations d'Interlogement93, la Commission technique logement (CTL) et les échanges lors de la Commission Logement.

La Commission Logement reste un lieu important de partage des expériences professionnelles et cette année encore, les associations ont pu faire part de l'évolution de leurs pratiques au regard du contexte local.

Certaines réunions ont été axées sur des thématiques précises : la fiche Affil, Action Logement et le Formulaire de demande de logement.

La réflexion qui nous a animé toute l'année a porté sur l'évolution que doit prendre la Commission Logement. Un questionnaire a été réalisé afin de connaître les attentes des participants au regard de la commission.

La Commission Logement souhaite désormais réfléchir à l'organisation des réunions techniques pour que le plus grand nombre des adhérents y participe. La commission continue de proposer des réunions thématiques selon ses questionnements. L'année à venir sera consacrée à la définition de ce qui nous réunit afin de poursuivre la commission logement dans une perspective constructive.





## Commission PRÉCARITÉ

L'ambition première de cette commission a toujours été de créer et de développer du réseau au sein d'Interlogement93 afin de :

- S'enrichir d'informations utiles et pertinentes dans nos accompagnements respectifs ;
- Partager des actualités problématiques ;
- Rencontrer des dispositifs et des associations intéressantes.

En 2018, toujours aussi dynamique et motivée pour se rencontrer et aborder la thématique de la précarité dans ses multiples dimensions, la Commission Précarité a poursuivi ses expériences et ses rencontres au fil de l'année.

Le groupe a accueilli deux nouveaux membres suite à l'AG des commissions 2017. Les nouvelles participantes apportent leur enthousiasme et leur créativité pour composer un groupe stable, diversifié et engagé dans la réflexion et l'action auprès d'enfants, d'adolescents et d'adultes vulnérabilisés.

Cette année, les membres de la Commission ont rencontré :

- Le service d'appel téléphonique pour l'enfance maltraitée, le 119, qui écoute et transmet les informations préoccupantes ;

- L'association citoyenne UTOPIA 56 qui apporte une aide auprès des personnes exilées, vivant dans la rue. Nous avons participé à la distribution d'un petit déjeuner pour environ 400 personnes et avons beaucoup apprécié cette expérience malgré la confrontation avec cette réalité sociale grave et violente ;
- L'association Nouvelle ville vie nouvelle qui s'adresse à des personnes mal logées qui veulent s'installer en Province.

Ces visites ont donné lieu à la rédaction de fiches « Les rencontres de la Com' Préca ».

Nous avons aussi largement échangé sur les transformations observées dans nos associations au regard du contexte politico-économique, générant des difficultés majeures dans l'accompagnement des publics.

Pour conclure, la Commission Précarité participe à l'intégration des nouveaux professionnels du territoire, fédère le réseau et contribue à trouver des ressources partenariales. C'est aussi un anti burn-out et là que s'exprime toute la richesse du monde associatif.

La Commission Précarité se propose de poursuivre, avec entrain et conviction, les objectifs précédemment cités, à savoir :

- Offrir un espace d'échange et de soutien interprofessionnel et interassociatif afin de communiquer sur des réalités de terrain problématiques nécessitant mobilisation, engagement et inventivité ;
- Rencontrer et favoriser les mises en relation avec des publics fragilisés et des associations et/ou dispositifs les soutenant et élargir nos perspectives d'intervention.

## II. COMMUNICATION

Au-delà de son rôle majeur d'espace de rencontres et d'échanges, Interlogement93 est un centre de ressources et de diffusion de l'information.

### 1. LES PUBLICATIONS

Dans une optique de formation continue, Interlogement93 réalise un travail important de communication et de pédagogie à destination des travailleurs sociaux du département. La production de publications pour les professionnels (*Repères* notamment) mais aussi pour les usagers participe de notre mission d'information nécessaire à l'accompagnement des publics.

En 2018, Interlogement93 a publié :

- Util93, dépliant d'information à destination des usagers afin de les orienter dans leurs démarches ou leur recherche de lieux ressources sur le territoire.
  - *Lieux ressources pour les personnes sans-abri – 2018-2019* (décembre)
- Guide *La Mise à l'abri hivernale en Seine-Saint-Denis 2018/2019* (décembre)
- 2 brochures pour les événements suivants :
  - Assemblée générale du réseau (juin)
  - Journée technique d'information sur la protection de l'enfance en Seine-Saint-Denis (novembre)

Les publications ont été moins nombreuses en 2018.

Cela s'explique notamment l'absence de nouveaux Util93 produits par les commissions du réseau et le nombre moindre des événements organisés.

Certaines publications sont néanmoins devenues incontournables. C'est notamment le cas du guide *La mise à l'abri hivernale en Seine-Saint-Denis* et de l'Util93 *Lieux ressources pour les personnes sans abri* qui ont été actualisés pour l'ouverture de la veille saisonnière et dont le nombre d'exemplaires tirés excédait largement le volume des années précédentes. Contrairement à ce qui avait été annoncé l'an dernier, le *Repères SIAO à l'usage* dont la nouvelle édition était prévue pour 2018 n'a pas pu voir le jour, malgré un travail déjà bien engagé. Les récentes évolutions du secteur hébergement/logement, conjuguées à la réorganisation des services de l'association et aux travaux en cours concernant le traitement des demandes au SIAO 93, n'étaient pas propices à la publication du document qui apparaissait alors comme prématurée. Le chantier reprendra courant 2019.

L'année 2019 devrait en outre voir le panel des publications d'Interlogement93 s'étoffer avec la production de plusieurs documents d'information à destination des usagers.



### 2. LES OUTILS DIGITAUX

#### Site internet

A l'instar de 2016 et 2017, la structure et le contenu du site internet ont peu évolué en 2018. Celui-ci reste cependant toujours bien fréquenté avec 43 440 pages visitées pour 22 103 visites (soit 2 pages consultées en moyenne par visite). Les pages emploi et publications demeurent cette année encore les plus consultées avec respectivement 3457 et 2055 ues en 2018.

On remarque toutefois une évolution notable en 2018 : le site internet est consulté à 42% via un téléphone mobile. Cela doit nous amener à repenser la structure et l'interface pour permettre une consultation plus fluide.

#### Emailing

En 2018, le nombre des adhérents destinataires connaît un boum en passant de 950 à 1270 personnes. Le taux d'ouverture, bien qu'il baisse légèrement cette année (29% en 2018 pour 34% en 2017), reste supérieur à la moyenne pour ce type d'envoi (généralement situé entre 15 et 25%). Le taux de clics est lui aussi en relative baisse (-5% en 2018) mais demeure dans des niveaux comparables. Cela s'explique notamment par le nombre moindre de newsletters redirigeant vers de multiples contenus du site internet et entraînant mécaniquement un nombre de clics plus important.

22 2013  
visites  
sur le site  
internet



42%

des consultations  
se font via le téléphone  
mobile



109  
OFFRES  
D'EMPLOI  
publiées

36  
MAILS

1270  
ABONNÉS

## III. PLAIDOYER

Fidèle à son identité associative, Interlogement93 a à cœur de défendre les droits des personnes en situation d'exclusion et de faire valoir les besoins du territoire de Seine-Saint-Denis en matière de veille sociale, de mise à l'abri, d'hébergement, de logement mais aussi d'accompagnement social et d'accès aux droits et aux soins.

### 1. LA SENSIBILISATION DE L'OPINION PUBLIQUE

Les relations presse ont, cette année encore, permis à Interlogement93 de jouer son rôle de lanceur d'alerte et de contribuer, bien que de manière modeste, à placer le sans-abrisme sur le devant de la scène publique.

Ainsi, en 2018, Interlogement93 a diffusé 5 communiqués de presse :

- **03/01** : « A défaut de tenir ses engagements, espérons que le gouvernement prendra de bonnes résolutions ! »
- **07/02** : « L'hiver au 115 de Seine-Saint-Denis : des chiffres qui font froid dans le dos »
- **30/03** : « Après quelques nuits au chaud, les sans-abris de Seine-Saint-Denis reprennent le chemin de l'indifférence »
- **22/12** : « En Seine-Saint-Denis, la misère n'est pas moins pénible sous le soleil »
- **04/09** : « Des bébés sans abri : le cri du cœur du 115 de Seine-Saint-Denis »



### Bébés sans-abri

#### ZOOM SUR UNE CAMPAGNE PRESSE AU RETENTISSEMENT INÉDIT POUR INTERLOGEMENT93

Au mois de septembre, face à un afflux important de demandes de mise à l'abri émanant des services sociaux hospitaliers pour des femmes enceintes et sortant de maternité sans solution d'hébergement et suite à deux remises à la rue sèches de femmes avec leurs nourrissons, Interlogement93 a décidé de tirer la sonnette d'alarme. Le communiqué de presse, diffusé le 04/09, a ainsi déclenché une vague médiatique sans précédent pour l'association.

Etonnés par le nombre important de ces situations dans le seul département de Seine-Saint-Denis et saisis par le caractère insupportable des situations de ces nouveau-nés vivant leurs premiers jours à la rue, les médias se sont rapidement emparés du sujet. La publication d'une dépêche AFP a fortement contribué à la diffusion de l'information



sur les médias nationaux. On ne compte pas moins de 26 apparitions médiatiques d'Interlogement93 au cours de cette campagne ainsi qu'une visibilité au niveau national.

Presse écrite (papier + en ligne)	Radio	TV
Le Parisien • Le Monde • La Croix (x2) • Ouest France • Libération • L'Express • Le Point • Le Nouvel Obs • Le Figaro • BFM TV (x2) • 20minutes • Europe 1 • France Info • Voltage • Journal de Saint-Denis • Respect mag	France Bleu IDF • France Inter • RTL • Europe 1	France 3 - édition nationale du JT • France 3 IDF - édition régionale du JT • France 2 - Emission « je t'aime, etc » • France 5 - Emission « La maison des maternelles » • BFM TV

Cette campagne médiatique, si elle n'a pas permis de trouver des solutions concrètes pour toutes les femmes touchées, aura au moins eu le mérite de porter le sujet sur le devant de la scène et de sensibiliser les citoyens à cette situation, inimaginable pour beaucoup d'entre eux. Les responsables de l'association ont été très impliqués et ont su dégager un temps important pour répondre aux sollicitations des médias et à élargir les échanges à la question du sans-abrisme au niveau départemental en général (qu'il concerne les hommes, les femmes ou les enfants), en dépit d'une activité pourtant chargée.



## 2. LA SENSIBILISATION DES ACTEURS POLITIQUES

En 2018, Interlogement93 a invité l'ensemble des parlementaires séquanodionysiens à venir découvrir son activité ainsi qu'à échanger sur les problématiques sociales du territoire. Neuf d'entre eux ont répondu à l'appel.

### Thèmes abordés lors de ces rencontres

- Gestion au thermomètre
- Capacités insuffisantes de mise à l'abri
- Visites Ofii/préfecture
- Carences en accompagnement social sur le territoire
- Difficultés d'objectivation des besoins réels en matière de mise à l'abri (non-recours important)
- Stand-by du plan de traitement des foyers de travailleurs migrants (PTFTM)
- Embolie de la chaîne hébergement/logement
- Déséquilibre budgétaire intra-régional
- Réduction des crédits alloués au Bop177
- Manque de cohérence et de pilotage des services déconcentrés de l'Etat en matière d'hébergement/logement

#### > 6 questions écrites <sup>1</sup>

- **12/06/2018** : Clémentine Autain, députée LFI – Réduction des crédits alloués au Bop 177 en IDF
- **03/07/2018** : Clémentine Autain, députée LFI – Refus de création de places d'hébergement supplémentaires en Seine-Saint-Denis
- **03/07/2018** : Clémentine Autain, députée LFI – Impact des jeux olympiques sur la mise à l'abri à l'hôtel
- **12/07/2018** : Gilbert Roger, sénateur PS – Baisse des crédits alloués au Bop 177 en IDF
- **18/09/2018** : Patrice Anato, député LREM – Femmes enceintes et sortant de maternité sans solutions d'hébergement
- **18/09/2018** : Clémentine Autain, députée LFI – Mise à l'abri et hébergement des femmes seules avec ou sans enfant

#### > 1 question orale sans débat <sup>2</sup>

- **27/11/2018** : Alexis Corbière, député LFI – Capacités de mise à l'abri hivernales

#### > 1 courrier au Ministre

- **05/07/2018** : Lettre de Gilbert Roger, sénateur PS, à Julien Denormandie, Secrétaire d'Etat auprès du Ministre de la Cohésion des territoires

Suite à ces rencontres, les parlementaires ont interrogé le gouvernement sur les problèmes rencontrés par les associations et les publics sans abri du département ainsi que sur les mesures prévues pour y remédier.

Par ailleurs, Interlogement93 a été sollicité pour une audition par les Sénateurs du Groupe LREM membres de la commission des Affaires Sociales dans le cadre du Projet de loi de financement de la sécurité sociale 2019. Cette audition a contribué à sensibiliser les Sénateurs aux problématiques de l'hébergement/logement. A cet effet, une note de synthèse et d'analyse mettant en regard les données d'activité de l'association aux données démographiques du territoire a été élaborée par le service Observation sociale et systèmes d'information. Elle comportait en outre des préconisations concrètes relatives à la veille sociale, la mise à l'abri et l'hébergement en Seine-Saint-Denis.

En 2019, Interlogement93 entend poursuivre les rencontres avec les élus de Seine-Saint-Denis en les étendant notamment aux Maires des communes. Loin de se limiter à de simples visites, l'association cultive les liens créés avec les élus rencontrés par la diffusion régulière des données d'activité et des communiqués de presse.

<sup>1</sup> Textes disponibles sur le site internet de l'Assemblée nationale et du Sénat  
<sup>2</sup> Vidéo disponible sur le site internet de l'Assemblée nationale

## 3. LES PRISES DE POSITION POLITIQUES

Véritable organe politique et stratégique de l'association, le conseil d'administration d'Interlogement93 a, à plusieurs reprises en 2018, mis un point d'honneur à défendre les valeurs et les convictions des associations du réseau en se positionnant contre certains agissements de l'Etat et ses services.

### Organisation d'une manifestation

#### Création d'équipes mobiles mixtes Ofii/préfecture ayant initialement pour seul objet le contrôle de la situation administrative des personnes mises à l'abri et hébergées

Suite à la signature par les ministres de l'Intérieur et de la Cohésion des territoires d'une circulaire instaurant un dispositif de recensement et d'examen de la situation administrative des étrangers mis

à l'abri ou hébergés (Circulaire Collomb du 12.12.2017), Interlogement93 s'est associé à la Fédération des acteurs de la solidarité IDF afin d'organiser collectivement une manifestation visant à informer les professionnels de l'action sociale sur l'impact de ce texte en matière de renforcement des contrôles administratifs et des mesures visant à favoriser leur éloignement ainsi qu'à les alerter sur les répercussions potentiellement dramatiques de cette démarche sur les personnes qu'ils accompagnent.

Organisée le 24 janvier 2018 à la Bourse départementale du travail de Bobigny, la mobilisation régionale, qui a rassemblé plus de 120 professionnels séquanodyoniens mais aussi franciliens, aura permis de :

- Rappeler l'inconditionnalité de l'accueil dans le cadre de la mise à l'abri et de l'hébergement en vertu de l'article 345-2-2 du code de l'action sociale et des familles ;
- Réaffirmer le positionnement politique des associations qui accueillent, hébergent et orientent des personnes sans abri en Ile-de-France et leur engagement en faveur du respect du droit des personnes ;
- Outiller concrètement les équipes avec des clés juridiques, éthiques et politiques de réponse en cas de contrôle effectif de la situation administrative des étrangers hébergés dans leurs structures, notamment avec l'intervention de juristes spécialisés en droit des étrangers.

**Suites données :** La Fédération des Acteurs de la Solidarité, accompagnée d'associations et de fédérations d'envergure nationale, ont saisi le juge des référés du Conseil d'Etat pour demander la suspension de la circulaire le 10 janvier 2018. Le Défenseur des droits a, dans le même temps, pris une décision portant recommandation à l'attention du Ministre de l'Intérieur en vue du retrait de la circulaire du 12 décembre 2017 relative à l'examen des situations administratives dans l'hébergement d'urgence. Mais en date du 20 février 2018, le Conseil d'Etat a ordonné le rejet de la requête de la Fédération des Acteurs de la Solidarité et a ainsi refusé de suspendre le texte. Néanmoins, il en a fourni une interprétation qui encadre l'essentiel des points contestés de la circulaire dans son ordonnance CE n°417207.



Suite à cette forte mobilisation des associations, le Préfet de région a élaboré, en concertation avec la Fédération des acteurs de la solidarité IDF, un document intitulé « charte de fluidité » détaillant les engagements réciproques des associations et des services de l'Etat. Le texte a ensuite été soumis à un vote en bureau élargi de la Fas IDF ; à cette occasion, Interlogement93 s'est prononcé contre la signature de cette charte, exprimant son refus de principe de l'existence de ces équipes mobiles.

A notre connaissance, aucune structure d'hébergement de Seine-Saint-Denis n'a fait l'objet de visites des équipes mobiles Ofii/Préfecture. En revanche, de nombreuses visites ont été réalisées dans les hôtels accueillant des personnes prises en charge par le 115-93 auxquelles Interlogement93 a systématiquement assisté afin de veiller au respect de la règle de droit. D'après nos informations, il semblerait que la Seine-Saint-Denis soit aujourd'hui le seul département dans lequel ces visites à l'hôtel se déroulent, contrairement aux engagements oraux pris par la Préfète déléguée à l'égalité des chances début 2018.

## Courriers d'interpellation

### Réduction de 20% des crédits alloués au Bop177 en IDF

Suite à l'annonce au mois de mars 2018, en comité départemental de veille sociale, d'une baisse des crédits alloués au Bop177 en Ile-de-France de l'ordre de 20% pour l'année 2018, le Conseil d'administration d'Interlogement93 a décidé de réagir sans plus attendre et a rédigé un courrier au Ministre de la Cohésion des territoires pour l'alerter sur les conséquences prévisibles d'une telle réduction budgétaire tant sur les associations et leurs salariés que sur les personnes qu'elles accueillent. Ce courrier mettait notamment en évidence l'impact décuplé de cette réduction budgétaire sur le secteur de l'hébergement/logement en Seine-Saint-Denis, compte-tenu du déséquilibre dont il est d'ores et déjà victime. En effet, l'annonce préfectorale aura permis de constater que le département, en dépit de ses difficultés multiples, ne bénéficie que d'un huitième du budget régional.

**Suites données :** Jacques Mézard, Ministre de la Cohésion des territoires, a répondu à notre appel et a transmis notre demande à Sylvain Matthieu, Délégué interministériel à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal), et François Adam, Directeur national de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages (DHUP). Deux rencontres ont finalement été organisées, l'une avec la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) et l'autre avec la Drihl IDF, afin d'aborder les difficultés rencontrées en Seine-Saint-Denis et le déséquilibre budgétaire intra-régional dont elle est victime.

### Introduction de critères extra-légaux en vue d'obtenir la reconnaissance au titre du droit au logement opposable en Seine-Saint-Denis

Au mois d'octobre/novembre, les représentants d'Interlogement93 en commission de médiation Dalo ont alerté le Conseil d'administration sur l'introduction par le représentant de l'UT Drihl 93 de critères supplémentaires appliqués aux personnes hébergées en structure d'hébergement ou logées dans un logement de transition pour obtenir la reconnaissance du caractère prioritaire et urgent de leur demande. En effet, il était alors requis du demandeur, s'il était hébergé en structure d'hébergement depuis plus de 6 mois ou logé temporairement dans un logement de transition depuis plus de 18 mois, qu'il ait fait l'objet d'une inscription sur le système priorité logement (Syplo) de la préfecture via le SIAO depuis au moins 1 an. Compte-tenu du caractère manifestement illégal de cette pratique, le Conseil d'administration a fait savoir, dans un courrier adressé au Préfet de Seine-Saint-Denis ainsi qu'au Président de la commission de médiation, qu'Interlogement93, par l'intermédiaire de ses représentants siégeant en commission de médiation, ne manquerait pas de rappeler la règle de droit dans le cadre de l'étude des dossiers, s'opposerait systématiquement au rejet de dossiers lié à une absence ou à un délai insuffisant d'inscription sur le Syplo et inviterait tous les requérants à effectuer des recours auprès du tribunal administratif en cas de refus de reconnaissance sur la base de ces critères extra-légaux.

**Suites données :** Ce courrier est resté sans suite.

## IV. REPRÉSENTATION

### 1. LA CONTRIBUTION À L'ÉLABORATION DES POLITIQUES PUBLIQUES LOCALES

En tant qu'association défendant les personnes en situation d'exclusion par le logement mais aussi qu'opérateur du SIAO 93, Interlogement93 est partie prenante des espaces inter-institutionnels mis en place par les pouvoirs publics. Aux côtés des services de l'Etat, des collectivités locales, des bailleurs sociaux, d'autres associations et représentants des usagers, Interlogement93 contribue à la mise en œuvre de politiques publiques locales et dispositifs destinés à faciliter l'accès ou le maintien dans le logement des personnes les plus fragiles.

#### Comité régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH)

Co-présidé par le Président du Conseil Régional IDF et le Préfet de Région, le CRHH élabore le schéma régional de l'habitat et de l'hébergement. Le SRHH vise la mise en cohérence des politiques d'habitat et d'hébergement sur l'ensemble de l'Île-de-France ainsi que la coordination des interventions de l'Etat, de la région, des départements, des établissements publics territoriaux ainsi que de l'ensemble des acteurs compétents en matière d'hébergement, d'habitat et d'accompagnement social.

Membre du Comité Régional Hébergement logement, Interlogement93 a contribué à 7 reprises aux travaux sur le SRHH en 2018.

#### Comité responsable du PDALHPD

A l'échelle départementale, Interlogement93 est partie prenante du comité directeur du Plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées. A ce titre, Interlogement93 a été auditionné par le Groupe Enéis durant l'été ainsi que par l'IAU IDF et la Fondation Abbé Pierre à l'automne. L'association était par ailleurs représentée aux ateliers préparatoires à la rentrée. Le Comité responsable de lancement du nouveau PDALHPD s'est tenu en novembre 2018.

#### Conférences intercommunales du logement (Cil)

Créées par la loi ALUR, les Cil ont notamment pour missions d'élaborer une Convention intercommunale d'attribution (CIA) et de mettre en place un Plan partenarial de gestion de la demande de logement social et d'information aux demandeurs. Elles ont vocation à remplacer l'Accord collectif départemental. Suivant les configurations des Cil, Interlogement93 participe aux séances trimestrielles d'élaboration des documents ou aux séances plénières annuelles.



#### Commission de médiation Dalo (Comed)

Depuis 2007, Interlogement93 participe aux commissions de médiation DALO de la Seine-Saint-Denis.

Denis, au titre d'un des collègues associatifs. En 2018, 4 professionnels représentants Interlogement93 ont participé aux séances hebdomadaires de la Comed visant à examiner les recours des demandeurs sollicitant une reconnaissance du caractère prioritaire de leur demande de logement Social.

#### Observatoire francilien des personnes à la rue et hébergées (Ofpruh)

Créé en 2017 à l'initiative de la Drihl et de la Fédération des acteurs de la solidarité IDF, l'Ofpruh vise à accroître la connaissance des publics franciliens concernés par l'accueil, l'hébergement et l'insertion. Au titre d'opérateur du SIAO, Interlogement93 est membre du comité de pilotage de cet observatoire et contribue activement aux divers groupes de travail.

#### Commission de coordination des actions de prévention des expulsions (Ccapex)

Aux côtés d'autres acteurs associatifs, Interlogement93 est membre de la Commission de coordination des actions de prévention des expulsions locatives trimestrielle qui a pour mission de :

- Coordonner, évaluer et orienter le dispositif de prévention des expulsions locatives ;
- Délivrer des avis et des recommandations à l'intention de l'ensemble des acteurs de la prévention : le locataire lui-même, le bailleur, la caisse d'allocations familiales, les services sociaux du Département, la commission de surendettement etc.

#### Commission Accord collectif départemental (ACD)

Chaque mois, Interlogement93 participe à la commission mensuelle accordant le label ACD aux demandeurs de logement en situation précaire. Coanimée par les services de l'Etat et du Département, la commission compte également des bailleurs sociaux. Une fois le label ACD accordé, deux bailleurs sociaux sont désignés afin de proposer un logement aux demandeurs dans un délai d'un an. Sans proposition dans un délai de 3 mois, le demandeur est enregistré dans Syplo afin de pouvoir bénéficier d'autres opportunités de logement.

### Conférence régionale des SIAO

Interlogement93 est systématiquement impliqué dans la Conférence régionale des SIAO qui constitue l'organe de pilotage des SIAO par la Drihl siège. On regrettera cependant qu'elle ne se réunisse pas plus souvent et qu'elle ne donne pas lieu à la mise en œuvre de groupes de travail techniques sur les nombreux sujets que les SIAO auraient vocation à partager dans une logique d'harmonisation des pratiques.

### Conseil territorial de santé (CTS)

Le Conseil territorial de santé est une instance départementale qui participe à la déclinaison du projet régional de santé et en particulier à l'organisation des parcours de santé en lien avec les professionnels du territoire. Le CTS est force de proposition en vue d'améliorer la réponse aux besoins sur le territoire. En 2018, Interlogement93 s'est notamment impliqué dans les

travaux sur les sujets suivants : santé et travail ; réduction des risques ; stratégie de transformation du système de santé ; inégalités sociales de santé ; Plan régional de santé. En outre, l'association est partie prenante de la Commission spécialisée en santé mentale du CTS 93.

### Groupe de travail précarité de la DD ARS 93

Les travaux du groupe de travail Précarité/psychiatrie ont repris en 2018 suite à l'arrivée d'un nouveau médecin coordinateur. Des salariés de l'association sont intervenus en septembre/octobre 2018 afin d'effectuer une présentation générale du SIAO aux différents secteurs de psychiatrie dans ce cadre. En novembre/décembre 2018, une cartographie des structures de renfort hivernal et des EMPP par secteurs d'intervention ainsi que les contacts des différents acteurs impliqués ont été présentés par le SIAO dans ce cadre.

## 2. LA PARTICIPATION AUX RÉFLEXIONS DU MOUVEMENT ASSOCIATIF

Interlogement93 contribue de façon continue aux travaux et aux réflexions du mouvement associatif dans une optique d'accroissement de la connaissance des publics, d'amélioration des pratiques professionnelles, d'évolution des dispositifs et de coordination des acteurs.

### Représentation au sein des Conseils d'administration de fédérations associatives et professionnelles

Interlogement93 est représenté au Conseil d'administration de plusieurs associations et fédérations associatives :

- Adil-93
- Affil
- C2DI
- Fédération des acteurs de la solidarité IDF

### Interventions à l'occasion de colloques/séminaires

En 2018, les salariés d'Interlogement93, et tout particulièrement du SIAO, ont été invités à intervenir à l'occasion de plusieurs colloques et séminaires organisés par le mouvement associatif :

- Intervention à l'occasion d'un atelier sur la mobilité résidentielle des ménages et des publics les plus fragiles, organisé par Profession Banlieue (mai 2018)
- Co-animation d'un atelier sur les pratiques des SIAO en matière d'accès au logement pérenne aux Assises nationales du Logement d'abord de la Fédération des acteurs de la solidarité (septembre 2018)
- Animation de la table-ronde et intervention sur le thème de l'articulation 115/Accueils de jour, notamment en période de DNP récurrentes, à l'anniversaire des 10 ans de l'Amicale du Nid 93 (décembre 2018)

### Participation à des groupes de travail inter-associatifs

Interlogement93 contribue activement à des groupes de travail inter-associatifs sur les thèmes suivants :

- **Veille sociale**
  - Groupe de travail équipes mobiles/Samu-sociaux de la Fédération des acteurs de la solidarité
- **Mise à l'abri et hébergement**
  - Groupe d'appui national 115-SIAO de la Fédération des acteurs de la solidarité
- **Accès au logement**
  - Comité de veille Dallo
- **Santé**
  - Groupe d'appui national Santé de la Fédération des acteurs de la solidarité
  - Groupe d'appui régional Santé de la Fédération des acteurs de la solidarité IDF
  - Groupe de travail sur l'articulation entre secteur AHI et secteur de l'addictologie de la Fédération des acteurs de la solidarité et de la Fédération addiction
  - Groupe de travail sur la réduction des risques alcool de la MMPCR



# Opérateur



# INTERLOGEMENT93, PORTEUR DE RÉPONSES LIÉES AU LOGEMENT ET DU SIAO 93

L'association fédérative Interlogement93 développe des actions en faveur du maintien et de l'accès au logement des ménages en difficulté depuis bientôt 30 ans. Elle porte le Service intégré d'accueil et d'orientation (SIAO) de Seine-Saint-Denis depuis sa création en 2011.

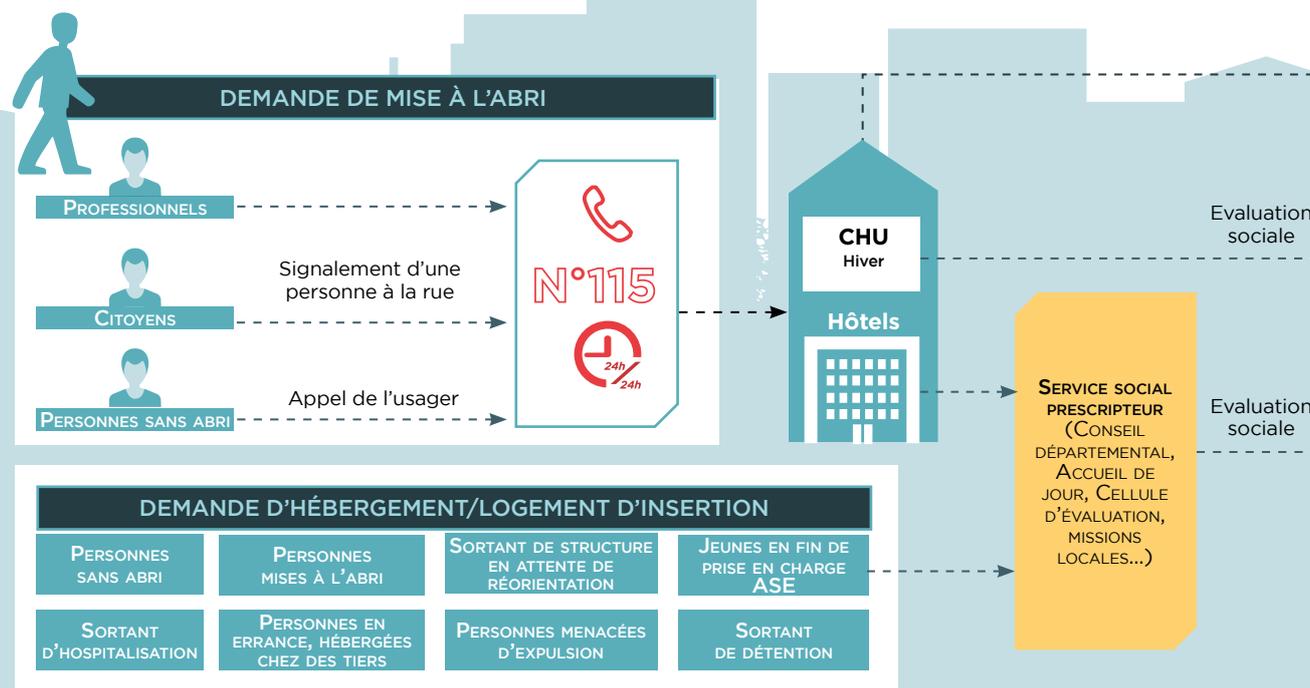
Après un exercice 2017 très contrasté entre une augmentation du nombre de personnes en demande et une augmentation importante des places d'hébergement pérennes, l'année 2018 aura été particulièrement difficile pour les personnes sans domicile. De tristes records ont été une nouvelle fois dépassés concernant les demandes non pourvues de mise à l'abri par le 115 et nous constatons une baisse du taux de couverture de la demande d'hébergement et d'accès au logement. Interlogement93 aura par ailleurs finalisé la réorganisation de ses services et développé un projet ambitieux avec le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis dans le cadre de la mise en œuvre accélérée du Logement d'abord.

## Une saturation des dispositifs de mise à l'abri, d'hébergement et de logement confirmée en 2018

L'activité du 115 atteignait des pics historiques de demandes et de réponses en ce début d'année 2018. Mais la décrue du dispositif hivernal, étendu jusqu'à l'été 2018, aura produit des effets particulièrement dévastateurs sur les personnes sans domicile pour atteindre une situation critique au mois d'août. Les équipes mobiles d'aide du territoire, les accueils de jours et les écoutants du 115 nous faisant alors remonter des informations particulièrement inquiétantes au sujet d'hommes, de femmes et d'enfants (âgés de quelques jours pour certains) en situation de détresse à

la rue, nous avons choisi de communiquer à nos tutelles, mais aussi dans les médias afin de rendre ces personnes visibles. Bien que des moyens supplémentaires aient été mobilisés au début de la période de veille saisonnière 2018/2019, nous avons rapidement alerté sur la situation particulièrement saturée du parc hôtelier francilien laissant présager une situation inédite en matière de demandes non pourvues.

Les pérennisations de places d'hébergement ont été tardives (deuxième semestre 2018), ce qui n'a pas permis la continuité de prise en charge de l'ensemble des ménages mis à l'abri et hébergés durant l'hiver. Le nombre de places d'hébergement et de logements d'insertion mis à disposition du SIAO a diminué en 2018, notamment du fait d'une baisse des nouvelles créations mais aussi d'un allongement toujours plus important des durées de séjour. Les chiffres du relogement ne sont pas à la hauteur des besoins car malgré une augmentation importante du volume de demandes enregistrées dans Syplo et du nombre de propositions de logements reçues par les ménages mis à l'abri, hébergés et logés de façon temporaire, le nombre d'accords définitifs des bailleurs n'est lui qu'en légère progression. Le SIAO 93 sera tout de même parvenu à traiter l'essentiel de la demande hébergement-logement reçue au cours de l'année 2018. L'implication des partenaires et la structuration des instances aura permis



de faire face à une augmentation de ces demandes. L'activité du SIAO aura aussi été largement impactée par la mise en œuvre du SI-115 à compter du mois d'octobre 2018 puisque cette application d'Etat qui se voulait fonctionnelle s'est révélée très perfectible et source de nombreux dysfonctionnements.

### Un renouveau du plaidoyer

Interlogement93 a poursuivi son implication dans les différents espaces techniques, stratégiques et politiques qui lui sont ouverts afin de porter à la connaissance du plus grand nombre les difficultés spécifiques de la Seine-Saint-Denis, mais surtout de proposer des axes d'amélioration. La force de notre modèle réside en effet dans notre capacité à porter une parole politique étayée par des données d'observation sociale.

Nous avons invité et rencontré de nombreux parlementaires du département au cours de l'année 2018 et nous poursuivrons ce travail en 2019 à destination des maires. En effet, notre implication dans les Conférences intercommunales du logement nous permet de penser qu'une perception large et partagée des difficultés du territoire serait là aussi pertinente pour permettre une ouverture des Conventions intercommunales d'attribution à des ménages « extérieurs » aux Etablissements publics territoriaux.

### La finalisation de la réorganisation des services de l'association

L'année écoulée aura en outre permis d'atteindre l'objectif de réorganisation de l'association débutée en 2016. La nouvelle organisation opérationnelle de notre association est aujourd'hui à l'œuvre et propose le découpage de l'activité en deux ensembles : le SIAO d'une part et le pôle Logement d'autre part. Concernant le SIAO, certaines modifications fortes des périmètres d'intervention ont été effectuées dans l'optique d'apporter des réponses systématiques à l'ensemble des demandes reçues. Ainsi, le pôle anciennement « urgence » s'est enrichi de la régulation des places d'hébergement d'insertion dans une logique de fluidité

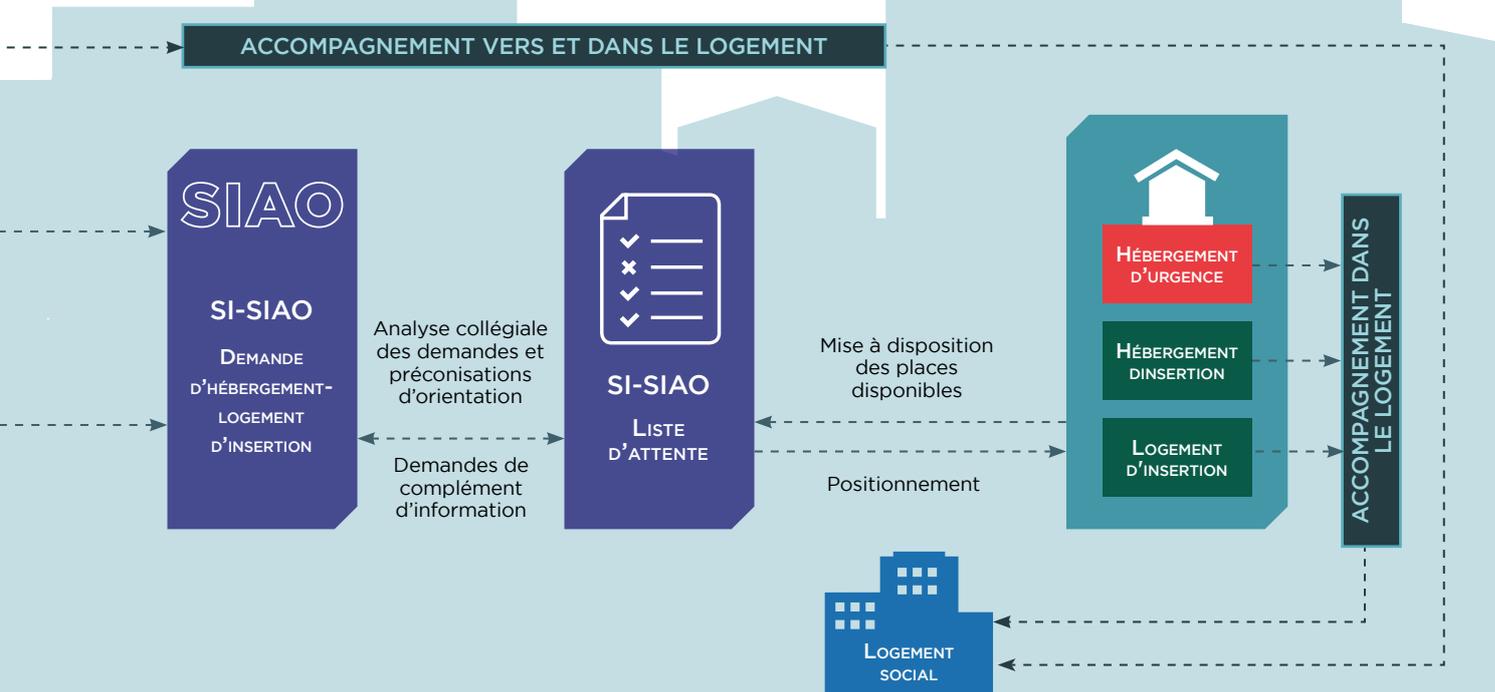
des places de mise à l'abri, notamment par la mise en œuvre d'un diagnostic social des ménages 115 non accompagnés se voulant systématique. L'accompagnement des ménages à l'hôtel est quant à lui rapproché de l'accompagnement vers et dans le logement au sein du pôle Accompagnement social et accès au logement afin de permettre, autant que faire se peut, l'accès des ménages accompagnés à un logement, qu'il soit transitoire ou pérenne.

Enfin, le pôle Observation sociale et systèmes d'information s'est enrichi de la référence des actions transversales (veille sociale et santé) dans une logique de décloisonnement. Cela permet de renforcer son rôle de support à l'appui des pôles opérationnels précédemment décrits.

Le pôle Logement est donc distinct du SIAO et regroupe l'ensemble des actions en faveur du maintien dans le logement et de la prévention des expulsions locatives, à savoir : les mesures d'accompagnement social lié au logement financées par le Conseil départemental et Action logement (DDCH), le dispositif Solibaill et le service de gestion locative déployé dans ce cadre, ainsi que le service d'accompagnement du Logement d'abord élaboré au cours de l'exercice.

Les effets de la réorganisation ne sont pas encore observables sur l'exercice 2018 puisque la majorité des modifications structurelles ont été actées en fin d'année mais les différents chantiers en cours et actions en projets montrent une réelle vitalité des services.

L'exercice 2019 devra nous permettre de poursuivre la mise en œuvre opérationnelle de notre nouvelle organisation dans un contexte mouvant. En effet, les changements à l'œuvre tels que la régionalisation de la gestion des nuitées hôtelières, la départementalisation de l'intervention sociale à destination des ménages mis à l'abri non accompagnés, le déploiement du Plan pauvreté et la mise en œuvre effective de la plateforme du Logement d'abord devraient largement impacter l'activité d'Interlogement93.



# SOMMAIRE

# SIAO

---

1.	OBSERVATION SOCIALE ET SYSTÈMES D'INFORMATION	25
2.	MISE À L'ABRI	28
3.	HÉBERGEMENT ET LOGEMENT D'INSERTION	46
3.	ACCÈS AU LOGEMENT SOCIAL	62

# Observation sociale et systèmes d'information



**Afin d'améliorer l'efficacité de son activité de régulation et de contribuer à l'amélioration de la connaissance du public du département et des besoins qui lui sont liés, le SIAO 93 a créé en 2017 le service Observation sociale et systèmes d'information (OSSI).**

Il constitue d'une part, un support technique qui assiste les services opérationnels du SIAO dans la construction et l'utilisation des outils et d'autre part, un observatoire qui produit ou aide à la production et à l'analyse des indicateurs d'activité. Il peut également être mobilisé pour la réalisation d'enquêtes ponctuelles ou récurrentes permettant de mieux appréhender le contexte social d'intervention des différents dispositifs.

La centralisation de la gestion des outils et de l'analyse des données permet de tendre à une harmonisation des pratiques en interne. Elle vise en outre une meilleure compréhension des dynamiques sociales sur le territoire. Elle permet également la mise en cohérence des outils utilisés par les différents services du SIAO, ceci dans l'objectif d'améliorer la construction et l'observation du parcours des personnes accueillies et accompagnées.

## 1. DÉPLOIEMENT ET AIDE À L'UTILISATION DES OUTILS



### 1. SI-SIAO - 115

L'année 2018 a été marquée par la mise en place, à la demande de l'Etat, du SI-115 sur le plateau d'écoute téléphonique. Tout comme le SI-SIAO insertion, cette application est développée par la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS). Il s'agit donc d'un outil national ayant vocation à être utilisé par tous les SIAO de France et il ne répond donc naturellement pas totalement aux spécificités de la gestion de la mise à l'abri en Seine-Saint-Denis.

Le passage sur ce nouvel outil en lieu et place de Aloha (base de données gracieusement mise à disposition par le Samusocial de Paris) qui était l'outil exclusif du plateau téléphonique a engendré une préparation et un changement de pratiques importants.

#### Reprise de données

Ce changement d'outil s'accompagnait naturellement d'une réflexion autour de la migration de données.

Une reprise de données automatique, proposée par la DGCS, a dans un premier temps été envisagée mais cette dernière n'ayant pas pu se faire pour des raisons techniques, une reprise manuelle a été organisée durant le mois de septembre, donnant lieu à l'embauche d'une équipe d'intérimaires.

#### Adaptation de l'activité à l'outil et formation des utilisateurs

La première phase du déploiement de cet outil a donc été une appropriation par le SIAO de ses logiques de fonctionnement. Une version beta a été mise à disposition afin d'effectuer des tests n'ayant pas de conséquence pour les usagers des services. Cette période a permis aux différents services, et tout particulièrement au 115, de préparer la bascule sur ce nouvel outil et d'anticiper de nouvelles modalités de fonctionnement, en se reposant sur le soutien technique du service Ossi qui a notamment assuré les formations des professionnels.

#### Déploiement et remontées de demandes d'évolution

La migration sur cette nouvelle application, initialement prévue le 3 octobre 2018 avec un déploiement progressif échelonné sur deux semaines, a pris beaucoup de retard en raison de problèmes techniques liés à l'application. Elle n'a donc pas pu être finalisée selon les échéances prévues et la fin de l'année 2018 a finalement servi de période de test en réel permettant au SIAO de faire remonter à la DGCS toutes les anomalies repérées ainsi que les demandes d'évolutions nécessaires à la bonne conduite de l'activité.

## 2. SI-SIAO – INSERTION

### Formation des utilisateurs

Fort de son succès, le nouveau format des formations SI-SIAO insertion mis en place en 2017 a été conservé tout au long de l'année 2018. Il s'agit de sessions de 10 à 15 participants, avec une partie de mise en situation sur ordinateur. Tenues à une fréquence hebdomadaire (tous les jeudis après-midi), ces formations ont été ouvertes à tous les professionnels désireux de se former à l'utilisation de l'outil. Grâce à son format pédagogique, les retours d'expérience se révèlent être très positifs et ont même conduit des utilisateurs d'autres départements franciliens à solliciter le SIAO 93 pour y participer.

En raison d'une importante augmentation de leur fréquence, ces formations ont réuni 423 utilisateurs en 2018 (contre 290 en 2017). Ces derniers ont pu y découvrir ou y redécouvrir le fonctionnement du SI-SIAO – insertion, élément essentiel pour faciliter la communication entre le SIAO et les prescripteurs du département. En effet, la maîtrise de toute une série de manipulations accessibles via l'application permet de mieux appréhender les différentes étapes que parcourt une demande transmise au SIAO et donc de mieux en assurer le suivi ou le transfert le cas échéant.

La fin de l'année 2018 a été marquée par une diminution des inscriptions à ces formations, signe que bon nombre des prescripteurs ont été formés. Ainsi, l'année 2019 ne proposera ces formations qu'une semaine sur deux. Néanmoins, compte tenu du fort turnover des professionnels dans le secteur et du fait que la bonne maîtrise de l'application peut parfois nécessiter plusieurs passages en formation, le SIAO 93 reste attentif au niveau de la demande.

### Assistance téléphonique à l'utilisation de l'application

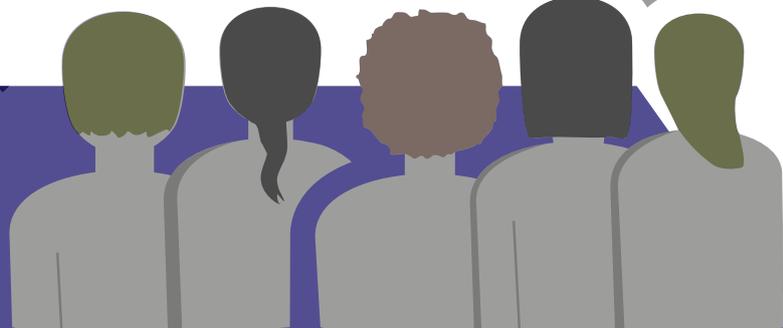
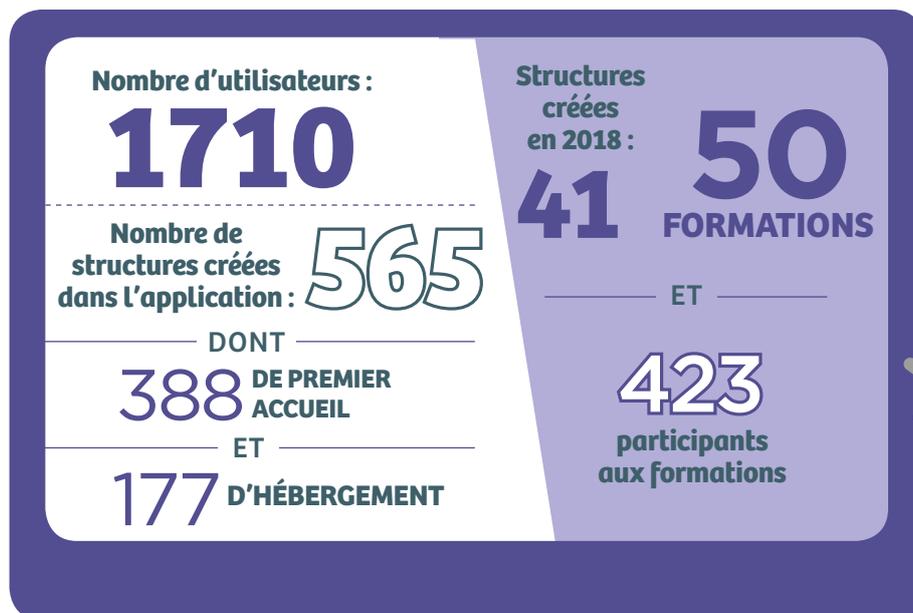
Le SIAO de la Seine-Saint-Denis a mis en place depuis 2014 une permanence téléphonique SI-SIAO réservée exclusivement aux professionnels du territoire. Ouverte tous les après-midis de 14h à 17h, ce service permet de guider les professionnels dans leur utilisation quotidienne de l'application.

Suivant toujours la même tendance qu'en 2017, la nature des appels reçus est le témoin d'une appropriation toujours plus grande de l'application par les prescripteurs du territoire. En effet, les appels reçus concernent de moins en moins les commandes de base de l'application (fonctionnement global du SI-SIAO, transmission d'une demande etc.) et laissent place aux aspects plus techniques en lien avec le transfert des demandes, la récupération d'informations ou encore leur mise à jour. Par ailleurs, même si ce service est majoritairement dédié à l'application SI-SIAO, il permet également d'apporter un certain nombre d'informations sur le fonctionnement du SIAO de la Seine-Saint-Denis : organisation entre les différents services du SIAO, fonctionnement des différentes commissions etc.



### Participation à l'évolution de l'outil

En 2018, le SIAO 93 a poursuivi sa participation à des groupes de travail franciliens visant à harmoniser l'utilisation de l'outil entre SIAO et à faire remonter des demandes d'évolution à la DGCS afin que ce dernier soit de plus en plus capable de répondre aux contraintes des professionnels du secteur.



## II. TRAITEMENT DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT/LOGEMENT D'INSERTION

Le service OSSI a également pour mission de suivre le traitement des demandes d'hébergement/logement d'insertion (reçues via l'application SI-SIAO insertion). A ce titre, il organise les Commissions de traitement de la demande (CTD), tous les mercredis matin (plus de détails sur cette instance dans la partie hébergement/logement d'insertion p. 52).

Le service a, en 2018, assuré le pilotage d'un groupe de travail interne au SIAO visant à identifier les informations contenues dans les demandes transmises, qui sont essentielles à leur traitement. Ce groupe de travail a abouti à une sélection de 30 items pour lesquels le remplissage sera une condition pour leur passage en commission. Chaque demande reçue passera par un outil

spécifique et en l'absence d'un ou plusieurs de ces éléments, elles seront directement renvoyées au prescripteur avec une demande de complément. Ce travail répond à deux objectifs : le premier est d'améliorer la qualité de traitement proposé et le second est d'en augmenter la quantité. En effet, le nombre de demandes reçues par le SIAO 93 étant considérable, leur traitement nécessite parfois un délai important (- entre 2 et 4 mois en 2018). L'identification automatique, en amont du passage en commission, des demandes incomplètes permettra d'augmenter le nombre de demandes étudiées et donc de réduire le délai de traitement. Cette nouvelle modalité sera mise en place au cours du second trimestre 2019.

## III. OBSERVATION SOCIALE

Au-delà de son rôle de régulation des dispositifs d'hébergement et de logement d'insertion, le SIAO, du fait de la transversalité de son action, doit également participer à l'amélioration de la connaissance des publics en situation de précarité, à l'échelle du territoire de la Seine-Saint-Denis.

Il produit donc des données d'activité et recueille les données relatives aux publics qu'il accompagne. Ces premières données servent d'indicateurs d'activité et les secondes sont analysées afin de mieux connaître les publics usagers des services du SIAO ou de ceux qu'il régule et *in fine* de travailler à une meilleure adaptation de l'offre à la demande.

### Agrégation mensuelle des données d'indicateurs d'activité

Anciennement disséminée au sein des pôles d'activité, la production et l'agrégation des indicateurs d'activités est désormais l'apanage du service Ossi. Ce travail se fait mensuellement, en collaboration avec les différents services, et leur sont, une fois agrégés, retournés.

Cette centralisation permet d'avoir une vision transversale qui donne à voir des tendances globales. Elle permet également de palper l'imbrication des dispositifs et met en lumière la nécessité qu'a le SIAO de toujours mener une réflexion qui tient compte du parcours des ménages.

### Rédaction du Baromètre trimestriel et de bilans

En 2018, le volet observation sociale du service s'est notamment concentré sur la remise en place du baromètre, support proposant une analyse de données à une fréquence trimestrielle. Le format de ce livrable et la sélection des données qui doivent y être présentées ont donné lieu à un travail collectif impliquant tous les services du SIAO tout au long de l'année. Son objectif est de permettre aux services d'avoir une visibilité sur leur propre activité mais également sur celles des autres. Le modèle étant

désormais stabilisé, il a vocation à être partagé avec les partenaires du SIAO à partir du premier trimestre 2019.

Par ailleurs, en tant que service support, le service Ossi réalise ou participe à la réalisation de divers bilans.

### Réalisation d'enquêtes

En 2018, le service s'est concentré sur la production d'enquêtes relatives à l'activité des accueils de jour présents sur le territoire. Ces enquêtes, réalisées à une fréquence trimestrielle, ont pour objectif d'une part, de mesurer le nombre de passages dans ces dispositifs et d'autre part, de mesurer le non recours au 115. Elles constituent donc l'une des rares occasions durant lesquelles le SIAO peut s'approcher des personnes qui ne sollicitent plus ses services. Les résultats obtenus sont alarmants et mettent en lumière l'existence d'un grand volume de personnes qui, malgré leur situation de rue, n'appellent plus le 115, persuadés que ce service ne pourra pas leur proposer de solution. Ces enquêtes permettent notamment de comprendre que les données produites par le SIAO ne reflètent qu'une partie du besoin présent sur le territoire, en lien avec sa capacité à répondre à la demande qui est portée et qui parvient à être enregistrée.

### Participation à des groupes de travail régionaux

Enfin, l'observation sociale alimente de nombreuses instances régionales voire nationales en données afférentes à l'activité du SIAO de la Seine-Saint-Denis et de ses partenaires.

A ce titre, le SIAO est membre du comité de pilotage de l'Observatoire francilien des personnes hébergées et à la rue (Ofpruh). Il en est également un contributeur actif et participe à divers groupes de travail visant à produire une observation à l'échelle régionale.

# Mise à l'abri



**349**

**APPELS**  
DECROCHÉS  
PAR LE 115  
PAR JOUR



**1485**

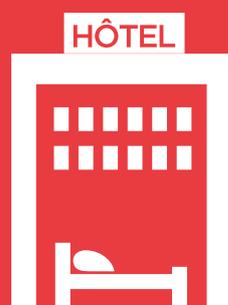
**SIGNALEMENTS**  
REÇUS PAR LA  
RÉGULATION  
DES ÉQUIPES  
MOBILISÉES D'AIDE

**2120**

**MÉNAGES**

SORTIES DU DISPOSITIF

**HÔTELIER**



**3 261 182**

**NUITÉES**

**HÔTELIÈRES**



**904**

**FEMMES**  
ENCEINTES

OU SORTANT DE MATERNITÉ  
EN DEMANDE DE MISE  
À L'ABRI AU 115

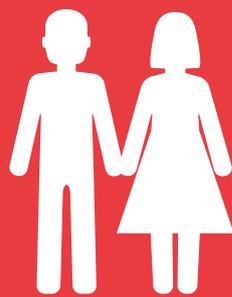
**4682**

**MÉNAGES**

**MIS À L'ABRI**

**À L'HÔTEL**

**PAR LE 115**



**7058**

**MÉNAGES**

EN DEMANDE

**AU 115**



**4727**

**MÉNAGES**

PRIMODEMANDEURS

SOIT

**67%**

DE LA  
DEMANDE  
**AU 115**

**61628**

**DEMANDES**  
NON POURVUES

POUR **4975**

**MÉNAGES**

# LA MISE À L'ABRI EN 2018

L'année 2018 n'a pas dérogé aux tendances des années précédentes, tant concernant la saturation du 115 et l'insuffisance du parc hôtelier de mise à l'abri qu'en matière d'accès à un accompagnement social et d'orientation en centres d'hébergement pérennes.

Pour autant, la refonte des services du SIAO 93 et la mise en place effective du pôle Mise à l'abri et hébergement restera, pour notre organisation, le fait qui caractérisera cette année 2018. En effet, cette création d'un pôle regroupant trois plateformes, complémentaires et interdépendantes, est cruciale pour favoriser encore davantage la réalisation de parcours d'accès aux différents dispositifs d'hébergement et logement, grâce à une complémentarité affirmée et une articulation de proximité :

- le 115 est une plateforme d'accès aux dispositifs de mise à l'abri temporaire, après écoute et étude des demandes des ménages en danger de rue dit avéré (autrement dit, ne disposant pas de solution alternative à la rue). Ce service oriente également vers les lieux ressources du territoire adaptés aux besoins identifiés des ménages en demande ;
- la Cellule d'évaluation sociale (CES) du SIAO 93 constitue une plateforme de diagnostic social et d'accès à un accompagnement social pour les ménages qui en sont dépourvus. La cellule oriente elle aussi les ménages vers les différents lieux ressources pertinents du département ;
- l'équipe des chargés de mission hébergement assure les orientations sur les places vacantes au sein des structures d'hébergement financées par l'Etat, tous dispositifs confondus (centres d'hébergement d'urgence, de stabilisation, de réinsertion sociale et places d'alternatives à l'hôtel). Ces orientations s'effectuent sur la base des évaluations sociales exprimées au travers du SI-SIAO, notamment par la cellule d'évaluation sociale sur alerte du 115 concernant les ménages repérés comme dépourvus de suivi social et de travailleur social référent.

Pour autant, cette organisation nouvelle est sans

incidence sur la situation du département : la situation reste très tendue tant concernant l'accès au service 115 avec des temps d'attente conséquents que pour l'accès aux dispositifs de mise à l'abri (notamment l'hôtel 115, avec des niveaux records de demandes non pourvues) et d'hébergement. La carence territoriale est toujours de mise, malgré la pérennisation de places hivernales et l'extension du nombre de places d'alternatives à l'hôtel les années précédentes.

L'année 2018 aura également été très fortement marquée par le passage au SI-115, à partir du mois d'octobre. Développé par la DGCS, ce nouvel outil métier du 115 a été déployé au niveau national et aura nécessité des ajustements certains de fonctionnement, après appréhension de ses fonctionnalités et de ses limites. Au regard de l'impossibilité de disposer d'une période de test sur l'outil définitif et de la période hivernale qui se déroule de novembre à mars, le SIAO 93 a finalement opté pour un passage progressif sur ce logiciel national (quand l'intention initiale était une bascule rapide sur le seul SI-115) afin de préserver au maximum la qualité de service aux ménages qui sollicitent quotidiennement le 115-93 (notamment et surtout sécuriser les prises en charge hôtelières effectives), ce qui induit depuis octobre l'utilisation de deux outils par les équipes du 115 (utilisation salvatrice notamment lors des coupures fréquentes au lancement du logiciel SI-115, qui subsistent à un niveau moindre en 2019).

Enfin, il est indéniable que 2018 a aussi été marquée par les visites des équipes mobiles Ofii/préfecture dans les hôtels 115 en Seine-Saint-Denis ; cette démarche nouvelle découle des circulaires Collomb de fin 2017 et aura traversé l'intégralité de l'année, pour se poursuivre en 2019.

# SCHÉMA GÉNÉRAL DE MISE À L'ABRI PAR LE 115-93

Signalements traités par la REMA\*\* en lien avec les équipes mobiles d'aide

**1485**

Appels reçus en moyenne / jour

**3606**

Appels décrochés en moyenne / jour

**349**

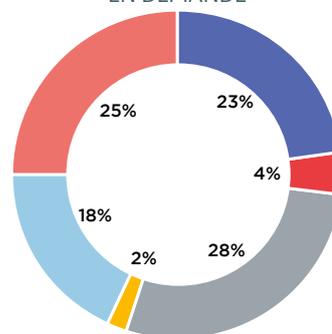
**52** minutes de temps d'attente moyen pour les appels décrochés



Chiffre en baisse par rapport à 2017, notamment en raison d'un changement d'outil n'ayant pas permis l'enregistrement exhaustif des signalements en 2018



TYPOLOGIE DES MÉNAGES EN DEMANDE



- Couples avec enfants
- Couples sans enfants
- Femmes avec enfants
- Hommes avec enfants
- Femmes seules
- Hommes seuls



(7 014 enfants), soit 7 058 ménages différents ont sollicité le 115 DONT 4 727 MÉNAGES PRIMO DEMANDEURS\*\*\*\*



**3 261 182** NUITÉES hôtelières\*\*\*

mobilisées en 2017, soit 8 934/jour en moyenne



**61 628**

demandes non prise en charge (DNP\*\*) (10 292 personnes et 4 975 ménages)



**15 952** PERSONNES PRISES EN CHARGE (6 330 ménages)



**À L'HÔTEL**  
**13 436**  
(4 682 ménages)



**EN STRUCTURE**  
**3 114**  
(1 954 ménages)



**5 078** PERSONNES SORTIES (2 120 ménages)

**598** personnes ont connu les deux modes de prise en charge

**SORTIES VIA SOLUTIONS PERSONNELLES**  
**3 778**

**SORTIES SIAO**  
**1 240** en structure  
**60** EN LOGEMENT AUTONOME

\*DNP : demande non pourvue  
Elle est annoncée à un ménage quand le 115 ne parvient pas à trouver une solution de mise à l'abri, un ménage pouvant faire l'objet de plus d'une DNP dans l'année.

\*\*Réma : régulation des équipes mobiles d'aide (maraudes)

\*\*\*1 nuitée hôtelière = une personne mise à l'abri une nuit

\*\*\*\*primo = inconnu du 115 ou n'ayant pas sollicité depuis + de 6 mois

# LA DEMANDE

## 1. LE NUMÉRO VERT 115



Le service 115 fonctionne 24h/24 et 7 jours/7 avec une équipe de 19 écoutants et une équipe en charge de la gestion des prises en charge hôtelières de 5 opérateurs, respectivement encadrées par 3 coordinateurs et un coordinateur dédiés.

Premier maillon de la chaîne allant de l'accueil d'urgence à l'insertion par le logement, le 115 est un numéro d'urgence sociale, accessible en permanence et gratuitement. Cette plateforme téléphonique a pour missions :

- d'offrir un premier contact attentif et humain ;
- d'évaluer la demande, en particulier le caractère urgent de la situation du ménage en difficulté ainsi que son ancrage territorial afin de déterminer l'éligibilité de la demande exprimée et le 115 compétent ;
- d'informer et conseiller le demandeur, en fonction de ses besoins, sur les modalités de prise en charge par le 115, l'hébergement d'urgence, les accueils de jour et l'accès aux droits ;
- de proposer et organiser une mise à l'abri immédiate pour les personnes en danger de rue avéré, lorsque les disponibilités en structures ou en hôtel le permettent ;
- d'orienter les personnes en difficulté vers les dispositifs sociaux adaptés à leur situation.

### L'activité téléphonique du 115

L'année 2018 est fidèle aux constats des années précédentes concernant l'impossibilité du 115-93 à répondre à l'ensemble des appels qui lui sont adressés et à orienter les ménages nécessitant une mise à l'abri, comme le confirme le schéma ci-contre ainsi que les records de demandes non pourvues enregistrés au second semestre (cf pages 40-41).

Le temps d'attente a malheureusement continué de croître cette année, avec une forte dégradation de la joignabilité du service constatée durant le dernier trimestre, en lien avec l'utilisation nouvelle d'un outil national imposé par la DGCS (à savoir le SI-115) en complément de l'outil métier que constitue Aloha (toujours partiellement utilisé en 2019). Ainsi, le temps d'attente moyen s'élève à 52 minutes en 2018, contre 32 minutes en 2017. Il reste par ailleurs indéniable qu'avec l'allongement avéré des durées de prise en charge hôtelière, le 115-93 continue de gérer un nombre élevé de doléances hôtelières exprimées par les ménages mis à l'abri quotidiennement par le 115, en lien avec les difficultés afférentes à cette modalité de mise à l'abri (doléances relatives aux 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...).

Néanmoins, dans ce contexte dégradé, chaque appel décroché donne lieu à une écoute attentive de la situation et au traitement des besoins et vulnérabilités exprimés (évaluation du danger de rue et détermination de l'ancrage départemental pour toute demande de mise à l'abri, doléances relatives aux conditions de prise en charge en hôtels 115, demande d'attestation de mise à l'abri, accès aux dispositifs du territoire comme les accueils de jour et les lieux de distribution alimentaire...). Ainsi, le 115

oriente quotidiennement les ménages vers les dispositifs de la veille sociale du département, et notamment les accueils de jour, que l'on sait pourtant saturés, afin d'une part de rompre avec l'isolement et la difficulté liée à la mise à l'abri en hôtel 115 pour les familles qui en bénéficient, et d'autre part, de permettre aux personnes seules (pour lesquelles les solutions mise à l'abri sont rares) de pouvoir bénéficier d'un soutien et d'un lieu d'accueil en journée.

Le 115 apporte une attention particulière aux problématiques liées aux femmes enceintes et sortant de maternité ainsi que les personnes victimes de violences conjugales, publics pour lesquels divers partenariats et dispositifs dédiés existent en Seine-Saint-Denis afin de répondre au mieux et de manière réactive à ces situations (cf pages 39 et 40).

Il découle notamment du traitement de ces appels des signalements internes que le 115 adresse aux autres services que porte Interlogement93. Ces signalements répondent à une logique d'intervention sociale dès l'écoute au 115 et concernent :

- Une inquiétude particulière née des propos tenus par l'appelant et sont transmis à la cellule d'évaluation sociale (cf p. 43), afin que le ménage puisse être contacté par un travailleur social avant une éventuelle visite en hôtel et/ou mise en lien avec des partenaires et/ou dispositifs du territoire adaptés aux problématiques repérées ;



- La volonté de porter un regard particulier sur certains publics, notamment les femmes enceintes et sortant de maternité, en lien avec le dispositif « périnatalité » développé depuis 2014 par le SIAO 93 (cf p. 39) ;
- L'absence de suivi social déclaré par un ménage, information transmise à la cellule d'évaluation sociale afin qu'un travailleur social puisse d'une part, réaliser un diagnostic social à leur profit et leur permettre ainsi de disposer d'une demande d'hébergement/logement formalisée dans le SI-SIAO, et d'autre part, rechercher un suivi social de droit commun (ou, en cas de nécessité, adresser la situation au service d'accompagnement des ménages à l'hôtel, porté par le SIAO 93, pour une inclusion ultérieure dans leur file active) ;
- L'identification la plus précoce possible de profils dits proches du relogement, c'est-à-dire susceptibles de pouvoir accéder aux dispositifs Solibail et Altho ou au logement autonome avec une mesure d'Accompagnement vers et dans le logement afin de réduire autant que possible la durée de mise à l'abri du ménage en hôtel 115.

### La régulation des équipes mobiles d'aide

La régulation des équipes mobiles d'aide (ou « Rema ») est une des missions du 115, ce qui implique une étroite relation entre le 115-93 et les équipes de maraudes professionnelles et bénévoles qui sillonnent quotidiennement le territoire pour se rendre auprès des ménages en détresse et en situation de rue (ménages identifiés par le 115 suite à un appel du ménage ou au signalement émis par un tiers, ainsi que les ménages connus des maraudes et inscrits à leur parcours quotidien d'intervention, aussi appelé « PQI »). Cette collaboration de proximité est assurée par deux écoutantes dédiées à la fonction Rema et rendue possible par l'existence d'une ligne téléphonique directe, réservée aux partenaires en charge des maraudes que constituent le Samu Social 93 (maraude professionnelle), la Croix Rouge française et le Secours Islamique France (maraudes bénévoles).

Les objectifs poursuivis dans ce cadre sont les suivants : couvrir au maximum le territoire chaque soir en déclinant le département en zones distinctes affectées aux différents camions, se rendre auprès des ménages signalés au 115 et par les écoutants du plateau téléphonique ainsi qu'auprès de ceux repérés en situation de rue qui ont été intégrés au PQI des équipes de maraude.

Au regard de ces objectifs demeure le constat d'un sous-dimensionnement des opérateurs de terrain : le territoire n'est pas intégralement couvert au quotidien et il est à noter l'absence de maraude exploratoire à même de repérer les ménages à la rue n'ayant pas sollicité le 115. Néanmoins, il est indéniable qu'un effort de l'Etat est perceptible en fin d'année 2018, avec la mise en place en début de période hivernale d'une « maraude jour », en complémentarité et en relais des maraudes des soirées, ainsi que d'une maraude de soirée dédiée aux signalements transmis par le 115 (afin d'éviter de dérouter les camions de leurs parcours d'intervention au bénéfice des

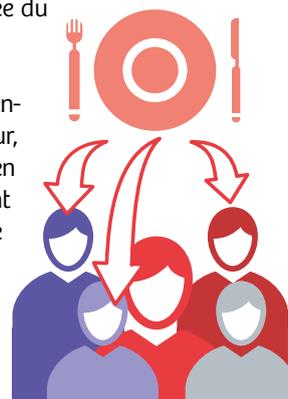
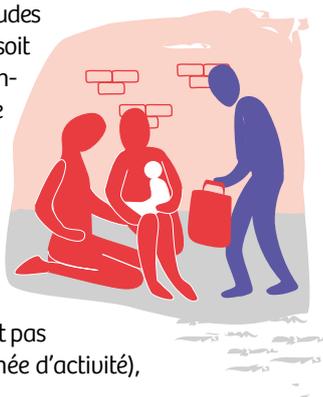
ménages signalés par le 115 et in fine produire un effet d'éviction des ménages repérés comme durablement installés à la rue et à ce titre inclus dans le PQI du Samu Social 93). Ces deux dispositifs, nécessaires et appelés de nos vœux les années précédentes, feront l'objet d'une prolongation à l'issue de l'hiver 2018-2019, en l'attente d'une pérennisation souhaitée par l'ensemble des acteurs au regard d'un besoin avéré.

Il ressort de l'année 2018 :

- une légère hausse du nombre de sorties assurées par les différents opérateurs, avec 1163 maraudes recensées (dont 650 du Samu Social 93, soit 55% du total ; 411 de la Croix Rouge française, soit 36% ; 102 du Secours Islamique France, soit 9%) ;
- une tendance à la baisse du nombre de signalements enregistrés par le 115, avec 1485 signalements recensés (chiffre non exhaustif, en lien avec l'utilisation du SI-115 à compter du mois d'octobre 2018, outil ne permettant pas de capitalisation facilitée de cette donnée d'activité), contre 1966 en 2017 (soit -24,5%) ;
- 11.074 rencontres réalisées par les maraudes (chiffre non exhaustif, issu des remontées d'informations de l'ensemble des opérateurs de terrain).

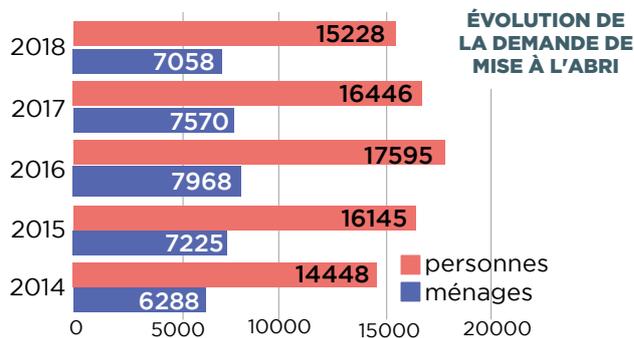
Ce partenariat quotidien bénéficie d'un espace d'échange dédié, en complément de la Concertation technique de l'urgence (CTU, cf page 41) qui a une vocation généraliste d'échange autour des situations fragiles du département. Une réunion est organisée chaque mois concernant l'activité des maraudes. Deux séances par trimestre regroupent les équipes de maraudes et le SIAO 93 (115 et chargés de mission en charge des orientations adaptées en structures d'hébergement) pour évoquer la situation des ménages en situation de rue prolongée et identifier des pistes d'orientations adaptées afin de favoriser les parcours d'hébergement/logement pour ces ménages en sortie de rue. La troisième réunion concerne les responsables des opérateurs maraudes professionnelles et bénévoles et a pour objet la couverture territoriale ainsi que le fonctionnement de ce partenariat et ses évolutions. Au-delà de ces 10 réunions tenues en 2018, et afin d'accentuer le travail autour des situations relatives au PQI du Samu Social 93, une rencontre complémentaire est organisée mensuellement avec l'équipe de journée du Samu Social 93 (10 réunions en 2018).

Enfin, il est à noter que ce partenariat est enrichi par la participation des Restos du Cœur, présents aux réunions d'échange et en lien quotidien étroit avec le 115 (le 115 informant les ménages qui expriment un besoin d'aide alimentaire des lieux et horaires de distribution alimentaires). Pour information, ce sont près de 100.000 repas qui ont été distribués par les Restos du Cœur en Seine-Saint-Denis en 2018.



## 2. LE PROFIL DES DEMANDEURS

L'année 2018 est marquée par le début de la migration sur le SI-115, outil développé par l'Etat, en remplacement d'Aloha, base de données utilisée depuis plus de dix ans, gracieusement mise à disposition par le Samusocial de Paris. Cette nouvelle application, répondant à un cahier des charges national, ne permet pas d'effectuer autant de requêtes que l'ancien outil, spécifiquement développé par un 115 dont le fonctionnement était très proche du 115 séquanodionysien. Ce changement entamé en octobre 2018 entraîne une fragilité des données produites pour cette année d'activité. Ces dernières sont donc à lire avec la plus grande précaution.



### Le profil des demandeurs

En 2018, 15 228 personnes, soit 7 058 ménages ont adressé une demande de mise à l'abri au 115 de la Seine-Saint-Denis. Cette demande concernait autant les ménages déjà pris en charge demandant un renouvellement que des ménages qui n'étaient pas ou plus connus du service.

Cette année s'inscrit dans la même dynamique que 2017, c'est-à-dire une diminution générale de la demande (-7% par rapport à 2017). Cette évolution, qui ne correspond pas aux constats partagés par les acteurs de terrain faisant toujours état d'une augmentation de la précarité rencontrée au quotidien, pourrait s'expliquer par une installation d'un volume important de demandes non pourvues, qui entraînerait un épuisement de certains demandeurs, ayant lui-même pour conséquence un accroissement du phénomène de non recours. Ce phénomène pose une double problématique : d'une part, celle de la qualité des solutions personnelles trouvées par ces ménages et d'autre part, celle d'une demande exprimée qui ne reflète plus le besoin réel.

Si les ménages avec enfants constituent toujours la part la plus importante des demandeurs (72% des personnes, soit 50% des ménages), cette typologie poursuit sa diminution entamée depuis 2016 (-11% entre 2017 et 2018). Etant les principales « victimes » des demandes non pourvues (50% des ménages en DNP, 73% des personnes), on peut émettre l'hypothèse d'un épuisement d'une partie de ce public. Malheureusement, l'hypothèse d'une diminution structurelle de leur demande est mise à mal par le nombre toujours grandissant de DNP les concernant (cf p. 40).

L'autre typologie de publics qui accuse une diminution importante de la demande en 2018 est celle des hommes isolés (-9% par rapport à 2017). Public difficile à atteindre en raison du peu de solutions de mise à l'abri qui leurs sont désormais offertes en dehors

de périodes hivernales, on peut supposer qu'une moins bonne joignabilité du 115 en 2018 pourrait en partie expliquer cette diminution.

La demande enregistrée par le 115, reste fonction du nombre d'écouteurs sociaux dont dispose le plateau téléphonique pour décrocher les appels. Ainsi en 2018, deux phénomènes sont à noter : une baisse du nombre total d'appels reçus (-15%), mais une augmentation du nombre de numéros différents enregistrés (+7%). Cette évolution traduit un taux de réitération moins important en 2018 qu'en 2017. Cela peut être dû à un temps d'attente trop long, décourageant certains appelants à porter leur appel jusqu'à ce qu'il soit décroché. Ce temps d'attente peut notamment être mis en lien avec le changement d'outil métier qui a dû être accompagné par une période d'apprentissage. Cette dernière a eu pour conséquence une diminution du nombre moyen d'appels décrochés par jour (-3%). Cela peut également être l'une des explications de la diminution globale de la demande enregistrée.

### Les primo-demandeurs

Les primo-demandeurs sont les personnes qui sollicitent le 115 pour la première fois et qui n'étaient précédemment pas connus du service. En 2018, ils étaient 9 064 personnes, soit 4 727 ménages. Ce public représente une part importante des demandeurs, soit 59% de la demande totale en personnes et 66% de la demande totale en ménages. Leur profil est relativement similaire à celui que laisse apparaître l'analyse de la demande globale : une majorité de ménages avec enfants qui diminue légèrement par rapport à l'année 2017 (47% contre 51%), pour laisser place à une augmentation notable des demandes des couples sans enfants (5% contre 3% en 2017, soit une augmentation de 72%) et, dans une moindre mesure, des femmes seules (21% contre 18% en 2017, soit une augmentation de 12%). Ces évolutions peuvent faire écho à de nouvelles modalités de prise en charge hôtelière mises en place en 2018, qui laissent davantage de chances à ces typologies de public d'obtenir une réponse hôtelière. Cela diminuerait ainsi leur phénomène de non recours.

### TYPOLOGIE DES DEMANDEURS (en ménages)

Ménages avec enfants : **47%**

Hommes seuls : **27%**

Femmes seules : **21%**

Couples sans enfant : **5%**



# De la demande de mise à l'abri à la sortie du dispositif hôtelier

4682



## MÉNAGES

PRIS EN CHARGE  
À L'HÔTEL  
(13 436 PERSONNES)



## ENTRÉE

ENVOI  
D'UN TEXTO  
PAR LE 115  
AVEC L'ADRESSE  
DE L'HÔTEL



## CHANGEMENT D'HÔTEL

RENOUVELLEMENT  
DE LA DEMANDE  
PAR LE MÉNAGE  
TOUS LES MOIS  
PAR UN RAPPEL AU 115



MISE À JOUR  
DE LA SITUATION  
SOCIALE  
AUPRÈS DU SIAO  
(VIA LE RÉFÉRENT  
SOCIAL)

## SORTIE

4049  
FAMILLES



519  
ISOLÉS

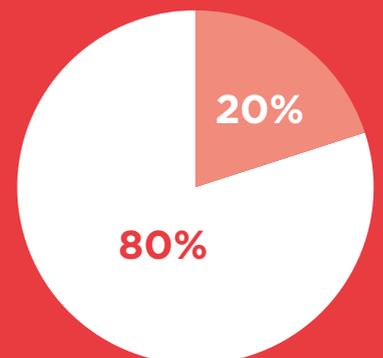


114  
COUPLES  
SANS ENFANT



2120

MÉNAGES  
SORTIS DU  
DISPOSITIF HÔTELIER,  
SOIT 5 078 PERSONNES



■ SORTIES SIAO

■ SOLUTIONS PERSONNELLES

## II. LES RÉPONSES

### 1. LA PRISE EN CHARGE À L'HÔTEL

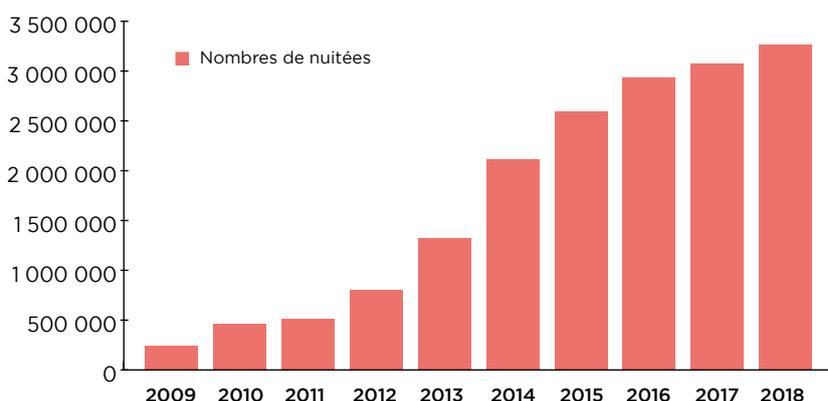
#### La gestion hôtelière

Le service 115 comprend une équipe dédiée à la gestion hôtelière depuis 2009 (5 ETP et un coordinateur depuis 2017), qui constitue une interface de proximité au quotidien avec le réservataire hôtelier unique du 115-93 que représente le Pôle Hébergement et Réservation Hôtelière (PHRH) du Samusocial de Paris, en lien avec la hausse exponentielle connue par les nuitées hôtelières (241.000 nuitées recensées en 2009 contre 3.261.182 en 2018) ainsi que l'allongement des durées de ces prises en charge.

Son rôle est notamment de réceptionner l'ensemble des réponses du PHRH aux demandes de mise à l'abri émises par le plateau du 115-93, qu'il s'agisse d'orientations hôtelières ou des annonces de recherches infructueuses (aussi appelées demandes non pourvues, ou DNP), mais aussi d'émettre et vérifier les arrêts de prises en charge prononcés, recevoir les certificats d'hébergement demandés auprès du PHRH, enregistrer les retours de vérifications et médiations assurées par le PHRH à la demande du service 115... Les missions de cette équipe s'enrichissent continuellement, en lien avec le développement de nouveaux projets comme le « Mieux vivre à l'hôtel » initié par le PHRH, ou encore le dispositif « Distrib'Hôtel ». Ce dernier consiste à assurer une distribution hebdomadaire de colis alimentaires au profit de l'ensemble des ménages pris en charge par le 115 dans 22 hôtels de Seine-Saint-Denis, distribution assurée par 5 unités locales de la Croix Rouge Française grâce au partenariat noué avec la Banque Alimentaire de Paris et Ile-de-France (BAPIF) ; le 115 est garant de l'actualisation hebdomadaire des listes des ménages bénéficiaires.

Il est indéniable que le parc hôtelier conventionné reste disparate, au regard des conditions de mise à l'abri très différentes selon l'hôtel (salle de bain et WC privatifs ou non ; cuisine intégrée à la chambre, collective ou micro-onde exclusivement...), et que l'hôtel est une

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE NUITÉES HÔTELIÈRES CONSOMMÉES CHAQUE ANNÉE



Ainsi, il est indéniable que l'offre d'accueil en hôtel connaît une croissance bien plus faible depuis 2016, en lien avec le plan pluriannuel de l'Etat visant à mieux maîtriser le volume hôtelier conventionné, notamment en Ile-de-France. Il en découle le constat d'une forte inertie du parc hôtelier, qui continue de s'imposer en 2018 avec une tendance au renforcement, notamment au regard de l'allongement considérable du délai avant toute obtention d'un changement d'hôtel (y compris pour raison de suivi de santé et encore plus difficilement concernant les ancrages professionnels et scolaires).

solution inadaptée au fur et à mesure que s'allonge la durée de prise en charge (isolement social fréquent, précarité de la prise en charge, difficultés à assurer la continuité des scolarisations et activités professionnelles parfois, nécessité de disposer d'une domiciliation par ailleurs et d'un ancrage permettant l'accès à un accompagnement social dit de droit commun...). Si l'hôtel reste encore et toujours une solution immédiate nécessaire pour permettre la mise à l'abri de ménages en situation de rue, la localisation de cette solution temporaire reste aléatoire, comme en témoigne la cartographie p. 36.

De fait, si une forte polyvalence est indispensable au sein de cette équipe, un fonctionnement par référence a été instauré en 2018 au regard de la multiplicité des activités et dispositifs. Ainsi, une personne constitue un interlocuteur de proximité pour l'opérateur régional d'accompagnement social des ménages en hôtels 115 incarné par la Croix rouge française, en lien avec les doléances et informations hôtelières qui s'échangent quotidiennement. De même, une per-

sonne est en charge de l'activité relative à l'hôtel SAS (orientations en entrées et sorties, doléances diverses etc.) (p. 42), faisant le lien entre l'équipe d'intervention sociale sur site avec les autres services du SIAO 93 et ceux du PHRH ; cette personne est également en charge de l'activité dite « Distrib'Hôtel » (mise à jour des listes et lien avec la Drihl, les unités locales de la Croix rouge française et le PHRH). Par ailleurs, une personne est référente concernant les visites des équipes mobiles Ofii/préfecture qui se déroulent dans les hôtels 115, tandis qu'une autre constitue un interlocuteur identifié sur le sujet spécifique du SI-115 (en lien avec le pôle Observation sociale et systèmes d'information du SIAO 93 et les services du PHRH). Enfin, une personne se consacre au suivi et à la gestion du « Mieux vivre à l'hôtel », dispositif développé par le PHRH au profit des ménages pris en charge en hôtels 115.

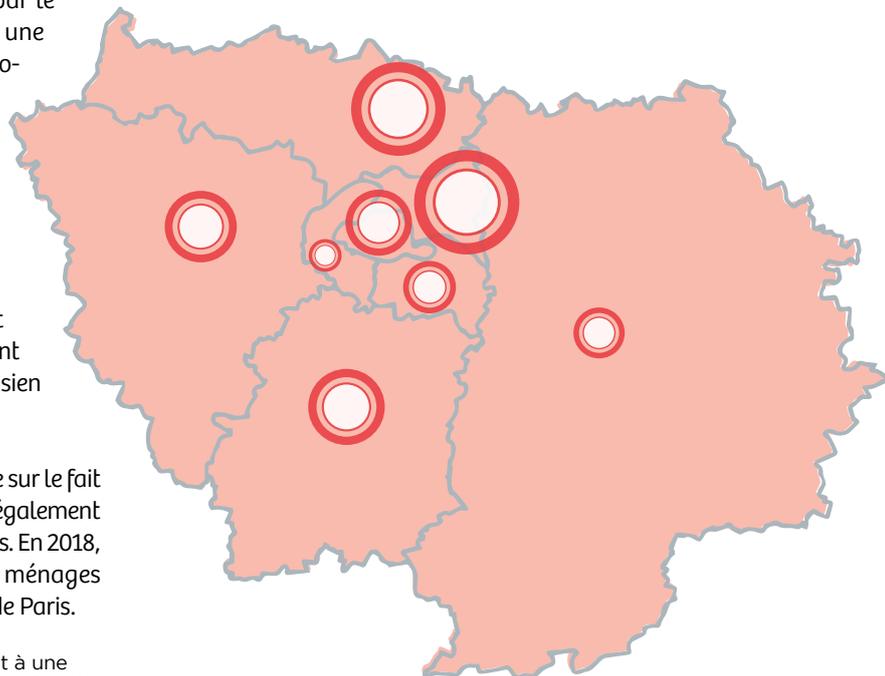
### La localisation des nuitées hôtelières\*

En 2018, 59% des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115-93 étaient localisés en Seine-Saint-Denis, soit une augmentation de 11% par rapport à 2017. Cette évolution répond à une volonté de la part de l'Etat (qui répond elle-même à une demande du SIAO) de relocaliser les ménages sur leur territoire de référence. Cette année est également marquée par une augmentation du nombre de nuitées hôtelières (après une forte diminution en 2017).

Par ailleurs, 41% des ménages pris en charge, l'étaient dans les départements franciliens, le Val d'Oise étant le second territoire d'accueil du public séquanodionysien (11%), et l'Essonne le troisième (8%).

La principale raison de cette « délocalisation » repose sur le fait que le département de la Seine-Saint-Denis accueille également des ménages pris en charge par d'autres départements. En 2018, il accueillait quotidiennement en moyenne 4 066 ménages d'autres départements, dont la majorité provenait de Paris.

\*Les chiffres présentés dans ce chapitre correspondent à une moyenne calculée à partir d'une photographie correspondant à l'avant dernière journée de chaque mois.



## 2. LE PUBLIC MIS À L'ABRI

Avec 6 330 ménages pris en charge, soit 15 952 personnes, l'année 2018 affiche une hausse de 7% par rapport à l'année précédente. Cette évolution s'explique principalement par une augmentation des prises en charge en structures hivernales et en structures spécifiques (+15%), en lien notamment avec une succession de plans Grand froid en début d'année qui ont engendré des ouvertures de places relativement nombreuses mais très éphémères. Par ailleurs, les prises en charge hôtelières ont connu des variations importantes au cours de l'année, en commençant à 8 300 personnes en janvier pour terminer à plus de 9 200 en décembre, avec une variation aléatoire au cours de l'année. Finalement, le nombre de personnes mises à l'abri à l'hôtel ne varie que très peu entre 2017 et 2018.

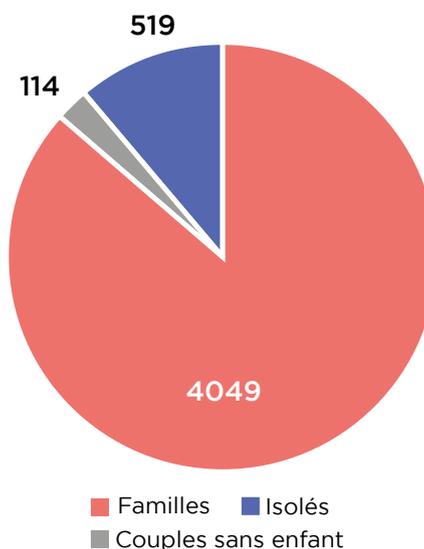
### A l'hôtel

#### Les entrées

Cette réponse, toujours aussi peu satisfaisante notamment en raison de l'instabilité qui lui est inhérente, continue de constituer la principale modalité de mise à l'abri : 74% des ménages pris en charge durant l'année 2018, soit 4 682 ménages, l'ont été via une réponse hôtelière, modalité de prise en charge majoritairement réservée aux ménages avec enfants (86% des ménages, soit 94% des personnes). Cette typologie de ménages obtient cette année un volume de réponses similaire à l'année précédente. Soumis depuis deux années consécutives à des volumes de demandes non pourvues inhabituellement élevés, les ménages avec enfants souffrent des effets de la saturation du dispositif hôtelier en Île-de-France et ce sont particulièrement les familles nombreuses qui en pâtissent (en lien avec la

structuration de l'offre hôtelière conventionnée par le PHRH). Par ailleurs, l'année 2018 affiche une progression inhabituelle du nombre de personnes isolées mises à l'abri à l'hôtel : (+50%). Solution habituellement peu usitée pour cette typologie de public, cette année a permis d'expérimenter les colocations en chambre d'hôtel. Cette modalité de prise en charge a également pu profiter aux couples sans enfant qui affichent également une augmentation de 150% (passant de 1% du public mis à l'abri à l'hôtel à 2%).

TYPOLOGIE DES MÉNAGES PRIS EN CHARGE À L'HÔTEL EN 2018



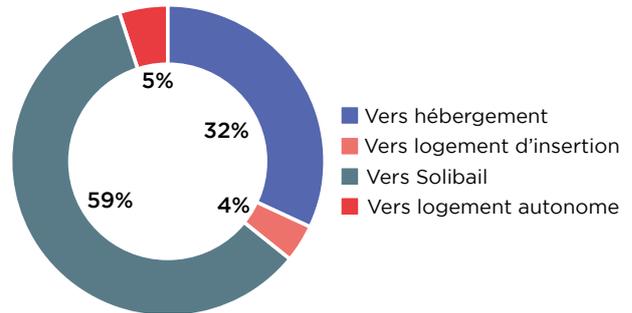
### Les sorties

L'année 2018 accuse une diminution des sorties du dispositif hôtelier (2 120 ménages sorties contre 2 468 en 2017). L'hôtel poursuit donc son glissement d'une modalité de mise à l'abri, sensée être très temporaire vers une réponse qui s'avère être de plus en plus longue avec des perspectives de réorientations peu nombreuses.

Par ailleurs, les sorties du dispositif hôtelier sont à relativiser : 20% via une solution SIAO, le reste via des solutions personnelles (ou des départs dont le motif est inconnu). Les sorties SIAO sont en baisse par rapport à 2017, en raison d'un nombre moins important d'ouverture de places destinées à ce public en 2018 qu'en 2017. Pour autant, elles sont les seules qui limitent, au maximum un nouveau recours au 115, parmi elles les sorties vers le logement intermédiaire ou autonome (65% soit 275 ménages).

L'autre modalité de sorties (solution personnelle ou départ au motif inconnu) n'exclue pas une limitation dans le temps de la solution trouvée, qui peut alors conduire le ménage à formuler une nouvelle sollicitation auprès du 115.

### SORTIES DES MÉNAGES À L'HÔTEL VERS DES DISPOSITIFS SIAO EN 2018



**Photographie au 31/12/2018 : 3 155 ménages pris en charge ce jour là**

• Ménages maintenus sur le même hôtel toute l'année ou plus : **46%**

• Durée moyenne de prise en charge à l'hôtel : **10 mois**

### En structure de mise à l'abri hivernale

La période hivernale 2017/18 s'est achevée à la fin du mois de juin à la suite de prolongations de structures temporaires et malgré la pérennisation de 241 places d'hébergement pour la Seine-Saint-Denis, 130 personnes sont retournées à la rue lors des fermetures de sites hivernaux.

La période hivernale actuelle connaît également des prolongations, par conséquent les données présentées ici portent sur la période du 01/11/2018 au 31/03/2019.

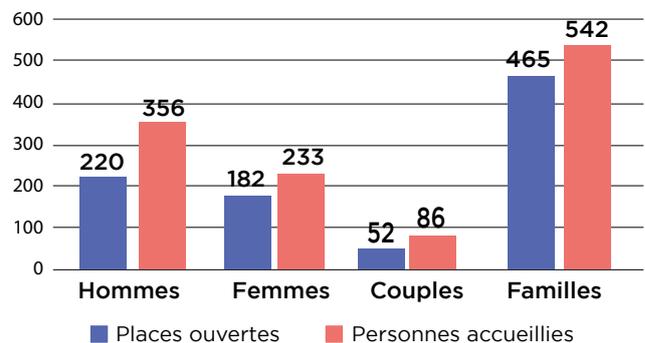
Cette année, 31 sites différents ont ouvert leurs portes pour permettre l'accueil des personnes faisant appel au 115 pour une durée variable, de quelques semaines à plusieurs mois. Par ailleurs, 9 autres sites ont ouvert exceptionnellement lors de 2 périodes distinctes pendant lesquelles les températures ont chuté (13 et 14 décembre puis du 21 au 31 janvier).

### Les entrées

Le calendrier a été particulièrement élargi avec des ouvertures jusqu'au mois de mars 2019. Ainsi, bien que 919 places puissent être comptabilisées au total, le nombre maximum de personnes accueillies simultanément s'élève à 801 personnes (le 20/02) et le nombre moyen sur l'ensemble de la période est de 576 personnes mises à l'abri par nuit.

Durant la période, le 115 a pu proposer une place de mise à l'abri à 1535 personnes (1036 ménages). In fine, 1217 personnes (807 ménages) ont intégré les structures et ont passé au moins une nuit sur place. Au 31/03/2019, la durée moyenne de séjour des personnes accueillies est de 91 jours (3 mois).

### PLACES OUVERTES ET PERSONNES ACCUEILLIES PAR TYPOLOGIE DE PUBLIC



#### LES CONDITIONS D'ACCUEIL :

- **11 sites** ont pu accueillir des personnes accompagnées par les maraudes grâce à des horaires d'accueil élargis ;
- **7 sites (125 places)** proposaient un accueil de nuit uniquement (structures fermées en journée) ;
- **6 sites (234 places)** disposaient de conditions d'accueil peu qualitatives avec des dortoirs supérieurs à 8 personnes ;
- **4 sites (77 places)** étaient dédiés à l'accueil de femmes ou familles sortantes de maternité, la majorité (**55 places**) étaient réservés aux familles monoparentales, excluant de fait les couples avec enfants ;
- **2 sites** seulement disposaient de bâtiment adapté à l'accueil des personnes en situation de handicap.



### GRAND FROID

#### GRAND FROID #1 :

**13 et 14 décembre :**

**104 personnes** accueillies

**57 sorties** sans solution

#### GRAND FROID #2 :

**21 au 31 janvier :**

**195 personnes** accueillies

**78 sorties** sans solution

Les acteurs de veille sociale (maraudes, accueils de jour) ont participé activement à la période hivernale en augmentant l'offre de service aux usagers par des horaires d'accueil et des prestations élargies, ainsi qu'un nombre de sorties plus importants pour les maraudes. Cette année, 6130 personnes ont été rencontrées au moins une fois par une équipe de maraudes, et 46 d'entre elles ont été accompagnées sur un dispositif hivernal en journée ou en soirée.

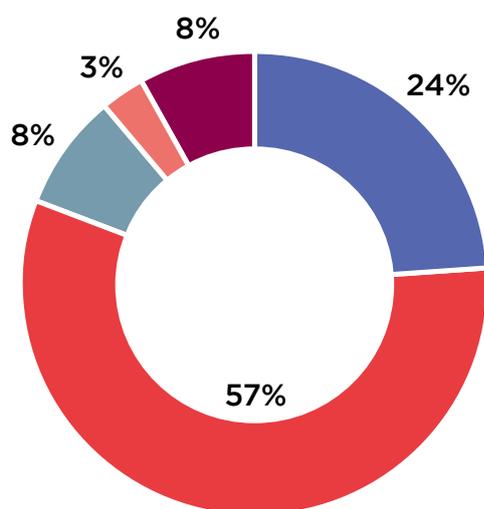
### Les sorties

L'ensemble des personnes accueillies sur les structures hivernales ont pu bénéficier d'un entretien d'évaluation avec un travailleur social. Ces évaluations sont transmises au SIAO via l'application SI-SIAO et sont associées à une préconisation d'orientation vers un dispositif adapté à leur situation.

Afin de favoriser la connaissance des dispositifs et l'utilisation du SI-SIAO ainsi que permettre un travail des parcours dès l'entrée dans le dispositif, les chargés de mission du SIAO se sont rendus sur chacun des sites et ont rencontré les travailleurs sociaux des structures hivernales (30 visites sur la période). Des formations dédiées au SI-SIAO ont été mises en place et deux lignes partenaires ouvertes afin de favoriser la communication entre le SIAO et les opérateurs hivernaux.

Au 31/03/2019, 562 évaluations sociales complètes étaient traitées par le SIAO et, parmi ces situations, 57% relevaient d'un dispositif d'accompagnement de type CHRS.

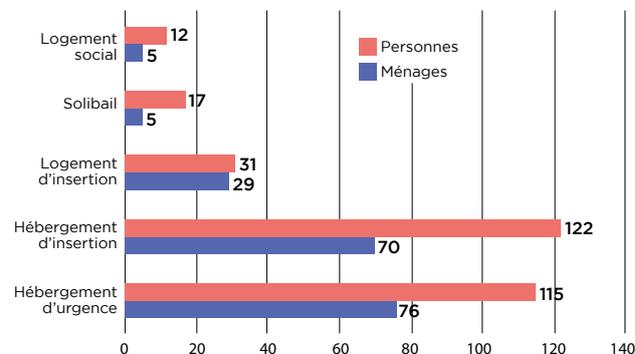
### PRÉCONISATIONS D'ORIENTATION POUR LES MÉNAGES ÉVALUÉS AU 31/03/2019



- Hébergement d'urgence
- Hébergement d'Insertion
- Logement ■ Solibail
- Logement social

Parmi l'ensemble des personnes accueillies et évaluées pendant l'hiver, 85 ménages (297 personnes) ont pu être réorientés vers un dispositif du SIAO, majoritairement vers un dispositif d'hébergement. 31 ménages (78 personnes) ont été pris en charge via le dispositif hôtelier, dont 7 ménages dans le cadre d'une mobilisation du Conseil départemental. 109 ménages (127 personnes) ont quitté le dispositif pour une autre raison (prise en charge par l'Ofii, solution personnelle, arrêts de prise en charge). 13 ménages ont été hospitalisés et n'ont pas pu réintégrer la structure, soit à la suite d'une naissance qui rend impossible le retour sur le site, soit à la suite de difficultés sanitaires importantes. Malheureusement, 2 hommes accueillis sur des sites hivernaux sont décédés au cours de la période.

### RÉORIENTATIONS VERS UN DISPOSITIF SIAO



Le 31/03/2019, ont eu lieu les premières fermetures de structures et, en attendant les décisions de l'Etat relatives aux pérennisations de places, les fermetures sont échelonnées de nouveau jusqu'en juin 2019. Durant la période hivernale, 105 personnes ont été réorientées d'une structure vers une autre en lien avec des besoins particuliers ou en raison de la fermeture du dispositif et au 31/03/2019, ce sont 548 personnes (334 ménages) qui sont toujours accueillies et dans l'attente d'une proposition adaptée du SIAO. Le parc d'hébergement actuel ne permet pas de garantir une continuité de prise en charge à chacun et, alors que 52 personnes sont d'ores et déjà retournées à la rue au 31/03, les inquiétudes sont grandes pour les 548 personnes toujours dans le dispositif (130 personnes concernées par une sortie sans solution l'hiver dernier, 58 l'hiver 2016/2017).

### RENFORT HUMAIN DU SIAO93



**5** écoutants plateau 115

**1** chargé de gestion hôtelière

**4** travailleurs sociaux pour l'équipe de diagnostic social

**1** agent administratif

### 3. DES DISPOSITIFS DE MISE À L'ABRI DÉDIÉS À CERTAINS PUBLICS

#### Un circuit dédié à la mise à l'abri et l'hébergement des femmes enceintes et sortant de maternité

##### Un besoin encore mieux recensé et une demande en hausse exprimée plus précocement.

Le dispositif périnatalité du SIAO 93 propose une attention particulière aux femmes enceintes et aux ménages sans solution à la sortie de la maternité. Des partenaires identifiés par le SIAO peuvent ainsi transmettre des demandes via une boîte mail et solliciter une prise en charge adaptée aux besoins repérés. Les chargé(e)s de mission hébergement étudient ces demandes reçues et effectuent des recherches sur l'ensemble des dispositifs du SIAO.

Depuis 2014, le SIAO 93 travaille à une meilleure appropriation du dispositif par l'ensemble des maternités de la région Ile-de-France (pour les ménages qui dépendent du 115-93) et développe également des canaux internes et externes pour avoir connaissance des situations les plus complexes (signalements par le 115 et les acteurs de la veille sociale, par les partenaires).

En 2018, le SIAO 93 a reçu 904 demandes en provenance des maternités et PMI (+ 38%). 500 demandes concernaient des ménages en rupture d'hébergement suite à l'arrivée d'un nouveau-né et 404 concernaient des femmes enceintes sans solution d'hébergement.

L'année dernière a été marquée par l'élargissement du dispositif aux PMI de Seine-Saint-Denis et 32 situations ont pu bénéficier de ce circuit au cours de l'année 2018. L'extension régionale se poursuit également avec une augmentation des demandes en provenance des autres départements (25% des demandes reçues), liée au déploiement du dispositif auprès de nouvelles maternités afin d'améliorer le repérage et la prise en charge de ces situations fragiles.

Depuis 2014, le repérage en amont de l'accouchement est un axe de travail fort de ce dispositif. En 2018, 45% des demandes reçues par les partenaires concernaient des femmes enceintes repérées comme étant sans solution d'hébergement en amont de la maternité.

#### Un parc d'hébergement en développement...

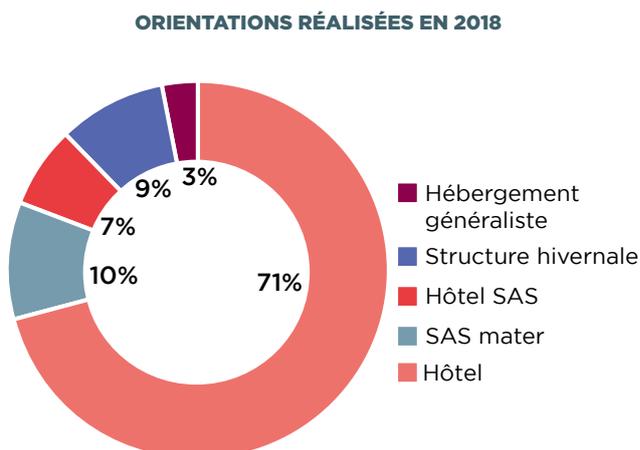
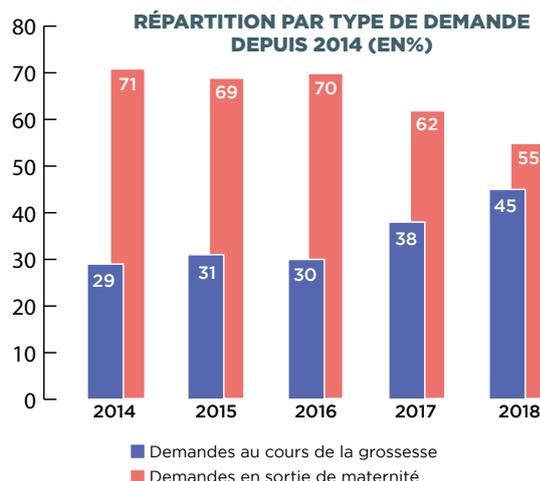
La fin de la période hivernale 2017/2018 a été marquée par la pérennisation d'environ 240 places d'hébergement sur le territoire, dont 45 dédiées aux femmes enceintes ou sortantes de maternités. Située à Villiers le Bel (95), cette nouvelle structure de type CHU vient augmenter un peu plus le parc d'hébergement dédié qui est aujourd'hui composé de 40 places réparties sur 4 structures et pouvant accueillir 109 personnes. La période hivernale 2018/2019 a également bénéficié à ce public, notamment grâce à 4 sites dédiés pouvant accueillir 35 ménages.

Les familles les plus fragiles sont orientées sur ces structures dites « SAS » afin qu'elles bénéficient d'un accompagnement global et de pouvoir repérer rapidement les éventuelles difficultés liées à la parentalité. Faute de disponibilités suffisantes, la majorité des ménages est orientée en hôtel malgré les aléas de cette modalité de prise en charge (difficulté à s'inscrire sur un territoire et à y être stabilisé, conditions d'accueil diverses selon les sites...).

#### ... mais une fluidité insuffisante et un recours toujours majoritaire à une solution hôtelière saturée...

En 2018, 645 demandes d'orientation ont abouti effectivement à une orientation, dont 458 via le dispositif hôtelier classique (71%). 47 ménages ont été orientés à l'hôtel SAS de Saint-Denis, où les ménages peuvent bénéficier de la présence de travailleurs sociaux sur site et de la proximité des transports en commun pour les suivis médicaux réguliers. 140 ménages ont également pu intégrer un dispositif de mise à l'abri ou d'hébergement avec accompagnement social (structures dédiées, structures généralistes et parc hivernal).

La fluidité sur les dispositifs dédiés est mise à mal d'année en année, entraînant une saturation globale et des durées de séjour toujours plus longues. Pour exemple, le site dédié à l'accueil des femmes sortantes de maternité géré par France Horizon à Vaujours a accueilli 23 familles en 2018 avec une durée moyenne de séjour de 144 jours, soit le double de celle de 2015 (69 jours).



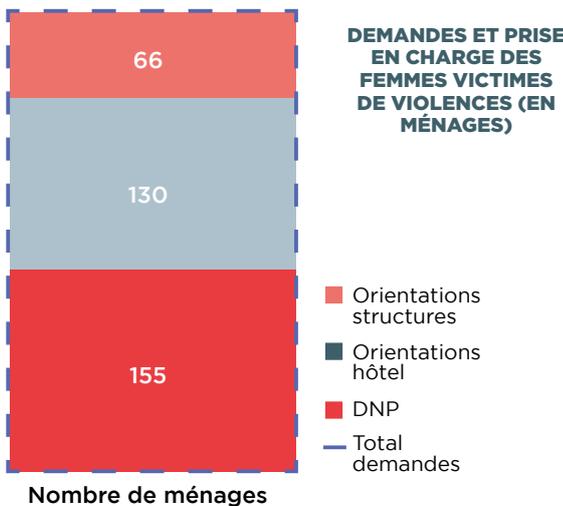
### ... qui occasionnent malheureusement des sorties sèches.

L'année 2018 a été marquée par un pic historique de saturation du dispositif hôtelier entraînant des effets directs sur le dispositif périnatalité. Malgré le caractère prioritaire des demandes, 33 ménages ont été remis à la rue par les services hospitaliers, à notre connaissance et ce, malgré la présence d'un nourrisson de quelques jours. 14 de ces sorties ont eu lieu sur le seul mois d'octobre 2018.

### Une solution de mise à l'abri consacrée aux femmes victimes de violences conjugales

Les femmes victimes de violences conjugales et quittant le domicile ont la possibilité d'accéder à un dispositif spécifique dit de « mise en sécurité ». Seules ou avec leurs enfants, elles peuvent faire appel au 115 à toute heure, directement ou par l'intermédiaire des commissariats de police du département. Les écoutants du plateau téléphonique mobilisent les différents dispositifs existants afin de trouver une solution rapide pour ces femmes et enfants et éviter autant que possible le retour au domicile conjugal.

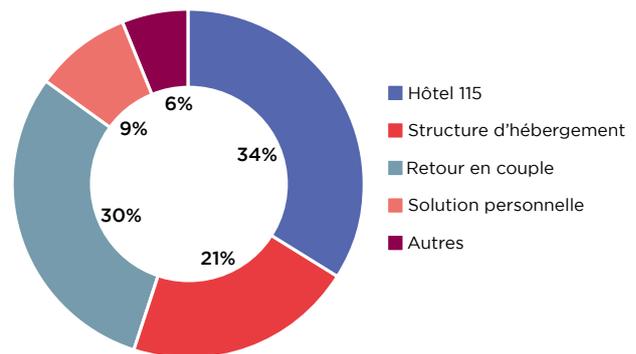
En 2018, 348 familles (représentant 822 personnes) ont fait appel au 115 et se sont déclarées dans une situation de détresse à la suite d'évènement(s) de violence conjugale. Parmi ces familles,



le 115 a pu proposer une solution de mise en sécurité pour 196 d'entre elles (444 personnes) mais en raison de disponibilités insuffisantes, 155 femmes avec ou sans enfants se sont retrouvées sans aucune solution (45% des demandes).

Sur l'année 2018, 66 familles (146 personnes) ont été orientées vers une structure de mise à l'abri dédié à l'accueil en urgence des femmes et leurs enfants quittant le domicile. Une chambre d'accès mise à disposition par France-Horizon au sein d'un centre d'hébergement permet d'accueillir une famille 24/24 pour une durée très courte. A l'issue de cette prise en charge, l'association SOS femmes93 prend le relais via des appartements dédiés pour quelques semaines pendant lesquelles les familles peuvent débiter les premières démarches. L'augmentation de la durée de séjour sur ces appartements met en péril la fluidité du dispositif, en raison des difficultés d'orientations à l'issue des 15 jours prévus de prise en charge. 57% des familles accueillies en 2018 dépassent le délai de prise en charge initial faute de disponibilités adaptées, malgré la sollicitation quotidienne du dispositif hôtelier.

**TYPE DE SORTIES DU DISPOSITIF DE MISE EN SÉCURITÉ EN 2018**



Enfin, en 2018, **130 familles (298 personnes) ont été orientées vers des hôtels 115** à défaut de disponibilités via le service de mise en sécurité de SOS femmes93. Ces femmes avec ou sans enfants ont pu accéder à une chambre d'hôtel pour quelques jours pendant lesquels elles peuvent débiter les premières démarches juridiques avec l'aide des associations spécialisées.

## 4. UNE ATTENTION PARTICULIÈRE PORTÉE AU PUBLIC EN DEMANDE NON POURVUE

### Les demandes non pourvues (DNP)

Lorsqu'un ménage émet une demande de mise à l'abri au 115 et que le service n'est pas en mesure d'y répondre favorablement, faute de place disponible, on qualifie la situation de demande non pourvue (DNP). Après une explosion entre 2016 et 2017 (+72%), le volume de DNP reprend sa lente progression en 2018 avec une augmentation de 4% par rapport à 2017, passant de 59 200 demandes avec une issue négative, à 61 628. Ces demandes concernaient en 2018, 4 975 ménages différents pour 10 292 personnes (contre 5 178 ménages soit 10 209 personnes en 2017). Le nombre supérieur de DNP, le nombre moins élevé de ménages et le volume très légèrement supérieur de personnes concernées

traduisent en 2018 une difficulté particulière à combler les demandes des familles nombreuses. En effet, le dispositif hôtelier étant peu flexible, il ne permet pas d'adapter des chambres prévues pour des petites compositions à des ménages de plus de trois ou quatre membres.

Le nouvel outil téléphonique utilisé sur le plateau téléphonique, le SI-115, ne permet plus de différencier, comme les années précédentes, les DNP que l'on qualifiait de partielles de celles que l'on qualifiait de totales.

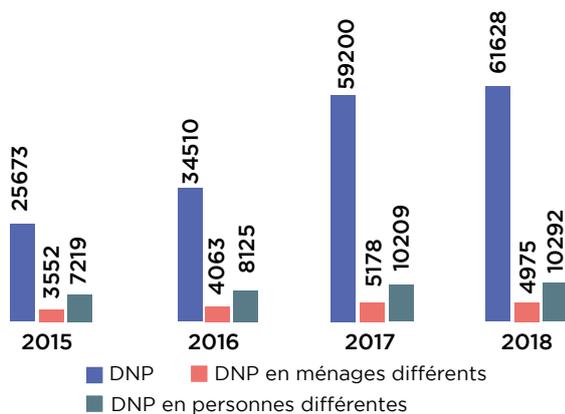
Par ailleurs, le volume de DNP, auparavant variable en fonction de la saisonnalité des renforts hivernaux et des orientations aléatoires à l'hôtel, semble désormais s'installer durablement avec un socle tristement stabilisé. En effet, en 2018 le nombre moyen de ménages ayant connu au moins une DNP a oscillé entre 400 et 700 par mois. Fait exceptionnel, le 115 de Seine-Saint-Denis a dû prononcer des DNP chaque jour de l'année, même durant les plans Grand froid ayant entraîné des ouvertures de places importantes.

Ainsi, en croisant les différents facteurs de la demande et de la réponse en 2018 :

- moins d'appels reçus mais plus de numéros différents donc moins de réitération ;
- moins d'appels décrochés mais plus de DNP enregistrées ;
- un niveau de DNP qui reste relativement stable même en cas d'ouvertures massives ;

il apparaît que le taux de DNP enregistré n'est fonction que de la capacité du plateau à décrocher les appels et qu'il ne reflète pas le réel besoin du territoire. Le contexte semble de plus en plus difficile pour les ménages qui sollicitent le 115-93 et la diminution de sa sollicitation en est également un marqueur ; les usagers se retrouvent davantage dans une situation de non recours.

EVOLUTION DES DNP DE 2015 À 2018



## La coordination de la veille sociale

### Concertation Technique de l'Urgence (CTU)

Concertation technique de l'urgence (CTU)

La CTU a lieu chaque vendredi matin et sans inscription dans les locaux du SIAO 93. Elle est ouverte à l'ensemble des partenaires qui interviennent auprès des personnes sans logement et vise à croiser les regards et les pratiques professionnelles autour de situations dites « complexes ». Animées par les chargé(e)s de missions du SIAO 93, les échanges entre l'ensemble des participants présents ont pour objectifs l'élaboration de pistes de travail pour répondre au mieux aux besoins des personnes. Les CTU de l'année 2018 ont réuni près de 350 personnes dont 189 personnes différentes (données portant sur 40 commissions, sur les 50 tenues au cours de l'année 2018). Parmi les secteurs les plus représentés, les structures d'hébergement d'urgence et les structures hivernales représentent près d'un tiers des participants. Viennent ensuite les partenaires sanitaires et médico-sociaux (équipes mobiles psychiatrie précarité, Csapa, Caarud, Lits haltes soins santé) qui représentent 25% des participants, tout comme les acteurs de « premier accueil » qui constituent

également un quart des participants (équipes mobiles d'aides, accueil de jour, ...).

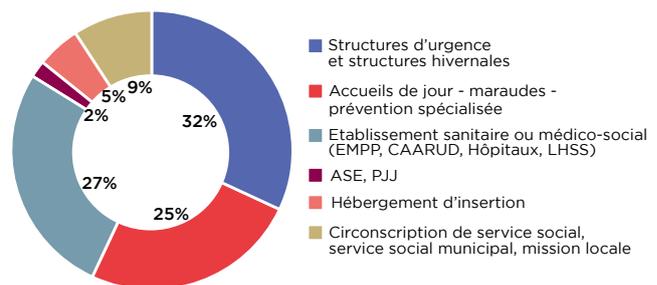
La présence régulière de ces trois principaux groupes d'acteurs permet de travailler en réseau autour de l'accès aux soins des personnes hébergées, de l'accès à l'hébergement des personnes à la rue ou encore du maintien dans un parcours d'insertion des personnes mises à l'abri sur des sites temporaires.

La plupart des situations évoquées présente une problématique sanitaire prégnante. La présence régulière des EMPP a notamment permis d'améliorer l'accès aux soins des personnes prises en charge en structures de mise à l'abri ou d'hébergement et présentant des problématiques psychiatriques.

Les deux espaces hebdomadaires (CTU et CPO) fusionnent en 2019, et tous les participants sont invités à la concertation territoriale du SIAO. Les principes restent identiques : participation libre dans les locaux du SIAO à Montreuil, avec mention préalable en cas de souhait de présentation d'une situation ; croisement des regards de professionnels de l'accompagnement social et des domaines médical et médico-social pour identification de partenaires adéquats en vue de construire un accompagnement social dit global et adapté ; recherche de pistes d'orientation adaptées aux situations présentées sans présager des délais d'orientation. Ce temps de concertation restant un espace d'échange et non d'attribution de places vacantes, la présentation d'une situation n'aboutit pas nécessairement à une réduction des délais d'accès à un dispositif du SIAO.

**343 participants**  
**189 personnes différentes**

PARTICIPANTS À LA CTU



### Coordination des accueils de jour

Cette année a été l'occasion de consolider l'existence de cette instance. Elle a notamment donné lieu à la poursuite des enquêtes flash trimestrielles portant sur l'activité des accueils de jour et le non recours au 115 ainsi qu'à la mise en place de rencontres portant sur des échanges de pratiques. Alors que la participation aux travaux du groupe était assez relative en 2017, la nouvelle démarche consistant à interroger les approches et les traitements respectifs de chaque structure sur des problématiques précises a mobilisé l'ensemble des équipes et donné lieu à des réflexions utiles à plus d'un titre en 2018.

Ces rencontres ont notamment permis de traiter trois grands thèmes : la gestion des flux, l'accès aux droits et la question de l'accompagnement social en accueil de jour.

# III. L'ENTRÉE DANS LE PARCOURS

## I. L'HÔTEL SAS

L'hôtel SAS est un établissement singulier au sein du parc hôtelier mobilisé au profit du 115-93, dans la mesure où l'accueil est initialement destiné aux ménages primo-demandeurs pour une période d'un mois.

Ouvert en juillet 2017, son objectif est d'améliorer l'entrée dans un parcours d'hébergement/logement dès l'arrivée à l'hôtel et de mieux connaître la situation des ménages entrants dans le dispositif de mise à l'abri, notamment afin de réduire la durée de cette prise en charge par des orientations alternatives adaptées. Pour y parvenir, 3 travailleuses sociales de l'équipe de la cellule d'évaluation sociale sont présentes sur site. Les familles orientées sur l'hôtel-SAS bénéficient d'une prise en charge théorique de 4 semaines puis sont réorientées vers un dispositif d'hébergement/logement par le SIAO ou, par défaut, vers un autre hôtel 115 afin de libérer une chambre sur l'hôtel SAS.

Dès l'arrivée, toutes les familles sont rencontrées par un travailleur social et une évaluation sociale est transmise au SIAO dans les meilleurs délais (sous 7 à 15 jours maximum). La recherche d'un suivi social de droit commun est également l'un des enjeux majeurs pour les familles, notamment pour celles qui vont être maintenues dans le dispositif hôtelier, en complément des conseils et orientations visant à favoriser l'accès aux droits. En lien avec les durées de séjour particulièrement longues sur site (170 jours en moyenne pour les 109 ménages présents sur site au 31/12/2018) principalement dues à la saturation du parc hôtelier, la présence des travailleurs sociaux auprès des familles permet la réalisation des premières démarches d'insertion sociale et professionnelle.

### Entrées

EN 2018

198  
ménages

408  
personnes

Sur les 198 ménages accueillis en 2018, 18% avaient déjà un référent social à l'entrée et une demande SI-SIAO de moins de 6 mois (37 ménages) ; 82% des ménages ne disposaient pas de suivi social et de demande d'hébergement transmise au SIAO (151 ménages).

130 ménages sans suivi ont pu bénéficier d'une évaluation sociale réalisée sous 10,6 jours en moyenne par les équipes de la cellule d'évaluation sociale (3 postes sur site qui sont amenés à intervenir aussi en dehors de l'hôtel SAS sur d'autres hôtels du territoire du fait d'un trop faible taux de rotation des ménages). 31 ménages n'ont en revanche pas été évalués (arrivés en décembre et non évalués au 31/12, arrêt de prise en charge ou départ personnel dans les jours qui ont suivi l'orientation).

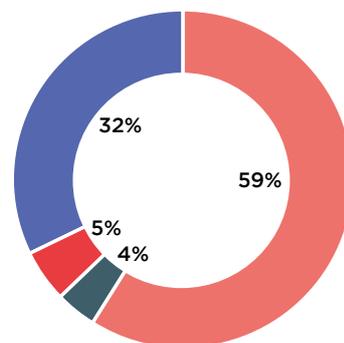
### Sorties

EN 2018

189  
ménages

418  
personnes

### PRÉCONISATIONS D'ORIENTATION DES MÉNAGES ÉVALUÉS EN 2018

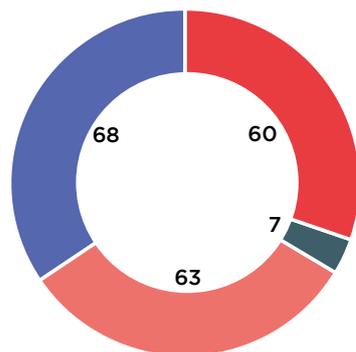


- Hébergement d'urgence
- Hébergement d'insertion
- Logement d'insertion (RS,FTM, PF, FJT)
- Solibail

### Durée de séjour

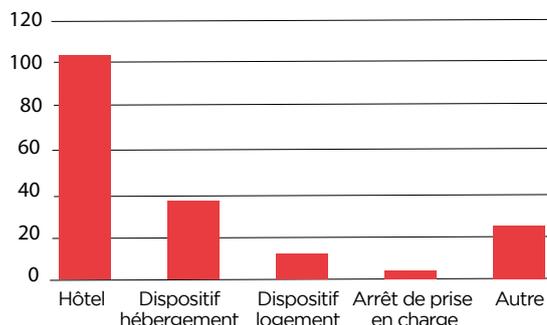
Pour les  
**109**  
ménages  
présents sur  
l'hôtel SAS le  
31/12/2018, la  
durée moyenne  
de séjour  
est de  
**170**  
jours

### TYPOLOGIE DES MÉNAGES ACCUEILLIS EN 2018

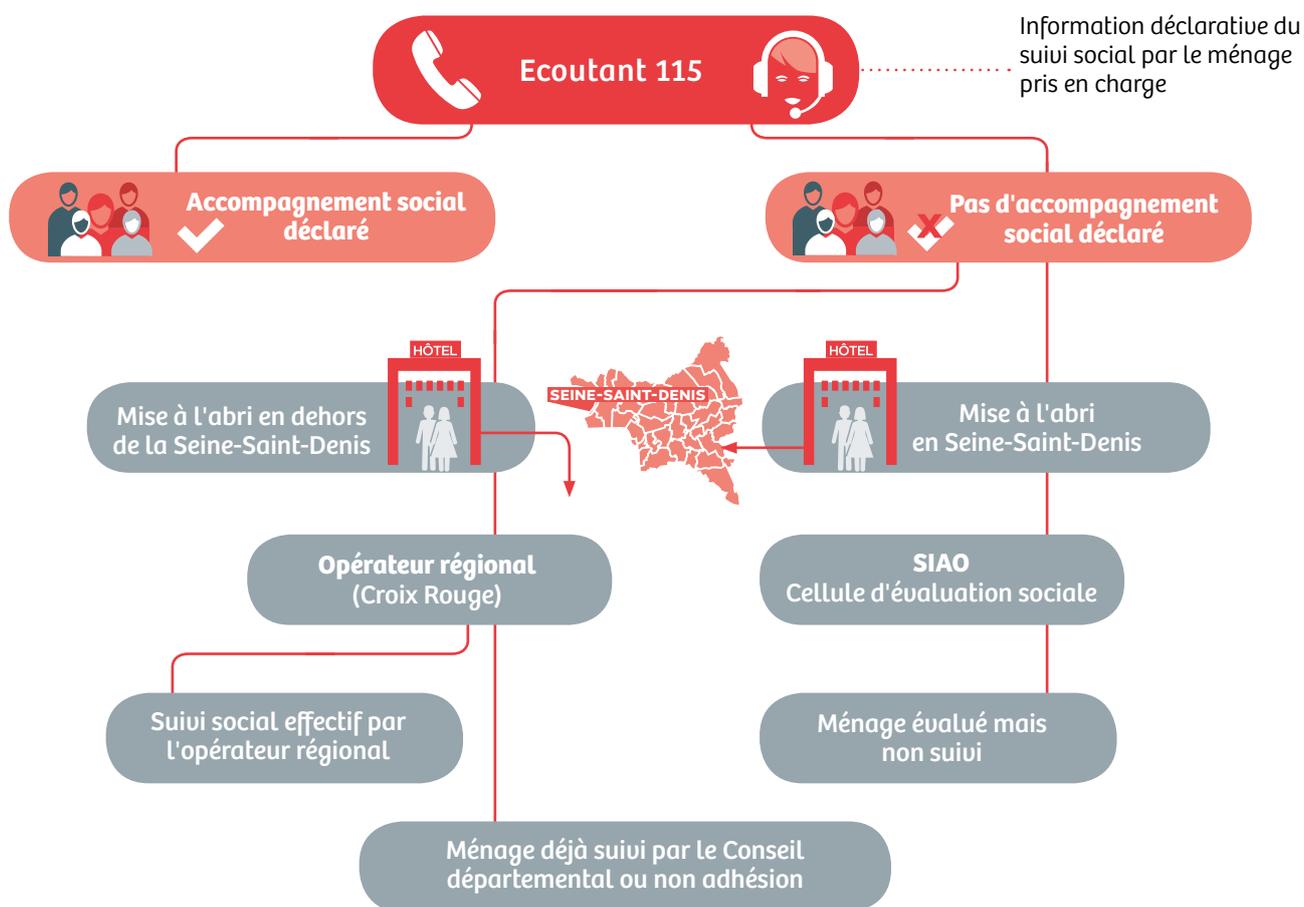


- Isolé(e) H/F
- Ménages de 2 personnes
- Ménages de 3 personnes
- Ménages de 4 ou plus

### SORTIES DE L'HÔTEL SAS EN 2018



## 2. LA CELLULE D'ÉVALUATION SOCIALE



La Cellule d'évaluation sociale est composée de travailleurs sociaux dits « mobiles » qui interviennent sur l'ensemble du territoire de Seine-Saint-Denis. Composée de 7 travailleurs sociaux en 2018, elle a pu être renforcée temporairement dans le cadre de la période hivernale 2018/2019 (4 postes complémentaires). Les ménages rencontrés sont ceux pris en charge par le 115-93 et dépourvus d'accompagnement social de droit commun. En cas de prise en charge hôtelière hors département, une intervention exceptionnelle peut être déclenchée mais les ménages sont majoritairement orientés vers l'Opérateur régional de la Croix-Rouge française. Une intervention est également possible en cas de situation particulièrement fragile ayant fait l'objet d'un repérage en amont par le 115.

Les missions de cette équipe sont variées et visent à favoriser la sortie du dispositif hôtelier en mobilisant tous les leviers possibles pour faire évoluer favorablement la situation des ménages. Cependant, au regard des durées de prises en charge souvent trop longues dans les hôtels 115, l'équipe mobile doit aussi faire face à des cas complexes et sécuriser au maximum les prises en charge hôtelières. Ainsi, l'ensemble des ménages rencontrés au sein de leur lieu de vie fait l'objet d'une attention particulière et les dysfonctionnements repérés sont adressés au prestataire hôtelier, afin de participer autant que possible à l'amélioration des conditions de prises en charge dans les hôtels. L'un des objectifs est d'assurer, autant que faire se peut, la présence d'un suivi social actif pour chaque personne mise

à l'abri en hôtel dans le 93. Chacune des rencontres est alors associée à une orientation vers un service social départemental ou municipal si le ménage peut y prétendre, à défaut vers une association réalisant de l'accompagnement social. Chaque ménage rencontré par un travailleur social de la cellule fait également l'objet d'une demande SI-SIAO, associant l'évaluation sociale du ménage et une préconisation d'orientation vers un dispositif adapté.

Enfin, au regard des carences du territoire tant en termes d'accès à l'hébergement que d'accès à un accompagnement social de droit commun, un certain nombre de démarches d'interventions sociales peuvent être réalisées par l'équipe de la cellule. Il s'agit ainsi de favoriser l'accès aux droits des ménages en les orientant vers les acteurs appropriés et de répondre aux éventuels besoins immédiats.

Pour les ménages qui ne parviennent pas à être accompagnés par le droit commun, une orientation vers l'équipe d'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) du SIAO est recherchée afin d'assurer un accompagnement global de proximité. En 2018, 461 demandes SI-SIAO ont été réalisées par la cellule d'évaluation sociale et transmises au SIAO 93. 78 % d'entre-elles disposaient d'une préconisation vers un dispositif d'hébergement contre 22% vers un dispositif de logement. Parmi l'ensemble des ménages rencontrés, 163 ménages ont été orientés vers le service d'accompagnement d'Interlogement93 (AMH).

### 3. L'ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES À L'HÔTEL

L'Accompagnement des ménages à l'hôtel (AMH) est un dispositif d'accompagnement social à destination des ménages mis à l'abri à l'hôtel par le 115. Composé d'une équipe de travailleurs sociaux, l'AMH intervient sur l'ensemble du territoire de la Seine-Saint-Denis auprès du public pris en charge par le 115-93 en hôtel, dépourvu d'un accompagnement social. En 2018, l'équipe des travailleurs sociaux était constituée à hauteur de 80% (en Temps Plein) durant les 3 premiers trimestres, notamment en raison de difficultés de recrutement.

L'orientation des situations est majoritairement réalisée par la Cellule d'évaluation sociale. Certaines situations, initialement mises à l'abri hors du département, sont orientées par l'Opérateur Régional de la Croix-Rouge Française, dès lors que les ancrages des ménages sont déterminés en Seine Saint-Denis. En 2018, la file active de l'AMH représentait 234 ménages et la durée moyenne de prise en charge d'accompagnement était de 10,2 mois.

L'intervention de l'AMH a pu s'étendre sur 27 villes de la Seine Saint-Denis. Nous avons pu observer une concentration importante du nombre de ménages sur les villes de Saint-Denis, Saint-Ouen, Pantin, pour respectivement 15%, 13,5% et 9,5 % de la file active.

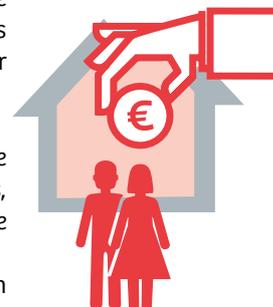
L'intervention de l'AMH est modulable selon les situations : mise en place des démarches liées à l'ouverture et l'accès aux droits, mise en lien avec les acteurs du territoire pertinents, réalisation d'une évaluation sociale, identification d'un relais de droit commun, recherche et réalisation d'une orientation adaptée.

L'accompagnement social est fondé sur l'engagement réciproque entre le ménage et le travailleur social référent, formalisé au travers d'un Document individuel d'accompagnement qui indique les objectifs co-définis avec les ménages.

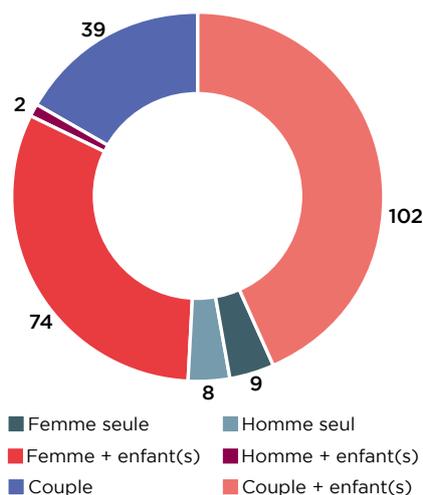
L'année 2018 a été marquée par la généralisation de l'application de la participation financière à l'hôtel pour l'ensemble des ménages accompagnés par l'AMH. Désormais, les services de l'Etat demandent aux ménages mis à l'abri et accompagnés de s'acquitter d'une participation financière au même titre que dans les structures d'hébergement. Cette participation financière est calculée en fonction des ressources légales des ménages et doit traduire leur autonomie, favorisant l'accès au logement.

La finalité de l'AMH est simple : favoriser la sortie de la mise à l'abri hôtelière vers des solutions adaptées, et par conséquent réduire la durée de prise en charge de cette dernière.

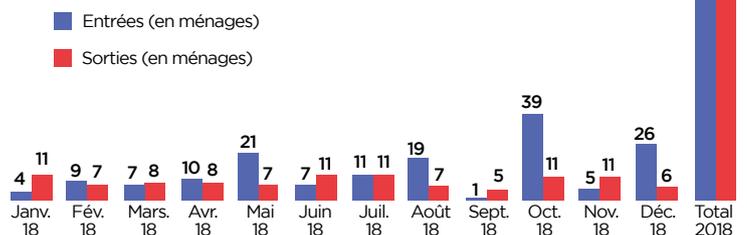
L'enjeu est aussi de dépasser la représentation d'un ménage comme un « ménage 115 » ne relevant que du 115 et de favoriser l'intervention de plusieurs acteurs autour d'un même ménage, parfois sur un même secteur, puisqu'il devient avant tout un ménage du territoire.



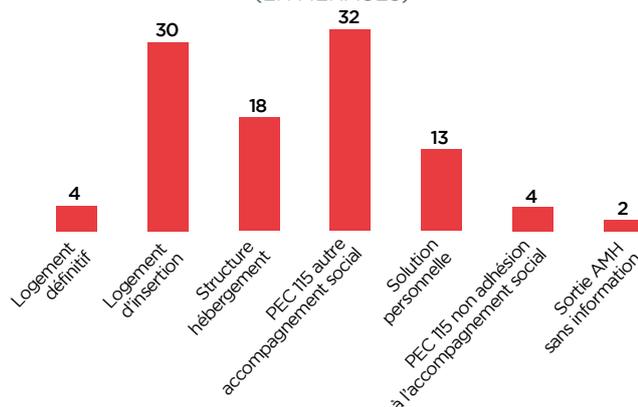
COMPOSITIONS FAMILIALES  
DE LA FILE ACTIVE EN 2018  
(EN MÉNAGES)



ACCOMPAGNEMENT DES MÉNAGES  
À L'HÔTEL EN 2018



SORTIES RÉALISÉES EN 2018  
(EN MÉNAGES)



# PERSPECTIVES 2019

2019 ne devrait pas marquer de rupture conséquente avec les tendances et constats pluriannuels afférents aux activités de mise à l'abri, de diagnostic social et d'accès aux dispositifs d'hébergement, indubitablement caractérisées par des carences fortes du territoire au regard du besoin constaté (d'autant plus que ce recensement du besoin n'est que partiel).

**A**insi, des niveaux élevés de demandes dites non pourvues seront assurément constatés en 2019, de même que l'ensemble des personnes mises à l'abri dans le cadre de la période hivernale ne bénéficiera pas d'orientations adaptées sur les dispositifs d'hébergement/logement du territoire, occasionnant à nouveau des remises à la rue.

La forte tension devrait ainsi rester de mise concernant l'accès aux dispositifs de mise à l'abri et d'hébergement ainsi qu'en matière d'accès à un diagnostic social formalisé dans le SI-SIAO.

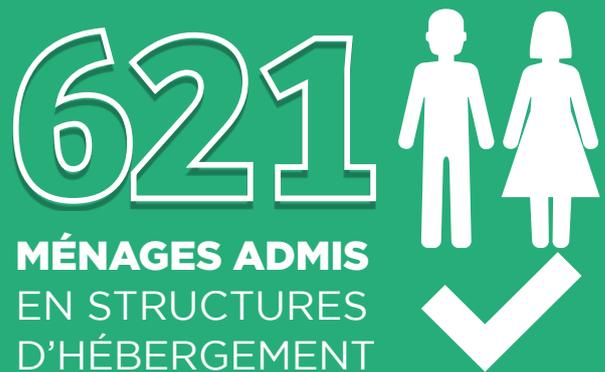
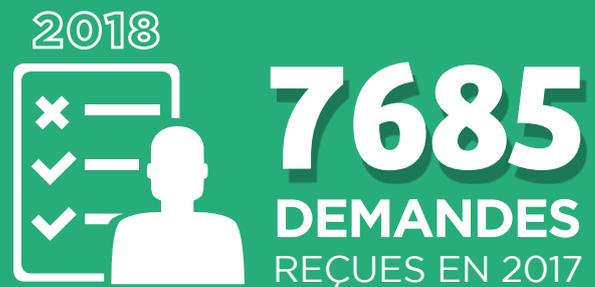
Par ailleurs, la singularité du département devrait demeurer en matière de visites des équipes mobiles Ofii/préfecture dans les hôtels 115. De même, les difficultés relatives au SI-115 devraient perdurer, dans l'attente des développements et ajustements nécessaires, et ce bien que 2019 doive être l'année du passage intégral à ce nouvel outil métier du 115.

L'enjeu de la réorganisation du SIAO 93 consistera, au niveau du pôle Mise à l'abri-hébergement, à renforcer la synergie et la complémentarité des interventions des trois plateformes qui le constituent afin de favoriser les parcours des ménages en demande de mise à l'abri et d'hébergement sollicitant le 115 et le SIAO. La réduction de la durée de prise en charge par le biais de la construction plus rapide de ces parcours adaptés aux situations socio-professionnelles et à leurs évolutions permettra in fine d'améliorer le niveau de réponse apporté aux différentes demandes de mise à l'abri-hébergement.

Enfin, l'année 2019 sera inéluctablement marquée par la fusion des espaces de concertation hebdomadaires que sont la Concertation technique de l'urgence (CTU) et la Commission partenariale d'orientation (CPO) en Concertation territoriale du SIAO, espace qui a vocation à traiter les situations de ménages en demande de mise à l'abri ou d'hébergement ainsi que les situations dites complexes et bloquées en structures d'hébergement, selon des principes restant identiques aux espaces préexistants.

# Hébergement

## Logement d'insertion



# L'HÉBERGEMENT,

## LE LOGEMENT ADAPTÉ/ACCOMPAGNÉ ET L'INTERMEDIATION LOCATIVE EN

# 2018

L'année 2018 aura permis au pôle Insertion du SIAO 93 de réfléchir en profondeur aux évolutions à venir dans le cadre de la réorganisation des services. En effet, ce pôle sera scindé de la part d'activité liée à l'hébergement mais sera enrichi de l'ensemble des dispositifs d'accompagnement social du SIAO 93 (accompagnement des ménages à l'hôtel et accompagnement vers et dans le logement) ainsi que de l'activité liée à l'accès au logement pérenne (Sypla) visant l'objectif d'un accès au logement le plus tôt possible dans le parcours des ménages.

Cette intention, pourtant originelle de la création des SIAO, est mise à mal par plusieurs facteurs.

Tout d'abord, on constate la forte priorisation (nécessaire dans une logique de fluidité) des orientations de personnes mises à l'abri vers les dispositifs d'hébergement (80% des ménages orientés en sont issus). En effet, une meilleure connaissance des publics les plus fragiles, due notamment à la montée en charge du diagnostic social des ménages mis à l'abri (par nos soins et ceux des circonscriptions de service social pour l'hôtel et issus des associations pour les dispositifs saisonniers) renforce la logique de parcours en escalier.

Or, ces parcours ne sont pas à l'abri de produire des marches descendantes, notamment lorsque la mise à l'abri est interrompue, faute de place d'hôtel disponible, ou quand les pérennisations de places hivernales n'interviennent que plusieurs mois après leur fermeture et donc après la remise à la rue des personnes.

On peut aussi noter que le type de places pérennisées en 2018 (majoritairement des places d'alternatives à l'hôtel pour des ménages proches du relogement) ne permet pas une bonne prévention de ces ruptures.

Par ailleurs, les baisses budgétaires subies en 2018 par les structures d'hébergement, notamment par les CHRS, ne font que renforcer les niveaux d'exigence d'entrée sur les profils des ménages. Certains dispositifs d'insertion exigent des ressources voire un emploi, faute de moyens suffisants pour aider financièrement les personnes accueillies.

Enfin, à ces sombres constats, nous pouvons ajouter pour cet exercice les questions de l'impact de l'arrivée importante de publics dits « migrants » sur les dispositifs de droit commun et de la stagnation des mises à disposition de logements adaptés/accompagnés.

Au-delà de ces éléments spécifiques à l'exercice écoulé, l'activité 2018 ressemble en de nombreux points à celle des années antérieures.

Nous continuons d'observer une inadéquation forte entre l'offre et la demande. En effet, sur les 7 685 demandes reçues (en ménages) en 2018, 65% d'entre elles (4 995 ménages) relevaient d'une réponse d'hébergement et 29% (2 228 ménages) d'un logement (pérenne/adapté/accompagné ou en intermédiation locative). Cela représente une hausse de la demande d'hébergement de 16% et de 15% pour le logement adapté/accompagné alors que les mises à dispositions sont en baisse ou en stagnation. Mécaniquement, on observe un taux de réponse à la demande qui baisse pour l'ensemble du service : pour 10 demandes reçues, 1,7 d'entre elles aboutiront en moyenne à une admission (contre 2,3 en 2017).

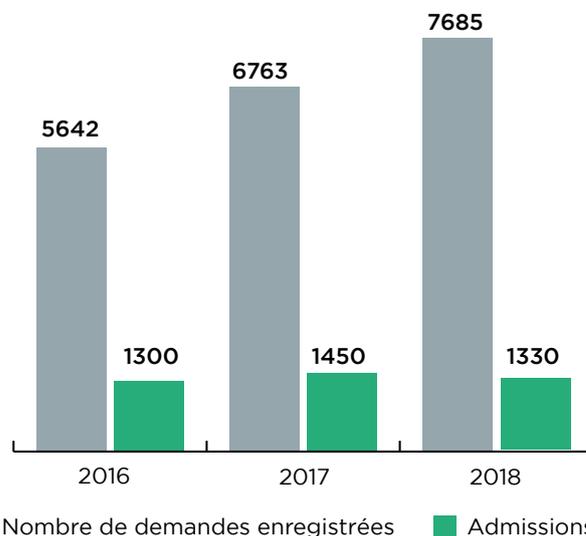
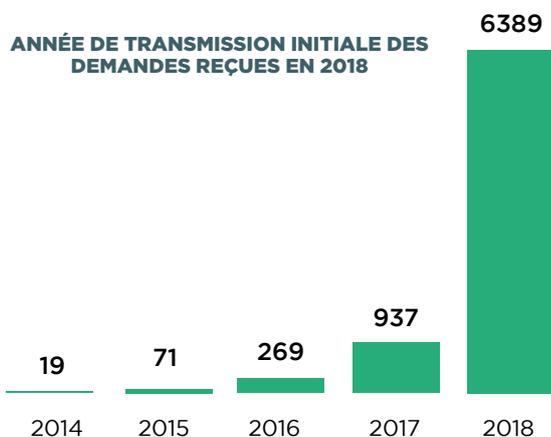
Les retours suite aux positionnements sont souvent tardifs en fonction des gestionnaires et des dispositifs (en moyenne 4 jours pour les CHU, 18 jours pour les CHRS, 20 jours pour du logement adapté/accompagné et 40 jours pour du Solibail).

Les refus des gestionnaires sont en hausse et certaines structures ne répondent plus à leur mission initiale d'accueil inconditionnel et présentent des seuils d'exigences qui ne correspondent plus aux profils des ménages orientés. Les personnes en charge des entretiens du SIAO en viennent parfois à s'autocensurer pour éviter que les ménages gestionnaires essuient des refus et de ce fait, les chiffres des refus (malgré la hausse constatée) ne reflètent plus fidèlement la réalité.

Enfin, la proposition de certains lots dans certaines structures très dégradées (FTM) nous interroge souvent quant à notre mission. On peut légitimement questionner l'orientation par le SIAO de personnes vers des chambres au coût parfois élevé (400€/mois) dans des structures sujettes à de très fortes suroccupations.

# 1. LA DEMANDE D'HÉBERGEMENT-LOGEMENT D'INSERTION

En 2018 le SIAO de Seine-Saint-Denis a reçu via l'application SI-SIAO des demandes d'hébergement ou de logement d'insertion concernant 7 685 ménages distincts, soit 14 509 personnes différentes. Cela représente une augmentation de 19% par rapport à l'année précédente, évolution qui suit la tendance des années précédentes.



Plus de 80% des demandes reçues en 2018 concernaient des primo-demandeurs, c'est-à-dire des ménages qui transmettaient une demande d'hébergement/logement d'insertion pour la première fois au SIAO de la Seine-Saint-Denis. La majorité des demandes restantes avaient été transmises en 2017. Cette répartition traduit un faible turn over en structures et un afflux conséquent de nouveaux demandeurs.

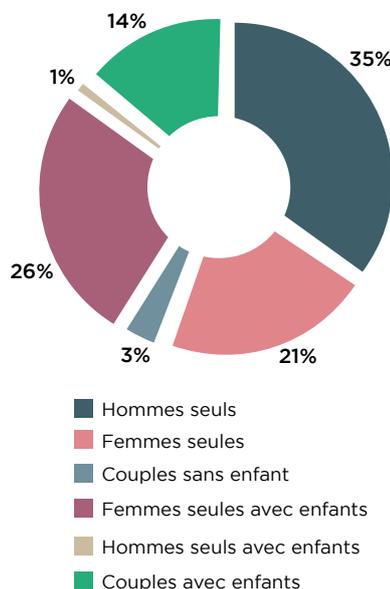
## 1. LE PROFIL DES DEMANDEURS

### Typologie des ménages

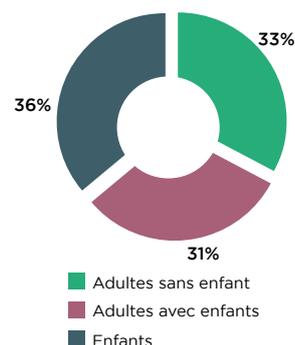
En 2018, la typologie des ménages concernés par une demande a peu changé par rapport à l'année précédente. Seul fait notable : la part des ménages composés d'hommes isolés a légèrement augmenté, passant de 33 à 35%, tandis que celle des femmes isolées a baissé dans les mêmes proportions. En valeur absolue, ce sont les ménages composés d'hommes isolés (+27%) et d'hommes seuls avec enfants qui ont le plus augmenté (+23%), tandis que les ménages composés de femmes isolées ont augmenté de 8%. Ainsi, près de 60% des ménages concernés par une demande en 2018 ne comptaient pas d'enfants et 40% en comptaient.

Cette distribution est à relativiser avec l'analyse de la typologie des demandeurs en personnes. En effet, on passe alors à 33% des personnes concernées par une demande qui étaient des adultes sans enfants et 67% de personnes qui étaient des personnes en famille (adultes avec enfants ou enfants). La part des hommes seuls dégringole alors à 18% alors que celle des femmes seules avec enfants s'envole à 37%.

### TYPLOGIE DES DEMANDEURS (EN MÉNAGES)



### TYPLOGIE DES DEMANDEURS (EN PERSONNES)



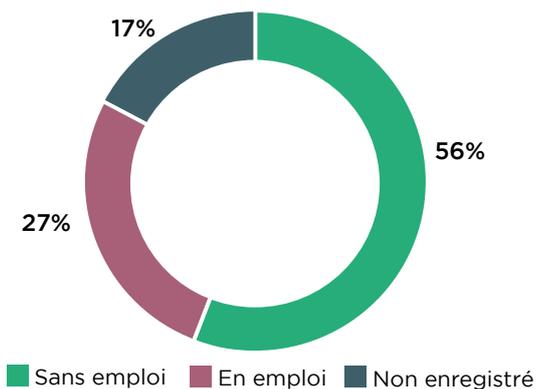
### Age et sexe des demandeurs

De la même manière, la répartition par âge et par sexe des demandeurs varie peu par rapport à 2017. Les femmes demeurent majoritaires à 53%. Elles sont plus nombreuses chez les 18-24 ans, et plus encore chez les 25-49 ans. Les mineurs en famille représentent, quant à eux, 36% de l'ensemble des demandeurs.

### Situation d'hébergement au moment de la demande

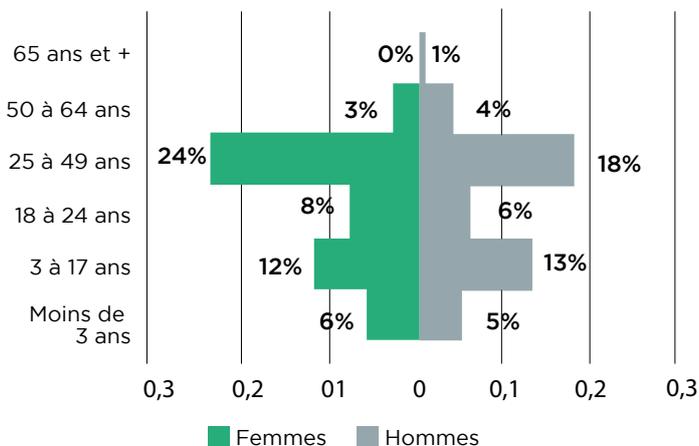
En 2018, on constate une baisse de la proportion de demandeurs mis à l'abri en hôtel 115 (17% cette année contre 20% l'année dernière). En valeur absolue, les demandes de ménages issus des hôtels 115 augmentent de 3% sur un an. Cela peut notamment s'expliquer par la saturation du dispositif hôtelier. Dans le même temps, les demandes pour des ménages en structures d'hébergement ou en logements accompagnés (foyers et résidences sociales) ressortent en hausse de 3 points, tirés principalement par le dispositif hivernal (+38% en valeur absolue), les FTM (+33%) et les résidences sociales (+27%). Enfin, les ménages à la rue, en abri de fortune ou en errance résidentielle ressortent en hausse de 2 points. Le LHSS est le dispositif qui connaît la plus forte hausse en valeur absolue (+102%), en lien avec une meilleure prise en main du SI-SIAO par ces structures, permise par des rencontres avec des chargés de mission du SIAO 93. Le même phénomène peut être observé pour les ménages en fin de prise en charge ASE (+55%).

### Situation professionnelle des demandeurs de plus de 18 ans

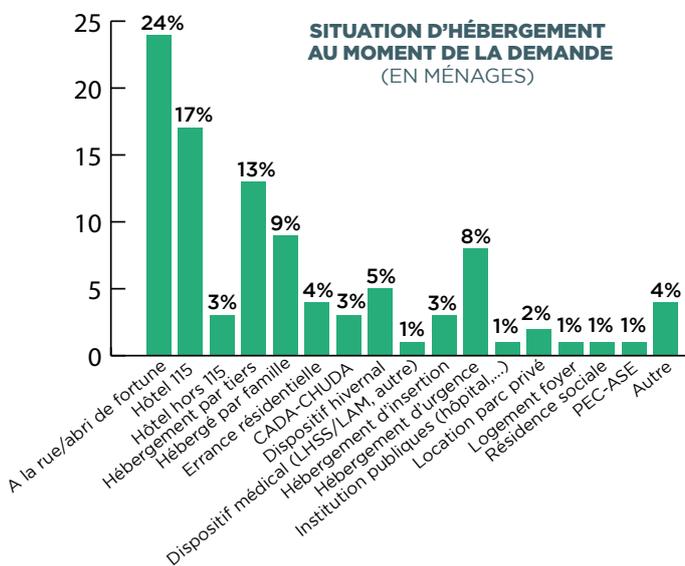


En 2018, les informations concernant la situation professionnelle des personnes effectuant une demande auprès du SIAO 93 ont été mieux complétées par les prescripteurs, puisque la part des « non-remplé » passe de 21% à 17% sur un an. Ce meilleur taux de remplissage montre que les personnes sans emploi sont plus nombreuses (56% contre 52% l'année dernière), tandis que le niveau des personnes en emploi varie peu.

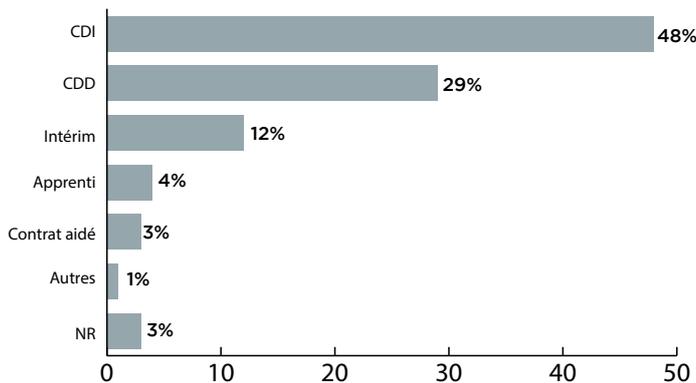
ÂGE ET SEXE DES DEMANDEURS



SITUATION D'HÉBERGEMENT AU MOMENT DE LA DEMANDE (EN MÉNAGES)



TYPE DE CONTRAT DES DEMANDEURS EN EMPLOI



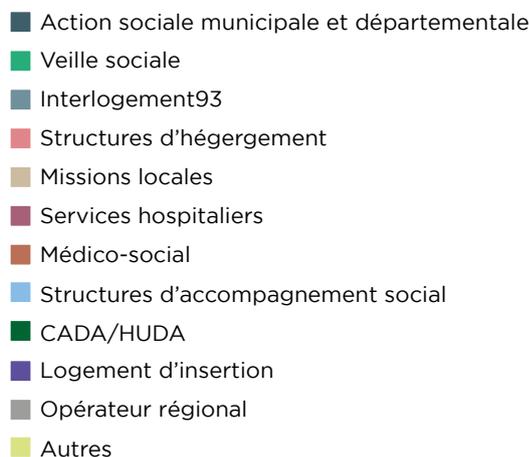
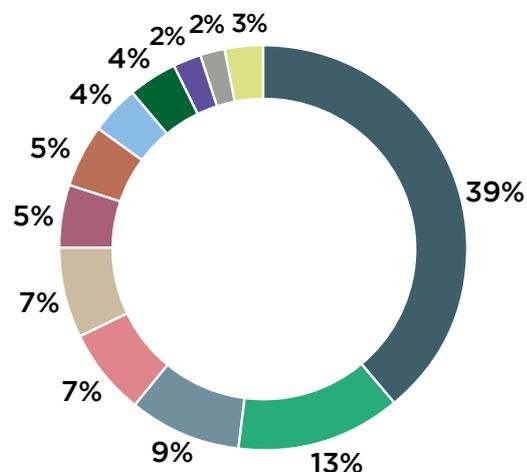
Dans le détail, on constate que la tendance générale à un meilleur remplissage des informations relatives à l'emploi des demandeurs (en personnes) s'observe également pour les types de contrat. La part des « non-remplé » passe ainsi de 5% à 3% en un an. Malgré cette évolution positive, on peut dresser le même constat que l'année dernière : le taux global d'information « non-remplé » quant à l'emploi demeure encore élevé et cet item ne permet pas de renseigner le temps de travail ou la durée du contrat pour les personnes n'étant pas en CDI. Cela représente un frein à une compréhension simple, rapide et efficace des situations des demandeurs.

## 2. LES PRESCRIPTEURS ET LES PRÉCONISATIONS

### Les prescripteurs

L'année 2018 a notamment été marquée par un accroissement important du nombre et de la pluralité des services prescripteurs ainsi que par un changement d'organisation relatif à la transmission des demandes concernant les ménages hébergés en structures hivernales, d'où la hausse de 60% constatée sur la catégorie « vieille sociale » et la baisse de 19% sur la catégorie « Interlogement93 » entre 2017 et 2018. La hausse des demandes émanant de structures d'hébergement s'explique principalement par les Cada/Huda qui, pris isolément, augmentent de 111%.

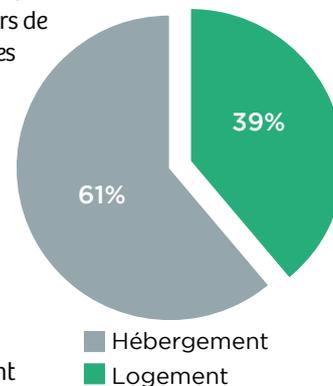
#### PRESCRIPTEURS À L'ORIGINE DES DEMANDES



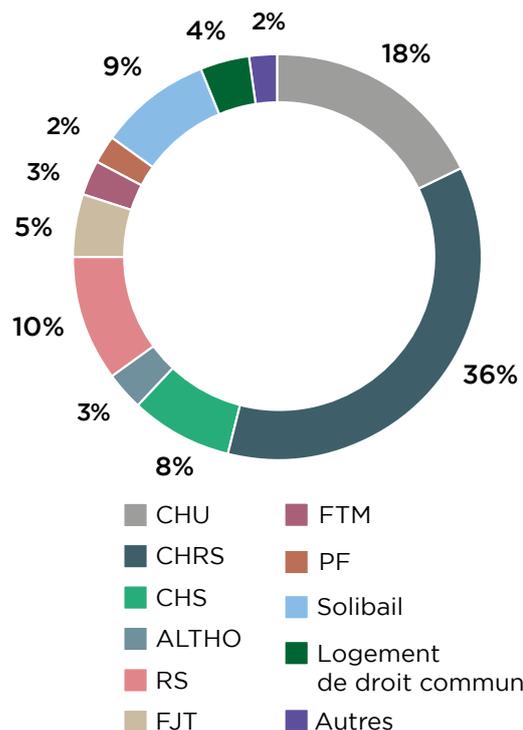
Le principal prescripteur du SIAO 93 demeure l'action sociale municipale et départementale. 9% des demandes transmises (en ménages) l'ont été par les services d'Interlogement93, il s'agit ici des équipes de diagnostic et d'accompagnement social portées par le SIAO 93. Les structures d'hébergement se situent en 4ème position (ex-aequo avec les missions locales) et ne sont à l'origine que de 7% des demandes reçues, preuve d'un faible taux de rotation dans ces dispositifs.

### Les préconisations des prescripteurs

Depuis le début de l'année 2018, le SIAO 93 demande aux prescripteurs de préciser, pour au moins une des trois préconisations possibles, si selon eux le ménage qu'ils accompagnent relève davantage d'un dispositif d'hébergement ou de logement. En première préconisation, les prescripteurs privilégient les structures d'hébergement à une orientation vers du logement d'insertion ou de droit commun.



### Les qualifications du SIAO



Après réception des demandes, le SIAO 93 procède à leur étude en commission. La préconisation du prescripteur sert alors d'aiguillage pour une qualification plus précise du besoin des ménages. En 2018, 82% des ménages dont la demande est passée en commission ont bénéficié d'une inscription sur au moins une liste d'attente. Les autres ont vu leurs demandes soit renvoyées au prescripteur pour un complément d'information, soit annulées car relevant de dispositifs non régulés par le SIAO 93. 61% des ménages inscrits l'étaient sur une liste d'attente, 31% sur deux listes et 8% sur trois listes. 65% des qualifications se font sur une structure d'hébergement, en lien avec les caractéristiques sociales propres aux ménages.

### 3. LE TRAITEMENT DES DEMANDES

En 2018, le SIAO de la Seine-Saint-Denis a reçu 8 458 demandes, concernant 7 685 ménages distincts, soit 14 509 personnes différentes. Cela représente une augmentation de 26% par rapport à l'année précédente. L'augmentation constante du nombre de demandes reçues par le SIAO génère une difficulté de traitement qui s'accroît d'année en année. En effet, ce phénomène entraîne également une augmentation du nombre de demandes mises à jour, qui doivent être retraitées.

Ainsi, en 2018, le retard de traitement des demandes a oscillé entre 2 et 4 mois. Le traitement des demandes reçues en janvier a pu débuter en mars 2018 et le traitement des demandes reçues en décembre s'est terminé en mars 2019.

Ce traitement des demandes donne lieu à plusieurs possibilités :

- un positionnement sur une ou plusieurs listes d'attente ;
- un renvoi de la demande au prescripteur dans le cas d'une demande de complément d'informations ;
- une annulation de la demande dans le cas où elle relève d'un dispositif non régulé par le SIAO.

#### Durée de validité d'une demande

Une demande transmise au SIAO93 doit être mise à jour autant que de besoin et au maximum tous les 6 mois. Au-delà de ce délai, elle passera au statut « à mettre à jour » et ne sera plus considérée comme active.



Ce fonctionnement permet de qualifier l'intégralité des demandes qui sont reçues par le SIAO. Néanmoins, les professionnels qui procèdent à l'étude des demandes partagent le même constat : ces dernières ne sont pas toujours complètes et, lorsqu'elles le sont, elles ne sont pas toujours correctement remplies. Ainsi, même si les informations sont souvent marquées en commentaires, les champs correspondants ne sont pas toujours sélectionnés et cela ne permet pas au SIAO d'effectuer des recherches par requête.

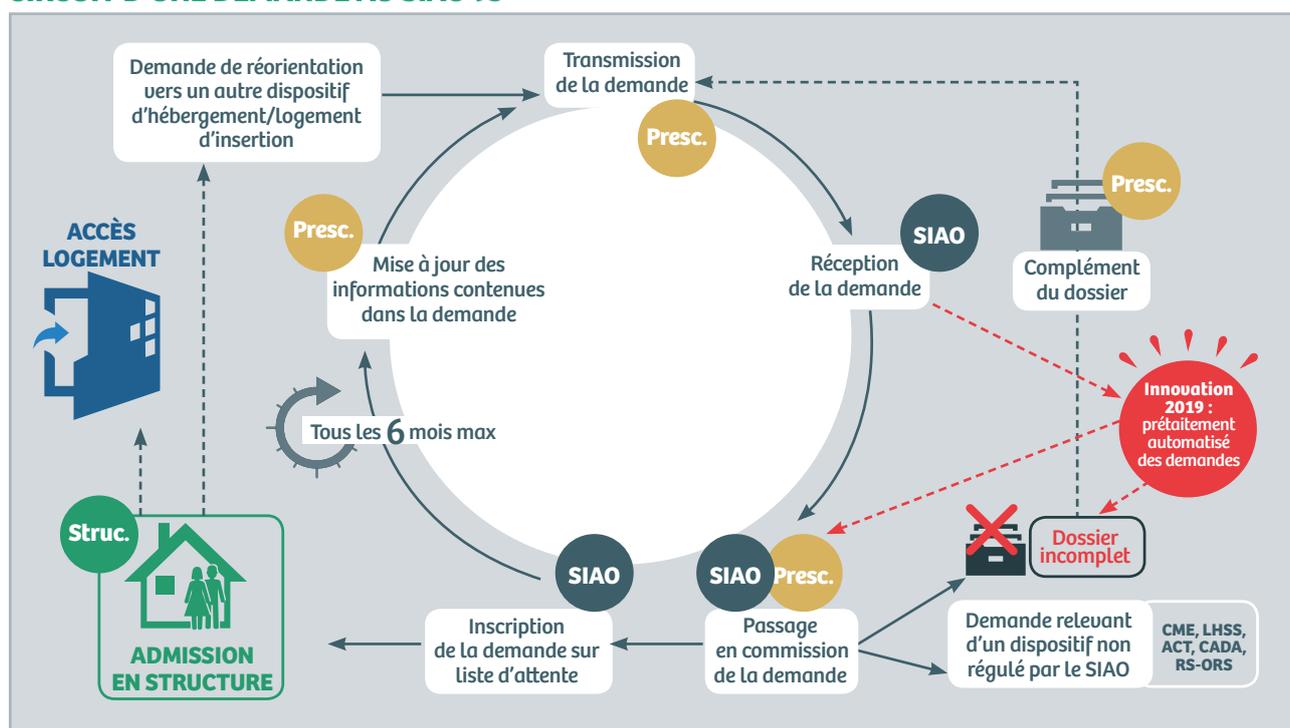
Ainsi, pour palier ce problème, le SIAO 93 mettra en place, dès le second trimestre 2019, un prétraitement automatisé qui s'effectuera sur la base de 30 données relatives aux ménages, jugées nécessaires pour pouvoir assurer un traitement qualitatif des demandes. Si ces informations ne sont pas ou sont mal renseignées, la demande incomplète sera directement renvoyée au prescripteur et ne passera pas en commission.

Demands positionnées sur liste d'attente : **73%**

Demands en complément d'informations : **12%**

Demands annulées : **15%**

#### CIRCUIT D'UNE DEMANDE AU SIAO 93



Nombre de participations  
**305**

Nombre de participants  
**254**



Nombre d'associations représentées  
**98**  
(+48% par rapport à 2017)

Données sur **44** commissions parmi les **50** de l'année 2018

**307**  
PARTICIPANTS

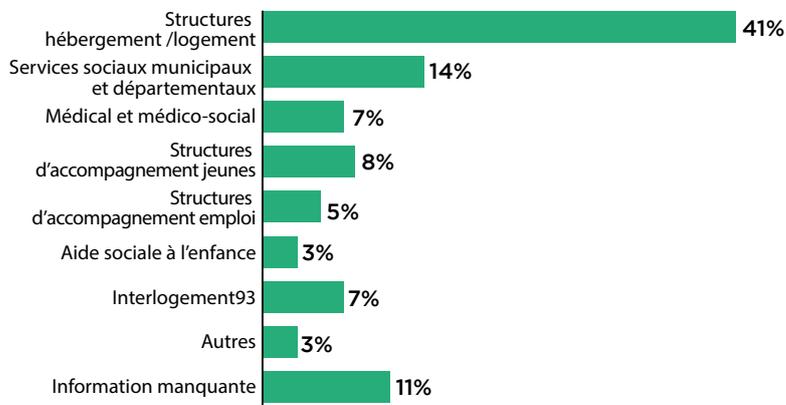
**187**  
PERSONNES DIFFÉRENTES



## La Commission du traitement de la demande (CTD)

La majorité des demandes reçues par le SIAO est traitée en CTD. Cette instance, initiée à la fin de l'année 2016, a pour objectif de permettre au SIAO 93 de faire face au volume de demandes d'hébergement-logement d'insertion quotidiennement reçues via l'application SI-SIAO. Ce temps de traitement collectif accueille tous les partenaires du SIAO qui sont invités à y participer massivement. Elle se déroule le mercredi matin et a lieu directement sur l'application SI-SIAO.

### RÉPARTITION DES PARTICIPATIONS EN CTD EN 2018



## La Commission partenariale d'orientation (CPO)

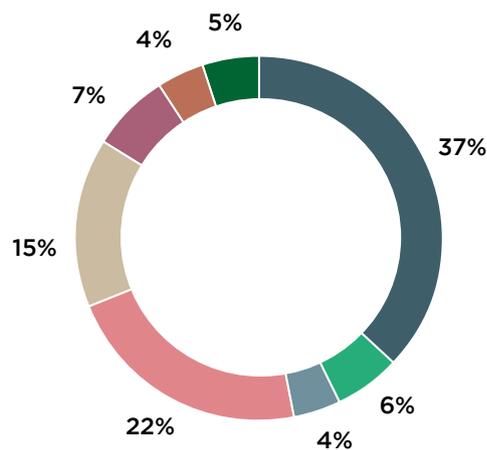
La CPO a lieu chaque jeudi matin et sans inscription dans les locaux du SIAO 93. Elle est ouverte à l'ensemble des partenaires du territoire qui accompagnent des personnes sans logement et est animée par les chargé(e)s de missions du SIAO 93.

La première partie vise à lire et qualifier collectivement les demandes d'hébergement/logement reçues via l'application SISIAO au regard des éléments qui y figurent. Cet espace, à visée pédagogique, permet à chacun d'appréhender au mieux l'outil et les éléments

nécessaires à la complétude d'une évaluation sociale transmise au SIAO.

La seconde partie est un espace libre donné aux participants afin de présenter la situation d'une personne actuellement prise en charge par un dispositif et dont la continuité est remise en question pour diverses raisons. Il peut s'agir de difficultés d'accompagnement qui mettent à mal le parcours d'insertion de la personne, d'un ménage qui ne correspond plus aux critères d'accès du dispositif ou encore une situation pour laquelle le parcours d'accès au logement est complexe. La participation de l'ensemble des acteurs présents vise à faire émerger des pistes d'accompagnement adaptées et l'appui du SIAO peut être sollicité dans des cas complexes.

### RÉPARTITION DES PARTICIPATIONS EN CPO



- CHS et CHRS
- ALTHO
- Dispositif asile (CADA, CPH)
- CME, ASE, PJJ
- Etablissement sanitaire ou médico-social (CSAPA, CAARUD, CMP, hôpitaux, LHSS)
- Circonscription de service social, service social municipal, mission locale
- Gestionnaire de logement d'insertion (solibail, résidence sociale)
- Autres

Au cours de l'année 2018, 307 personnes ont participé à la CPO dont 187 personnes différentes. Parmi les acteurs les plus représentés, les structures d'hébergement d'insertion participent à hauteur de 43% et 26% des participants représentent des dispositifs « temporaires ».

Ces demandes des personnes sortantes d'institution constituent un réel défi pour le SIAO 93 qui tente d'assurer un relais aux demandes toujours plus nombreuses et pour lesquelles les disponibilités en CHRS (dispositif le plus souvent sollicité dans ces situations) ne sont pas suffisantes sur le territoire. Il s'agit des Centres mères-enfants, des Centres d'accueil pour les demandeurs d'Asile (Cada) ou encore des foyers de l'Aide sociale à l'enfance, qui sollicitent le SIAO à la recherche d'une continuité de prise en charge dès lors que les ménages ne peuvent y être maintenus (aux 3 ans de l'enfant pour les CME par exemple).

Les deux espaces hebdomadaires (CTU et CPO) fusionnent en 2019 et tous les participants sont invités à la concertation territoriale du SIAO chaque vendredi matin, sans inscription.

## II. LES RÉPONSES

L'année 2018 pour le service Insertion du SIAO 93 est une année charnière qui voit pour la première fois de son existence une baisse des places mises à disposition pour les dispositifs d'hébergement et de logement d'insertion. Marqueur fort des engagements de l'Etat à pourvoir aux besoins des plus fragiles, la capacité du territoire à répondre aux besoins des publics pour ces derniers dispositifs ne tient pas ses promesses en Seine-Saint-Denis.

Si l'Etat pérennise certaines places hivernales en les transformant en structures d'hébergement pérennes (environ 150 places supplémentaires entre 2017 et 2018, soit une hausse de moins de 5%), les durées de prise en charge s'allongent dans le même temps, effet en partie mécanique d'une meilleure connaissance des publics les plus fragiles du territoire nécessitant, de fait, des prises en charge plus complexes pour les gestionnaires.

Le besoin de personnel n'a lui malheureusement pas changé entre 2017 et 2018 puisque l'équipe n'a pas été renforcée malgré nos demandes. Cette année, les trois chargés de mission, soutenus par une chargée de relogement et deux agents administratifs (dont les postes n'étaient pas financés sur l'exercice), ont orienté plus de 4 324 personnes dont 2 735 ont pu accéder à un hébergement/logement d'insertion, nécessitant le traitement de plus de 21 000 mails reçus. Les délais moyens de réponse à la réception de ces mails (nécessitant pour 13 000 d'entre eux une réponse de notre part) étaient de 2 jours. Cela traduit une réactivité importante de ces professionnels mais dissimule un certain sous-investissement sur d'autres champs de leur intervention théorique.

L'année 2018 a aussi été un temps nécessaire à l'amélioration de l'appropriation de l'outil SI-SIAO. Si nous regrettons que trop nombreuses soient les structures qui ne l'utilisent pas encore suffisamment pour pouvoir en tirer tout le potentiel statistique, une amélioration notable est toutefois à souligner. Les gestionnaires sanctionnent de mieux en mieux les mouvements au sein de leurs établissements et un plus grand nombre de prescripteurs a pris l'habitude d'aller y chercher les informations relatives à leurs demandes, questionnant régulièrement l'équipe insertion sur le sujet.

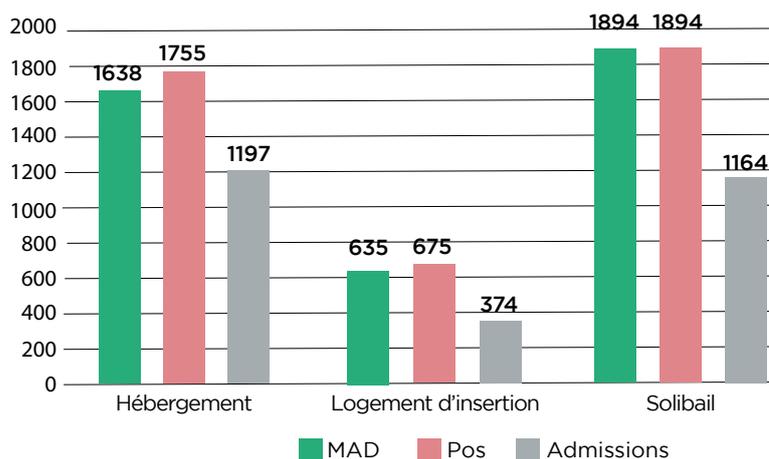
Le travail quotidien de partenariat avec l'ensemble des acteurs de l'hébergement/logement du territoire et les différents pres-

cripteurs porte ses fruits. En effet, si l'offre stagne, le taux de couverture des places mises à disposition s'améliore d'une année sur l'autre, signe d'une connaissance plus fine des attendus des gestionnaires en termes de publics accueillis. Cette amélioration est principalement due aux rencontres récurrentes entre chargés de mission et gestionnaires. Il est plus complexe de mesurer l'impact des rencontres entre chargés de mission et prescripteurs, mais celles-ci ont eu lieu tout au long de l'année dans les différents services comme au sein des locaux d'Interlogement93.

**DONNÉES 2014-2018  
SERVICE INSERTION  
(EN MÉNAGES)**

		2014	2017	2018	Variation 2014/ 2018 (en%)	Variation 2017/ 2018 (en%)
Hébergement	MAD	485	835	799	65	-4
	Pos.	482	888	911	89	3
	Admissions	352	635	621	76	-2
Logement adapté/ accompagné	MAD	209	803	611	192	-24
	Pos.	382	862	662	73	-23
	Admissions	145	438	363	150	-17
Solibail	MAD	1212	675	575	-53	-15
	Pos.	497	1051	575	16	-45
	Admissions	164	378	346	111	-8

**CHIFFRES 2018 DU SERVICE INSERTION EN PERSONNES**



## 1. L'HÉBERGEMENT (CHU, CHS, CHRS, ALTHO ET ALTHO HORS DEPT.)

### La mise à disposition de places d'hébergement

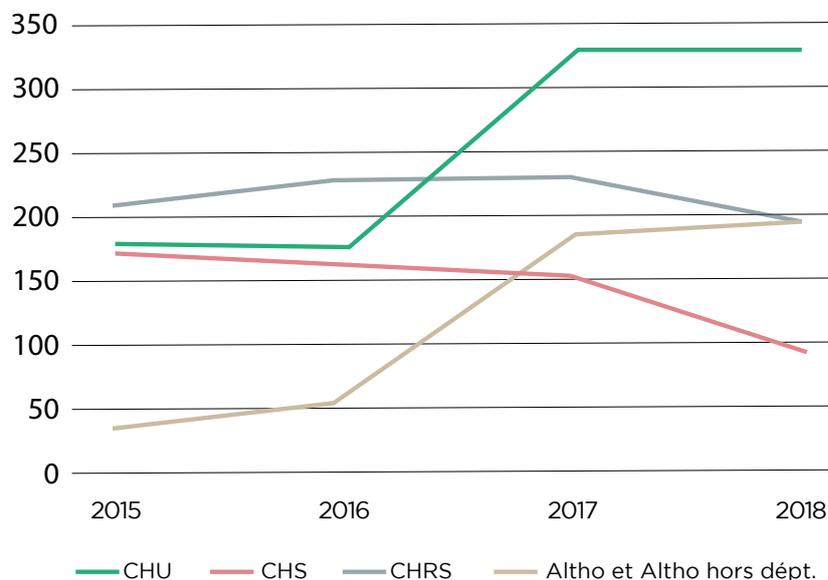
#### Un besoin de places toujours en hausse pour une offre qui stagne

L'année 2018 est une année particulière puisque, pour la première fois depuis la création du SIAO 93, le nombre de places d'hébergement mises à disposition des publics stagne. Ce sont 799 places (en ménages) pour 1 638 personnes qui nous ont été proposées par les différents gestionnaires d'Ile-de-France puisque nous y incluons celles du dispositif d'alternative à l'hôtel (Altho) hors département, qui représentent 114 places pour 338 personnes, soit 15% des places proposées.

La faible création de places liée à la pérennisation des sites saisonniers (environ 150 places soit une augmentation des capacités d'hébergement du territoire de moins de 5%), cumulée à la fermeture de certains sites et au turn-over trop faible des places existantes, entraîne cet effet mécanique de stagnation des places d'hébergement mises à disposition du SIAO 93.

De plus, l'année 2018 n'aura pas vu, comme en 2017, la transformation en Huas (Hébergement d'urgence avec

VARIATION DES PLACES D'HÉBERGEMENT MAD 2015-18



accompagnement social) de 410 places d'hôtel 115 ainsi que l'ouverture d'un nombre important de places Altho qui ont été pourvues en 2018 et pour lesquelles nous espérons un turn-over en 2019.

L'Etat, avec l'accord des gestionnaires, continue de requalifier les places de stabilisation en places de CHRS, ce qui explique cette courbe descendante (du moins celle des CHS).

Il est plus compliqué d'affirmer les motifs de la baisse des places de CHRS mises à disposition du SIAO 93 pour 2018 mais nous supposons que celle-ci est liée au faible turn-over de ces places occupées par un public orienté toujours plus précaire. Nous l'expliquons aussi par un trop faible taux de sortie de ces ménages vers le logement (pérenne ou d'insertion).

### L'orientation des ménages vers des places d'hébergement : Le positionnement

#### Des positionnements directement liés aux situations des demandeurs

Il apparaît aujourd'hui clairement que nous orientons vers les places d'hébergement qui nous sont mises à disposition principalement les publics mis à l'abri dans le cadre d'une prise en charge 115 à l'hôtel ou dans le cadre de la veille saisonnière.

Ce phénomène s'explique par trois raisons : la priorisation des ménages les plus fragiles pris en charge par le 115-93 ayant un fort besoin d'accompagnement (souvent sans suivi social de droit com-

mun), une meilleure connaissance de ces publics grâce aux équipes d'intervention du SIAO 93 (CES et AMH) mais aussi de l'ensemble des prescripteurs du territoire, et enfin par notre obligation de maintenir la continuité des prises en charge assurées lors de la veille saisonnière. En effet, ce sont près de 70% des ménages positionnés en 2018 qui étaient au préalable soit mis à l'abri par le 115, soit dans une structure saisonnière.

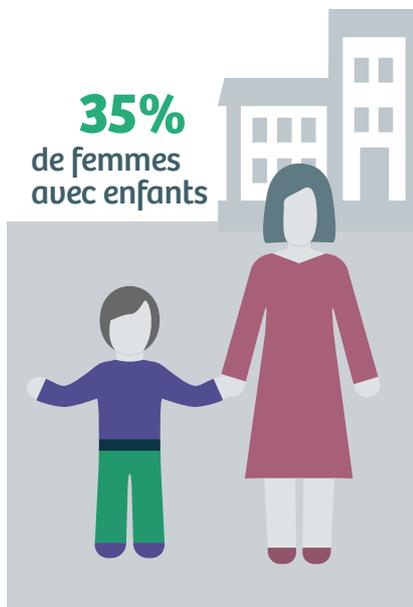
Le taux de couverture des places mises à disposition est en moyenne de 1,39, c'est-à-dire que pour une place mise à disposition par un gestionnaire, le SIAO 93 y a orienté 1,39 ménage.

Le nécessaire équilibre des structures

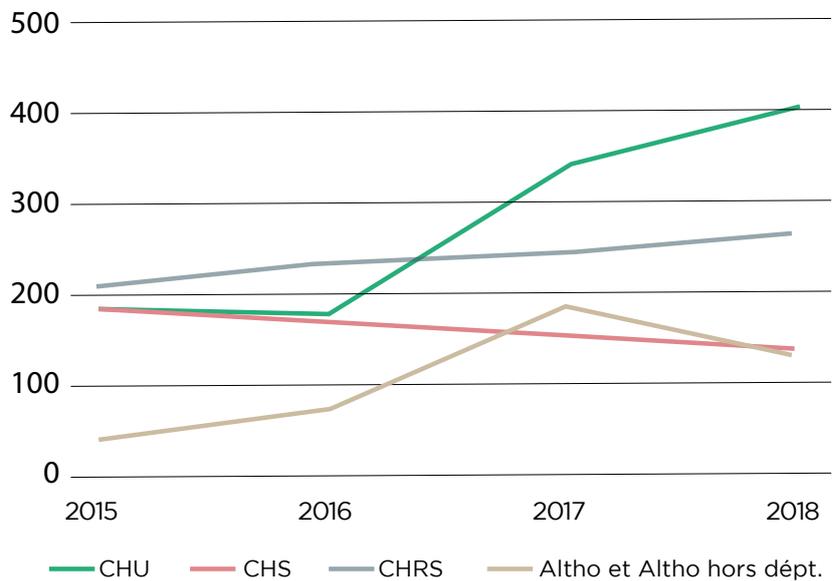


renforce les difficultés à y orienter tous les publics. En effet, il est fréquent que, après proposition d'un ménage, le gestionnaire nous informe de son incapacité à l'accueillir pour divers motifs (certaines problématiques déjà trop présentes, besoin de familles avec ressources etc.). Cependant, on relève en 2018 une exigence nouvelle de la part de ces structures : recevoir des familles ayant un projet d'accompagnement et étant en capacité de le verbaliser lors de l'entretien de pré-admission.

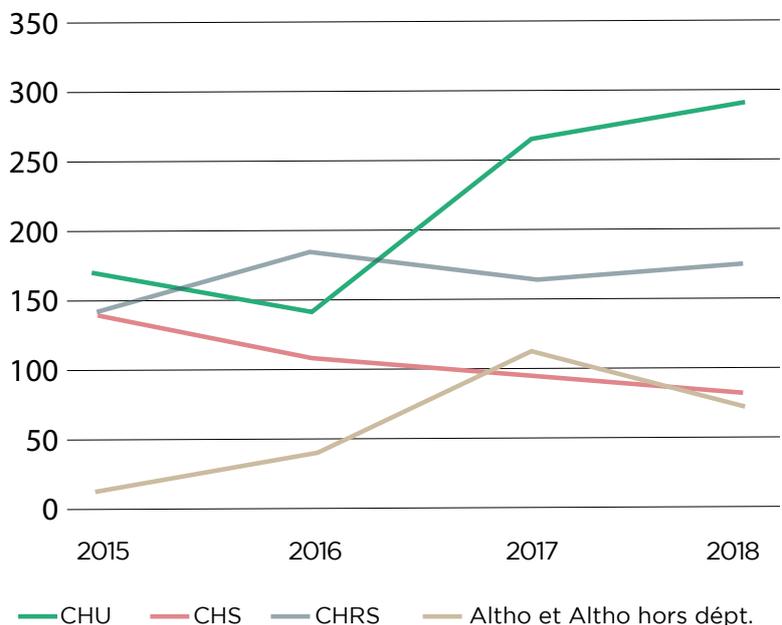
Malgré diverses tentatives d'amélioration par l'Etat des modalités de positionnement sur les places d'alternatives à l'hôtel hors département (Altho hors dep), nous ne parvenons pas à pourvoir l'ensemble de ces places en lien avec l'opérateur régional d'accompagnement social porté par la Croix-Rouge Française, faute de possibilité d'identifier les publics cibles dans nos outils.



VARIATION DES POSITIONNEMENTS SUR LES PLACES D'HÉBERGEMENT MISES À DISPOSITION DU SIAO 2015-18



VARIATION DES ADMISSIONS EN MÉNAGES 2015-18



### L'admission des ménages au sein des structures d'hébergement

Être admis au sein d'une structure d'hébergement est de plus en plus difficile et de plus en plus long.

Si ce sont 1 197 personnes (pour 621 ménages) qui ont pu intégrer un dispositif d'hébergement en 2018, nous regrettons que ce chiffre soit en baisse de 7,57 % en personnes (et 2,2% en ménages)

par rapport à l'année 2017. Cette baisse d'admissions est directement liée à la baisse des places mises à disposition évoquée précédemment.

Le parc d'hébergement n'ayant pas changé, les personnes isolées sont celles pour lesquelles nous trouvons le plus de réponses puisque cette composition familiale représente à elle-seule 49%

des ménages admis. Au regard de la demande, cette capacité plus importante à orienter les isolés reste indispensable (56% des demandeurs sont des personnes seules). Les familles monoparentales représentent quant à elles 36% des ménages admis (35% de femmes avec enfant(s) et 1% d'hommes avec enfant(s)) quand les couples avec ou sans enfants représentent 14% des ménages admis.

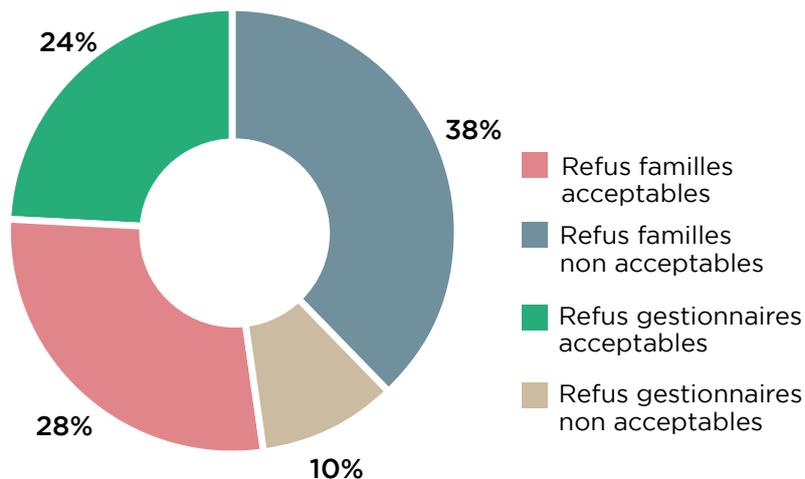
Nous constatons que plus les structures ont des critères d'admission exigeants, plus les délais pour y accueillir les ménages s'allongent. Quand il s'agit pour un centre d'hébergement d'urgence d'admettre en moyenne en quatre jours un ménage, il en faudra 18 pour un CHRS et 19 pour une place d'Altho.

Enfin, le nombre de refus augmente de 6 points par rapport à 2017 pour arriver à un total de 32% des ménages à qui le SIAO 93 a proposé une orientation vers un centre d'hébergement.

Les motifs « acceptables » de refus sont liés pour la grosse majorité à un écart entre les informations connues lors du positionnement et la situation réelle du ménage (distance entre ancrage du ménage et la structure, un problème administratif survenu entre le positionnement et l'entretien de pré-admission, un relogement ou une orientation sur un autre dispositif etc.). Nous notons une hausse significative des refus « non acceptables » des ménages entre 2017 et

2018 puisque plus de la moitié des refus « familles » ne sont pas entendables. S'agit-il d'un manque de préparation/ ou d'information des ménages par les prescripteurs ou d'une exigence des ménages plus importante ? Nous ne sommes pas en mesure de le préciser.

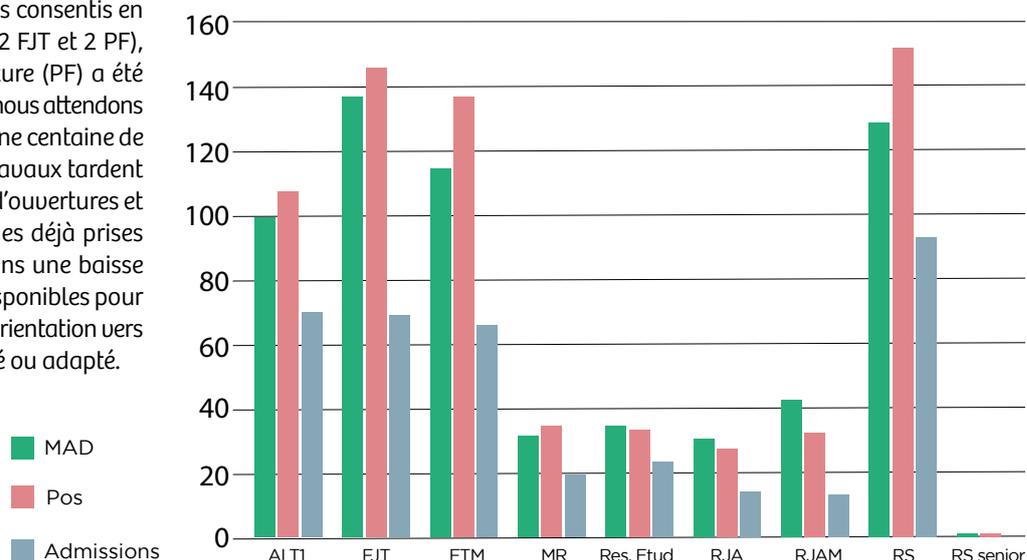
LES REFUS SUITE À ORIENTATION DES MÉNAGES VERS UNE PLACE D'HÉBERGEMENT EN 2018



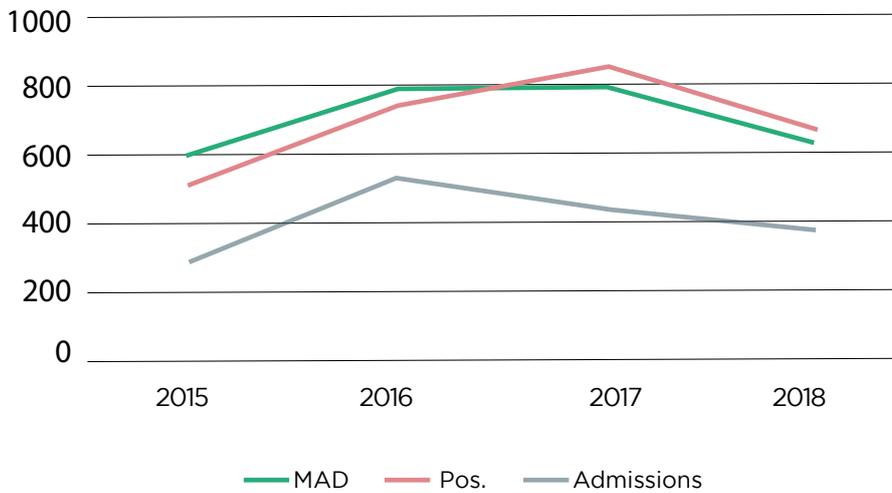
## 2. LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ/ADAPTÉ (RÉSIDENCE SOCIALE, FOYER DE TRAVAILLEURS MIGRANTS, FOYER JEUNES TRAVAILLEURS ET RÉSIDENCE JEUNES ACTIFS, PENSION DE FAMILLE ET RÉSIDENCE ACCUEIL, ALTI)

L'année 2018 n'aura pas été marquée par l'ouverture de nouvelles structures. Si nous constatons les efforts consentis en termes de réhabilitation (2 FJT et 2 PF), une seule nouvelle structure (PF) a été ouverte ex nihilo alors que nous attendons encore pour ce dispositif une centaine de places prévues dont les travaux tardent à se concrétiser. A défaut d'ouvertures et de turn-over des personnes déjà prises en charge, nous constatons une baisse significative des places disponibles pour les publics en demande d'orientation vers un logement accompagné ou adapté.

LES CHIFFRES DU LOGEMENT ADAPTÉ/ACCOMPAGNÉ PAR DISPOSITIFS EN MÉNAGES POUR 2018



**VARIATIONS DES MAD, POSITIONNEMENTS ET ADMISSIONS VERS UN LOGEMENT ADAPTÉ/ACCOMPAGNÉ 2015-18**



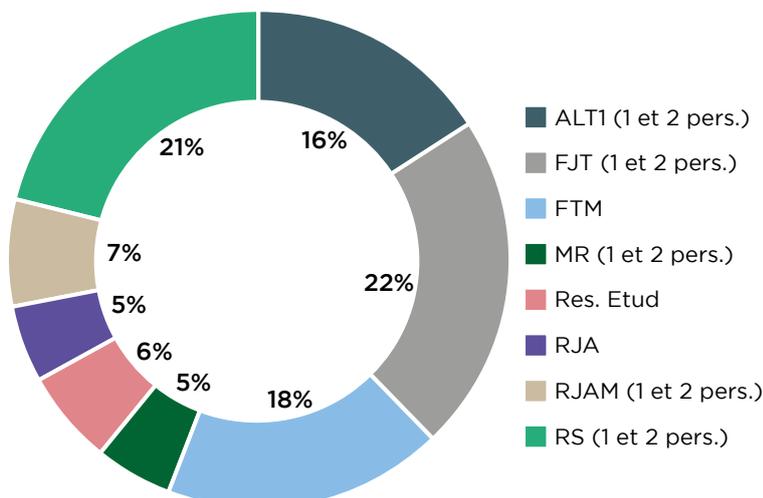
**La mise à disposition de logements adaptés/accompagnés**

**De nombreux gestionnaires, une offre très variée, des critères exigeants et des solutions pour une seule typologie de public**

2018 est la première année où le nombre de mises à disposition de logements adapté/accompagné chute. Nous constatons une forte baisse, de l'ordre de 25%, entre 2017 et 2018 et cela sans qu'aucune raison ne puisse nous être donnée par les gestionnaires, si ce n'est, contrairement aux années précédentes, un défaut d'ouverture de nouvelles structures. Cette baisse est variable selon les dispositifs. Concernant les places de RS (ex

FTM) et de FTM, les mises à dispositions auprès du SIAO 93 sont stables. Pour tous les dispositifs jeunes confondus (FJT, RJA, RJAM, Rés. Etudiantes et ALT1), la baisse est de 35%. Le faible taux d'ouverture de nouvelles places de PF n'a pas permis aux gestionnaires de couvrir la forte hausse que l'on avait connue en 2017 engendrant ainsi une baisse des mises à disposition de 55%.

**MISES À DISPOSITION DE LOGEMENTS ADAPTÉS ET ACCOMPAGNÉS EN 2018 PAR DISPOSITIFS**



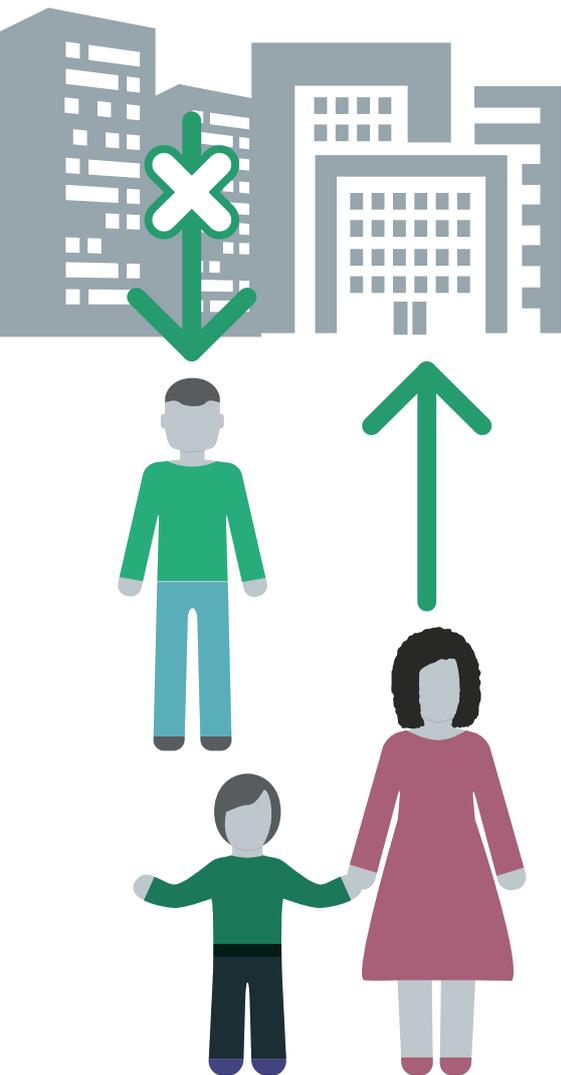
## Les positionnements des ménages sur les offres de logements adaptés/accompagnés

### Un nombre de positionnements en baisse directement lié à la baisse des propositions des gestionnaires

La baisse des mises à disposition des logements entraîne une baisse mécanique des orientations effectuées par l'équipe. Au-delà de la baisse des MAD, on constate, comme les années précédentes, qu'il est parfois difficile de trouver des candidats pour certains lots proposés, très majoritairement dans les dispositifs destinés aux jeunes. On se réjouit cependant de la hausse du nombre de candidatures issues de structures d'hébergement à destination d'un dispositif de logement pour les jeunes (FJT, RJA, RJAM et Res. Etudiantes). En effet, si ce sont toujours

les missions locales du territoire qui nous proposent le plus de candidats (43% des prescriptions), les travailleurs sociaux des structures d'hébergement nous en proposent 37%, preuve que le travail de mise en conviction quant aux orientations possibles de jeunes pris en charge a été efficace. Cela renforce notre ambition d'aller-vers les prescripteurs, et les gestionnaires en général, qui doit s'inscrire comme un axe prioritaire d'intervention malgré les moyens humains aujourd'hui insuffisants pour le mettre en œuvre. Nous avons, en 2018, proposé 662 can-

didatures aux différents gestionnaires du territoire mais notons que seuls 14% des lots nous ont permis de proposer un second candidat quand le premier ne convenait pas et seul 1% des lots a permis le positionnement d'un troisième ménage. Cela illustre la difficulté à proposer une candidature idéale pour chaque lot tout en respectant notre principe de non-concurrence entre les publics. Enfin, seuls 8% des lots MAD n'ont pas été couverts par la proposition d'un candidat par le SIAO 93 (54 logements pour 611 MAD par les gestionnaires).



## L'admission des ménages dans un logement adapté/accompagné

### Moins de logements mais aussi moins de refus

Malgré la baisse significative des admissions entre 2017 et 2018 (-17%), on note un meilleur taux d'admission sur positionnement, résultat d'une connaissance approfondie quant aux attendus des gestionnaires, mais aussi d'une meilleure préparation des personnes orientées par les prescripteurs due aux rencontres très régulières avec les chargées de mission du SIAO 93.

Les ménages admis sont majoritairement en emploi (55%) ou perçoivent des prestations en plus de leur emploi (10%). Seuls 35% des ménages admis ne perçoivent que des prestations sociales et/ou familiales. Les ressources moyennes des ménages admis sont de 851€ par mois. Ceux considérés en emploi sont à 74% d'entre eux en contrat (CDI, CDD et CDDI), quand 18% sont en formation rémunérée et 8% perçoivent de l'ARE.

Concernant les ménages admis percevant des prestations sociales et familiales, le revenu de solidarité active est fortement représenté avec près de 61% des personnes qui en bénéficient tandis que 19% perçoivent l'Allocation adulte handicapé (AAH) et enfin, 16% la Garantie jeune.

263 ménages proposés à des gestionnaires ont émis ou essuyé des refus (40% des ménages pour lesquels nous avons proposé le dossier à un gestionnaire). Il est toujours compliqué pour le service de sanctionner les refus en fonction des retours qui nous sont faits, souvent trop tardivement. Chaque refus a été suivi d'un mail au prescripteur et une suspension de la demande en attente du retour de ce mail. 17% des refus émis par les ménages ont été qualifiés de « non acceptables » par le service. On note que de nombreux dossiers qui nous sont transmis pour orientations ne sont pas actualisés puisque 14% des refus gestionnaires sont liés à leur incapacité de joindre le ménage. De même, 18% de ces refus sont liés à des ressources trop faibles ou des problèmes administratifs des candidats qui ne permettent plus l'admission au sein d'un logement accompagné ou adapté. On remarque en 2018 un raccourcissement des délais d'admission après positionnement quand nous avons connaissance de cette admission, puisqu'un ménage a un délai moyen d'attente de 20 jours entre la proposition de son dossier au gestionnaire et son entrée effective au sein de la structure.

### 3. L'INTERMEDIATION LOCATIVE : SOLIBAIL

Si l'impact du nouveau référentiel de fin 2017 demeure peu tangible statistiquement, nous pensons que celui-ci a généré moins d'iniquité pour les ménages. Il est responsable, en partie, du meilleur taux d'admission sur positionnement en lien avec l'outil mis en œuvre par la Drihl, permettant d'évaluer plus précisément les restes pour vivre (RPV) des ménages orientés. Il a en outre contribué au traitement des demandes et des retours que nous avons pu faire auprès des prescripteurs afin des les informer d'un RPV trop faible de certains ménages.

#### La mise à disposition de logements Solibail

**Un comptage des logements mis à disposition qui demeure inexact et encore trop souvent des logements qui ne sont pas ou plus disponibles**

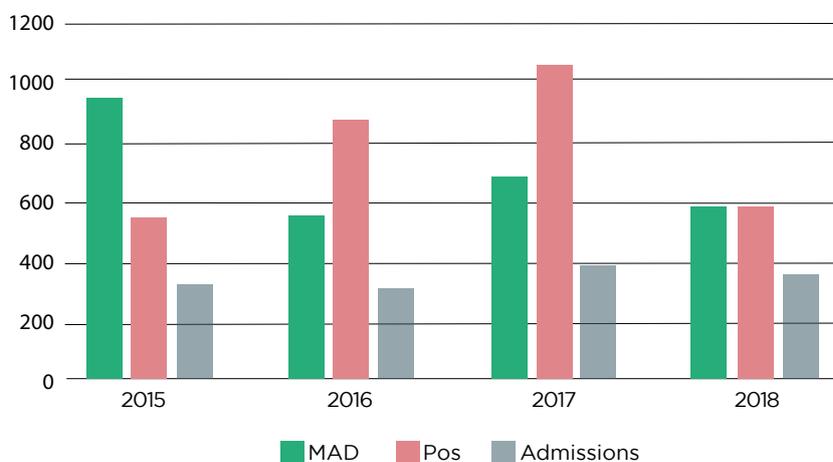
Ces mises à disposition sont toujours compliquées à comptabiliser au vu des pratiques. Nous regrettons encore cette année, et ce malgré nos multiples relances, de ne pouvoir accéder à l'application (Soliciel) utilisée par le GIP-HIS pour mettre à disposition de l'ensemble des SIAO franciliens les logements Solibail. Cet outil nous permettrait de pouvoir mieux comptabiliser les propositions faites par le GIP-HIS et réellement disponibles.

Actuellement, afin de suivre l'activité, nous considérons comme disponible un logement qui nous a été proposé par le GIP-HIS et pour lequel nous avons orienté un ménage, sachant que le logement n'est plus forcément disponible au moment du positionnement, puisque déjà mobilisé par un autre SIAO.

Nous notons une réelle amélioration de la qualité des logements proposés par les gestionnaires Solibail en lien avec une commande de l'Etat de rendre aux propriétaires les logements les plus dégradés.

Enfin, l'outil mis en œuvre par la Drihl, s'il rallonge les délais nécessaires aux positionnements, nous permet aussi de mieux appréhender les restes pour vivre des ménages que nous allons orienter. La typologie des logements mis à disposition ne varie pas entre 2017 et 2018, constituée principalement des T2 et T3 (86%)

VARIATIONS DES MISES À DISPOSITION, POSITIONNEMENTS ET ADMISSIONS AU SEIN DU SOLIBAIL 2015-18



#### Les positionnements en intermédiation locative

##### Du qualitatif au détrimment du quantitatif

On constate une baisse très importante du nombre de positionnements en 2018 par rapport à 2017. Celle-ci peut notamment être attribuée au départ d'une chargée de relogement dont le remplacement a nécessité un temps de formation important du nouveau salarié ainsi qu'à la complexité de positionnement sur des logements hors Seine-Saint-Denis.

En effet, si nous arrivons à faire admettre 67% des ménages orientés vers un logement situé en Seine-Saint-Denis, seuls 9% des ménages orientés hors département y seront admis (soit pour cause de logement déjà mobilisé par un autre SIAO, soit en raison d'un refus du ménage ou du gestionnaire).

81% des ménages dont nous avons pu traiter la demande d'orientation Solibail

percevaient des prestations sociales (avec ou sans cumul avec des revenus d'activité). La dépendance des ménages à ce type de ressources est un frein à l'orientation vers un autre département francilien au vu des délais nécessaires pour le changement d'un dossier CAF d'un territoire à un autre.

94% des logements situés en Seine-Saint-Denis et mis à disposition du SIAO 93 ont vu l'admission d'un ménage relevant du SIAO 93, 4% ont été orientés directement par le GIP-HIS dans le cadre d'un dispositif spécifique pour les réfugiés et 2% des logements ont été « récupérés » par le SIAO 75, faute de candidature adéquate.

## Les admissions en intermédiation locative

### Les logements du 93 pourvus par le SIAO 93

Si nous observons une augmentation de 5 points du taux de réussite entre positionnements et admissions, vraisemblablement due aux multiples rencontres entre la chargée de mission et les prescripteurs, mais aussi à l'étude plus poussée et systématique de l'ensemble des dossiers qui nous ont été proposés par ces mêmes prescripteurs, nous regrettons de ne pouvoir admettre plus de ménages sur l'ensemble des départements franciliens.

En effet, en 2018, seul 1% des ménages admis l'était hors de la Seine-Saint-Denis. A cela, on peut émettre plusieurs hypothèses : des logements en petite couronne moins disponibles ; des ménages à positionner pour 81% d'entre eux cumulant prestations et revenus ne nous permettant pas de leur proposer un logement hors du territoire ; des logements en grande couronne trop éloignés des lieux d'ancrage des ménages séquanodionysiens.

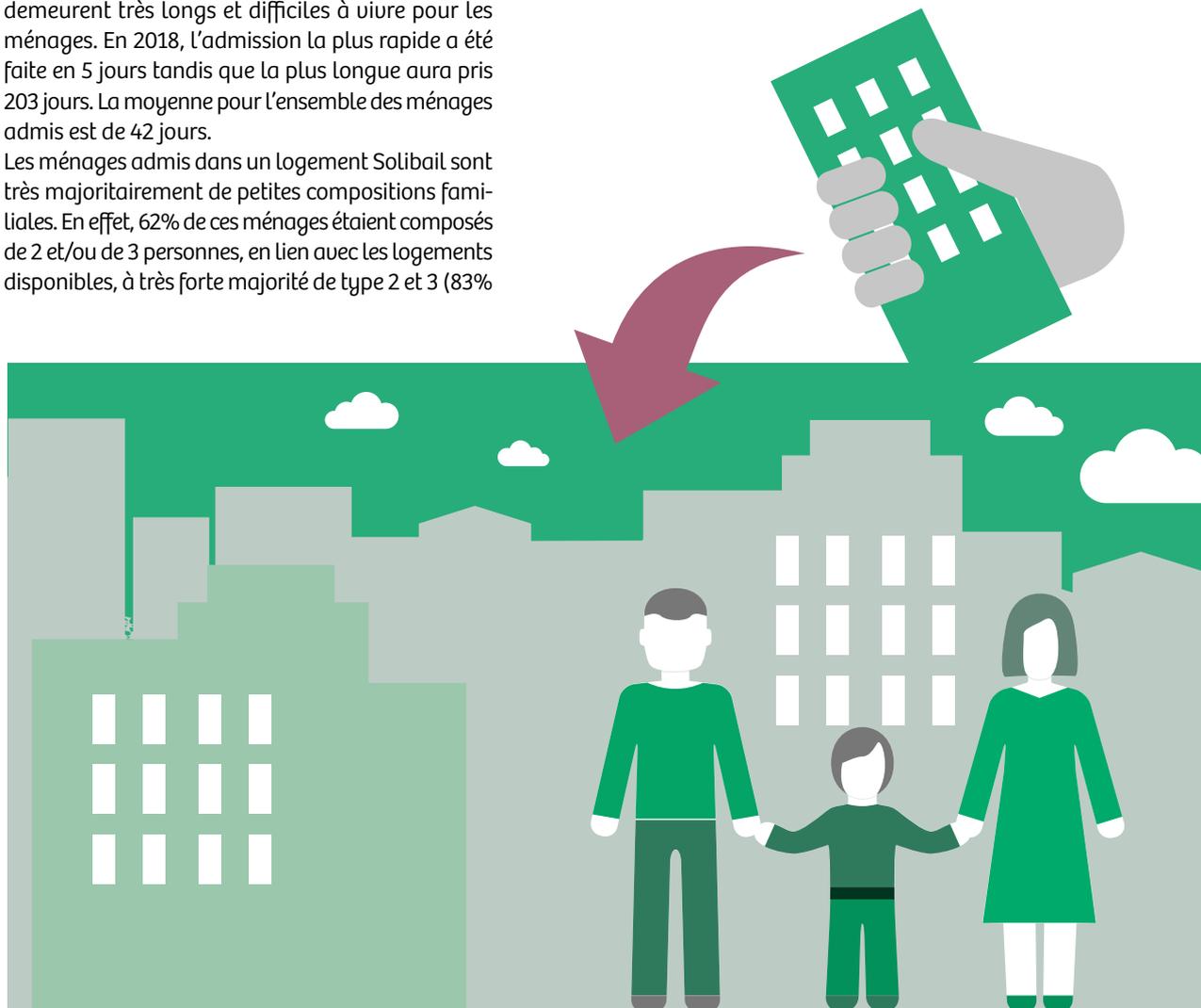
Même constat que pour les années précédentes, les délais moyens entre positionnements et admissions demeurent très longs et difficiles à vivre pour les ménages. En 2018, l'admission la plus rapide a été faite en 5 jours tandis que la plus longue aura pris 203 jours. La moyenne pour l'ensemble des ménages admis est de 42 jours.

Les ménages admis dans un logement Solibail sont très majoritairement de petites compositions familiales. En effet, 62% de ces ménages étaient composés de 2 et/ou de 3 personnes, en lien avec les logements disponibles, à très forte majorité de type 2 et 3 (83%

de T2 et T3). Les familles monoparentales sont elles aussi surreprésentées (65% des ménages admis pour 35% de couples et couples avec enfants).

En 2018, un ménage admis au sein d'un logement Solibail percevait en moyenne 1 491€/mois de ressources. 20% d'entre eux ne percevaient que des prestations familiales, 20% ne percevaient pas du tout de prestations familiales et n'avaient donc que des revenus liés à l'emploi ou à la formation professionnelle et 80% cumulaient revenus et prestations.

79% des ménages admis relevaient précédemment d'une prise en charge soit en hôtel 115 soit en structure de la veille saisonnière, 18% de structures d'hébergement et de logement adapté/accompagné et 3% bénéficiaient uniquement d'une reconnaissance Daho (uniquement puisque certains ménages pris en charge au sein d'une structure ou par le 115 peuvent être reconnus Daho mais on ne prendra pas ce critère en compte car moins favorable au ménage lors du positionnement).



# PERSPECTIVES

Dans le cadre de la nouvelle organisation d'Interlogement93, et plus particulièrement du SIAO 93, les services tels qu'ils sont actuellement présentés (urgence, insertion et habitat) vont être fortement remaniés en 2019.

Le SIAO 93 se verra ainsi doté d'un service logement intégrant l'ensemble des parties prenantes du logement adapté, accompagné, de l'intermédiation locative et du logement social pérenne. Ce nouveau service accueillera les 2 postes d'agents administratifs transformés en postes supplémentaires de chargées de relogement, les 4 chargées de relogement et les 2 chargées de missions qui animent et orientent actuellement vers les différents dispositifs. Un troisième poste de chargé de mission doit être créé dans le cadre de l'activité liée au Logement d'abord notamment. L'objectif pour le SIAO 93 est de pouvoir fournir à l'ensemble des ménages via leurs prescripteurs une plateforme « logement » en capacité de leur proposer la solution la plus rapide et en adéquation avec leurs besoins et capacités.

Ce service logement se dotera d'un outil performant afin d'optimiser l'ensemble de ses procédures et pouvoir répondre toujours plus efficacement à l'ensemble des prescripteurs et gestionnaires avec lesquels nous travaillons quotidiennement.

Dans cette même optique, la concertation territoriale logement, équivalent de la commission partenariale d'orientation, rejoindra courant 2019 le panel des instances de concertation du SIAO 93 et traitera spécifiquement des questions que se posent les prescripteurs concernant l'accès et le maintien dans le logement ; que celui-ci soit adapté, accompagné en intermédiation locative ou pérenne.

L'année 2019 sera aussi celle de la concrétisation du travail mené avec l'UT-Drihl 93 concernant les conventions tripartites entre les associations gestionnaires de dispositif d'hébergement/logement, le SIAO 93 et leur financeur. Ces conventions doivent permettre à tous de bien connaître le fonctionnement de chacun dans un souci de transparence et de compréhension mutuelle.

Nous apprenons par ailleurs, au moment de l'écriture de ce rapport d'activité, avec un certain enthousiasme, la reprise des discussions concernant le plan de traitement des foyers de travailleurs migrants séquanodionysiens, après plusieurs années d'abandon. Espoir nous est donc donné que cette forme d'habitat puisse de nouveau retrouver son caractère décent et humain.

Enfin, la mise en œuvre du Logement d'abord commence à faire apparaître ses effets. Outre le dispositif Logement d'abord porté par Interlogement93 et le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis (voir page 75), les nouvelles captations Solibail reprennent fortement en Seine-Saint-Denis (une hausse annoncée de près de 50% des logements Solibail entre 2019 et 2022). De même, deux nouveaux dispositifs en lien avec les gestionnaires Solibail séquanodionysiens sont mis en œuvre à titre expérimental :

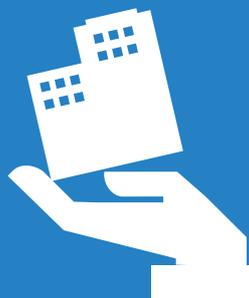
- Solipex, réservé aux ménages dont l'expulsion locative devrait prochainement avoir lieu et pour lequel un passage par la mise à l'abri paraît inévitable ;
- Solibail hôtel Conseil départemental, pour les ménages pris en charge en hôtel par le Conseil départemental 93 et qui devaient jusqu'alors avoir une reconnaissance Daho pour être orientés vers le Solibail.

# Logement

---



**917**  
DEMANDES  
DE RELOGEMENT TRAITÉES



**883**  
PROPOSITIONS  
DE LOGEMENT

**102**  
MÉNAGES  
ACCOMPAGNÉS  
DANS LE LOGEMENT



**337**  
MÉNAGES  
RELOGÉS



**96**  
DOSSIERS  
EN ATTENTE  
D'UNE RÉPONSE CAL

**104**  
MÉNAGES  
ACCOMPAGNÉS  
VERS LE LOGEMENT



**130**  
DIAGNOSTICS  
AVDL



**61%**  
DES MÉNAGES  
ENREGISTRÉS  
DANS SYPLO  
SONT EN CDI

# LE LOGEMENT EN

# 2018

**A**DN de l'association Interlogement93, le service accès logement a, jusqu'en 2015, eu pour mission d'accompagner les structures adhérentes dans la constitution des dossiers de logement social pérenne des ménages accompagnés. En 2017, le service accès devient un service à part entière du SIAO 93 avec un changement d'échelle important puisque devant répondre à l'ensemble des prescripteurs du territoire qui accompagnent les publics prioritaires du SIAO 93. La mise en œuvre du protocole Syplo-SIAO mi-2017 vient préciser les missions des services accès logement des SIAO franciliens, à savoir : vérifier leur éligibilité et enregistrer les ménages prioritaires, du fait de leur prise en charge par l'Etat, dans le Système priorité logement (Syplo) de la Préfecture. Le SIAO 93 devient alors la passerelle entre les prescripteurs accompagnants, les ménages prioritaires et le bureau d'accès logement (BAL) de l'UT-DRIHL93 qui propose la majorité des logements aux ménages (devant Action logement et les collectivités locales).

Si nos missions se clarifient, le cadre législatif de l'accès au logement social se complexifie avec l'application des lois Alur, Elan et Egalité-citoyenneté.

La mise en œuvre du protocole Syplo reste complexe en Seine-Saint-Denis du fait d'un nombre important de ménages pris en charge par l'Etat ne bénéficiant pas d'une intervention sociale en maîtrise des notions du prêt au relogement, voire n'ayant tout simplement pas accès à un travailleur social. C'est bien au vu de ces éléments que la réorganisation du service Accès logement a été pensée en 2018 afin de proposer une plateforme de six chargées de relogement et deux chargées de mission ayant une connaissance fine de tous les dispositifs « logements »

et non plus uniquement de l'accès au logement social pérenne. L'objectif de la plateforme est de proposer aux prescripteurs la meilleure solution pour les personnes accompagnées et d'élargir le champ des possibles. En effet, face à une multiplication des dispositifs et de leurs spécifications, dans un contexte de pénurie de places tant d'hébergement que de mise à l'abri de plus en plus importante, le SIAO doit rationaliser ses réponses afin d'optimiser les parcours dont il est garant.

L'année 2018 a aussi vu le départ en fin d'année de l'une des trois chargées de relogement qui a engendré des retards dans les enregistrements Syplo et n'a pas permis d'assurer, pour toutes les structures nous en faisant la demande, un enregistrement sous 48 heures. Une nouvelle chargée de relogement a rejoint l'équipe début 2019.

2018 ne nous aura pas permis de mieux mobiliser les outils développés par l'Etat, que ce soit le Syplo avec lequel nous travaillons quotidiennement ou le Système national d'enregistrement (SNE) pour lequel nous n'avons toujours pas les accès pourtant annoncés en 2017. Malgré nos demandes répétées d'accès et de formation, nous utilisons le Syplo sans en maîtriser tout le potentiel tant sur l'observation sociale que sur l'identification des besoins des ménages.

# L'ACCES AU LOGEMENT

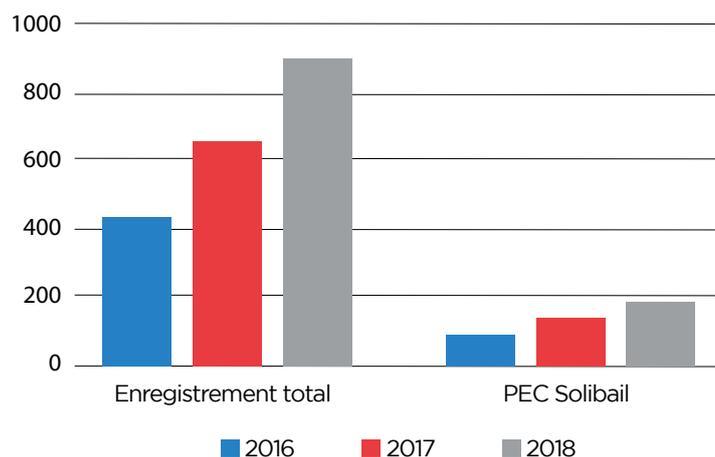
## 1 L'IDENTIFICATION DES PUBLICS PRIORITAIRES

En 2018, le service accès a encore amélioré de manière significative le nombre de dossiers enregistrés dans l'application Syplo. En effet, ce ne sont pas moins de 846 enregistrements complets et 71 enregistrements partiels (demandeurs enregistrés par un autre service dans Syplo) qui ont été réalisés.

Si l'objectif établi par l'UT-Drihl fixé à 48h de délai entre réception d'une demande et l'enregistrement effectif dans Syplo a été atteint durant les trois premiers trimestres, le départ d'une chargée de logement a généré un retard dans ces enregistrements au 4<sup>e</sup> trimestre, qui a pu être résorbé lors du premier trimestre 2019.

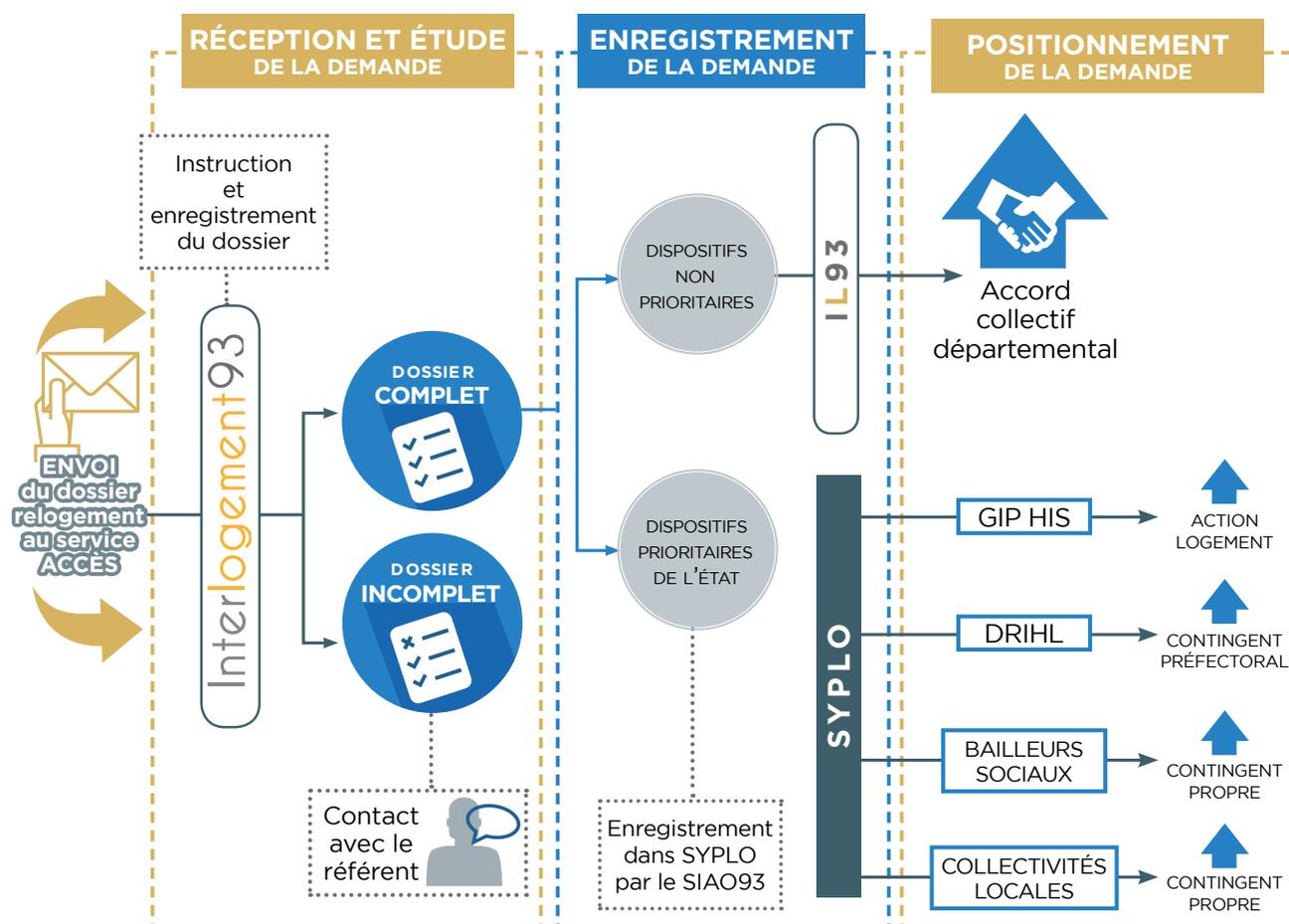
La hausse importante d'enregistrements de ces deux dernières années (+ 50% entre 2016 et 2017 et + 38% entre 2017 et 2018) nous semble être le signe d'une meilleure compréhension des mécaniques de l'accès au logement social pérenne par les acteurs de terrain.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MÉNAGES ENREGISTRÉS DANS SYPLO 2016/17/18



### LE SCHÉMA DE L'ACCÈS AU LOGEMENT DES DEMANDEURS PRIORITAIRES EN 2018

CE SCHÉMA A VOCATION À ÊTRE MODIFIÉ COURANT 2019

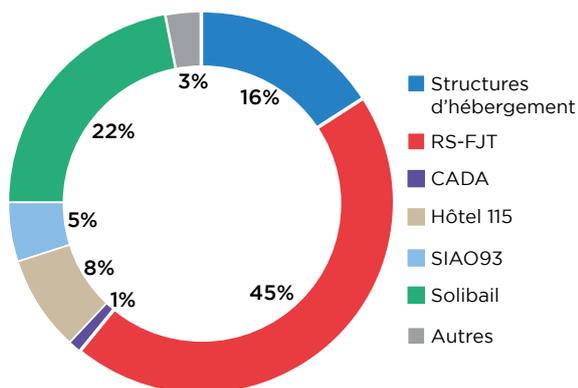


## 2. LES PUBLICS PRIORITAIRES ENREGISTRÉS DANS SYPLO

Sans surprise, la typologie majoritaire de ménages pour lesquels une demande d'enregistrement dans Syplo a été faite demeure celle des personnes isolées, puisqu'elle représente 52% des demandeurs. Les familles monoparentales représentent 31% des demandeurs et enfin les couples et les couples avec enfants représentent 17% d'entre eux.

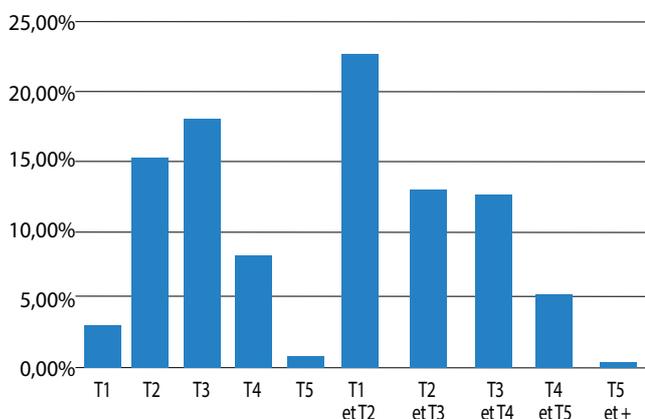
Cette forte représentation des personnes isolées est directement liée au poids de ce type de prises en charge dans la structuration de l'offre d'hébergement-logement. En effet, si l'application Syplo ne nous permet pas d'avoir une vision détaillée pour chaque structure nous faisant les demandes d'enregistrement, elle nous permet d'avoir une vision globale du type de prise en charge des ménages en attente de relogement.

**TYPE DE PRISE EN CHARGE DES PUBLICS ENREGISTRÉS DANS SYPLO EN 2018**



Toujours lié aux types de structures et donc de typologie de public accueilli, les typologies de logements demandés sont majoritairement de petits logements puisque 72% de celles-ci sont de type 3 ou inférieurs.

**TYPLOGIES DES LOGEMENTS DEMANDÉS EN 2018**



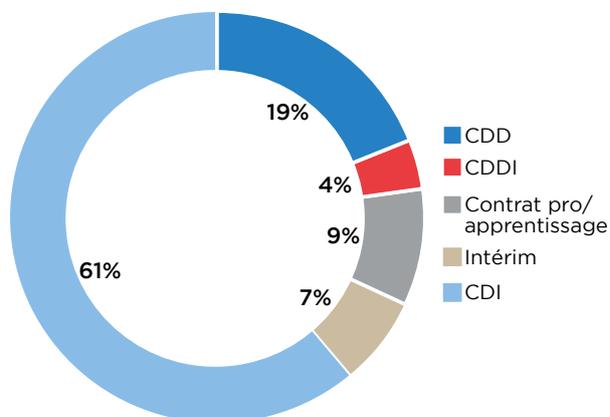
Si la notion du « prêt au relogement » n'est pas commune à tous les prescripteurs en Seine-Saint-Denis, un des critères majoritairement retenu est celui de l'emploi puisque 75% des ménages enregistrés dans Syplo apparaissent au moment de cet enregistrement comme éligibles à une proposition via la contingence d'Action logement.

Les ressources moyennes des demandeurs s'élèvent à 1 250€ mensuel. Si l'on met en relation ce « fort » niveau moyen de ressources avec le profil majoritairement isolé des ménages en demande, on retrouve à nouveau la prévalence des situations d'emploi sur les autres.

Parmi les demandeurs, le type d'emploi majoritaire est pérenne puisque plus de 60% des ménages en emploi travaillent dans le cadre d'un contrat à durée indéterminée. Cela étant dit, il est important de noter que nous n'avons connaissance que de 41% de CDI à temps plein, que 30% le sont à temps partiel et que nous n'avons pas d'information quant au temps de travail réel pour 28% des demandeurs nous informant d'un emploi en CDI.

Toujours en lien avec cette notion du « prêt au relogement » conditionné par l'emploi, les prescripteurs nous adressent les demandes d'enregistrement dès lors que les ménages sans emploi accèdent à celui-ci. En effet, seuls 10% des ménages inscrits dans Syplo nous fournissaient un avis d'imposition N-1 avec des revenus indiqués et moins de 8% pour l'année N-2.

**TYPES DE CONTRATS DE TRAVAIL DES DEMANDEURS EN 2018**



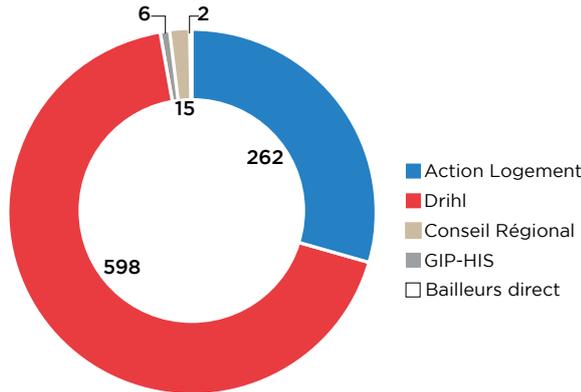
Si 75% des ménages sont en emploi, une majorité d'entre eux cumulent également des prestations sociales et familiales. Pour 25% de ces familles, les prestations sociales et familiales constituent leur unique source de revenus.

Si le caractère prioritaire et urgent du relogement des ménages mis à l'abri ou pris en charge en structure est sanctionné via l'application Syplo, on note que seuls 23% des ménages enregistrés ont aussi porté leur demande dans le cadre du droit commun via une demande reconnaissance de ce caractère auprès de la Commission de médiation DALO (Comed). Au 31 décembre 2018, nous notons que seul 1% des demandeurs enregistrés dans l'année a été au bout de la démarche de droit commun avec une décision positive rendue par le tribunal administratif et encore en attente d'un relogement. Par ailleurs, la Comed du 93 ne reconnaît plus le caractère prioritaire et urgent du relogement de ménages déjà enregistrés dans Syplo ou susceptibles de l'être, au mépris de la loi.

### 3. LES PROPOSITIONS DE LOGEMENTS

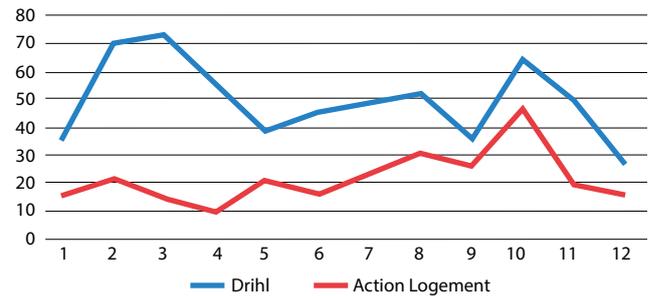
883 propositions ont été faites et portées à notre connaissance (l'application Syplo ne nous permet pas de voir l'ensemble des propositions qui auraient pu être faites par des gestionnaires/bailleurs n'utilisant pas l'application Syplo mais uniquement le SNE).

ORIGINE DES PROPOSITIONS DE LOGEMENT



Si 75% des demandeurs sont en emploi, on peut noter que la grosse majorité des propositions de logements sont faites par l'UT-Drihl suivie par Action logement. Les collectivités locales et les bailleurs tardent à entrer dans cette dynamique. On peut espérer que la mise en œuvre de la loi Égalité Citoyenneté aboutisse effectivement au fait que l'ensemble des réservataires relogent des publics prioritaires à hauteur de 25% de leurs contingences hors quartier politique de la ville (QPV), mais nous en sommes encore bien loin.

ÉVOLUTION DES PROPOSITIONS SUR L'ANNÉE

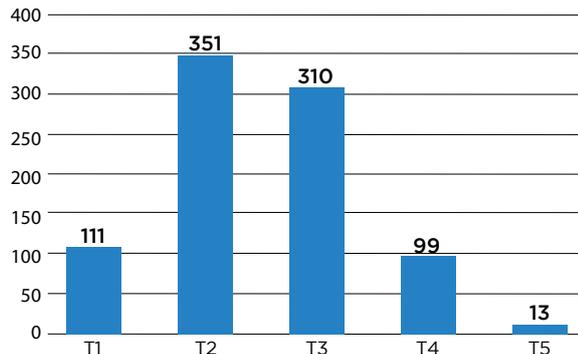


### 4. L'ADÉQUATION PROPOSITIONS VS DEMANDEURS

Ce sont encore les grandes compositions familiales les plus touchées par le manque de propositions de logements puisque si les typologies de logements demandées de type 3 et inférieur

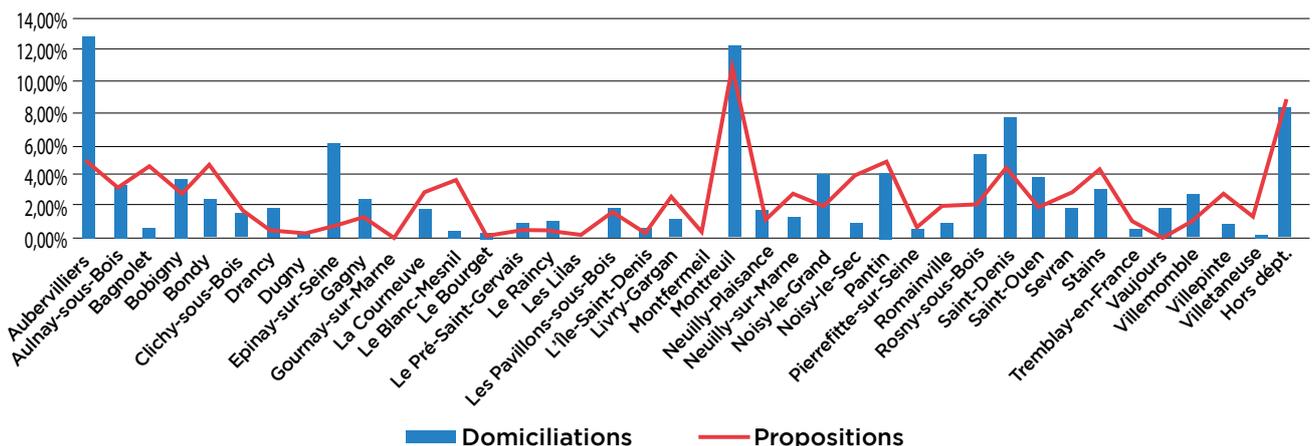
représentent 72% de la demande, seuls 13% de logements proposés sont de type 4 ou plus (pour plus de 25% de la demande concernée).

TYPOLOGIE DES LOGEMENTS PROPOSÉS



Si l'on observe une certaine corrélation entre propositions de logement et domiciliation des personnes en demande de logement, il apparaît un déficit important de propositions dans certains territoires comme Aubervilliers, Epinay-sur-Seine ou Saint-Denis. En effet, de nombreux ménages sont mis à l'abri, hébergés ou logés temporairement sur ces communes et souhaitent s'y maintenir mais ces communes n'ont pas forcément l'offre de logement suffisante ou adaptée pour le permettre.

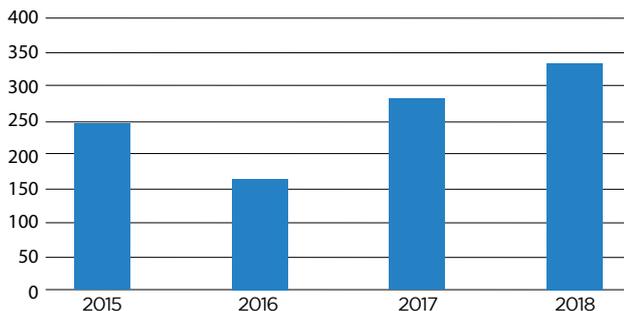
ADÉQUATION DOMICILIATIONS DES MÉNAGES ET PROPOSITIONS DE LOGEMENTS EN 2018



## 5. LE RELOGEMENT DES DEMANDEURS

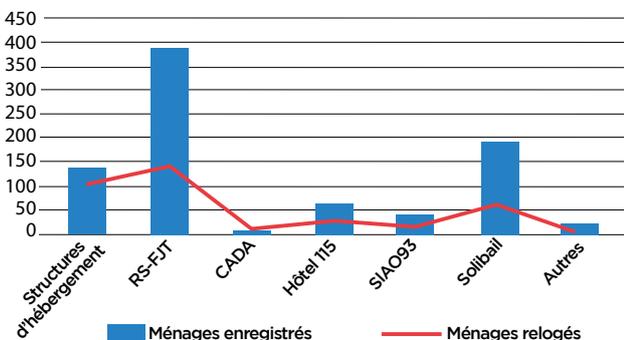
337 ménages enregistrés par le service ont été relogés en 2018 et 96 dossiers étaient encore à l'étude ou présentés en commission d'attribution au 31 décembre sans retour de ces études et présentations, soit une hausse du nombre de relogement de 20% entre 2017 et 2018.

EVOLUTION DES ACCORDS CAL DES PUBLICS ENREGISTRÉS DANS SYPLO

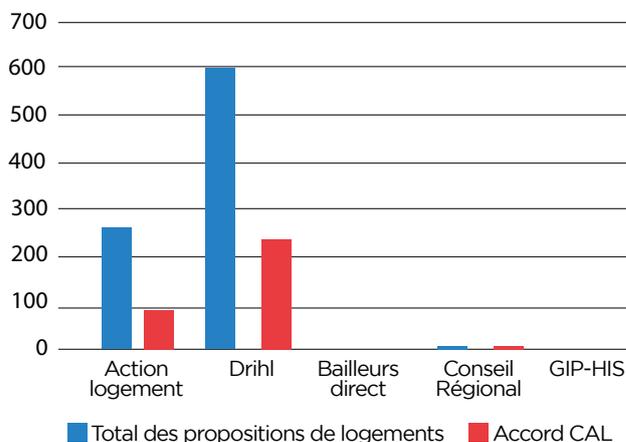


Logiquement, les ménages les plus relogés sont ceux qui ont été le plus enregistrés dans l'application Syplo (sortants de RS-FJT ou de Solibail) avec une attention supplémentaire particulière de la Drihl et du SIAO pour les sortants de structures d'hébergement.

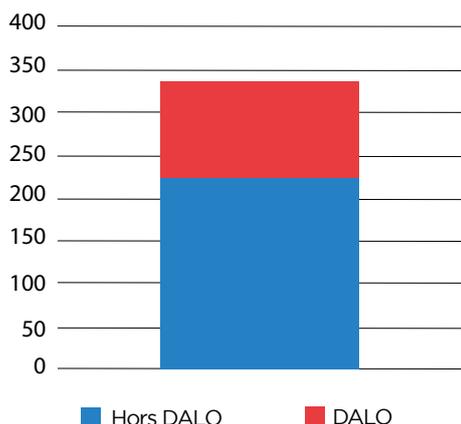
TYPE DE PEC DES MÉNAGES AVANT RELOGEMENT



PART DES ACCORDS CAL PAR PARTENAIRES LOCATIFS



PART DES MÉNAGES DALO DANS LES RELOGEMENTS

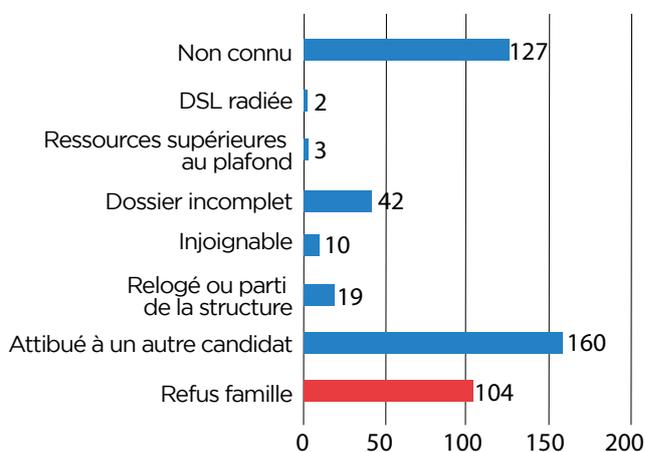


## 6. LES REFUS

883 logements ont été proposés et seulement 337 ménages ont été relogés. Le principal motif de cet écart important est dû à la méthode actuellement utilisée par l'UT-Drihl qui consiste à positionner 2 à 3 candidats sur chaque proposition de logement. On regrette le manque d'information plus précise quant aux motifs de refus (non communiqués). Nous regrettons aussi la sous-utilisation de l'application Syplo qui devrait nous permettre d'exporter les informations nécessaires au bon traitement des dossiers.



MOTIFS DES REFUS



## II. ACCOMPAGNEMENT VERS ET DANS LE LOGEMENT

Dispositif initié et soutenu par l'Etat, L'AVDL se conçoit comme une intervention socio-éducative spécifique autour de la thématique du logement. La durée des accompagnements « vers » ou « dans » est de 3 à 6 mois renouvelables.

Celui-ci est destiné aux ménages mis à l'abri par le 115 93, ou sortant de structures d'hébergement (AVDL dans uniquement).

L'équipe AVDL est constituée de 4 travailleurs sociaux dont 2 sont mis à disposition par les associations Amicale du Nid 93, et Empreintes. Plusieurs

recrutements en CDD ont été nécessaires pour assurer l'activité en l'absence de certain salarié. Notre réactivité, ainsi qu'une bonne collaboration avec Empreintes nous a permis néanmoins d'assurer 3.98 ETP sur les 4 initialement prévus.

Le mode opératoire de l'AVDL est adossé à un référentiel national. La démarche débute avec la réalisation d'un bilan diagnostic qui permet de déterminer avec le ménage demandeur les axes de l'accompagnement qui seront nécessaires pour intégrer ou se maintenir dans un logement.

**130**  
DIAGNOSTICS  
réalisés  
en 2018



### 1. LES MESURES « VERS » LE LOGEMENT

L'accompagnement AVDL « Vers » consiste notamment en :

- Un travail d'aide à la définition du projet logement incluant la prévention du refus de propositions logement
- Un soutien à la constitution du dossier logement
- Une préparation au futur statut de locataire

Au cours de l'accompagnement, si la situation de la famille est encore fragile ou nécessite des démarches retardant de plusieurs mois la préparation d'un dossier logement complet, une orientation logement intermédiaire est proposée, dans un objectif de fluidité des dispositifs d'urgence.

**104**  
MESURES  
« Vers »  
Le Logement  
(+24% par  
rapport à 2017)

### 2. LES MESURES « DANS » LE LOGEMENT

L'accompagnement AVDL « Dans » consiste principalement en :

- Un soutien à l'emménagement de la famille, notamment par le portage de dossiers FSL/CAF
- Une aide à la prise de repères, dont l'identification des services publics de proximité
- Un travail d'éducation budgétaire
- Un travail d'éducation sur la notion de savoir habiter

Si des freins conséquents apparaissent au cours de l'accompagnement « dans » le logement, la mise en place de modalités d'intervention plus adaptées peuvent être sollicitées par le travailleur social (MASP, ASLL, Curatelle, etc..) qui pourra se retirer une fois le relais pris avec le nouvel intervenant.

La demande de mesure « dans » a fortement augmenté cette année. Un phénomène qui s'explique en partie par une information accrue des partenaires sur les dispositifs existants, mais aussi en raison d'une demande croissante des bailleurs qui souhaitent sécuriser les attributions.

Cette augmentation a eu un impact sur le type de ménage suivi. Ainsi, si l'on considère les nouveaux ménages suivis en 2018, le nombre de personnes seules (H/F) a doublé, passant de 18 à 36 personnes en 2018. Un chiffre légèrement supérieur au nombre de personnes seules avec enfant, passant à 31.

**102**  
MESURES  
« Dans » le  
Logement  
(+ 200% par  
rapport à 2017)



# PERSPECTIVES

2019 verra la création d'un service unique « logement », au sein du pôle Accompagnement social et accès au logement, permettant d'offrir un panel de réponses plus vaste (logement adapté, accompagné, en intermédiation locative, de droit commun...) et un traitement des demandes plus rapide à l'ensemble des prescripteurs et des gestionnaires du territoire. L'apport d'un outil commun au traitement de toutes les demandes de logement nous permettra d'assurer aux ménages les plus précaires des orientations adaptées et, nous l'espérons, encore plus efficaces.

**N**os efforts organisationnels risquent d'être mis à mal au vu des premiers éléments apportés par la mise en application des nouveaux textes législatifs concernant l'accès au logement. Nous comprenons le besoin de mixité sociale pour l'ensemble du territoire métropolitain et nous accueillons avec un certain enthousiasme l'obligation pour les commissions d'attribution de logement (CAL) d'une plus grande transparence mais nous nous inquiétons fortement des conséquences de ces nouvelles lois. En effet, l'obligation de reloger les ménages les plus pauvres (1<sup>er</sup> quartile de la population) uniquement au sein des quartiers hors quartiers politique de la ville (QPV)<sup>1</sup>, alors que ceux-ci représentent plus de 40% du territoire séquanodionisien et concentrent la quasi-totalité des PLAI (les logements sociaux les moins chers), nous fait penser à une difficulté encore supplémentaire pour le relogement de ces publics. Si, dans les textes, il était possible pour une conférence intercommunale du logement (CIL), dans le cadre de leur convention intercommunale d'attribution (CIA) devenue obligatoire, de discuter une baisse significative des loyers des PLAI-PLUS ou des PLS sans prendre en compte le financement de la construction de ces logements, il n'y fait aucunement sanction dans les deux CIA que nous avons pu lire à l'heure de la parution de ce rapport d'activité.

De plus, nous estimons inévitable la fin des accords collectifs départementaux, ce qui de fait exclurait certains publics non reconnus comme prioritaires (Art. L 441 CCH) à l'accès au logement, publics qui se verraient alors dans l'obligation d'intégrer un parcours « classique » de mise à l'abri et de prise en charge en structure d'hébergement afin d'être reconnus « prioritaires » à l'accès au logement tel que vu par l'Etat.

Malgré ces inquiétudes légitimes, 2019 voit la mise en œuvre de plusieurs dispositifs qui nous paraissent tout à fait positifs pour certains publics :

- L'AVDL en résidence sociale en collaboration avec l'association Coallia et l'UT-DRIHL.  
Les objectifs : faciliter l'accès au relogement de ces personnes souvent logées depuis de trop longues années et essayer d'accompagner ce gestionnaire vers une meilleure maîtrise de l'accès au logement pour les publics qu'il accueille au sein de ses résidences ;
- L'AVDL prévention des expulsions, travail collaboratif entre l'Etat, l'Adil 93 et Interlogement93 afin de maintenir les locataires endettés au sein de leur propre logement. L'objectif : Réduire le nombre d'expulsions locatives au sein du département métropolitain le plus touché par ce phénomène ;
- La suite des expérimentations Solibail dans le cadre de la mise en œuvre accélérée de la politique du Logement d'abord.

Au regard des chiffres de ce rapport d'activité, nous avons pleinement conscience qu'un effort collectif important devra être consenti pour fluidifier vers le logement l'ensemble des dispositifs de prise en charge proposés par le SIAO 93 et ce, via des formations plus efficaces sur la notion du « prêt au relogement » et sur l'importance de l'actualisation des éléments d'informations sanctionnés dans le SI-SIAO et la demande de logement social.

<sup>1</sup> La moyenne régionale du nombre d'habitants en QPV est de 13% quand il s'agit de 37% des habitants de La Seine-Saint-Denis, ce qui représente 23% des QPV de la région Ile-de-France

# SOMMAIRE

## LES DISPOSITIFS hors SIAO

---

1. OPÉRATEUR SOLIBAIL 71
2. LES DISPOSITIFS  
D'ACCOMPAGNEMENT  
SOCIAL  
LIÉ AU LOGEMENT 73
3. LE LOGEMENT  
D'ABORD 75

# OPÉRATEUR SOLIBAIL

Depuis 2009, le dispositif Solibail permet d'offrir, au sein du parc privé, des logements temporaires à des publics fragilisés en attente d'une offre de logement social. La prise en charge par Interlogement93 de la gestion locative du parc et de l'accompagnement social lié au logement permet aux ménages hébergés d'être accompagnés et soutenus vers un relogement.

Le parc Solibail représente 175 logements en gestion et fait l'objet, dans le cadre de l'accompagnement social, d'un découpage géographique sur 5 secteurs dans le département.

En 2018, nous avons recensé 702 visites à domicile réalisées par les référents sociaux contre 608 en 2017, une hausse qui s'explique notamment par le recrutement d'un ETP affecté à la mission.

Les rendez-vous de suivi au bureau ont augmenté considérablement, à savoir 786 rencontres contre 640 en 2017.

Les interventions à domicile ont notamment permis de renforcer le lien avec d'une part, les ménages hébergés (aide à la gestion budgétaire, aide à la gestion de la vie quotidienne, aide à l'accès et rétablissement des droits, aide à l'intégration dans l'environnement...) et d'autre part, avec la gestion locative (aide à l'appropriation du logement, gestion des réclamations locatives et/ou techniques, gestion des sinistres, explications sur les charges locatives liées au logement...).

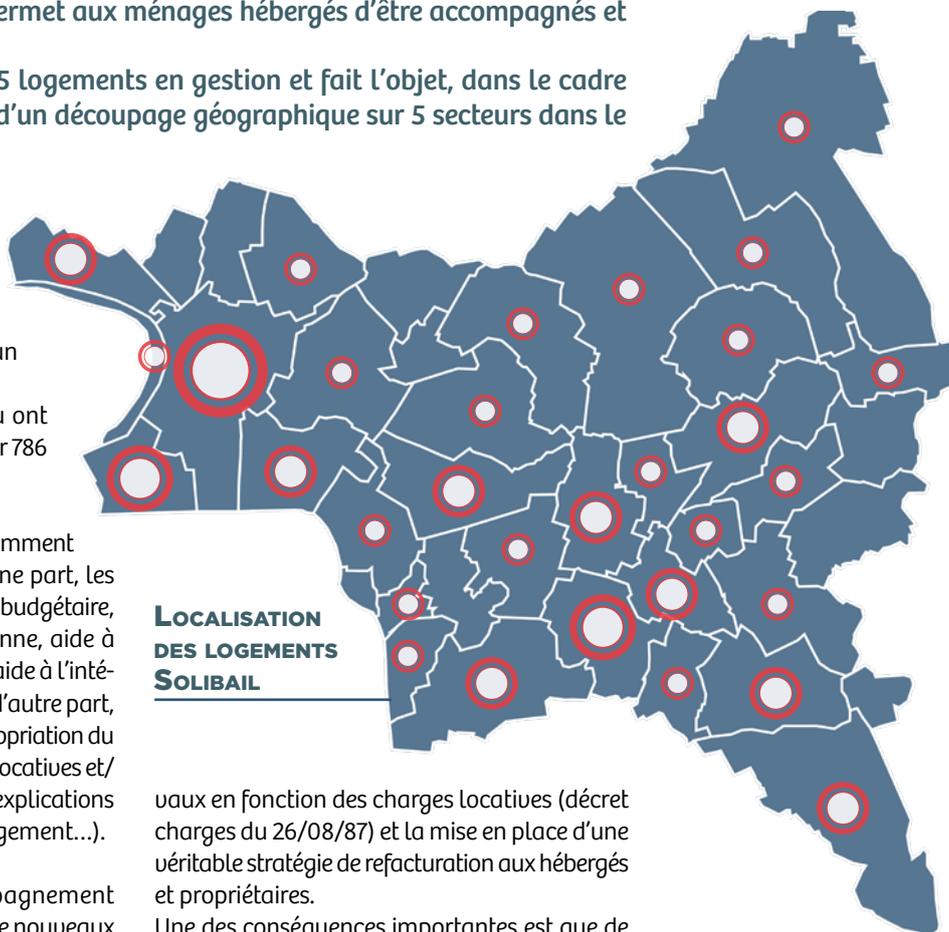
Le rapprochement entre l'accompagnement social et la gestion locative au sein de nouveaux bureaux a été important afin de lutter activement contre les impayés, de prendre en charge plus rapidement les réclamations locatives et/ou techniques (logements dégradés, lutte contre la vacance) et de préparer l'entrée et la sortie des ménages hébergés.

Les travaux de remise en état des logements (entretien courant et travaux états des lieux) représentent un montant global travaux de : 95 770€, soit une diminution de 57.70 % du montant global des travaux engagés en 2017 (165 952€).

A déduire sur les 95 770€, le coût de l'entretien courant refacturé aux propriétaires et/ou aux hébergés est de : 48 181€.

- Refacturation des travaux aux propriétaires : 16 635€
- Refacturation des travaux aux hébergés : 31 546€

La diminution du coût de l'entretien courant depuis plusieurs années s'explique par la volonté d'Interlogement93 d'identifier la nature des tra-



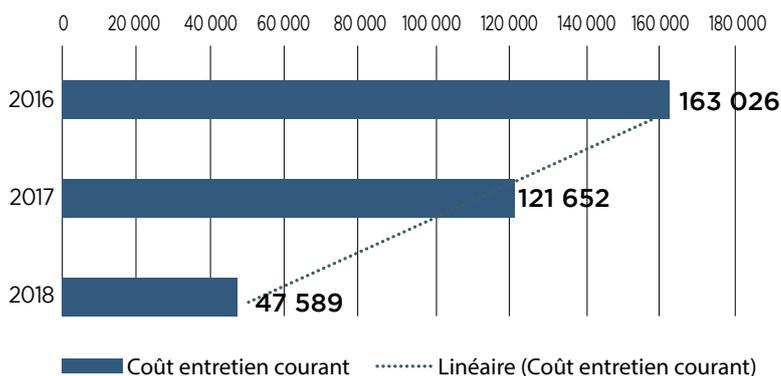
voux en fonction des charges locatives (décret charges du 26/08/87) et la mise en place d'une véritable stratégie de refacturation aux hébergés et propriétaires.

Une des conséquences importantes est que de nombreux propriétaires et hébergés font les travaux directement par des entreprises de leur choix.

Cette dynamique est parfois difficile à mettre en place et peut nous conduire à demander à la Drihl, la résiliation d'un contrat de location avec un propriétaire qui refuse de faire des travaux.



## ÉVOLUTION DU COÛT DE L'ENTRETIEN COURANT\*



\*à la charge d'Interlogement93 après déduction de la refacturation aux propriétaires et hébergés.

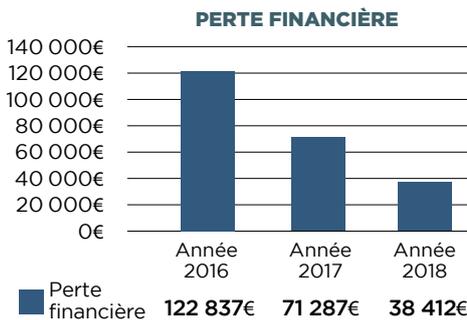
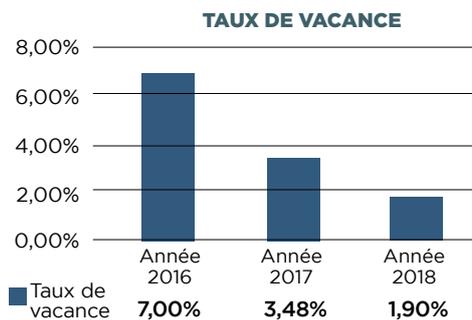
## Vacance des logements

Le taux de vacance des logements dans le parc est en baisse depuis 2016 :

- **Exercice 2016** : moyenne de 7% de vacance ;
- **Exercice 2017** : moyenne de 3,48% de vacance ;
- **Exercice 2018** : moyenne de 1,90% de vacance.

*\*La vacance est fonction du taux de vacance en jour / total jour loyer.*

La baisse de la vacance dans le parc Solibail se traduit par une diminution importante de la perte financière (=loyer et charges payés aux propriétaires) : 38 412 € pour l'exercice 2018 contre 71 287 € en 2017 et 122 837 € en 2016.



### 42 logements ont été vacants en 2018, contre 52 en 2017, dont :

- 33 logements avec une vacance de moins de 30 jours, contre 25 pour l'exercice 2017 (pour ces logements : refinancement du coût réel de la perte vacance par la Drihl) ;
- 9 logements au-delà de 30 jours, contre 27 pour l'exercice 2017.

Cela signifie que nous respectons davantage les délais de mise en location entre deux ménages selon les directives de la Drihl (moins de 30 jours), lors de la captation des logements et que nous avons réussi à organiser le service afin de répondre rapidement aux états des lieux sortants et anticiper les travaux de remise en état dans les logements. Cette dynamique se traduit par une baisse importante de la vacance à plus de 30 jours.

Il faut noter que la vacance à plus de 30 jours est consécutive aux restitutions des logements aux propriétaires (travaux importants de remise en état, délai de préavis...) et aux logements repris dans le cadre des expulsions réalisées (délai de reprise, travaux...).

## Accompagnement social

La durée moyenne de l'accompagnement est de 44 mois. Cet allongement de la durée de l'accompagnement s'explique par un faible taux de sortie des ménages avec une durée de présence de plus de 48 mois (65 familles présentes au 31/12/2018).

## Sorties du dispositif

35 ménages sont sortis du dispositif Solibail en 2018, contre 26 en 2017, pour les motifs suivants :

- 25 ménages relogés dans le parc social (contre 15 pour l'exercice 2017) ;
- 2 solutions personnelles ;
- 2 partis sans prévenir ;
- 3 mutations au sein du parc Solibail.
- 3 ménages expulsés ;

## Proposition de relogement dans le parc social

70 propositions de relogement ont été effectuées aux ménages en 2018 (58 en 2017 et 52 en 2016).

Le service Solibail a identifié comme axe prioritaire la sortie des ménages, notamment les hébergés présents dans le dispositif depuis plus de 36 mois.

Enregistrements dans Syplo : 111 ménages en 2018 (22 ménages en 2016 et 58 en 2017).

## Dettes locatives des ménages

La dette locative des ménages hébergés au sein d'Interlogement93 reste importante mais a considérablement diminué.

Une réorganisation du service et une reprise en mains des impayés ont permis de stabiliser les impayés mensuellement et de diminuer la dette des ménages présents en fin d'exercice 2018. Cela s'explique par la prise en compte de l'impayé dès le premier terme (courrier, mise en place de plans d'apurement...) et la mise en place systématique de procédures contentieuses pouvant aller jusqu'à l'expulsion locative. A cet égard, 3 expulsions locatives ont été réalisées en 2018.

Le montant des impayés pour les ménages présents est en nette diminution :

- au 31 juillet 2016 : 296 992 € ;
- au 31 décembre 2016 : 256 328 € ;
- au 31 décembre 2017 : 154 955 € ;
- au 31 décembre 2018 : 116 873 € ;

## Appel à projet Solibail 2019-2022

Dans le cadre du nouvel appel à projets Solibail 2019-2022, Interlogement93 souhaitait développer la politique du logement à destination des ménages en difficulté, notamment à travers le déploiement de la gestion du dispositif Solibail, qui représente aujourd'hui 175 logements, et le lancement du dispositif Logement d'abord.

Au titre de l'appel à projets Solibail 2019- 2022 « volet Gestion et accompagnement social », Interlogement93 a sollicité une croissance progressive du parc immobilier.

En réponse à l'appel à projet, la Drihl a validé le principe de 50 logements en extension du patrimoine existant sur 2 ans.

## Autres logements diffus en gestion

Gestion de 6 logements : 2 avec un Bail Glissant, 2 logements Relais, 1 logement Jeune et une Convention tripartite entre la Préfecture, Seminoc et Interlogement93.

Courant 2019, restitution programmée d'un logement relais, à la suite du relogement du ménage et procédure d'expulsion au stade du CFP pour un logement en bail glissant.

# II. LES DISPOSITIFS D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT

## 1. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT (ASLL généraliste)

Interlogement93 est mandaté par le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis pour mettre en œuvre des mesures d'accompagnement social destinées à soutenir l'accès ou le maintien dans le logement des publics fragilisés (ASLL).

Cet accompagnement peut être sollicité à la suite de problèmes socio-économiques ayant des répercussions durables sur la capacité d'un ménage à s'installer ou se maintenir dans son logement et ce, quel que soit son statut d'occupation (locataire, sous-locataire, propriétaire ou à la recherche d'un logement). Dans la mesure où les principaux motifs de saisine de ce dispositif sont les difficultés budgétaires ou les dettes locatives avec ou sans menace d'expulsion, la prévention des expulsions locatives est l'un des principaux moteurs de nos interventions.

D'une durée moyenne de 6 à 18 mois, cet accompagnement peut être individuel ou collectif et adapté aux besoins identifiés. Il

s'appuie sur des objectifs logement prenant en compte la globalité de la situation et s'inscrit en cohérence avec le projet du ménage. Il fait l'objet d'un contrat qui précise les objectifs de la démarche, les problèmes à résoudre et les modalités concrètes du suivi.

Le travailleur social en charge de la mesure ASLL coordonne les actions menées avec la famille et s'appuie sur l'ensemble des partenaires locaux en fonction des problématiques rencontrées. Le poste de travailleur social financé pour ce dispositif a été occupé toute l'année 2018 sans interruption.

L'activité étant organisée par secteur, notre intervention se situe sur les communes de Romainville, Bagnolet, Pantin, Les Lilas, le Pré-Saint-Gervais.

## 2. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL LIÉ AU LOGEMENT PAR ACTION LOGEMENT (anciennement DDCH)

La gestion de « l'aide aux salariés en difficulté » par Action Logement Service est effective depuis 2018. Comme précisé dans les précédents rapports d'activité, cette intervention d'accompagnement social en direction des publics salariés en difficulté locative était auparavant gérée par l'association Droit de Cité Habitat.

Cette année encore, Action Logement a renouvelé sa confiance envers Interlogement93 pour mener à bien les mesures d'accompagnement social. Les moyens d'intervention restent inchangés, avec le financement d'un poste de travailleur social.

Néanmoins, ce transfert de compétence s'est accompagné de nouvelles procédures que

nous avons intégré à nos modalités d'intervention. Elles concernent, entre autres, une redistribution des tâches entre les conseillers Action Logement Service et le travailleur social d'Interlogement93, un partenariat renforcé, une durée d'intervention revue à la baisse (maximum un an) ainsi que la création d'outils de contractualisation.

L'objectif de cet accompagnement demeure le soutien à l'accès ou au maintien dans le logement.

La méthode d'intervention auprès des ménages est très similaire, à ceci près que l'activité se déroule en proche collaboration avec les conseillers sociaux d'Action Logement Service, à l'origine des prescriptions.

L'ASLL  
généraliste

EN 2018



37 ménages

POUR

236



mois/mesures

(financement 220m/m)

10 mesures  
accès

ET

24 mesures  
maintien

L'ASL DDCH

EN 2018



32 ménages  
pour  
146 mois/mesures

93% en des ménages  
en CDI

mais 28% avec un contrat  
de travail suspendu  
(maladie, maternité..)

65% des ménages  
étaient au début  
de la procédure contentieuse,  
facteur déterminant pour  
une prévention effective de  
l'expulsion locative

Seules 5 personnes ont été  
concernées par un dossier de  
surendettement. Les besoins  
repérés étant davantage  
tournés vers l'aide éducative  
budgétaire, la reprise du  
paiement régulier des loyers et  
la mise en place d'échéancier  
de remboursement.

### 3. PEX – DDCH : UN DISPOSITIF EXPÉRIMENTAL DE PRÉVENTION DES EXPULSIONS

Souhaitant développer son savoir-faire sur la problématique des expulsions locatives, l'association Droit de Cité Habitat a lancé en mai 2017 un appel à projet sur la problématique suivante : « Comment améliorer la prévention des expulsions locatives des salariés en difficultés ? ».

Lauréats de cet appel à projet, Interlogement93 et la Sauvegarde 93 ont engagé, dès juin 2017, la mise en place de cette expérimentation nommée PEX-DDCH.

Le projet avait pour objectif de proposer un accompagnement social à un public salarié ou sans emploi depuis moins d'un an (critères Action Logement), locataire des parcs publics ou privé sur le territoire d'Est Ensemble, faisant face à des problématiques locatives naissantes.

Associés au projet, le partenariat avec deux bailleurs (Seine-Saint-Denis Habitat et ICF La Sablière), a permis le repérage de ménages locataires du parc public.

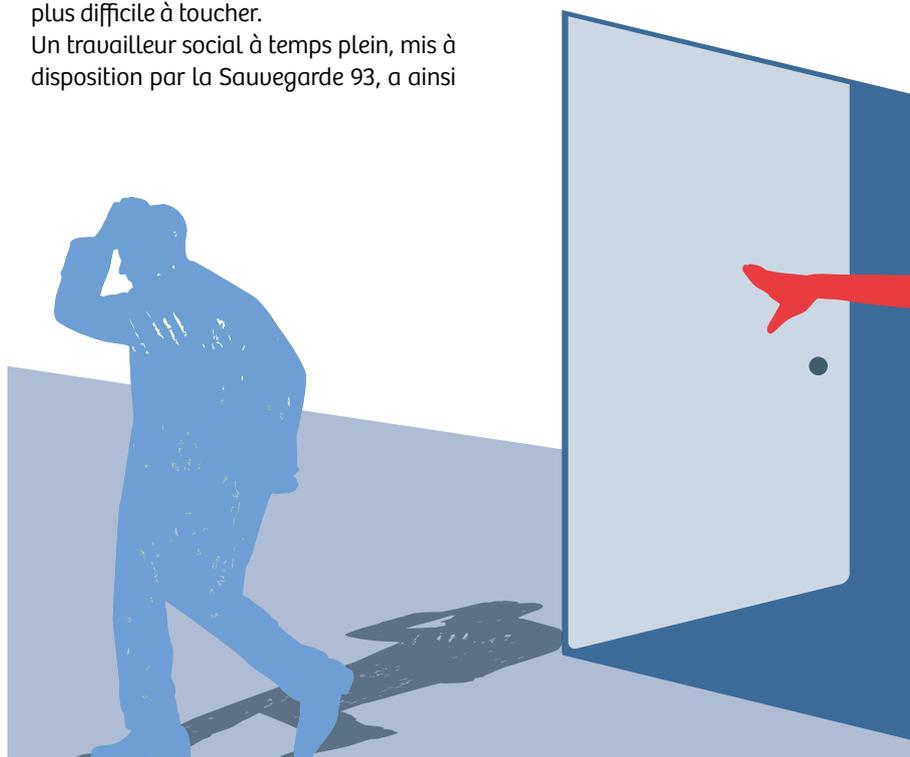
Pour les locataires du parc privé, une communication a été engagée en direction des huissiers, les CCAS, le Conseil départemental, Action Logement, via des temps de rencontre et la distribution de flyers. Mais force est de constater que ce public a été plus difficile à toucher.

Un travailleur social à temps plein, mis à disposition par la Sauvegarde 93, a ainsi

été mobilisé durant 1 an, de novembre 2017 à octobre 2018.

S'agissant d'une expérimentation financée sur des fonds exceptionnels, celle-ci n'a pu être reconduite au-delà des 18 mois et a donc pris fin au 31/10/2018. Quoiqu'il en soit, cette expérimentation aura démontré à nouveau la nécessité d'intervenir au plus tôt dans les situations d'impayés locatifs, de même que la difficulté pour toucher les publics du secteur privé. Nul doute que de nouvelles pistes seront empruntées pour y parvenir.

6 ménages nécessitant une prolongation de la mesure d'accompagnement social au-delà du mois d'octobre ont été orientés sur un autre dispositif.



Pex DDCH

EN 2018

**48** ménages nous ont été orientés, pour un suivi effectif de 21 ménages.

**85%** des ménages logeaient dans le parc public.

**71%** des ménages étaient salariés, avec néanmoins des ressources inférieures à 1200€ pour la moitié d'entre eux.

**57%** des ménages ont repris le paiement du loyer au cours de l'intervention.

**28%** des ménages ont mis en place un échéancier pour le remboursement de la dette.

**14%** ont réalisé un dossier de surendettement.

## III. LE LOGEMENT D'ABORD

En novembre 2017, la Dihal a lancé son Appel à manifestation d'intérêt (AMI) dans le cadre de la mise en œuvre accélérée de la politique du Logement d'abord. Dans le cadre du Comité responsable du PDALHPD, Interlogement93 a proposé aux différentes collectivités territoriales en présence de s'associer à l'une d'elles afin de porter un projet pour le territoire de la Seine-Saint-Denis. Le Conseil départemental a répondu favorablement à cet appel, ce qui a constitué la première pierre de ce projet.

L'année 2018 nous a permis la co-construction d'un projet ambitieux visant l'accès au logement pérenne de 250 ménages d'ici 2020. Les réunions ont été régulières (une par mois en moyenne) et nous ont permis d'y associer de nombreux acteurs aujourd'hui parties prenantes de sa mise en œuvre tels que le service social départemental, la délégation territoriale de l'ARS et l'unité territoriale de la Drihl 93.

Particulièrement bien accompagnés sur l'ingénierie de projet et l'évaluation du dispositif par l'Action tank Entreprise et Pauvreté et l'Agence nouvelle pour les solidarités actives (Ansa), nous avons eu comme objectif premier le respect des principes du Logement d'abord, à savoir :

- La distinction entre la modalité de logement proposé (bail direct autant que faire se peut et bail glissant lorsque les prérequis financiers et administratifs ne sont pas levés) ;
- La mise en œuvre d'un accompagnement global des ménages (social, insertion professionnel, santé) non contractualisé prenant en compte les potentiels et besoins des personnes.

Le spectre des logements visés est assez large puisqu'il concerne :

- Le contingent propre des bailleurs sociaux dans le cadre des obligations relatives au relogement du public prioritaire (l'office départemental Seine-Saint-Denis Habitat est particulièrement impliqué dans ce cadre du fait de conventions spécifiques) ;
- Le contingent préfectoral dans le cadre d'un accord obtenu de l'UT-Drihl en ce début d'année 2019 ;

- Le parc privé dans le cadre de mandats de gestion en partenariat avec les agences immobilières à vocation sociale (AIVS).

Le service d'accompagnement mis en œuvre est financé par des moyens importants du FSL au titre de l'ASLL mais aussi de crédits d'accompagnement de la Dihal déployés dans le cadre de l'AMI. Ces moyens doivent permettre la mise en place d'un accompagnement global, sans pour autant se substituer aux dispositifs de droit commun.



# LEXIQUE

**AAH** : Allocation adulte handicapé

**ACD** : Accords collectifs départementaux

**AHI** : Accueil hébergement insertion

**AIVS** : Agence immobilière à vocation sociale

**Altho** : Alternative à l'hôtel

**AME** : Aide médicale d'Etat

**AMH** : Accompagnement des ménages à l'hôtel

**AMI** : Appel à manifestation d'intérêt

**Ansa** : Agence nouvelle des solidarités actives

**ARS** : Agence régionale de santé

**ASLL** : Accompagnement social lié au logement

**AVDL** : Accompagnement vers et dans le logement

**Bop** : Budget opérationnel prévisionnel

**Caarud** : Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques des usagers de drogues

**Cada** : Centre d'accueil pour demandeurs d'asile

**CAL** : Commission d'attribution logement

**Ccapex** : Commission de coordination des actions de prévention des expulsions

**CCAS** : Centre communal d'action sociale

**CHU** : Centre d'hébergement d'urgence

**CHS** : Centre d'hébergement de stabilisation

**CHRS** : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

**CIA** : Convention intercommunale d'attribution

**CIL** : Conférence intercommunale du logement

**Comed** : Commission de médiation Dalo

**CME** : Centre mères-enfants

**CPO** : Commission partenariale d'orientation

**CRHH** : Comité régional pour l'hébergement et l'habitat

**Csapa** : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

**CTD** : Commission du traitement de la demande

**CTS** : Conseil territorial de santé

**CTU** : Concertation technique de l'urgence

**Dalo** : Droit au logement opposable

**DDCH** : Droit de cité habitat

**DGCS** : Direction générale de la cohésion sociale

**DHUP** : Direction de l'habitat, de l'urbanisme et des paysages

**Dihal** : Direction interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

**DLS** : Demande de logement social

**DNP** : Demandes non pourvues

**Drihl** : Direction régionale et interdépartementale à l'hébergement et au logement

**EMPP** : Equipe mobile psychiatrie précarité

**FJT** : Foyer de jeunes travailleurs

**FSL** : Fonds de solidarité logement

**FTM** : Foyer de travailleurs migrants

**Huas** : Hébergement d'urgence avec accompagnement social

**Huda** : Hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile

**IML** : Intermédiation locative

**LHSS** : Lit halte soin santé

**MAD** : Mise à disposition

**MNA** : Mineur non accompagné

**MR** : Maison relais

**Ofi** : Office français pour l'immigration et l'intégration

**Ofpruh** : Observatoire francilien des publics à la rue et hébergés

**PDALHPD** : Plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des publics défavorisés

**PF** : Pension de famille

**PHRH** : Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière

**PLFSS** : Projet de loi de financement de la sécurité sociale

**PQI** : Parcours quotidien d'intervention

**PTFTM** : Plan de traitement des foyers de travailleurs migrants

**QPV** : Quartier Politique de la ville

**RA** : Résidence accueil

**RHVS** : Résidence hôtelière à vocation sociale

**RJA** : Résidence jeunes actifs

**RS** : Résidence sociale

**Rema** : Régulation des équipes mobiles d'aide

**SIAO** : Service intégré d'accueil et d'orientation

**SI-SIAO** : Système d'information du SIAO

**SI-115** : Système d'information du 115

**SMS** : Service de mise en sécurité, opéré par SOS Femmes 93

**SRHH** : Schéma régional habitat hébergement





## LES ADHÉRENTS D'INTERLOGEMENT93

ACSC Cité Myriam - ADEF - ADEPT - AEF 93/94 - AEPC  
Concorde - AISPJA - ALJ - ALJM - ALJT - Amicale du Nid 93 -  
Arrimages - ASMAE La Chrysalide - ATD Quart Monde -  
Aurore - AVVEJ - CASP / ARAPEJ 93 - Droits d'enfance  
Les nouveaux cèdres - Coallia - COS Les Sureaux - Devenir  
- Emmaüs Alternatives - Emmaüs Solidarité - Empreintes -  
Essor 93 - France Horizon - France Terre d'Asile - Hôtel Social  
93 - Ikambere - La Main Tendue - La Marmite - Le chantier  
d'insertion des Restos du Cœur - Le Refuge - Métabole 93 -  
MIEJ 4-93 - Mission Locale de la Dhuis - Mission Locale de  
la Marne aux Bois - Rues et Cités - Sauvegarde 93 - Secours  
Catholique - Soliha Est Parisien - SOS Femmes 93 - Groupe  
SOS Solidarités - Taf et Maffé - Toit Accueil Vie - Ville et Avenir